

# KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU

Oleh :

**Robby Sudana**

Email : robbysudana@yahoo.co.id

Pembimbing : **Zulkarnaini, S.Sos, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-  
Telp/Fax. 0761-63277

## *Abstract*

*Library is successful if it had been able to meet the needs and expectations of users. But until now Riau University Library Unit is still constrained by the quality of services provided such as:*

- 1. The number of collections that are less meet the needs of visitors, as well as the lack of new books published in Library Unit.*
- 2. The existing information systems today are still many problems.*
- 3. System of preparation of the book is still not organized.*
- 4. Less friendly and less of a response employees / officers in providing services.*

*This study aims to determine the quality of service in improving visitor satisfaction in Riau University Library Unit and to investigate the factors that influence the quality of service in improving visitor satisfaction in Riau University Library Unit. Tjiptono theoretical concept in Hardiyansyah (2011: 40) There are six indicators to determine the quality of public services, namely: 1. Timeliness of care services 2. Accuracy 3. Courtesy and friendliness 4. Ease of getting care 5. Convenience in obtaining support services 6. Attribute servicing , This research method used descriptive qualitative method, ie the data obtained will be discussed thoroughly by the reality that occurs in institutions or where research is conducted. Then compared with the concepts and theories that support the discussion of the problems in this study, and then draw conclusions that are generally applicable.*

*From the results of research and discussion conducted on "Quality of care in improving visitor satisfaction in Riau University Library Unit", it can be argued that the UPT service Riau University Library has been implemented but not maximum quality of services provided to library patrons. This is a drawback that can be used as a reference for the Riau University Library Unit in order to improve the quality of its services so as to improve the satisfaction of users of the library.*

**Key words:** *Services, Visitor Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Di zaman yang semakin berkembang kebutuhan akan informasi tidak dapat dihindari, begitu juga dengan kebutuhan akan ilmu pengetahuan. Setiap orang dituntut untuk mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas agar dapat bersaing di zaman globalisasi seperti sekarang ini. Pengetahuan dapat diperoleh seseorang baik dari pendidikan formal, informal maupun non formal.

Sebagai salah satu lembaga pendidikan, perguruan tinggi dituntut untuk menghasilkan lulusan yang mempunyai *skill*, kemampuan intelektual serta pengetahuan dan wawasan yang luas. Untuk itu sarana dan prasarana yang memadai sangatlah dibutuhkan untuk menunjang proses pendidikan. Perpustakaan sebagai salah satu sarana yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang proses pendidikan memiliki peran yang cukup penting dalam mencerdaskan dan menambah wawasan bagi penggunanya. Maka di setiap perguruan tinggi perlu adanya sebuah perpustakaan.

Perpustakaan adalah tempat di mana masyarakat, pelajar, dan mahasiswa dapat memperoleh informasi dan belajar mandiri guna untuk meningkatkan kualitasnya. Sebagai pusat informasi, perpustakaan tidak hanya sebatas gedung dan buku serta fasilitas lainnya. Perpustakaan yang modern memiliki tugas dan fungsi untuk mencari, mengumpulkan, mengorganisasikan, mendokumentasikan dan menyajikan informasi kepada pengguna baik

dalam bentuk cetakan maupun dalam bentuk elektronik.

Menurut Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, menjelaskan 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 para pemustaka.

Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukunan, dan kemitraan. Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Serta perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Bagi kebanyakan masyarakat, perpustakaan selalu dipersepsikan identik dengan ruangan yang sepi, sunyi dan koleksi yang *out of date* dan tidak menarik. Segala kekurangan ini masih ditambah dengan keluhan pelayanan yang diberikan kadang kurang profesional dan kurang simpatik.

Suatu layanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima apabila memuat tiga hal yaitu cepat (cepat dalam memberikan pelayanan sehingga seseorang tidak perlu menunggu waktu terlalu lama), tepat waktu (orang dapat memperoleh

kebutuhannya tepat pada waktunya), dan benar (pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan) sehingga masyarakat terpuaskan akan kebutuhannya.

