



Servqual Analysis on Merangin Public Library Services, Jambi Province

Rian Dwi Hapsari¹, Ahmad Berri Seftiawan², Umanah³

e-ISSN: 2723-6234

p-ISSN: 2723-6226

Indonesian Journal of Librarianship Vol. 1 No. 2, December (2020): pp. 95-105

Submitted: Jun 22 2020; **Revised:** Dec 30 2020;

Accepted: Dec 31 2020; **Published Online:** Jan 30 2021

Article citation: Hapsari, R. D., Seftiawan, A. B., Umanah, U., (2020). *Servqual Analysis on Merangin Public Library Services, Jambi Province*. *Indonesian Journal of Librarianship*. 1 (2), pp. 95-105. DOI: <https://doi.org/10.33701/ijolib.v1i2.1119>

Corresponding Author:

Email: ahmadberriseftiawan@gmail.com

Affiliation: Jambi Provincial Government



Publisher

Library Department of Governance Institute of Home Affairs (IPDN)

Editorial Office

Jalan Ir. Soekarno KM 20 Jatinangor, Sumedang Regency, West Java, **Indonesia** (45363)

Website: <http://ejournal.ipdn.ac.id/ijolib>

e-Mail: perpustakaan@ipdn.ac.id, ijolib@ipdn.ac.id

© Rian Dwi Hapsari, Ahmad Berri Seftiawan, Umanah



This work is licensed under the Creative Commons Attribution Non Commercial Share Alike 4.0 International License

¹ Postgraduate Library, Governance Institute of Home Affairs, Jl. Ir. Soekarno KM 20 Jatinangor, Sumedang Regency, West Java, Indonesia (45363)

² Jambi Provincial Government, Jl. Jend. Ahmad Yani No.1, Telanaipura,, Jambi City, Indonesia (36128)

³ Central Library, Governance Institute of Home Affairs, Jl. Ir. Soekarno KM 20 Jatinangor, Sumedang Regency, West Java, Indonesia (45363)

Abstract

Problem Statement: The author focuses on the gap in demands for good service quality, but it is not supported by human resources and the availability of professional librarians who oversee library services in Merangin Regency. **Purpose:** The purpose of this article is to find out the quality of library services in the public library of Merangin Regency. **Method:** The writer uses descriptive method and inductive approach. Data obtained and collected through interviews, observation, and documentation. Furthermore, the data that has been collected is analyzed using data reduction techniques, data display (data presentation) and conclusions. **Result:** The research findings show that the dimensions of tangible and reliability are still lacking, then the dimensions of empathy, responsiveness and assurance are classified as sufficient (standard). **Conclusion:** The results show that the service quality of the Merangin Public Library is still not optimal. This is because in the dimension of service quality, there are several indicators that are still in the insufficient category, namely service support facilities, non-updated collections, inadequate employee resources, and information related to libraries that are still not widely known by the public.

Keywords : Servqual Analysis; Quality of Services; Public Library Services; Merangin Public Library

Abstrak

Permasalahan: Penulis berfokus pada kesenjangan tuntutan kualitas layanan yang baik, namun tidak didukung dengan SDM dan ketersediaan tenaga pustakawan yang profesional menggawangi layanan perpustakaan di Kabupaten Merangin. **Tujuan:** Tujuan artikel ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan umum Kabupaten Merangin. **Metode:** Penulis menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Data diperoleh dan dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data yang sudah terkumpul dianalisis dengan teknik data reduction (reduksi data), data display (penyajian data) dan kesimpulan. **Hasil:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dan kehandalan (*reliability*) masih kurang, selanjutnya pada dimensi empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) tergolong cukup (standar). **Kesimpulan:** Hasil menunjukan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Merangin masih belum optimal. Hal ini disebabkan karena pada dimensi kualitas pelayanan terdapat beberapa indikator yang masih pada kategori kurang yaitu sarana prasarana fasilitas penunjang pelayanan, koleksi yang tidak update, sumber daya pegawai yang kurang memadai, dan informasi terkait perpustakaan yang masih belum banyak diketahui oleh masyarakat.

