

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Penelitian Terdahulu

Sebagaimana diketahui bahwa dalam sebuah langkah penelitian, perlu adanya acuan berupa teori terdahulu melalui berbagai hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai data pendukung. Menurut peneliti, salah satu data pendukung yang perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan kejadian yang sedang diteliti yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan di Perpustakaan. Beberapa penelitian yang relevan yang dijadikan referensi peneliti adalah sebagai berikut;

Penelitian Pertama berjudul “**Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan Daerah di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo**” yang telah diterbitkan dalam Jurnal Ilmu Administrasi Vol.6 No.2 Tahun 2018 (ISSN :2301-573X E-ISSN : 2581-2084) oleh Fatmawaty Anggowa, Abdul Kadim Masaong, Nur Eng Mokodompit, Ir. Prof.. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE. Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektivitas pengelolaan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bone Bolango. Metode yang digunakan pada pelaksanaan penelitian adalah metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket dan dokumentasi.

Teknik analisis data menggunakan analisis injek dan diurakan secara deskriptif. Jumlah sampel yang di ambil sebanyak 30 orang dari seluruh populasi yang berjumlah 30 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

- 1) Tingkat efektivitas pelaksanaan perencanaan pengelolaan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bone Bolango kategori cukup efektif;
- 2) Tingkat efektivitas pelaksanaan pengorganisasian pengelolaan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bone Bolango kategori cukup efektif;

- 3) Tingkat efektivitas pelaksanaan pengelolaan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bone Bolango mengutamakan keberhasilan dan sasaran program kategori cukup efektif;
- 4) Monitoring dan evaluasi Pengelolaan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bone Bolango kategori efektif karena menurut hasil penelitian sistem yang diberlakukan sudah menunjang hanya saja fasilitas yang kurang memadai.

Penelitian kedua berjudul “**Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan KeKearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat**” oleh Devina Fadhyia (2017) yang telah diterbitkan dalam Jurnal Administrasi Negara Volume 2. No 1, Agustus 2017”

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif Teknik analisis data yang yang dijadikan sebagai rujukan adalah dimensi kualitas pelayanan, serta menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis melalui pengamatan langsung ke lokasi perpustakaan Badan Perpustakaan dan KeKearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (BAPUSIPDA) dan setelah wawancara kepada informan yang merupakan pustakawan, petugas outsourcing layanan perpustakaan, serta beberapa pengunjung perpustakaan mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah baik. Hal ini dilihat dari terpenuhinya aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

Dimana kualitas layanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah memenuhi aspek tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan atau kepercayaan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) terhadap pengunjung. Perpustakaan telah melakukan inovasi pelayanan publik pada layanan

perpustakaan, perpustakaan BAPUSIPDA menggunakan teknologi sebagai bentuk peningkatan kualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pendidikan. Pengunjung sudah merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan kepada mereka, meskipun dari pustakawan dan petugas perpustakaan yang lain menyebutkan bahwa masih perlu ada peningkatan-peningkatan dalam kualitas pelayanannya agar semakin baik dan mumpuni. Pengunjung juga tidak perlu membuang banyak waktu untuk antri di meja-meja layanan perpustakaan, akurasi data transaksi peminjaman dan pengembalian lebih terjaga, serta masyarakat diajak untuk mengenal teknologi terkini dalam mendapatkan layanan perpustakaan. Selain itu, keberhasilan layanan perpustakaan BAPUSIPDA dilihat dari penghargaan yang didapatkan dari Kementerian Pendidikan dan Budaya mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat lewat perpustakaan ini. Kemudian, statistik pengunjung dari bulan ke bulan semenjak adanya inovasi pelayanan publik di perpustakaan BAPUSIPDA menunjukkan peningkatan, pengunjung pun datang bukan hanya dari masyarakat lokal, namun ada juga dari masyarakat interlokal yang ingin mengetahui pengelolaan perpustakaan BAPUSIPDA.

Penelitian ketiga berjudul **“Pengukuran Kualitas Pelayanan Nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor”** oleh Retnowati WD Tuti, yang telah diterbitkan dalam Jurnal *Ilmu-Ilmu Sosial Kajian* bernomor *Volume 28, Nomor 1, Januari 2017*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hasil pengukuran kualitas pelayanan nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya. Metode penelitiannya deskriptif dengan pendekatan kualitatif sedangkan pengukurannya menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor belum optimal sehingga perlu ditingkatkan lagi.