Dalam era reformasi ini perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting karena selain sebagai sarana pembelajaran, perpustakaan juga dipercaya mampu membentuk tata kehidupan umat manusia yang berkemampuan mencerdaskan masyarakat.

Menurut Yuni (2010), fungsi dari Perpustakaan Perguruan Tinggi (PPT) adalah sebagai berikut :

1. *Studying Center*, artinya bahwa perpustakaan merupakan pusat belajar maksudnya dapat dipakai untuk menunjang belajar (mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan dalam jenjang pendidikan).
2. *Learning Center*, artinya berfungsi sebagai pusat pembelajaran (tidak hanya belajar) maksudnya bahwa keberadaan perpustakaan difungsikan sebagai tempat untuk mendukung proses belajar dan mengajar. (Undang-undang No 2 Tahun 1989 Ps. 35: Perpustakaan harus ada disetiap satuan pendidikan yang merupakan sumber belajar).
3. *Research Center*, hal ini dimaksudkan bahwa perpustakaan dapat dipergunakan sebagai pusat informasi untuk mendapatkan bahan atau data atau informasi untuk menunjang dalam melakukan penelitian.
4. *Information Resources Center*, maksudnya bahwa melalui

perpustakaan segala macam dan jenis informasi dapat diperoleh karena fungsinya sebagai pusat sumber informasi.

5. *Preservation of Knowledge Center*, bahwa fungsi perpustakaan juga sebagai pusat pelestari ilmu pengetahuan sebagai hasil karya dan tulisan bangsa yang disimpan baik sebagai koleksi deposit, *local content* atau *grey literature*.
6. *Dissemination of Information Center*, bahwa fungsi perpustakaan tidak hanya mengumpulkan, pengolah, melayani atau melestarikan namun juga berfungsi dalam menyebarluaskan atau mempromosikan informasi.
7. *Dissemination of Knowledge Center*, bahwa disamping menyebarluaskan informasi perpustakaan juga berfungsi untuk menyebarluaskan pengetahuan (terutama untuk pengetahuan baru).

Sebagai bagian dari institusi perguruan tinggi, perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program Perguruan Tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat, yang dapat dijabarkan sebagai berikut (Yuni, 2010) :

1. Dalam menunjang pendidikan dan pengajaran maka PPT bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

2. Dalam menunjang penelitian maka kegiatan PPT adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi atau ekstern di luar institusi.
3. Dalam menunjang pengabdian kepada masyarakat maka PPT melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.
4. Pada dasarnya tugas PPT secara umum adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah dan merawat pustaka serta mendayagunakan untuk kepentingan civitas akademika pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Menurut Sulistyono dan Basuki dalam Ali Nurdin (2011) tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah :

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga kerja administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka (referensi) pada semua tingkatan akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pascasarjana dan pengajar.
3. Menyediakan ruangan belajar bagi pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.

5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu : mengumpulkan, mengolah, menyimpan serta menyajikan informasi yang bersifat ilmiah bagi masyarakat perguruan tinggi pada khususnya dan masyarakat diluar perguruan tinggi pada umumnya.

Perpustakaan perguruan tinggi berbeda dengan perpustakaan umum dan juga perpustakaan lainnya. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Sutarno, 2006:28) :