Kata kunci: Analisis Servqual; Kualitas Layanan; Layanan Perpustakaan Umum; Perpustakaan Umum Kabupaten Merangin

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang. Tujuan pelayanan publik yakni untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Bahri et al., 2020; Sunaryo, 2020). Sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah perlunya peningkatan pelayanan publik yang berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan yang diinovasi oleh pemerintah daerah. Pengelolaan informasi perlu dilakukan secara baik guna mendorong efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, mempercepat pelayanan publik, dan memperkuat kinerja pemerintahan secara umum (Pambayun, 2017). Begitu juga selaras dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota berkewajiban untuk menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing, serta menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan daerah yang dimana hal tersebut sebagai pusat literasi masyarakat.

Perpustakaan umum Merangin merupakan organisasi publik yang pengelolaannya dibiayai oleh anggaran publik, dimana turut berperan dalam peningkatan literasi masyarakat Merangin melalui layanan yang diberikan. Perpustakaan Merangin berperan penting dalam membangun budaya membaca masyarakat, sehingga tujuan dari mencerdaskan kehidupan bangsa itu tercapai (Cahyono, 2020). Melalui masyarakat yang cerdas dan literat diharapkan mampu meningkatkan daya saing dan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Merangin.

Permasalahan. Agar dapat memberikan layanan yang maksimal maka perpustakaan seyogyanya memiliki sumber daya pustakawan profesional. Sementara sudah menjadi rahasia umum bahwa hampir di setiap instansi perpustakaan terkendala dengan kurangnya SDM perpustakaan (Effendi & Krismayani, 2016; Putri & Maralis, 2019). Hal tersebut terjadi Perpustakaan Umum Merangin. Sementara itu tuntutan kualitas layanan perpustakaan yang unggul dari para stakeholder dan masyarakat Kabupaten Merangin.

Kajian Literatur Terdahulu. Penelitian berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan bukanlah hal yang baru. Beberapa penelitian terdahulu diantaranya oleh Andarbeni berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan perpustakaan di Universitas Tadulako, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlunya strategi pengembangan lingkungan eksternal melalui pendidikan dan pelatihan tentang perpustakaan, kerjasama dengan perguruan tinggi lain, meningkatkan kualitas pelayanan berbasis TI dan menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi bagi pengguna. Sedangkan pengembangan lingkungan internal dilakukan dengan cara meningkatkan sistem kualitas pelayanan perpustakaan, optimalisasi penambahan sarana dan prasarana khususnya koleksi yang update, dan memberikan formasi yang sesuai pada SDM yang ada di perpustakaan agar pelayanan dapat optimal (Andarbeni, 2020).

Penelitian selanjutnya oleh Wicaksono dkk berkaitan dengan kualitas pelayanan bagi penyandang tuna netra Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Temuannya adalah kompetensi pelaksana (competence); perilaku pelaksana (assurance); penanganan pengaduan, saran dan masukan serta usaha untuk memahami kebutuhan pengunjung tuna netra (understanding/ knowing the customer), serta sarana dan prasarana (tangible) dirasa sudah sesuai dengan harapan pengunjung tuna netra. Hasil negatif muncul pada kemudahan untuk dihubungi dan ditemui (access), penyebabnya karena minimnya interaksi dan pendampingan oleh pelaksana layanan (Wicaksono et al., 2020).

Penelitian selanjutnya berkaitan dengan pengaruh komunikasi berbasis komputer terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka oleh Yasin dkk

menemukan bahwa model komunikasi pelayanan bermediakan komputer sangat layak untuk dikembangkan dikarenakan implementasi Human Computer Interaction berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ($T\text{-values}=4,986$) dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka (2,875), sedangkan implementasi konsep Computer Mediated Communication signifikan terhadap kualitas pelayanan (2,576), namun tidak cukup signifikan terhadap kepuasan pemustaka (0,877) (Setiawan et al., 2020).

