



STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
BADAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI  
KALIMANTAN TIMUR

# nitro

This file was edited using the trial version of  
Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

Riza Faelan

### **Abstrak**

*Tujuan penelitian untuk menjelaskan dan menggambarkan kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan gejala-gejala yang ada atau yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pada Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Data yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu, data yang diperoleh dari penelitian langsung di lapangan berupa data dari wawancara langsung serta data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui telaah pustaka, baik melalui buku-buku, jurnal, majalah, tulisan ilmiah, dan akses internet yang dinilai relevan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini. Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah metode analisis interaktif yang merupakan rangkaian dari proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi data.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur kepada konsumen/ masyarakat sudah cukup baik, walaupun di dalam pelayanannya masih kurang ramah, tegas dan belum penuh perhatian terhadap masyarakat/pengunjung.*

*Kesimpulan dari penelitian tentang kualitas pelayanan pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur yang mencakup tangibles, yaitu fasilitas fisik, sudah memadai, reliability, yaitu kehandalan dalam memberikan pelayanan sudah baik, responsiveness, yaitu keresponsifan pegawai belum maksimal, assurance, yaitu sikap dari pegawai masih ada yang tidak ramah terhadap pengunjung, dan empathy, merupakan sikap tegas dan penuh perhatian belum dirasakan masyarakat/pengunjung*

**Kata kunci :** Pelayanan

### **Pendahuluan**

Dalam Ilmu Politik dan Administrasi Negara, pelayanan umum atau publik merupakan kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



**nitro**

This file was edited using the trial version of

Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

teknis dan semangat, ketaatan dan disiplin untuk tugas-tugasnya yang sesuai keahlian masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasanya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen serta mendatangkan kepuasan. Konsumen yang dimaksud dalam penulisan ini adalah anggota perpustakaan dan bukan anggota perpustakaan dan masyarakat lainnya. Berdasarkan hasil observasi sementara penulis dilapangan bahwa terdapat indikasi masalah antara lain sebagai berikut :

1. Masih kurangnya/terbatasnya koleksi bahan pustaka dan dalam hal pencarian koleksi buku pada mesin pencari (komputer) sering terjadi kesalahan dalam petunjuk letak buku dan ketersediaan buku.
2. Sikap maupun perilaku yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kurang ramah terhadap pengunjung perpustakaan.
3. Belum adanya petunjuk alur pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan.

### **Rumusan Masalah**

”Bagaimana kualitas pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan daerah Provinsi Kalimantan Timur?”

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pablik pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur.

### **Kegunaan Penelitian**

1. Segi teoritis, sebagai sumbangan pemikiran bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Segi praktis, untuk memberikan masukan kepada perpustakaan khususnya pengelola pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas tenaga kerjanya.
3. Sebagai bahan informasi yang berguna bagi peneliti lain, khususnya yang berkaitan dengan perpustakaan.

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Pelayanan Publik***

Menurut Pasolong (2008 : 128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dan Moenir (2003 : 16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang

lain secara langsung dan menurut Lukman dalam Sinambela (2006 : 4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.



This file was edited using the trial version of  
Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela (2006 : 5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### ***Kualitas Pelayanan Publik.***

Kualitas menurut Supramto dalam Pasolong (2008 : 132) adalah suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas bisa disimpulkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan pelanggan dengan mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.

Sedang menurut Gerson (2002 : 55) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bias memuaskan mereka.

Salah satu dari teori tentang kualitas pelayanan yang banyak dikenal adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2008 : 135) keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, teori pasolong (2008 : 135). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu :

1. Berwujud : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi (*Tangibles*)
2. Keandalan : Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (*Reliability*)
3. Keresponsifan : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan



tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (*Responsivess*)

4. Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (Reliability) **This file was edited using the trial version of**

konsumen (*Assurance*)

**Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this**

5. Empati : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen (*Emphaty*)

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif,

### Fokus Penelitian

1. Berwujud : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi (*Tangibles*)
2. Kehandalan : Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (*Reliability*)
3. Keresponsifan : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (*Responsivess*)
4. Jaminan : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen (*Assurance*)
5. Empati : tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen (*Emphaty*)