1. Lokasinya berada di setiap perguruan tinggi atau universitas. Perpustakaan pusat yang berbentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT), fakultas, program pascasarjana, jurusan, program diploma atau akademi.
2. Penyelenggaranya adalah perguruan tinggi yang bersangkutan.
3. Dana yang diperlukan berasal dari perguruan tinggi atau bantuan lain yang dapat digali, termasuk bantuan luar negeri, kalau ada.
4. Pemakainya (civitas akademika) yang meliputi dosen, mahasiswa, peneliti, dan tenaga kependidikan lainnya.
5. Tugasnya memfasilitasi kegiatan perguruan tinggi, yang dikenal dengan istilah Tri Dharma perguruan tinggi, yakni pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Pada dasarnya Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan sebuah pusat pelayanan dan informasi, jadi layanan perpustakaan haruslah berorientasi pada kebutuhan penggunanya. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa puas terhadap penggunanya sedangkan pelayanan yang kurang berkualitas tentu akan berdampak pula terhadap kepuasan penggunanya, yang nantinya akan berpengaruh kepada loyalitas para penggunanya, oleh karena itu perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan penggunanya. Tidak saja terpenuhinya sumber-sumber informasi tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas-fasilitas fisik, kualitas pelayanan, dan teknologi yang dapat membantu meningkatkan pelayanannya agar bisa dimanfaatkan secara maksimal serta memberikan rasa puas kepada para penggunanya. Untuk mewujudkan semua itu bukanlah hal yang mudah, perlu proses yang panjang dan usaha yang keras.

Menurut Soeatminah dalam Itmamuddin (2011) menyatakan bahwa baik dan tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun termasuk di dalamnya perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Karena hal ini menjadi tolak ukur dan *first image* bagi sebuah organisasi. Apakah organisasi itu baik atau buruk, semuanya sangat bergantung dari pelayanannya.

Perpustakaan dikatakan berhasil apabila telah dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Untuk mewujudkan keinginan tersebut perpustakaan harus menyediakan fasilitas sebaik mungkin baik dari segi koleksi, layanan administrasi, kenyamanan, kondisi dan suasana lingkungan serta fasilitas lainnya yang dapat memberikan kepuasan terhadap penggunanya. Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi maka layanan perpustakaanpun dituntut untuk bisa mengikuti setiap perkembangan informasi yang mutakhir serta relevan dengan kebutuhan pengguna.

UPT Perpustakaan Universitas Riau telah melakukan berbagai bentuk inovasi sistem informasi untuk mewujudkan otomatisasi perpustakaan. Hal ini ditandai telah diapkikannya layanan sistem informasi perpustakaan yaitu *Library Universitas Riau (Lib. UNRI)* dengan tujuan untuk lebih memaksimalkan layanan perpustakaan serta mengikuti perkembangan teknologi informasi perpustakaan, karena dalam sistem informasi ini mencakup semua pelayanan yang menyangkut pada kegiatan perpustakaan. Dengan adanya sistem ini harapannya dapat memudahkan pengguna dan karyawan perpustakaan pada kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan perpustakaan, sehingga kualitas pelayanan meningkat dan pengguna perpustakaan terpuaskan yang pada akhirnya pengguna memiliki loyalitas terhadap UPT Perpustakaan Universitas Riau.

Menurut Kudang Boro Seminar (2005:105) jasa layanan

yang diberikan di perpustakaan perguruan tinggi biasanya lebih beragam, sesuai dengan perkembangan *trend* teknologi yang ada. Hal tersebut sangat penting sebab pengguna yang memanfaatkan jasa di perpustakaan perguruan tinggi adalah orang-orang yang mempunyai intelektual tinggi, informasi yang dibutuhkannya harus yang mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan.

Pada tabel berikut dapat dilihat jumlah pengguna yang melakukan validasi KTA/KTM sebagai anggota UPT Perpustakaan Universitas Riau menurut fakultas dan umum tahun 2014 yaitu :

**Tabel 1.1 Jumlah Anggota UPT Perpustakaan Universitas Riau Menurut Fakultas dan Umum Tahun 2014.**

No	Fakultas	Jumlah Anggota		
		2012 (kebahah)	UKT 2013	UKT 2014
1	Fisip	358	515	450
2	Fkip	725	359	482
3	Fekon	442	348	283
3	Faperta	227	93	191
5	Fmipa	127	176	180
6	F. Teknik	120	122	231
7	Kedokteran	7	3	0
8	Faperika	64	197	240
9	Hukum	47	24	7

10	Pasca	60	0	0
11	Dosen/pegawai	18	0	0
12	Umum	644	0	0
Jumlah		2.839	1.837	2.064

*Sumber : Bagian Pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Riau 2015*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengguna yang melakukan validasi KTA/KTM sebagai anggota UPT Perpustakaan Universitas Riau tahun 2014 sebanyak 6.018 anggota dari mahasiswa Universitas Riau dan 60 anggota dari pascasarjana, 18 anggota dari dosen/pegawai, dan 644 anggota dari umum.