Penelitian keempat berjudul **“Kualitas Pelayanan Obat ARV untuk ODHA di Unit Pelayanan Terpadu HIV/AIDS Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo”** oleh Suko Dwi Priyanto dan Retnowati WD Tuti, yang telah

diterbitkan dalam jurnal *Ilmu-Ilmu Sosial Kajian* bernomor *Volume 26, Nomor 1, Januari 2015 (ISSN: 0852-6060)*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan obat ARV di UPT HIV/AIDS RS Cipto Mangunkusumo. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara: 1) Tangible berkualitas baik UPT Pelayanan Obat ARV mudah ditemukan; 2) Reliability pelayanan obat ARV cermat dan teliti; 3) Responsiveness baik, setiap pasien langsung dilayani sesuai antriannya; 4) Assurance, jaminan bahwa biaya yang ditetapkan sesuai dengan peraturan, memiliki kepastian dan tidak ada biaya tambahan lain; 5) Emphaty petugas selalu mengutamakan pasien, bersikap ramah dan sopan dalam adil dan tidak membeda-bedakan antara satu pasien dengan pasien yang lain.

Penelitian kelima berjudul ” **Strategi Peningkatan Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Umum Dan Kearsipan Kota Malang**” yang telah diterbitkan dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol.7 No. 2 (2018) ISSN. 2442-6962 oleh Adelina Motu Moruk

Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan purposive sampling. Kemudian dianalisis menggunakan tahapan : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dalam Sugiyono.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan sirkulasi di dinas perpustakaan umum dan Kearsipan kota malang berdasarkan observasi dan penyajian sebagai berikut:

- 1) Kesadaran pemustaka masih kurang, sehingga tidak mengembalikan buku tepat pada waktunya.
- 2) .Peminjam tidak ikut menjaga koleksi, sehingga kebanyakan sampul buku yang sudah rusak.
- 3) Komputernya terkadang error sehingga tidak bisa diproses.

Penelitian keenam berjudul **“Kualitas Pelayanan Teller dan Customer Service Kepada Nasabah Bank DKI Cabang Pembantu Pondok Labu Jakarta Selatan”** oleh Lusiana Wulandari dan Retnowati WD Tuti, yang telah diterbitkan dalam jurnal *Kajian* bernomor *Volume 23, Nomor 2, Juli Tahun 2012 (ISSN: 0852-6060)*. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *teller* dan *customer service* kepada nasabah Bank DKI Cabang Pembantu Pondok Labu Jakarta Selatan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada umumnya sudah baik dan nasabah cukup merasa puas. Data yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisa data yaitu menggunakan deskriptif analisa yaitu menguraikan, memaparkan peristiwa apa adanya. Jumlah sampel yang diambil adalah teknik sampling non probability dengan teknik penarikan informan melalui sampling purposif. Sampling purposif adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan untuk tujuan tertentu saja. Jumlah sampel diambil dari wawancara dengan 9 narasumber.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa :

- 1) Kualitas pelayanan teller dan customer service kepada nasabah bank DKI cabang pembantu Pondok Labu pada umumnya sudah baik dan nasabah sudah cukup merasa puas.
- 2) Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan teller dan customer service kepada nasabah cabang pembantu Pondok Labu. Faktor yang mendukung diantaranya briefing pagi yang rutin, pengamanan oleh security 24 jam, mengikuti pelatihan dan pendidikan, saling belajar dan saling mengingatkan antar pegawai. Faktor yang menghambat di antaranya area parkir yang sempit, mesin ATM hanya ada satu dan terkadang sering bermasalah, sistem sering offline.

Penelitian ketujuh berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu”** oleh Yayat Rukayat, yang telah diterbitkan dalam *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*

Nomor 2 Tahun XI Juni 2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik analisa data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yaitu bagian pelayanan umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

Penelitian kedelapan berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan**” oleh Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, yang telah diterbitkan dalam jurnal *Ilmu Administrasi dan Organisasi* bernomor *Volume 17, Nomor 2, Mei-Agustus 2010 hal. 114-126 (ISSN: 0854-3844)*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data *non-probability purposive sampling* dan dianalisis dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan, dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility*. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variable kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.

Penelitian kesembilan berjudul “**Kualitas Pelayanan bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan**” oleh Sopia Weni Anggriani, yang telah diterbitkan dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik* bernomor *Volume 5, Nomor 2, tahun 2016 (ISSN: 2442-6962)*. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan memahami subjek penelitian. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Dau sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dilihat dari Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati. Sedangkan faktor pendukung pelayanan adalah sikap pegawai yang ramah dan sopan santun, kesederhanaan alur dan biaya terjangkau namun masih ada yang perlu diperbaiki yaitu kurangnya sarana dan prasarana penunjang seperti pengeras suara, jaringan wifi lamban serta ketidaksesuaian jumlah pasien yang ramai dengan petugas yang ada.