### Lokasi Penelitian dan waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur JL. Juanda Samarinda pada Tanggal 29 November 2012- Tanggal 29 Desember 2012

### Sumber Data

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada informan dan *informan* di pandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang di persiapkan oleh peneliti secara langsung. Dalam penelitian ini yang menjadi *Informan* adalah :
  - a. Pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Bapak Taufik, S. Sos. M.Si selaku Kepala Bidang Informasi dan Otomasi,



**nitro**

This file was edited using the trial version of  
Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

### Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*)
  - a. Observasi,
  - b. Wawancara,
  - c. Dokumentasi

### Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Analisis data yang digunakan disini adalah analisis data sesuai dengan yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles dan Michel Huberme (2007 : 15-20).

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

### Hasil Penelitian

#### Berwujud (*Tangibles*)

Hal ini seperti di ungkapkan bapak Taufik, S.Sos.M.Si selaku Kepala Bidang Informasi dan Otomasi yang penulis wawancarai, bahwa :

“Fasilitas-fasilitas disini bisa dilihat dari layanan InTek, yang kami berikan seperti hotspot gratis, yang mengikuti perkembangan zaman sehingga lebih menarik pengunjung. Selain itu juga kami menyediakan layanan perpustakaan keliling yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang secara geografis tidak terlayani dan layanan informasi koleksi terbaru seperti koleksi umum, koleksi deposit dan perangkat pendukung sistem pengaman koleksi”. (wawancara tanggal 1 Oktober 2012).

Begitu pula dari hasil wawancara dengan salah satu informan yang penulis wawancarai, mengatakan :

“selama ini menurut saya diantara fasilitas yang disediakan yang saya rasakan paling menarik layanan hotspotnya yang gratis sehingga memudahkan saya mencari informasi dengan lebih lama



**nitro**

This file was edited using the trial version of

Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

... pada tempat-tempat lain dan pelayanannya pun cukup memuaskan. (wawancara tanggal 3 Oktober 2012).  
... bahwa hasil wawancara dengan salah satu informan yang penulis wawancarai mengatakan bahwa :

“fasilitas-fasilitas yang diberikan di perpustakaan ini membuat saya menjadi mudah dalam melakukan kegiatan selain membaca buku, misalnya jika lapar saya bisa ke kantin yang berada di perpustakaan dan apabila saya ingin mengcopy buku yang di pinjam langsung mengcopy disini jadi saya tidak perlu keluar ”.  
(Wawancara tanggal 3 Oktober 2012).

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Taufik, S.Sos.M.Si selaku kepala bidang informasi dan otomasi yang menjelaskan bahwa :

“rata-rata pegawai disini sudah sesuai dengan penempatan keahliannya, mereka dapat dikatakan mempunyai pendidikan formal yang cukup baik karena tingkat pendidikan pegawai disini sebagian besar sudah sarjana (S1) sesuai dengan standar menjadi PNS. Selain itu kami juga memberikan diklat kepada beberapa pegawai dalam meningkatkan kualitas ketrampilannya ”.  
(wawancara tanggal 1 Oktober 2012).

Secara keseluruhan kualifikasi pendidikan pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5**

#### **Jumlah Pegawai Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan**

<b>No.</b>	<b>Kualifikasi Pendidikan</b>	<b>Jumlah (orang)</b>
1	Program Pasca Sarjana (S2)	12
2	Sarjana (S1)	27
3	Diploma	8
4	SLTA	19
5	SLTP	3
6	SD	2
<b>Jumlah</b>		<b>71</b>

Sumber : Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur 2012

Hal serupa diungkapkan pula oleh Bapak Zulkifli Marliat S. Sos, selaku fungsional pustakawan yang penulis wawancarai, mengatakan bahwa :

“walaupun secara keseluruhan pegawai disini sudah S1 tetapi kami selalu saling membantu dalam hal pekerjaan. Yang SMA /sederajat belajar untuk menguasai pekerjaan di bidangnya dan selalu bertanya



This file was edited using the trial version of  
Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

“menurut saya pegawai badan perpustakaan disini sudah baik dalam kemampuannya memberikan pelayanan terhadap pengunjung, hal ini dapat dilihat dari bagaimana proses pembuatan kartu anggota yang hanya membutuhkan 5-10 menit selesai karena pegawai disini sudah terampil” (wawancara 3 Oktober 2012)

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa dalam hal *reliability* (kemampuan) dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar dilihat dari tingkat kemampuan oleh pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur mengingat tingkat pendidikan yang berbeda-beda disesuaikan dengan pendidikan terakhir maka sebagian besar pegawai sudah sesuai dengan standar pendidikan yang maksimal.