UPT Perpustakaan Universitas Riau telah banyak dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi para penggunanya terutama di kalangan mahasiswa dan civitas akademika, hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung dan peminjaman buku setiap tahunnya tabel berikut :

**Tabel 1.2 Jumlah Rata-Rata Pengunjung dan Jumlah Peminjam Buku Pada UPT Perpustakaan Universitas Riau Dari Tahun 2010 Sampai 2014.**

No	Tahun	Jumlah Pengunjung	Jumlah Peminjam Buku
1	2010	124.849	10.568
2	2011	138.167	8.206

3	2012	77.065	10.943
4	2013	150.621	90.923
5	2014	108.780	19.250
Total		599.482	139.890

Sumber : *Bagian Pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Riau 2015*

Jika dilihat dari tabel 1.2 secara umum terjadi penurunan dari jumlah pengunjung maupun dari peminjam buku, hanya pada tahun 2011 dan 2013 terjadi peningkatan jumlah pengunjung, serta pada tahun 2012 dan 2013 terjadi peningkatan jumlah peminjam buku.

Adapun yang menjadi penyebab turunnya jumlah pengunjung dan peminjaman buku pada UPT Perpustakaan Universitas Riau, bisa saja karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, hal ini dapat mempengaruhi loyalitas pengunjung ke depannya.

Dari hasil prasarvei yang penulis lakukan, terdapat beberapa fenomena-fenomena yang penulis temukan di lapangan yaitu :

1. Terdapat keluhan dari pengunjung mengenai jumlah koleksi yang kurang memenuhi kebutuhan mereka, serta masih kurangnya buku-buku terbitan baru yang ada di UPT Perpustakaan untuk mengimbangi kebutuhan para pengunjung.
2. Sistem informasi yang ada saat sekarang ini masih banyak masalahnya. Layanan pencari koleksi buku melalui sistem tidak menampilkan buku yang dicari, tetapi ketika dicari ke rak buku,

buku tersebut ada. Tidak hanya itu, terkadang buku yang ditelusuri juga masih dalam status dipinjam, tetapi ketika dicek ke rak buku, buku tersebut ada.

3. Sistem penyusunan buku masih belum teratur, terkadang letak buku tidak sesuai dengan petunjuk yang ada pada layanan pencari koleksi buku melalui sistem, setelah mengecek langsung di rak-rak buku.
4. Kurang ramah dan kurang tanggapnya para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam menggunakan perpustakaan.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan tersebut dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dan mengangkatnya dalam suatu penelitian ilmiah dengan judul **“Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Di UPT Perpustakaan Universitas Riau”**.

## KONSEP TEORI

### 1. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin

juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2004:84) pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Sviokla dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:181) faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Selanjutnya menurut Moenir dalam Monalisa (2012:152) mengatakan bahwa masyarakat mendambakan pelayanan publik yang di antaranya terdiri dari :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2014:5).

Menurut Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan

publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin gangguan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya.

## 2. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Hardiyansyah, 2011:40).

Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40), adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan/cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2006:59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas

tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40) ciri-ciri atau atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan antara lain adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

### **3. Kepuasan Pengunjung**

Menurut Kotler dalam Rahayuningsih (2015:9) menyatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan harapannya (*expectations*)”. Selain itu, kepuasan juga diartikan sebagai fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja

memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang.

Konsep mengenai kepuasan pemustaka atau pengguna perpustakaan seringkali dikaitkan dengan dengan kualitas jasa. Untuk mencapai kepuasan pemustaka atau pengguna perpustakaan, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan (Rahayuningsih, 2015:13).