Umam meneliti tentang kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan pengelolaan koleksi, tata ruang, kompetensi pengelola, dan fasilitas dengan temuan bahwa pengelolaan koleksi, tata ruang, kompetensi pengelola dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif secara langsung terhadap kualitas pelayanan perpustakaan umum Kabupaten Wonosobo sebesar 79,2%. Variabel dengan pengaruh terbesar adalah tata ruang perpustakaan dengan pengaruh sebesar 22,27%, sedangkan variabel pengelolaan koleksi sebesar 13,76%, variabel kompetensi pengelola perpustakaan sebesar 13,39%, dan variabel fasilitas perpustakaan sebesar 11,15% (Umam, 2020).

Kristiyaningsih juga melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian Kementerian Pertanian dengan hasil bahwa ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian SOP produk pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelayanan pelanggan (Kristiyaningsih, 2020).

Subagyo & Sujana juga melakukan penelitian serupa yakni Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat IPB dengan hasil kajian diperoleh rata-rata skor servqual sebesar -0,41, maknanya harapan yang diinginkan belum sesuai dengan persepsi yang dirasakan. Demikian juga setiap dimensi layanan perpustakaan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan emphaty*) belum sesuai dengan harapan (Subagyo & Sujana, 2020).

Pernyataan Kebaruan Ilmiah (*State of The Art*). Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena kesenjangan tuntutan kualitas layanan yang maksimal dari user maupun stakeholder, sementara dengan karakteristik sumber daya yang minim ditambah dengan tidak adanya tenaga pustakawan yang secara profesional menggawangi layanan perpustakaan di Kabupaten Merangin.

Tujuan. Tujuan artikel ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan umum Kabupaten Merangin

II. METODE

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode kualitatif secara diskriptif dengan pendekatan induktif yang bersifat field research (penelitian lapangan) dengan tujuan membuat gambaran secara sistematis imengenai fenomena kualitas pelayanan perpustakaan di Kabupaten Merangin. Penelitian lapangan dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan yakni bulan Desember 2019 s.d. Januari tahun 2020. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data Wawancara (*Interview*) sejumlah 10 orang dengan penentuan informan dilakukan secara purposive; observasi dilakukan secara partisipatif dimana penulis ikut terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian; dan pengumpulan dokumen sebagai data dukung berkaitan dengan layanan perpustakaan (Sugiyono, 2013). Selanjutnya data yang sudah terkumpul dianalisis dengan teknik data reduction (reduksi data), data display (penyajian data) dan disimpulkan menggunakan analisis ekspektasi dan persepsi pengguna layanan melalui lima dimensi model Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu meliputi reliabilitas atau kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) (Parasuraman et al., 1990).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat haruslah berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat ini dijadikan indikator untuk penilaian kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat untuk setiap unsur pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Merangin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1

Nilai Unsur pelayanan SKM Perpustakaan Umum Merangin tahun 2018

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
Persyaratan	(U1) 3.05
Sistem, mekanisme dan prosedur	(U2) 3.13
Waktu pelaksanaan	(U3) 2.21
Biaya / tariff	(U4) 3.49
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	(U5) 3.37
Kompetensi pelaksana	(U6) 3.01
Perilaku pelaksana	(U7) 3.20
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	(U8) 2.98
Sarana dan Prasarana	(U9) 3.33
Rata-rata Tertimbang	3.08

Sumber : SKM Perpustakaan Umum Tahun 2018

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai paling rendah yaitu dalam unsur waktu penyelesaian layanan (U3) dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yang harus ditingkatkan. Perpustakaan Umum sudah cukup baik dalam penyelenggaraan pemerintahannya terutama dalam hal pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh yaitu dengan nilai rata-rata 3,08 belum mencapai angka maksimal namun sudah cukup baik.

