



**JEM** Jurnal Equilibrium Manajemen  
Online ISSN : 2460-2299

November 2020, Volume-7 ISSUE-1

---

## DAFTAR ISI

|  |  |        |
|--|--|--------|
| Jaurino                                    | Evaluation, Financial Statements Evaluasi Laporan Keuangan Berdasarkan SAK - EMKM pada PT. Sinar Cahaya Pagi.....                    | 1-5    |
| Sutrisno                                   | Pengaruh Modal Kerja Terhadap Laba Pada PT. Telekomunikasi Indonesia (persero) Tbk.....  | 6-15   |
| Adi Mursalin, Merlinda                     | Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak..... | 16-27  |
| Muhammad Zalviwan, Petronela               | Analisis Kebijakan Pemasaran (7p) Sepeda Motor Yamaha Pada Dealer Utama Jaya Motor Siantan .....                                     | 28-40  |
| Aisyah, Erlisa Yulianti                    | Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Salon dan Spa Muslimah Baiti Ummi Disungai Jawi Kota Pontianak .....                           | 41-47  |
| Maulana Filani Rizal, Selvianus Venus Afen | Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pontianak Utara Kota Pontianak .....  | 48-60  |
| Naiyun Untung Utama , Pance Doby           | Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang .....                            | 61-70  |
| Dina Octaviani, Viren Pratama              | Keputusan Pembelian Online Melalui Situs Jual Beli Lazada Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Pontianak Kalimantan Barat.....     | 71-80  |
| Muhammad Zalviwan, Sumiati                 | Analisis Kompetensi Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Sebangki Kabupaten Landak.....   | 81-89  |
| Adi Mursalin, Delvi Defitri                | Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kompetensi Dosen Universitas Panca Bhakti Pontianak .....                                       | 90-100 |

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya E-jurnal equilibrium Manajemen volume 7 nomor 1 Maret 2021 dapat diterbitkan. Pada terbitan edisi kali ini dosen Fakultas Ekonomi mengirimkan tulisan hasil riset terbaru untuk diterbitkan di jurnal ini. Kedepan dengan semakin eksisnya jurnal ini diharapkan banyak pihak-pihak lain baik di Kalimantan Barat ataupun dari daerah lain dapat menyumbangkan tulisannya untuk diterbitkan pada jurnal ekonomi equilibrium.

Dalam terbitan kali ini lingkungan tulisan meliputi beberapa kabupaten dan kota yang ada di provinsi dalam dan luar Kalimantan Barat. Ragam materi tulisan meliputi Manajemen Pemasaran, MSDM dan Manajemen Keuangan.

Akhirnya diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penerbitan jurnal ini. Semoga jurnal ini bermanfaat.

Penyunting

## **E-JURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN**

### **Editor-In-Chief:**

Adi Mursalin

### **Co-Editor-In-Chief:**

Dina Oktaviani

### **Editor:**

Adiyath Randy

Dami

Puty Febriasari

Angga Hendharsa

### **Reviewer:**

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti)

Zalfiwan (Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti)

Razak Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

### **Pelaksana Tata Usaha :**

Hilman

---

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telpon (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

---

Jurnal Ekonomi Equilibrium diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan I : Zalviwan, Pembantu Dekan II : Dina Octaviani, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari.

---

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BENGKAYANG**

---

Naiyun Untung Utama, S.E., M.M.

PANCE DOBY

### **ABSTRAK**

Penelitian ini yang menjadi fokus utama yaitu menitikberatkan pembahasan mengenai bagaimana persepsi/tanggapan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan populasi yaitu anggota perpustakaan dan sampel yang dijadikan responden yaitu sebanyak 89 orang. Metode Pengumpulan Data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner, Alat Uji menggunakan Uji validitas dan reliabilitas, Mean. Teknik Analisis Pengukuran variabel menggunakan skala likert sesuai dengan kuesioner yang disebarkan.