Persepsi dan harapan pengunjung perpustakaan dapat digali dengan cara menanyakan kepada pengunjung perpustakaan mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi. Menurut Cook dalam Rahayuningsih (2015:14) menyatakan bahwa persepsi merupakan realitas mereka. Jadi persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pengunjung perpustakaan tergantung pada harapan mereka atas pelayanan yang diterima. Jika perlakuan yang diterima pengunjung perpustakaan lebih baik dari pada yang diharapkan, maka hal itu merupakan pelayanan yang bermutu tinggi.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada UPT Perpustakaan Universitas Riau yakni Perpustakaan Pusat Universitas yang berlokasi di Jalan H.R

Soebrantas K.M 12,5 Pekanbaru Riau. Peneliti memfokuskan penelitian pada Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Di UPT Perpustakaan Universitas Riau.

## 2. Informan Penelitian

Informan penelitian yaitu orang-orang yang diamati dan memberikan data beserta informasi, serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti. Fakta yang dibutuhkan meliputi kata-kata dan tindakan informan yang memberikan data dan informasi tentang bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Riau dari *key informan* melalui proses wawancara dan pengamatan. Selanjutnya informan penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2013:96).

Untuk jelasnya lagi, dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini ditemui informan yaitu :

- a. Kepala Perpustakaan
- b. Kabid. Pengembangan Koleksi
- c. Kabid. Pelayanan
- d. Kabid. IT
- e. Staf/pegawai Perpustakaan
- f. Mahasiswa dan pengunjung umum lainnya.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk melihat bagaimana kondisi

lingkungan dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Riau.

- b. Wawancara

Adalah melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan yang dijadikan objek penelitian untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti kepada responden mengenai bahan, keterangan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Di UPT Perpustakaan Universitas Riau.

- c. Studi Kepustakaan

Suatu teknik yang dilakukan dengan mengumpulkan literatur untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## 4. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari informan yang menjadi subjek penelitian, berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian, baik melalui observasi maupun wawancara. Data primer ini diperoleh :

- a. Melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan masalah penelitian Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Di UPT Perpustakaan Universitas Riau.
- b. Melalui observasi lapangan yang dilakukan pada UPT Perpustakaan Universitas Riau.

2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh langsung dari perpustakaan yang berkaitan dengan penelitian berupa :

- a. Jumlah rata-rata pengunjung dan jumlah peminjam buku.
- b. Jumlah anggota UPT perpustakaan.
- c. Dan data lainnya yang mendukung penelitian ini.

#### **5. Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh akan dibahas secara menyeluruh berdasarkan kenyataan yang terjadi di instansi atau tempat penelitian dilaksanakan. Kemudian dibandingkan dengan konsep maupun teori-teori yang mendukung pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini, dan kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku umum.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Di UPT Perpustakaan Universitas Riau**

Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Riau, maka dilakukan penelitian terhadap beberapa orang informan yang merupakan mahasiswa dan pengunjung umum lainnya yang datang menggunakan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Riau, dimana indikator dari pelayanan yang digunakan dalam pengukuran indikator variabel dalam penelitian di

UPT Perpustakaan Universitas Riau berdasarkan teori, dari ciri-ciri atau atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40).

Adapun indikator kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

##### **1. Ketepatan waktu pelayanan**

Diketahui dari indikator ketepatan waktu pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Riau dinilai masih kurang baik, karena masih adanya keterlambatan jam buka layanan perpustakaan oleh pihak UPT Perpustakaan Universitas Riau dan masih seringnya pegawai-pegawai perpustakaan yang datang terlambat.

##### **2. Akurasi Pelayanan**

Dilihat dari indikator akurasi pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Riau sudah tergolong baik, apabila terjadi keterlambatan pengembalian buku maka akan mendapat pemberitahuan dari pihak perpustakaan melalui via sms dan apabila pengunjung kurang paham dalam menggunakan fasilitas perpustakaan maka akan diberitahu dan diajari oleh petugas/pegawainya.