### **Keresponsifan (*Responsiveness*)**

Hal ini diungkapkan Bapak Taufik,S.Sos. M.Si selaku Kepala Bidang Informasi dan Otomasi yang penulis wawancarai, mengatakan bahwa :

“dalam memberikan pelayanan pegawai Badan Perpustakaan sudah cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pengunjung. Dapat dilihat dari layanan koleksi umum kami juga menyediakan layanan referensi yang berupa kamus-kamus besar untuk menambah kelengkapan koleksi-koleksi diperpustakaan. Kami juga memberikan layanan audio visual yaitu pemutaran film-film bagi pengunjung yang ingin menonton” (Wawancara tanggal 1 Oktober 2012).

Adapun pernyataan salah satu pengunjung yang penulis wawancarai, mengatakan bahwa :

“ketepatan dan tanggapan pegawai Badan Perpustakaan terhadap keperluan pengunjung/masyarakat belum memuaskan, karena saya masih sering kesulitan dalam hal mencari koleksi buku yang ada di mesin pencari (computer) yang kadang tidak sesuai dengan rak buku di perpustakaan” (wawancara tanggal 3 Oktober 2012).

Dalam pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur juga memberikan jasa layanan informasi kepada pengunjung/masyarakat yang rata-rata 13 jam per hari, dengan penjadwalan sebagai berikut :



**nitro**

Tabel 4.6

Jam Layanan Perpustakaan

No	Hari	Jam Layanan
2	Selasa	08.00 – 21.00
3	Rabu	08.00 – 21.00
4	Kamis	08.00 – 21.00
5	Jum'at	09.00 – 11.00 dan 16.00 – 21.00
6	Sabtu	10.00 – 17.00
7	Minggu	10.00 – 17.00

Sumber : Badan Perpustakaan provinsi Kalimantan Timur 2012

Sebagaimana jam layanan yang penulis uraikan, maka hasil wawancara dengan salah satu pengunjung yang penulis wawancarai, mengatakan bahwa:

“yang saya rasakan jam layanan yang diberikan cukup baik karena setiap hari perpustakaan ini buka, dan memudahkan saya untuk berkunjung karena jam layanan perpustakaan sampai malam dan hiri minggu pun Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur buka”. (Wawancara tanggal 3 Oktober 2012)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa pengunjung cukup puas dengan jam layanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur.

**Jaminan (Assurance)**

Hal tersebut seperti di ungkapkan ibu Syarifah Hamsiah S. Sos, seorang fungsional pustakawan yang penulis wawancarai, yaitu :

“kami berusaha memberikan yang terbaik bagi pengunjung, seperti memberikan arahan kepada pengunjung, informasi pengetahuan mengenai perpustakaan dan untuk anak-anak TK/SD diberikan pelayanan khusus seperti layanan bercerita dan kami selalu berupaya melakukan sikap yang sopan, ramah, selalu senyum dan menyapa kepada setiap pengunjung yang membutuhkan pelayanan apalagi yang kami lihat sedang mengalami kebingungan ” (Wawancara tanggal 2 Oktober 2012).

Hal ini pun diungkapkan salah satu pengunjung yang penulis wawancarai, mengatakan bahwa :

“mayoritas pegawai perpustakaan sikapnya sudah baik, sopan, ramah kepada pengunjung. Seperti pada waktu memberikan pelayanan mengenai bagaimana cara mengoperasikan internet, peminjaman buku, pengembalian buku dan pembuatan kartu anggota tetapi terkadang pegawai perpustakaan masih ada yang





This file was edited using the trial version of  
Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

tidak ramah pada saat memberikan pelayanan ”. (Wawancara tanggal 3 Oktober 2012).  
wawancara, mengatakan bahwa :

“keramahan pegawai Badan perpustakaan sudah cukup baik tapi masih ada yg tidak ramah, hal ini pernah saya rasakan pada saat peminjaman buku, raut wajah yang tidak senyum seolah-olah marah.” (Wawancara 3 Oktober 2012).