Berdasarkan hasil analisis harapan dan penilaian kineija Masyarakat yang diperoleh pada tabel diatas untuk setiap dimensi diperoleh angka angka rata-rata keseluruhan sebesar  $0,82(Q) < 1$ , yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang bisa disimpulkan masih belum baik dalam penilaian masyarakat Pemustaka. Sehingga perlu perbaikan dan peningkatan kineja agar diperoleh hasil yang lebih optimal.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka, Persepsi Pemustaka, Harapan dan Keinginan Pemustaka, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Kabupaten Bengkayang**

## **The Analysis Of Library Service Quality In Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang**

### ***ABSTRACT***

*This research is the main focus, which focuses on the discussion of how the perception / response of the library users to the services provided by the library at the Bengkayang Regency Library and Archives Service.*

*This research used a descriptive research method, with a population are members of the library and a sample of 89 respondents. The method of collecting data in this research is by using a questionnaire, the test tool uses the validity and reliability test, the mean. Analysis technique Measurement of variables using a Likert scale according to the questionnaire distributed.*

*Based on the results of the analysis of expectations and performance appraisals of the Society obtained in the table above for each dimension, the overall average figure is 0.82 ( $Q$ ) < 1, which means that the overall quality of service applied by the Bengkayang Regency Library and Archives Service can be concluded that it is still not good in the assessment of the Pemustaka community. So it needs improvements and increased performance in order to obtain more optimal results.*

***Keywords: Quality of Services, Satisfaction of Library User, Perception of Library User, Expectations and Desires of Library Users and Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang***

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat masa sekarang ini menyebabkan perkembangan informasi semakin pesat pula. Perpustakaan sebagai pusat informasi semakin dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna, sehingga dapat menarik perhatian pemustaka dari berbagai kalangan dengan latar belakang yang berbeda-beda seperti anak-anak, pelajar, mahasiswa, dosen, peneliti dan sebagainya.

Perpustakaan sebagai informasi harus memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka, agar perpustakaan dapat memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda.

Perpustakaan yang menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat adalah perpustakaan umum. Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 6 perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status social ekonomi.

Daerah Kabupaten Bengkayang merupakan salah satu perpustakaan umum di Kab. Bengkayang yang menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang heterogen.

Salah satu fungsi utama perpustakaan adalah pengemasan dan penyebaran informasi, bukanlah penciptaan informasi. Dengan demikian, sumber daya yang professional serta kemampuan bersaing dengan perusahaan pengemas informasi sudah selayaknya dimiliki oleh perpustakaan. Koleksi yang lengkap di bidangnya, pengelolaan informasi yang baik, dan layanan yang disediakan merupakan produk yang dapat ditawarkan kepada masyarakat sebagai pengguna informasi.

Perilaku pengguna informasi berkaitan dengan kondisi yang ada di sekitarnya. Kedatangan pengguna ke perpustakaan merupakan bagian dari orientasi mereka dalam mencari informasi. Oleh karena itu, kesiapan perpustakaan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna berpengaruh terhadap perilaku pengguna informasi. Koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pengguna dan pemberian informasi yang jelas, kenyamanan, dan ketersediaan dokumen merupakan asset yang besar dalam memberikan kepuasan kepada pengguna.

Dari uraian diatas maka dalam penelitian ini peneliti menyajikan data mengenai jumlah pengunjung/pemustaka di Perpustakaan Kabupaten Bengkayang selama 3 Tahun terakhir sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**REKAPITULASI DATA KUNJUNGAN TAHUNAN PERPUSTAKAAN**  
**TAHUN 2017 S/D 2019**

| NO | JENIS KEANGGOTAAN | TAHUN       |             |            | JUMLAH      |
|----|-------------------|-------------|-------------|------------|-------------|
|    |                   | 1           | 2           | 3          |             |
|    |                   | 2017        | 2018        | 2019       |             |
| 1  | 2                 |             |             |            | 4           |
| 1  | 01. Pelajar       | 3621        | 2380        | 756        | 6757        |
|    | 02. Mahasiswa     | 162         | 205         | 64         | 431         |
|    | 03. Umum          | 35          | 46          | 20         | 101         |
|    | 04. PNS           | 50          | 43          | 30         | 123         |
|    | 05. POLRI         | 3           | 11          | 3          | 17          |
|    | 06. TNI           | 0           | 2           | 0          | 2           |
|    | 07. Lain-lain     | 6           | 0           | 0          | 6           |
|    | <b>JUMLAH</b>     | <b>3877</b> | <b>2687</b> | <b>873</b> | <b>7437</b> |

*Sumber Data : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Bengkayang Tahun 2020*