##### **3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan**

Kemudian dari indikator kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yang diberikan pihak UPT Perpustakaan Universitas Riau dinilai masih tergolong kurang baik, karena masih kurangnya sikap dan perilaku yang sopan dalam bertutur kata dan senyum sapa yang diberikan oleh pihak UPT Perpustakaan Universitas Riau dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Dilihat dari indikator kemudahan mendapatkan pelayanan dinilai masih berjalan kurang maksimal, pengunjung mengalami kesulitan dalam mencari koleksi buku disebabkan tidak cocoknya antara informasi yang didapat melalui sistem *OPAC (Open Access Cataloging)* dengan setelah mencari langsung di rak-rak buku. Pengunjung juga merasa sedikit rumit untuk masuk ke dalam ruang sirkulasi dengan menggunakan sistem pintu elektrik ini. Jika jumlah pengunjungnya ramai yang mau masuk ke dalam ruang sirkulasi maka pengunjung harus mengantri untuk masuknya. Selain itu, ketersediaan jaringan *hotspot* yang disediakan oleh pihak perpustakaan juga tidak bisa digunakan secara maksimal oleh pengguna perpustakaan baik di dalam ruangan maupun di luar ruangan perpustakaan.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Selanjutnya dilihat dari indikator kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain sudah tergolong baik, sebab beberapa pengunjung perpustakaan merasakan bahwa semuanya sudah memberikan kenyamanan, untuk ruang tempat pelayanan sudah disediakan kursi untuk duduk untuk menunggu dalam menerima layanan, dan untuk parkir juga telah disediakan tempat parkir yang luas dan aman.

6. Atribut pendukung pelayanan

Kemudian dilihat dari indikator Atribut pendukung pelayanan dinilai masih kurang baik,

karena peneliti sendiri dapat mengamati selama meneliti di UPT Perpustakaan Universitas Riau ini terlihat belum bersih untuk di dalam toilet, rak-rak penyimpanan buku, dan di lingkungan luar perpustakaan.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Di UPT Perpustakaan Universitas Riau**

1. Sarana dan Prasarana

Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa untuk sarana dan prasarana UPT Perpustakaan Universitas Riau perlu ditingkatkan lagi. Dari koleksi perpustakaan, pendingin ruangan, fasilitas internet *wifi* dan taman digital tempat belajar perlu diperhatikan lagi agar pengguna perpustakaan lebih mudah dan nyaman dalam mencari segala informasi yang telah disediakan oleh perpustakaan.

2. Kepemimpinan

Dalam faktor kepemimpinan, seorang pemimpin tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan sehingga terbentuk hubungan emosional antar individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas memberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Terlihat dari nilai terbaik dalam akreditasi perpustakaan yang di dapat UPT Perpustakaan Universitas Riau seharusnya antara pemimpin dan

pegawai sudah memberikan pelayanan perpustakaan dengan baik namun kenyataannya dari indikator ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan belum terlaksana dengan baik, dengan ini terlihat jelas antara pemimpin dan pegawai belum maksimal memberikan pelayanan perpustakaan kepada pengunjung.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Riau

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang “Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Riau”, maka dapat dikemukakan bahwa pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Riau sudah terlaksana namun belum maksimal kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator variabel kualitas pelayanan perpustakaan yang belum tercapai.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Riau

#### **1. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana perpustakaan adalah semua benda dan barang serta fasilitas yang ada

di perpustakaan dan digunakan untuk mendukung terselenggaranya kegiatan perpustakaan. Koleksi perpustakaan adalah inti sebuah perpustakaan dan menentukan keberhasilan layanan. Ukuran baik dan buruknya sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh koleksi. Agar segala kebutuhan pengunjung dalam mencari koleksi perpustakaan bisa terpenuhi maka pihak UPT Perpustakaan Universitas Riau harus terus ditingkatkan lagi pengadaan jumlah koleksi setiap tahunnya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan. Untuk sarana dan prasarana pendukung lainnya juga perlu ditingkatkan lagi. Dari pendingin ruangan, fasilitas internet *wifi* dan taman digital tempat belajar perlu diperhatikan lagi agar pengguna perpustakaan lebih mudah dan nyaman dalam mencari segala informasi yang telah disediakan oleh perpustakaan.