Penulis menyajikan analisis kualitas layanan melalui 5 indikator meliputi reliabilitas atau kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*)

Tangible (Bukti Fisik). Dimensi *tangible* atau bukti fisik yakni berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan, dan penampilan karyawan (Tjiptono, 2008). Dimensi bukti fisik merupakan hal pertama yang menjadikan penilaian masyarakat terhadap suatu permulaan dari proses pelayanan. Hal ini menjadikan patokan karena tampilan dimensi *tangible* ini dapat langsung dirasakan oleh masyarakat sebelum masuk pada pelayanan yang lebih jauh. Dimensi *tangible* memiliki pengertian atau beberapa indikator yang menjadi fokus dalam poin analisis yakni: sarana dan prasarana gedung, fasilitas penunjang pelayanan dan penampilan petugas pelayanan.

Secara umum sarana dan prasarana yang ada di gedung perpustakaan Merangin tergolong cukup misalnya saja menyediakan ruang baca umum, ruang baca anak, ruang koleksi, ruang pengolahan, ruang layanan sirkulasi, ruang referensi, ruang deposit yang masing-masing dilengkapi dengan AC, loker penyimpanan, kantin, toilet, mushola, dan sebagainya. "kebutuhan pemustaka cukup terpenuhi di dalam gedung ini, walaupun konstruksi gedung perpustakaan ini sudah terlihat tua dan terlihat kurang terawat. Pihak perpustakaan tetap berusaha untuk terus meningkatkan sarana dan prasarana demi kenyamanan masyarakat yang berkunjung" (Yendri, *Personal Communication*, December 16, 2019). Sejalan dengan hasil wawancara dengan informan berikutnya yakni pengunjung perpustakaan "Sarana dan prasarana perpustakaan ini terbilang lengkap dan masih bagus, terutama toilet di gedung ini sangat baik dan juga kebersihan semua fasilitasnya dijaga. Tetapi cat gedung perpustakaan ini sudah terlihat pudar dan terkelupas" (Siti, *Personal Communication*, December 16, 2019). Berdasarkan informasi dari pengunjung lainnya "Secara keseluruhan sarana dan prasarana pada Dinas Perpustakaan ini cukup lengkap dan terjaga kebersihannya. Kita bisa melihat bagaimana toilet masih bagus beserta wastafelnya dan lantainya yang bersih, kemudian loker penyimpanan barang tersedia bersama dengan satpamnya, dan juga tersedia kantin untuk cemilan dan minuman dingin" (Fajrin, *Personal Communication*, December 17, 2019).

Indikator *tangible* selanjutnya yakni fasilitas penunjang pelayanan. Fasilitas penunjang yang dimaksud dalam hal ini yakni perlengkapan dan peralatan yang digunakan misalnya mobil perpustakaan keliling dan koleksi perpustakaan. Secara umum terdapat fasilitas pendukung akan tetapi dengan kondisi seadanya dan belum dapat menarik perhatian para pemustaka. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara bahwa "Mobil perpustakaan keliling menjadi salah satu inovasi layanan Perpustakaan Umum Merangin, secara umum tampak cukup baik, namun dengan kondisi tidak baru lagi. Biasa terkendala beberapa hal teknis yang menghambat pelaksanaan di lapangan seperti kondisi mesin yang kurang fit dan mogok" (Agus, *Personal Communication*, December 19, 2019). Kendala lainnya selain kendala teknis yakni dari petugas pelayanan itu sendiri dengan keterbatasan SDM yang ada terkadang jadwal operasi layanan mobil pintar ini kurang dapat dimaksimalkan. Koleksi perpustakaan merangin juga merupakan indikator yang tidak kalah penting, meskipun telah ada upaya penambahan koleksi tiap tahunnya akan tetapi koleksi yang ditambahkan secara umum kurang update dan dengan keragaman koleksi yang juga masih kurang (Andre, *Personal Communication*, December 20, 2019). Selanjutnya sarana pendukung untuk melayani pemustaka generasi Z ini juga masih kurang misalnya saja layanan komputer dengan akses perangkat kekinian dengan jaringan internet yang baik. Selanjutnya perpustakaan Merangin belum mampu melayani akses konten dalam bentuk elektronik dan atau digital, yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Sementara layanan perpustakaan masa kini telah dilakukan secara daring, dengan beberapa kebijakan perpustakaan yang melakukan pelayanan perpustakaan dari rumah (*Library Services From Home/LSFH*) (Hapsari et al., 2020). Hal tersebut belum dapat dilakukan di Perpustakaan Umum Merangin dikarenakan layanan memang belum sepenuhnya berbasis teknologi informasi.