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan bahwa pegawai berusaha bersikap ramah, sopan, profesional terhadap pengunjung namun terkadang masih ada pegawai perpustakaan yang kurang ramah terhadap pengunjung.

### **Empati (*Emphaty*)**

Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak taufik, S.Sos M.Si selaku Kepala Bidang Informasin dan Otomasi, yang mengatakan bahwa :

“kesadaran pengunjung terhadap peraturan yang kami buat disini masih dirasa sangat kurang seperti peminjaman atau pengembalian buku yang masih sering terlambat, mengobrol di ruang baca yang dapat mengganggu ketenangan pengujung lainnya. Ini mungkin disebabkan dari pihak kami sendiri yang masih kurang tegas dalam menerapkan peraturan yang berlaku”. (Wawancara tanggal 1 Oktober 2012).

Begitupun yang diungkapkan oleh salah satu informan yang penulis wawancarai, mengatakan bahwa :

“Menurut saya sikap tegas pegawai masih kurang, ini terbukti dari kurangnya atau tidak ada koleksi buku di perpustakaan, hal ini mungkin disebabkan ada pemustaka yang tidak mengembalikan buku tersebut. dan dalam mengetahui kebutuhan atau perhatian untuk pelanggan/pengunjung dari pegawai masih belum saya rasakan, saya tidak pernah di tanya oleh pegawai perpustakaan apa bila saya sedang bingung, yang ada saya yang bertanya kepada pegawai tersebut ” (Wawancara 3 Oktober 2012)

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan ditemukan hambatan dalam hal kurang tegasnya sikap pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dan perhatian kepada pengunjung mengenai sanksi keterlambatan pengembalian buku dan memperhatikan pengunjung sehingga menyebabkan sebagian pengunjung menjadi tidak terlalu mentaati dengan peraturan yang ada.

## Pembahasan dan Kesimpulan



This file was edited using the trial version of  
Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

berbagai pelayanan publik di Kalimantan Timur sebagai yang tanggap dalam memenuhi kebutuhan pengunjung/masyarakat. Untuk itu perpustakaan selalu menyediakan fasilitas-fasilitas dalam mempercepat proses pelayanan yang ada seperti layanan InTek yang berupa layanan *hotspot* dan internet gratis, layanan perpustakaan keliling yaitu layanan yang menggunakan armada mobil yang di operasikan oleh Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur untuk melayani lokasi layanan secara geografis yang tidak terlayani langsung oleh Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur.

Selain itu perpustakaan juga menyediakan layanan informasi koleksi buku-buku terbaru serta berbagai fasilitas pendukung lainnya seperti kantin, toilet, fotocopy dan mushola. Dari hasil penelitian penulis secara keseluruhan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur terhadap pengunjung/masyarakat dirasakan sudah baik dan memadai dalam pemenuhan kebutuhan pengunjung sehingga pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan akurat, walaupun terkadang terkendala apabila terjadi gangguan pada fasilitas yang ada.

Maka *Tangibles* pada Badan Perpustakaan provinsi Kalimantan timur sudah sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Pasolong (2007:135) yaitu *Tangibles* sebagai kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran.

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Pegawai perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung/masyarakat tidak hanya dilihat dari fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan itu sendiri tetapi diukur juga dari kemampuan dan keandalan seorang pegawai tersebut dalam memberikan pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap beberapa pengunjung yang sedang berkunjung di perpustakaan bahwa kemampuan dan keandalan dari pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur sudah cukup baik ini juga didukung pula dengan tingkat pendidikan formal pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur yang lebih dominan berpendidikan S1 (sarjana) yang berjumlah 27 orang ini dapat dilihat dari pola pikir, wawasan, dan kreativitas kerja pegawai itu sendiri dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada pengunjung/masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan. Maka *Reliability* pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur sudah sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Pasolong (2007:135) yaitu *Reliability* sebagai kualitas pelayanan yang dilihat dari kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya bagi masyarakat/konsumen.