Data kunjungan pasien pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Landak, pada tahun 2016 mencapai 7189 pasien , pada tahun 2017 mencapai 8784 pasien dan tahun 2018 mencapai 10353 pasien. Kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat ( IGD), dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan yang begitu signifikan dibandingkan dengan dua tahun sebelumnya sebesar 39 % (persen). Perbandingan kunjungan pasien baru dan lama pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Landak pada tahun 2016 kunjungan pasien baru berjumlah 12293 pasien dan kunjungan pasien lama berjumlah 5514 pasien, pada tahun 2017 kunjungan pasien baru berjumlah 15836 pasien dan kunjungan pasien lama berjumlah 6703 pasien sedangkan pada tahun 2018 kunjungan pasien baru berjumlah 14164 pasien dan pada kunjungan pasien lama berjumlah 12222 pasien sedangkan kunjungan pasien pada tahun 2018 jumlah kunjungan baru rawat jalan, untuk pasien baru mengalami penurunan sebesar 14164

pasien dibandingkan dengan jumlah pasien baru pada tahun 2017, sedangkan untuk data kunjungan pasien lama rawat jalan mengalami peningkatan dibandingkan dua tahun sebelumnya yaitu sebesar 12222 pasien. Untuk data kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Landak, pada Tahun 2016 mencapai 3777 pasien, pada Tahun 2017 mencapai 4930 pasien dan pada tahun 2018 mencapai sebanyak 5724 pasien. Kunjungan pasien rawat inap tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 40% (persen) dibandingkan dua tahun sebelumnya, yaitu pada tahun 2016 dan tahun 2017.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **Pengertian Perpustakaan**

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa “perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/ atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi para pemustaka”. Elva Rahmah (2018: 1), “Perpustakaan merupakan suatu lembaga masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan, melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakatnya dalam berbagai media baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif”.

Menurut Sulistyio Basuki (dalam Hartono, 2017: 3) “Perpustakaan merupakan sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk dijual” Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah

institusi yang mengelola koleksi dan informasi untuk dipergunakan dan dimanfaatkan masyarakat pemakai.

## 2.2. Layanan Perpustakaan

Menurut Darmono dalam Elva Rahmah (2018:2) Hakekat layanan perpustakaan sebagai berikut : (a) Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan ditempat maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan; (b) sebagai sarana penelusuran informasi yang tersedia diperpustakaan yang merujuk pada keberadaan suatu informasi.

Berikut ini adalah beberapa layanan yang diberikan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

### 1. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan (jenis layanan ini akan dibahas lebih terperinci dalam bab tersendiri).

Jenis koleksi yang dipinjamkan biasanya terbatas kepada bahan tercetak saja. Tetapi ada juga perpustakaan yang meminjamkan bahan-bahan non buku seperti kaset audio, kaset video, bahkan sekarang dengan variasi koleksi di perpustakaan ada perpustakaan yang meminjamkan koleksi bahan

pustaka dalam bentuk disket, CD-ROM, Video-CD atau VCD dan DVD serta bahan-bahan lain. Bahan tercetakpun tidak semua dipinjamkan. Jenis bahan pustaka yang lazim dipinjamkan adalah buku teks. Ada juga perpustakaan yang meminjamkan majalah-majalah lama (*back issues*).

## **2. Layanan Referensi**

Layanan referensi adalah kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Karena itu layanan referensi tersebut tidak lain adalah: (1) layanan yang bersifat langsung artinya dalam memberikan layanan itu betul-betul berhubungan langsung dengan para pemakai, (2) memberikan informasi kepada pemakai baik informasi kepada pemakai baik informasi yang sifatnya ilmiah untuk kepentingan studi dan penelitian maupun informasi yang sifatnya tidak ilmiah, (3) dalam memberikan informasi tadi pelayanan petugas referensi dapat dengan leluasa menggunakan sumber-sumber baik yang ada di perpustakaan sendiri maupun yang ada diluar perpustakaan, (4) membantu para pembaca/ pemakai perpustakaan dalam menggunakan atau memanfaatkan sumber-sumber perpustakaan yang ada dengan sebaik-baiknya.

### **3. Layanan Anak**

Layanan seperti ini biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan umum. Sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan umum yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pendayagunaan koleksi bahan pustaka untuk keperluan pendidikan, penelitian, ilmu pengetahuan, dan rekreasi, maka salah satu layanan yang diselenggarakan oleh perpustakaan umum adalah layanan anak atau juga dikenal dengan seksi anak-anak.