Terkait dengan indikator penampilan petugas atau pegawai pelayanan tergolong cukup ramah, rapi, dan sopan dalam melayani masyarakat, meskipun ada beberapa oknum pegawai yang masih sulit tertib (Ihsan, *Personal Communication*, December 23, 2019). Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari beberapa pemustaka bahwa Petugas yang melayani penampilannya terlihat rapi, *fresh* dan baik kepada pengunjung, terutama yang dibagian sirkulasi terlihat good looking (Tegar dan Andre, *Personal Communication*, December 20, 2019). Petugas pelayanan pada Perpustakaan Umum seluruhnya berjumlah 17 orang. Jumlah ini terbagi di beberapa pelayanan, 3 orang di meja sirkulasi, 4 orang pada

ruang deposit dan referensi, 2 orang pada ruang baca anak dan 1 orang sebagai input data kunjungan perpustakaan. Sementara 7 orang lainnya sebagai petugas pengganti pada jam istirahat siang. Jadi pelayanan perpustakaan tidak ada jeda istirahat. Pada indikator penampilan petugas pelayanan para pegawai negeri maupun non pegawai negeri telah melaksanakan kewajiban sebagai pegawai dari segi penampilan. Para pegawai telah melaksanakan kewajiban sesuai aturan normatif dan perintah pimpinan. Selain itu tanggapan masyarakat terkait petugas pelayanan juga positif.

Emphaty (Empati). Dimensi *emphaty* berkaitan dengan masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan (Tjiptono, 2008). Pada dimensi *emphaty* ini terdapat dua indikator yang menjadi perhatian penulis yakni, keramahan dalam memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama bagi seluruh pengunjung (tidak diskriminatif).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan wajib berpedoman pada ketentuan yang telah ditetapkan. Salah satunya ialah bersikap ramah dan bersahabat. Berdasarkan hasil wawancara bahwa petugas pelayanan disini semuanya ramah, santun dan tidak didapati kesan sombong. Pada setiap pelayanan saya merasa dilayani dengan baik oleh para petugas. Mereka semua ramah dan sopan ketika berbicara, dan petugas pelayanan rata-rata selalu senyum ketika sedang memberikan pelayanan. Selama beberapa kali saya berkunjung ke perpustakaan, seluruh pelayanan tidak ada pilih kasih. Semua perlakuan pegawai terhadap pengunjung baik yang dikenal maupun yang tidak dikenal sama-sama diperlakukan dengan baik. (Siti, Andre dan Fikri, *Personal Communication*, Januari 17, 2020). Berdasarkan informasi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa para petugas pelayanan melayani pengunjung dengan baik dan sopan, tidak ada pembedaan perlakuan kepada masyarakat berdasarkan status sosial pada individu. Dalam dimensi *emphaty* tergolong dalam kategori baik.