#### **2. Kepemimpinan**

Dalam faktor kepemimpinan, seorang pemimpin tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan sehingga terbentuk hubungan emosional antar individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas memberi pelayanan dalam

memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

## B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Riau penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pengunjung pada UPT Perpustakaan Universitas Riau, pengadaan jumlah koleksi harus ditingkatkan lagi, agar pengguna perpustakaan bisa mendapatkan setiap koleksi yang ia butuhkan. Dengan demikian pengguna perpustakaan menjadi puas dan senang untuk menggunakan dan berkunjung ke perpustakaan. Selain itu sarana dan prasarana untuk menunjang kebutuhan pengguna perpustakaan dalam mencari informasi dan menggunakan perpustakaan juga harus ditingkatkan, seperti pendingin ruangan agar pengunjung perpustakaan merasa nyaman untuk belajar di dalam ruang perpustakaan, serta memperbaiki koneksi jaringan internet agar pengguna perpustakaan lebih mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
2. Agar kepuasan pengunjung pada UPT Perpustakaan Universitas Riau dapat terus terjaga dengan baik dan meningkat, pimpinan

perpustakaan Universitas Riau harus memperbaiki sikap para pegawainya agar dapat bersikap ramah kepada setiap pengunjung dengan cara memberikan teguran atau bisa juga dengan sanksi kepada pegawai yang berdasarkan laporan yang diterima. Selain itu, sebaiknya pihak perpustakaan membuat kotak saran dan keluhan mengenai pelayanan yang bisa menjadi evaluasi bagi pihak perpustakaan untuk kedepannya, atau bisa juga dengan mengadakan kontak SMS untuk keluhan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2002, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008, *mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Irawan, Handi. 2003, *10 Prinsip Pelanggan*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Monalisa, 2009, *Etika dan Prilaku Pemerintahan*, Buku Ajar, Pekanbaru.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015, *Mengukur kepuasan pemustaka menggunakan metode libqual+<sup>TM</sup>*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2004, *pelayanan publik*, Renika Cipta, Jakarta.
- Seminar, K.,B. 2005, *Perkembangan Perpustakaan di Indonesia*, IPB Press, Bogor.
- Sinambela, L.,P, dkk. 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2007, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sutarno NS, 2006, *Mengenal Perpustakaan*, PT. Jala Permata, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, 2008, Cet. 2, Perpustakaan Nasional RI, Jakarta.
- Dokumentasi**
- Ali Nurdin Khani., 2011, *Tujuan dan Fungsi Perpustakaan perguruan Tinggi*, (On-Line), <http://alinurdin-wongkitogalo.blogspot.com/2011/03/tujuan-dan-fungsiperpustakaan.html> diakses tanggal 23 November 2015.
- Edo Prihanian JB., 2008, *Pelayanan Perpustakaan*, (On-Line), <http://edolib.blogspot.com/2008/03/tentang-perpustakaan.html> diakses tanggal 23 November 2015.
- Itmamuddin SS., 2011, *Kualitas Pelayanan Perpustakaan*, (On-Line), <http://www.itmamblog.blogspot.com> diakses tanggal 25 November 2015.
- Yuni Yuven.,2010, *Pedoman Pengelolaan dan Standarisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*,(Online), [http://yuni\\_yuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06/perpustakaan-perguruan-tinggi-pedoman-pengelolaan-dan-standarisasi/](http://yuni_yuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06/perpustakaan-perguruan-tinggi-pedoman-pengelolaan-dan-standarisasi/) diakses tanggal 25 November 2015.