### **4. Pelayanan Perpustakaan Keliling**

Layanan perpustakaan keliling merupakan layanan ekstensi atau perluasan layanan dari perpustakaan umum. Perpustakaan keliling ini dilakukan baik melalui kendaraan darat, laut dan sungai, bahkan melalui udara. Layanan perpustakaan keliling dilakukan dengan angkutan dari yang sederhana sampai kepada kendaraan modern

#### **2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Definisi Kualitas menurut Gaspers dalam Hardiyansyah (2018: 112) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*), selain itu ada juga pendapat dari Goets dan Davis dalam Hardiyansyah (2018: 112) bahwa kualitas merupakan “suatu kondisi dimamis yang berhubungan dengan prosuk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Wyckoy dalam Hardiyansyah mengatakan bahwa “kualitas jasa atau layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” dari beberapa

pengertian diatas maka dapat diambil suatu pengertian bahwa jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila layanan yang diterima lebih tinggi tinggi dari harapan begitu pula sebaliknya apabila layanan yang diterima dibawah harapan yang diinginkan maka layanan dipersepsikan buruk.

#### 2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas jasa layanan *SERVQUAL* merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman antara lain:

##### 1. *Tangibles*

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan

##### 2. *Reliability*

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

### 3. *Responsiveness*

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

### 4. *Assurance*

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

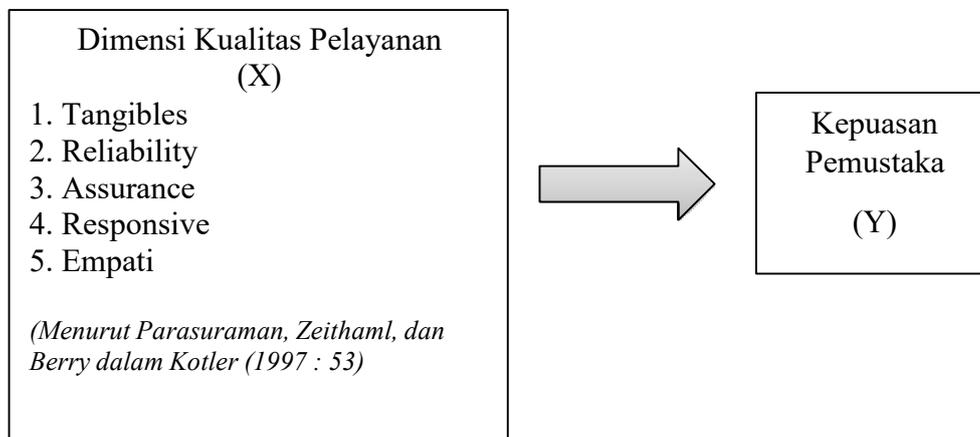
### 5. *Empathy*

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

## 2.5 Permasalahan

Adapun permasalahan pada penelitian ini adalah Bagaimana pelayanan petugas perpustakaan kepada pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan Kab. Bengkulu.

## 2.6 Kerangka Pikir



## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan di Perpustakaan Kabupaten Bengkayang.

#### **b. Sampel**

Sampel dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang yaitu sebanyak 98 Orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*.

### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Data primer merupakan data yang bersumber langsung dari responden. Untuk memperoleh informasi dari responden peneliti dengan membagikan kuesioner.

#### **1. Wawancara**

Penulis melakukan penelitian langsung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang dengan mewawancarai pada setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan sebagai pengguna jasa layanan untuk memperoleh keterangan dan data-data yang diperlukan yang berkaitan erat dengan penelitian.

## 2. Observasi

Pengamatan secara langsung pada obyek penelitian, guna memperoleh gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang diteliti

## 3. Angket

Teknik ini digunakan oleh peneliti sebagai apengumpulan data. Hal ini dilakukan dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang telah ditetapkan

### 3.3 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

#### 1. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah pertanyaan yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka yang dirasakan mengenai kualitas pelayanan jasa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang dan referensi tolak ukur penilaian berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kotler yaitu loyal terhadap produk, *word of mouth communication* dan menjadi pertimbangan utama ketika menggunakan produk lain. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert yang ada pada kuesioner.

## 4. Pembahasan

### 4.1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatukuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada

kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh  
kuesioner tersebut (Ghozali, 2001).