Responsiveness (Daya Tanggap). Pada dimensi daya tanggap ini penulis berfokus pada indikator kecepatan respon pelayanan, dan pemberian pelayanan pendahuluan atau akses informasi secara jelas. Daya tanggap petugas layanan kepada masyarakat menjadi bukti dan tindakan nyata dalam menjawab dan memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Daya tanggap yang dimaksud adalah respon dan kesiapan petugas layanan dalam membantu masyarakat menerima pelayanan. Respon petugas layanan sudah tergolong cepat. Karena pada saat memasuki ruang kantor ada petugas layanan yang *standby* di meja buku tamu, sehingga memudahkan pengunjung yang memerlukan bantuan dan informasi. Selain itu jika kesulitan dalam pencarian judul buku akan dibantu oleh petugas yang telah *standby* di meja dekat rak buku. Pengunjung merasa diperhatikan karena petugas layanan tanggap dalam membantu menyelesaikan beberapa kesulitan pengunjung. Akses informasi cenderung mudah dan tidak dipersulit oleh petugas sehingga pengunjung awam tidak merasa bingung langkah apa yang harus dilakukan, selain itu hal ini juga didukung dengan petugas operator dan keamanan yang merespon pengunjung dengan baik. (Siti, *Personal Communication*, December 16, 2019). Penulis dapat menyimpulkan bahwa daya tanggap/respon yang diberikan oleh Perpustakaan Umum sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, perpustakaan telah menyediakan akses informasi secara jelas dan telah memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Reliability (Kehandalan). Kehandalan yang dimaksud dalam penelitian ini yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini Perpustakaan Umum Kabupaten Merangin melalui petugas pelayanan bisa memberikan pelayanan kepada pengunjung secara cepat dan tepat. Pelayanan yang diberikan maksimal terciptanya kepuasan pengunjung. Pelayanan yang maksimal ini dapat terwujud jika adanya kehandalan dan profesionalisme dalam

melaksanakan kegiatan pelayanan. Petugas telah menguasai layanan sirkulasi akan tetapi hanya sebatas peminjaman dan pengembalian yang secara umum dapat dilakukan oleh siapa saja dengan sedikit pembelajaran dan rutinitas pekerjaan. Untuk beberapa penelusuran informasi yang sifatnya kompleks, hingga pemahaman meliterasi masyarakat merangin untuk membangun budaya literasi yang kokoh di masyarakat belum terlaksana secara profesional. Belum terlihat adanya layanan bimbingan pemustaka dimana semua kalangan dan profesi dapat menikmati dan memperoleh informasi dalam rangka meningkatkan kualitas pekerjaan dan hidup masyarakat.

Perpustakaan Umum Merangin sampai dengan sekarang ini tidak memiliki tenaga fungsional pustakawan. Sementara itu peran pustakawan di era literasi digital sangatlah penting terutama dalam mewujudkan inovasi perpustakaan online dan literasi digital (Sumiati & Wijanaraga, 2020). Sumber daya yang ada sangat terbatas dan keseluruhannya tidak memiliki latar belakang ilmu perpustakaan yang menyebabkan Perpustakaan Merangin hanya sebatas handal dalam hal peminjaman dan pengembalian buku saja. Padahal, sejatinya perpustakaan sekarang ini tidak hanya dalam batasan tersebut. Perpustakaan harus mampu menganalisis kebutuhan pemustaka, memilah konten yang bermutu, meningkatkan budaya baca masyarakat, mampu menyediakan keberagaman informasi sesuai dengan jenjang kebutuhan pemustaka, dan tuntutan akhir-akhir ini yakni sebagai basis dari inklusi sosial dan menjadi tempat rekreasi bagi pemustaka. Kurangnya SDM dan kebijakan yang kuat dari stakeholder juga menyebabkan kurangnya kegiatan sosialisasi dan pemasaran perpustakaan serta kegiatan pemasyarakatan budaya gemar membaca lainnya kepada masyarakat Merangin sehingga informasi dan layanan perpustakaan juga tidak diketahui oleh masyarakat Kabupaten Merangin

Assurance (Jaminan). Dimensi jaminan mencakup indikator pengetahuan dan kemampuan pelayanan menguasai teknis pelayanan, dan keamanan dari petugas layanan kepada masyarakat sehingga menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menerima pelayanan. Jaminan sangat diharapkan oleh masyarakat untuk dapat menilai sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Perpustakaan Perpustakaan Umum Kabupaten Merangin dalam memberikan pelayanan. Pengunjung yang datang tidak hanya orang dewasa akan tetapi juga anak-anak sehingga menuntut adanya keamanan bagi pengunjung baik di dalam maupun di luar perpustakaan. Penulis menemukan adanya petugas yang ditempatkan pada pos pelayanan. Pengunjung juga disediakan penitipan barang (loker barang) yang berada dalam pengawasan para penjaga keamanan. Baik kendaraan maupun barang bawaan seluruhnya dijamin oleh petugas keamanan perpustakaan jadi pengunjung dapat belajar tanpa rasa khawatir. (Ibrahim, Personal Communication, January 14, 2019). Adapun perangkat pendukung keamanan lain seperti CCTV, monitor CCTV dan sebagainya belum ada. Berdasarkan hasil wawancara, penulis menyimpulkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan jaminan keamanan yang diberikan, jadi kenyamanan pengunjung Perpustakaan Kabupaten Merangin tetap diutamakan.