Penelitian kesepuluh “**berjudul Analisis Pelayanan Publik Angkutan Perkotaan Di Kabupaten Bogor**” oleh Retnowati WD Tuti yang telah diterbitkan dalam *Jurnal Kajian* bernomor *Volume 25 Nomor 1 Januari Tahun 2014 (ISSN: 0852-6060)*. Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengukuran kualitas pelayanan publik yang sedang berlangsung di kabupaten Bogor dengan 14 unsur pelayanan publik menurut SK MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 , metode yang digunakan pada penelitian adalah dengan menggunakan metode study object, the research approach, research focus, data processing. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Teknik analisa data mengacu pada pendapat Mac Nabb yaitu organize the data, generate categories, themes and patterns, code the data, apply the ideas, theme and categories, search for alternative explanations, write and present the report. jumlah sampel yang diambil tidak dapat dipastikan karena penambahan jumlah armada kadang –kadang tidak dibicarakan dengan para pengusaha setempat.

Hasil Penelitian menunjukkan Bahwa :

- 1) Persyaratan dalam pelayanan angkutan perkotaan, terdapat persyaratan Administratif dan Persyaratan Teknis. Untuk persyaratan administratif sebagian besar informan pengusaha menyatakan mudah, namun terdapat pula informan pengusaha yang tidak membawa angkotnya dengan alasan rugi.
- 2) Para pegawai DLLJR termasuk petugas loket selalu siap melayani Masyarakat.
- 3) Disiplin waktu yang ditunjukkan oleh para petugas sudah baik, sebelum bekerja para pegawai apel dulu jam 7.15 kemudian baru melayani loket dari jam 08.00 – 14.30 dan pulang kerja jam 16.00
- 4) Petugas loket maupun penguji cukup sopan dan ramah, namun terdapat pula pengusaha yang menyatakan petugas kurang ramah dan soapan
- 5) Untuk keamanan Mobil yang sudah dinyatakan lulus uji kendaraan bermotor artinya adanya jaminan mutu bahwa angkot tersebut dalam kondisi baik atau layak jalan.

Selanjutnya dari 10 (sepuluh) hasil penelitian terdahulu maka penulis membuat skematis hasil penelitian tersebut dalam sebuah tabel yang disusun berdasarkan tahun penelitian dari yang terdahulu hingga yang terkini untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Judul dan Peneliti | Perumusan Masalah | Metode Penelitian | Hasil Penelitian/Temuan |
|----|---|--|---|--|
| 1 | Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan Daerah di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo oleh Fatmawaty Anggowa, Abdul Kadim Masaong, Nur Eng Mokodompit, Ir. Prof.. Dr. Ir. A. | untuk mengetahui seberapa efektivitas pengelolaan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bone | Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif | Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Tingkat efektivitas pelaksanaan perencanaan pengelolaan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bone Bolango kategori cukup efektif |