### Keresponsifan (*Responsiveness*)



**nitro**

This file was edited using the trial version of

Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dalam melayani pengunjung yang berurusan cepat, tepat dan tanggap. Ini dapat dilihat dari pegawai yang melayani pengunjung yang dilayani misalnya layanan referensi, yaitu layanan yang menyediakan koleksi buku-buku referensi misalnya kamus, ensiklopedia, biografi. Layanan audio visual yaitu layanan pemutaran film bagi pengunjung baik secara perorangan maupun kelompok dan layanan koleksi deposit yaitu layanan yang menyediakan koleksi yang berhubungan dengan Kalimantan Timur.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Pelayanan yang diberikan pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur terhadap pengunjung/masyarakat sudah termasuk cepat, tepat dan tanggap, ini didukung dengan jam layanan yang cukup baik juga serta sarana/fasilitas yang mendukung serta sikap petugas yang merespon pengunjung dengan cukup cepat. Namun dalam ketepatan dan ketanggapan pegawai perpustakaan masih belum memuaskan.

Maka *Responsiveness* pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur belum sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Pasolong (2007:135) yaitu *Responsiveness* sebagai kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

### Jaminan (*Assurance*)

Pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dituntut untuk memiliki sikap dan prilaku yang sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung. Ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan seperti bimbingan pemakai yaitu memberikan arahan pemakai dalam mendayagunakan sumber daya informasi yang tersedia di perpustakaan.

Layanan pelatihan perpustakaan yaitu layanan yang diberikan kepada kelompok masyarakat yang ingin mendapatkan pengetahuan dan keterampilan mengenai pengelolaan perpustakaan dan layanan bercerita yaitu layanan yang diberikan kepada pengunjung khususnya TK atau SD untuk mendengarkan cerita dari narator.

Dari hasil penelitian yang diperoleh penulis bahwa dapat disimpulkan sikap dan prilaku pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur cukup baik dalam melayani pengunjung/masyarakat baik anak-anak sampai orang dewasa, dikarenakan pegawai sudah bersikap profesional terhadap pengunjung walaupun masih ada sebagian pegawai yang tidak profesional.

Melihat kebutuhan pengunjung/masyarakat yang cukup banyak maka diperlukan sikap yang profesional sehingga jika sikap pegawai yang baik dan ramah maka pengunjung pun juga dapat menerima dengan baik.

Maka *Assurance* pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur belum sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Pasolong

(2007:135) yaitu *Assurance* sebagai kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen/masyarakat.

 **nitro**  
Empathy

This file was edited using the trial version of

Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur dalam pelayanannya selalu berusaha bersikap tegas dan penuh perhatian dengan dibuatkannya peraturan mengenai sanksi keterlambatan pengembalian pada koleksi-koleksi buku yang dipinjam oleh pengunjung.

Tetapi pada kenyataannya berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa sikap tegas mengenai sanksi yang telah dibuat dari pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur masih kurang terhadap pengunjung yang terlambat dalam pengembalian buku-buku koleksi yang dipinjam sehingga pengunjung semena-mena pula dalam menanggapi peraturan yang telah dibuat.

Maka *Empathy* pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan timur belum sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Pasolong (2007:135) yaitu *Empathy* sebagai sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumennya/masyarakat.

### Kesimpulan

Sebagaimana tujuan dari penelitian ini, maka penulis menyimpulkan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur telah mengalami peningkatan dengan fasilitas fisik yang di sediakan dan inovasi-inovasi terbaru yang di buat oleh Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur yang membantu memudahkan masyarakat/pengunjung perpustakaan dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan, sudah baik.
2. Kualitas Pelayanan (*Reliability*) kemampuan dan keandalan untuk memberikan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan, keadilan, dan penempatan keahliannya serta tingkat pendidikan para pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur sudah tepat dan baik, hal tersebut terlihat dari pelayanan yang diberikan.
3. Kualitas Pelayanan (*Responsiveness*) keresposifan adalah kemampuan dan kesanggupan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, seperti halnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat telah cukup baik dalam memberikan pelayanan namun ketepatan dan ketanggapan dalam penyusunan buku di rak perpustakaan dengan mesin pencari koleksi buku .terkandung masih terjadi kesalahan.
4. Kualitas Pelayanan (*Assurance*) merupakan sikap dan perilaku pegawai yang menyangkut keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. Keramahan dan kesopanan pegawai Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur masih dirasakan belum optimal hal ini masih ada