Diskusi Temuan Utama Penelitian. Temuan dari penelitian ini yakni pada dimensi bukti fisik dan kehandalan masih kurang, selanjutnya pada dimensi empati, daya tanggap, dan jaminan tergolong cukup. Masih kurangnya sarana prasarana perpustakaan, kurangnya SDM dan tidak adanya pustakawan profesional menjadi penyebab utama Perpustakaan Merangin belum mampu meningkatkan budaya baca masyarakat dan tidak mampu memberikan pelayanan terutama sesuai dengan ekspektasi generasi Z yang menginginkan inovasi layanan perpustakaan kekinian, meskipun untuk sebagian kecil pemustaka merasa cukup puas. Kurangnya SDM dan kebijakan yang kuat dari stakeholder juga menyebabkan kurangnya kegiatan sosialisasi dan pemasaran perpustakaan serta kegiatan pemasyarakatan budaya gemar membaca lainnya kepada masyarakat Merangin

sehingga informasi dan layanan perpustakaan juga tidak diketahui oleh masyarakat Kabupaten Merangin. Ditambah lagi belum adanya kerjasama dengan pihak komunitas lain, misalnya dengan organisasi pemuda. padahal salah satu unsur keberhasilan program perpustakaan yakni adanya kolaborasi yang baik dari pemerintah setempat dengan komunitas pemudanya (Pambayun et al., 2020).

Temuan penelitian tidak jauh berbeda dengan temuan Andarbeni bahwa sarana dan prasarana yang kurang update dan kurangnya SDM yang ada di perpustakaan merupakan salah satu yang mengakibatkan pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal (Andarbeni, 2020), jadi harapan yang diinginkan belum sesuai dengan persepsi yang dirasakan layak nya penelitian berkaitan kajian kualitas layanan perpustakaan pusat IPB (Subagyo & Sujana, 2020). Selanjutnya beberapa hal positif yang penulis temukan sejalan juga dengan temuan Kristyaningsih bahwa ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian SOP produk pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelayanan pelanggan (Kristyaningsih, 2020). Sejalan dengan temuan Rahmadanita dkk bahwa dimensi sikap dan perilaku pustakawan, alat penelusuran koleksi serta kemudahan pencarian informasi akan meningkatkan kepuasan pemustaka (Rahmadanita et al., 2020). Selanjutnya temuan penelitian Wicaksono dkk minimnya interaksi dan pendampingan oleh pelaksana layanan menyebabkan kurangnya layanan perpustakaan terhadap penyandang tuna netra di Perpustakaan Umum Kota Malang, akan tetapi berkaitan dengan kurangnya pendampingan tidak ditemukan di Perpustakaan Umum Merangin, hal tersebut disebabkan oleh jumlah pengunjung yang tidak terlalu banyak di Perpustakaan Umum Merangin sehingga petugas mampu memberikan pendampingan jika diperlukan dan atau dari pihak pemustakanya sendiri yang tidak memerlukan pendampingan dari petugas (Wicaksono et al., 2020). Adapun ekspektasi terhadap layanan perpustakaan oleh para generasi z menginginkan komunikasi perpustakaan berbasis teknologi informasi, akan tetapi belum terlaksana di Perpustakaan Umum Merangin padahal hal tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan (Setiawan et al., 2020).