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas**

| No. | Pertanyaan kuesioner              | Nilai r<br>Harapan | Nilai r Kinerja | Keterangan |
|-----|-----------------------------------|--------------------|-----------------|------------|
| 1   | Penataan buku - buku              | ,594               | ,632            | Valid      |
| 2   | Kerapian pakaian dan penampilan   | ,614               | ,650            | Valid      |
| 3   | Kemudahan alur pelayanan          | ,633               | ,697            | Valid      |
| 4   | Kelengkapan dan ketersediaan buku | ,569               | ,702            | Valid      |
| 5   | Kecepatan Petugas                 | ,579               | 657             | Valid      |
| 6   | Jam buka dan tutup                | ,559               | ,660            | Valid      |
| 7   | Kesiapan Petugas                  | ,459               | ,720            | Valid      |
| 8   | Pelayanan Maksimal                | ,383               | ,692            | Valid      |
| 9   | Ketanggapan Petugas               | ,560               | ,529            | Valid      |
| 10  | Respon Petugas.                   | ,570               | ,508            | Valid      |
| 11  | Menawarkan Bantuan                | ,575               | ,591            | Valid      |
| 12  | Selalu ramah                      | ,312               | ,433            | Valid      |

|    |                                 |      |      |       |
|----|---------------------------------|------|------|-------|
| 13 | Kenyamanan Pemustaka            | ,528 | ,545 | Valid |
| 14 | Lingkungan dirasakan aman.      | ,632 | ,612 | Valid |
| 15 | Petugas memiliki kemampuan      | ,586 | ,547 | Valid |
| 16 | Petugas mampu mengendalikan     | ,553 | ,466 | Valid |
| 17 | Keramahan dan Kesopanan         | ,552 | ,518 | Valid |
| 18 | Petugas memperhatikan kebutuhan | ,527 | ,532 | Valid |
| 19 | Komunikasi yang baik            | ,599 | ,525 | Valid |
| 20 | Petugas bersikap adil           | ,505 | ,405 | Valid |

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001). Dalam pengujian reliabilitas

menggunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solutions), adapun uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha ( $\alpha$ ) dari cronbach (Umar, 2003:96)

**Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas**

**Harapan**

**Reliability Statistics**

|                     |  |               |
|---------------------|--|---------------|
| Cronbach's<br>Alpha | Cronbach's<br>Alpha Based<br>on<br>Standardized<br>Items | N of<br>Items |
| ,870                | ,807   | 20            |

**Reliability Statistics**

|                     |  |               |
|---------------------|--|---------------|
| Cronbach's<br>Alpha | Cronbach's<br>Alpha Based<br>on<br>Standardized<br>Items | N of<br>Items |
| ,870                | ,807   | 20            |

**Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas**

**Kinerja**

**Reliability Statistics**

|                  |  |            |
|------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,787             | ,762   | 20         |

**Tabel 4.29 Rekap. Perhitungan Harapan, Kinerja dan Gap Tiap**

**Atribut**

| Butir pernyataan                  | Harapan     | Kinerja     | gap          |
|-----------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| <b>Keberwujudan(Tangible)</b>     |             |             |              |
| Penataan buku - buku              | 4,44        | 3,58        | -0,85        |
| Kerapian pakaian dan penampilan   | 4,42        | 3,43        | -0,99        |
| Kemudahan alur pelayanan          | 4,45        | 3,35        | -1,10        |
| Kelengkapan dan ketersediaan buku | 4,46        | 3,21        | -1,25        |
| <b>Mean</b>                       | <b>4,44</b> | <b>3,39</b> | <b>-1,05</b> |
| <b>Keandalan(Realibility)</b>     |             |             |              |
| Kecepatan Petugas                 | 4,37        | 3,45        | -0,92        |
| Jam buka dan tutup                | 4,37        | 3,20        | -1,17        |

|                                  |             |             |              |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| Kesiapan Petugas                 | 4,42        | 3,20        | -1,21        |
| Pelayanan Maksimal               | 4,38        | 3,20        | -1,18        |
| <b>Mean</b>                      | <b>4,38</b> | <b>3,26</b> | <b>-1,12</b> |
| <b>Daya Tanggap (Responsive)</b> |             |             |              |
| Ketanggapan Petugas              | 4,25        | 3,55        | -0,70        |
| Respon Petugas                   | 4,25        | 3,53        | -0,72        |
| Menawarkan Bantuan               | 4,27        | 3,45        | -0,82        |
| Selalu ramah                     | 3,85        | 3,79        | -0,07        |
| <b>Mean</b>                      | <b>4,15</b> | <b>3,58</b> | <b>-0,58</b> |
| <b>Kepastian (assurance)</b>     |             |             |              |
| Kenyamanan Pemustaka             | 4,01        | 3,61        | -0,40        |
| Lingkungan dirasakan aman.       | 4,03        | 3,57        | -0,46        |
| Petugas memiliki kemampuan       | 4,07        | 3,60        | -0,47        |
| Petugas mampu mengendalikan      | 4,10        | 3,63        | -0,47        |
| <b>Mean</b>                      | <b>4,05</b> | <b>3,60</b> | <b>-0,45</b> |
| <b>Empati (Empaty)</b>           |             |             |              |
| Keramahan dan Kesopanan          | 4,19        | 3,69        | -0,51        |
| Petugas memperhatikan kebutuhan  | 4,21        | 3,58        | -0,63        |
| Komunikasi yang baik             | 4,19        | 3,54        | -0,65        |
| Petugas bersikap adil            | 4,16        | 3,62        | -0,54        |
| <b>Mean</b>                      | <b>4,19</b> | <b>3,61</b> | <b>-0,58</b> |