**nitro**

This file was edited using the trial version of  
Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

perunjung yang merasa ada pegawai yang belum ramah dalam memberikan pelayanan.  
5. Kualitas pelayanan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur yang sudah baik dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan. Guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung /masyarakat yang membutuhkan perhatian terhadap masyarakat/pengunjung untuk mengetahui kebutuhan dan keinginannya dalam mendayagunakan perpustakaan. Dalam hal ini pegawai pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur belum dapat memberikan/memuaskan pengunjung seperti kurang tegasnya dalam memberikan sanksi terhadap pengunjung yang melanggar peraturan seperti tidak mengembalikan koleksi buku yang di pinjam yang berakibat kurangnya koleksi buku yang ada di perpustakaan dan pengunjung masih belum merasakan perhatian dari pegawai pada saat pengunjung tersebut memerlukan pelayanan pada saat kebingungan.

### Saran

1. Sebaiknya Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur menyediakan papan informasi alur pembuatan kartu anggota di area Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur agar pengunjung tidak akan bertanya lagi bagaimana cara pembuatan kartu anggota.
2. Kualitas pelayanan Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur yang sudah baik dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan. Guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung /masyarakat yang membutuhkan.
3. Penambahan jumlah pegawai perlu dilakukan untuk mengatasi banyaknya jumlah pengunjung dan untuk mengatur susunan buku yang ada di mesin komputer pencari koleksi buku karena sering terjadi kesalahan atau tidak sesuai letak buku dengan data yang ada di mesin pencari komputer.
4. Sebaiknya pegawai Badan Perpustakaan dapat lebih ramah lagi dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota, pengembalian dan peminjaman buku.
5. Ketegasan pegawai harus lebih baik lagi dan seharusnya pegawai dapat memberikan perhatian dalam arti untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung perpustakaan dalam mendapatkan pelayanan yang prima.

### Daftar Pustaka

- Anonim. 2007. *Undang-undang RI tentang Perpustakaan*. Sekretariat Utama Perpustakaan Nasional RI, Jakarta.
- Dye, R Thomas. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Husaini, Usman, 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ibrahim, Amin, MA, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung.

Kurniawan Angung, 2005. *Transpormasi Pelayanan Publik*, Pembaruan.

Luhur Nugroho, 2006. *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*.  
M. B. Matthew & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*.  
UIP.

This file was edited using the trial version of  
Buy now at [www.nitropdf.com](http://www.nitropdf.com) to remove this

Moleong, Lexy J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda  
Karya. Bandung

————— 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda  
Karya. Bandung

Moenir, H.A.S, DRS, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi  
Aksara, Jakarta.

NS, Sutarno. 2006 *Perpustakaan dan Masyarakat*. Edisi Revisi, Jakarta.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. 2008. *Profil Badan Perpustakaan  
Provinsi Kalimantan Timur*, Samarinda.

Pasolong, Harbani., 2008. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.

Pasuraman, A, Zeithalm, V, dan Berry L. 1998. *SCR. A Multiple Item Secale  
for Measuring Consumers Perceptions of Servive Quality*, Jurnal of  
Retailing.

Robbins, Stephen P, 1994. *Teori Organisasi*, Arcan, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2006 *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara,  
Jakarta.

Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

————— 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.  
Bandung.

Singarimbun, Masri dan Effendi Sofyan. 2006, *Metode Penelitian Survei*,  
LP3ES, Jakarta.

Gerson. 2002. *Pelayanan Publik*. Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta..

Winarsih, Septi Atik & Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka  
Pelajar, Jogja.

Winarno, Budi, 2002. *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo.  
Yogyakarta

### **Dokumen – Dokumen**

Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 *tentang pelayanan  
publik*.

Internet

————— Pengkajian Terhadap Perpustakaan dan Prosedur Pelayanan  
([www.BKN.Com](http://www.BKN.Com)) Pusat Jakarta. Tanggal 8 oktober 20012