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Merangin masih tergolong kurang. Hal ini disebabkan karena pada dimensi kualitas pelayanan terdapat beberapa indikator yang masih pada kategori kurang yaitu sarana prasarana fasilitas penunjang pelayanan, koleksi yang tidak update, sumber daya pegawai yang kurang memadai, dan informasi terkait perpustakaan yang masih belum banyak diketahui oleh masyarakat. Beberapa saran yang penulis berikan diantaranya yakni penambahan/perbaikan sarana utama, melakukan kerjasama dengan instansi/NGO (*non government organisation*)/komunitas literasi/universitas dan instansi lainnya berkaitan dengan sharing informasi dan koleksi perpustakaan, melakukan koordinasi dengan instansi kepegawaian daerah untuk mengusulkan kegiatan peningkatan kapasitas pengelola perpustakaan dan pengusulan formasi jabatan fungsional pustakawan, serta menggalakkan kegiatan sosialisai budaya gemar baca agar perpustakaan lebih dekat dengan masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Merangin dan seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR REFERENSI

- Andarbeni, P. (2020). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Perpustakaan di Universitas Tadulako*. Universitas Pasundan. <https://doi.org/http://repository.unpas.ac.id/47796/>
- Bahri, S., Effendy, K., & Lukman, S. (2020). Implementasi Kebijakan Smart City Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tangerang. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 3(3), 61–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.660303/japp.v3i3.316>
- Cahyono, T. Y. (2020). Peran Perpustakaan Dalam Membangun Budaya Membaca Di Masyarakat. *Media Pustakawan*, 14(1), 25–34. <https://doi.org/https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/968>
- Effendi, M. R. B., & Krismayani, I. (2016). Analisis Dampak Kekurangan Jumlah Pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Tegal. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(4), 41–50. <https://doi.org/https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/15331>
- Hapsari, R. D., Pambayun, K. G., & Santoso, H. I. (2020). Library Services From Home (LSFH). *Indonesian Journal of Librarianship*, 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/ijolib.v1i1.1052>
- Kristiyaningsih, E. (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian. *Media Pustakawan*, 27(2), 86–94. <https://doi.org/https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/738>
- Pambayun, K. G. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, 10(1), 97–108. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jppdp.v10i1.385>
- Pambayun, K. G., Hapsari, R. D., & Dzuljalali, D. (2020). Lorong Literasi Gowa Programs in Paccinongang Sub District. *Indonesian Journal of Librarianship*, 1(1), 44–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/ijolib.v1i1.1051>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Marketing Science Institute. <https://doi.org/https://books.google.co.id/books?id=RWPMYP7-sN8C&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Putri, M. K., & Maralis, R. (2019). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri (STIE-I) Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 70–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.34006/jmbi.v8i1.55>
- Rahmadanita, A., Hasmiati, H., & Umanah, U. (2020). Analysis of Library Satisfaction Survey. *Indonesian Journal of Librarianship*, 1(1), 16–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/ijolib.v1i1.1120>
- Setiawan, Y., Zulkarnain, Z., & Nurjanah, N. (2020). Pengaruh Komunikasi Berbasis Komputer Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Riset Komunikasi*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.24329/jurkom.v3i1.88>
- Subagyo, S., & Sujana, J. G. (2020). Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat IPB. *Media Pustakawan*, 19(4), 10–20. <https://doi.org/https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/888>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumiati, E., & Wijanaraga, I. W. (2020). How Do Librarians Serve Users in Digital Literacy

- Era? *Indonesian Journal of Librarianship*, 1(1), 33–43.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/ijolib.v1i1.1109>
- Sunaryo, A. (2020). Konsistensi Pelayanan Publik di NKRI. *Mimbar Administrasi FISIP UNTAG Semarang*, 17(1), 90–106.
<https://doi.org/http://203.89.29.50/index.php/mia/article/view/1459>
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran Edisi 3. *Yogyakarta: Andi*.
- Umam, C. (2020). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas. *JSSH (Jurnal Sains Sosial Dan Humaniora)*, 4(1), 25–37. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.30595/jssh.v4i1.3040>
- Wicaksono, A. S., Sumartono, S., & Muluk, M. R. K. (2020). Kualitas Pelayanan bagi Penyandang Tuna Netra Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 7–15.
<https://doi.org/https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/938/0>