**Tabel 4.30 Harapan, Kinerja dan Gap Tiap Dimensi**

| <b>Dimensi</b>                   | <b>Harapan</b> | <b>Kinerja</b> | <b>Gap</b>   |
|----------------------------------|----------------|----------------|--------------|
| <b>Keberwujudan(Tangible)</b>    | <b>4,44</b>    | <b>3,39</b>    | <b>-1,05</b> |
| <b>Keandalan(Realibility)</b>    | <b>4,38</b>    | <b>3,26</b>    | <b>-1,12</b> |
| <b>Daya Tanggap (Responsive)</b> | <b>4,15</b>    | <b>3,58</b>    | <b>-0,58</b> |
| <b>Kepastian (assurance)</b>     | <b>4,05</b>    | <b>3,60</b>    | <b>-0,45</b> |
| <b>Empati (Empaty)</b>           | <b>4,19</b>    | <b>3,61</b>    | <b>-0,58</b> |
| <b>Mean</b>                      | <b>4,24</b>    | <b>3,49</b>    | <b>-0,76</b> |
|                                  |                |                |              |

**Tabel 4.31 Kualitas Pelayanan tiap Dimensi**

| <b>Dimensi</b>                   | <b>Kinerja (P)</b> | <b>Harapan (E)</b> | <b>Kualitas (Q)</b> |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| <b>Keberwujudan(Tangible)</b>    | <b>3,39</b>        | <b>4,44</b>        | <b>0,76</b>         |
| <b>Keandalan(Realibility)</b>    | <b>3,26</b>        | <b>4,38</b>        | <b>0,74</b>         |
| <b>Daya Tanggap (Responsive)</b> | <b>3,58</b>        | <b>4,15</b>        | <b>0,86</b>         |
| <b>Kepastian (assurance)</b>     | <b>3,60</b>        | <b>4,05</b>        | <b>0,89</b>         |
| <b>Empati (Empaty)</b>           | <b>3,61</b>        | <b>4,19</b>        | <b>0,86</b>         |
| <b>Mean</b>                      | <b>3,49</b>        | <b>4,24</b>        | <b>0,82</b>         |



pelayanan terhadap kepuasan yang didapatkan pelanggan selama ini masih dirasakan cukup baik

3. Daya Tanggap

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kineija untuk dimensi daya tanggap masih mempunyai kesenjangan yaitu dengan rata-rata untuk harapan responden ini menunjukkan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan yang didapatkan Pemustaka selama ini masih dirasakan cukup baik,

4. Jaminan

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kineija untuk dimensi Jaminan menunjukkan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan yang didapatkan pemohon sudah dirasakan cukup baik.

5. Empati

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kineija untuk dimensi empati menunjukkan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan yang didapatkan Pemustaka masih cukup baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan, 2015, *Dasar, Konsep dan Strategi Manajemen Pemasaran*, Edisi I, Cetakan 14, Rajawali Pers: Jakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- David, Fred R, 2011. *Strategic Management*, Buku 1. Edisi 12: Jakarta
- Ghozali, Imam, 2005. *Model Persaman Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan* \_\_\_\_\_, 2005, *Model Persaman Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi, Cetakan I, Gava Media: Yogyakarta.
- Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_, 1994. *Marketing Management : Analysis, Planing, Implementation and control*, Englewood Chiffs, N.S : Prentice. Hall International, Inc
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, p p 12-37.
- Rahmah, Elva, 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, Edisi Pertama, Cetakan I, Prenadamedia Group: Jakarta
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

Undang - Undang Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta :  
PT. Raja Grafindo Persada.

Wasito, Hermawan (1992), *Pengantar Metodologi Penelitian*, Penerbit PT.  
Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