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| | Rahim Matondang, MSIE. yang telah diterbitkan dalam Jurnal Ilmu Administrasi Vol.6 No.2 Tahun 2018 (ISSN :2301-573X E-ISSN : 2581-2084) | | | |
| 2 | Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan KeKearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat oleh Devina Fadhlya (2017) yang telah diterbitkan dalam Jurnal Administrasi Negara Volume 2. No 1, Agustus 2017” | Bagaimana dimensi kualitas pelayanan di Badan KeKearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat | Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di Badan KeKearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat sudah baik. |
| 3 | Pengukuran Kualitas Pelayanan Nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor oleh Retnowati WD Tuti diterbitkan dalam Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Kajian bernomor Volume 28, Nomor 1, Januari 2017 | Bagaimanakah pengukuran kualitas pelayanan nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor dan Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan tersebut? | Metode penelitiannya adalah deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Teknik pemilihan informan dilakukan secara purposif dan accidental. Adapun teknik pengumpulan data ditempuh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data dianalisis dengan menerapkan enam langkah dari MacNab. | Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, belum optimal, sehingga perlu ditingkatkan lagi. |
| 4 | Kualitas Pelayanan Obat ARV untuk ODHA di Unit Pelayanan Terpadu HIV/AIDS Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo oleh Suko Dwi Priyanto dan | Bagaimana kualitas pelayanan obat ARV di UPT HIV/AIDS RS Cipto Mangunkusumo | Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan kualitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara: 1) Tangible berkualitas baik UPT Pelayanan Obat ARV mudah ditemukan; 2) Reliability pelayanan obat ARV cermat dan teliti; 3) |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | Retnowati WD Tuti, diterbitkan dalam jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Kajian bernomor Volume 26, Nomor 1, Januari 2015 (ISSN: 0852-6060). | | | Responsiveness baik, setiap pasien langsung dilayani sesuai antriannya; 4) Assurance, jaminan bahwa biaya yang ditetapkan sesuai dengan peraturan, memiliki kepastian dan tidak ada biaya tambahan lain; 5) Emphaty petugas selalu mengutamakan pasien, bersikap ramah dan sopan dalam adil dan tidak membedakan antara satu pasien dengan pasien yang lain. |
| 5 | Strategi Peningkatan Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Umum Dan Kearsipan Kota Malang oleh Adelina Motu Moruk yang telah diterbitkan dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol.7 No. 2 (2018) ISSN. 2442-6962 | Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berorientasi kepada kepuasan pengguna | Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan kualitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih perlu sedikit perbaikan dan juga kesadaran pengunjung untuk lebih meningkatkan pelayanan sirkulasi |
| 6 | Kualitas Pelayanan Teller dan Customer Service Kepada Nasabah Bank DKI Cabang Pembantu Pondok Labu Jakarta Selatan oleh Lusiana Wulandari dan Retnowati WD Tuti yang telah diterbitkan dalam jurnal Kajian bernomor Volume 23, Nomor 2, Juli Tahun 2011 (ISSN: 0852-6060) | Bagaimana kualitas pelayanan teller dan customer service kepada nasabah Bank DKI Cabang Pembantu Pondok Labu Jakarta Selatan | Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif | kualitas pelayanan pada umumnya sudah baik dan nasabah cukup merasa puas |
| 7 | Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan | Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi | Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi |

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| | <p>Pasirjambu oleh Yayat Rukayat, yang telah diterbitkan dalam Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) Nomor 2 Tahun XI Juni 2017</p> | <p>Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu</p> | <p>pendekatan kualitatif. Teknik analisa data yang digunakan adalah model interaktif.</p> | <p>kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yaitu bagian pelayanan umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.</p> |
| 8 | <p>Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan oleh Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, yang telah diterbitkan dalam jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi</p> | <p>Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan</p> | <p>Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data non-probability purposive sampling dan dianalisis dengan menggunakan Structural Equation</p> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan, dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah reliability, responsiveness, assurance, empathy,</p> |

| | | | | |
|----|---|---|--|--|
| | bernomor Volume 17, Nomor 2, Mei-Agustus 2010 hal. 114-126 (ISSN: 0854-3844) | | Modeling (SEM). | dan tangibility. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variable kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. |
| 9 | Kualitas Pelayanan bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan oleh Sopia Weni Anggriani, yang telah diterbitkan dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Politik bernomor Volume 5, Nomor 2, tahun 2016 (ISSN: 2442-6962) | Bagaimana kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan | Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan memahami subjek penelitian. | Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Dau sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dilihat dari Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati. Sedangkan faktor pendukung pelayanan adalah sikap pegawai yang ramah dan sopan santun, kesederhanaan alur dan biaya terjangkau namun masih ada yang perlu diperbaiki yaitu kurangnya sarana dan prasarana penunjang seperti penguat suara, jaringan wifi lambat serta ketidaksesuaian jumlah pasien yang ramai dengan petugas yang ada. |
| 10 | Analisis Pelayanan Publik Angkutan Perkotaan Di Kabupaten Bogor oleh Retnowati WD Tuti yang telah diterbitkan dalam Jurnal Kajian bernomor Volume 25 Nomor 1 Januari Tahun 2014 (ISSN: 0852-6060) | Menganalisis hasil pemotretan kondisi senyatanya proses pelayanan angkutan perkotaan yang dilaksanakan oleh DLLAJ | Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitiannya deskriptif | Hasil penelitian menyatakan bahwa layanan publik belum memenuhi syarat transportasi perkotaan dan tidak ada transparansi biaya. |

Dari beberapa contoh hasil penelitian di atas, maka dapat digambarkan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis dalam penelitian terdahulu juga membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat. Penulis ingin menganalisa sejauh mana kualitas pelayanan sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Persamaan:

1. Semua jurnal penelitian membahas tentang mengukur kualitas pelayanan publik.

Perbedaan:

Penelitian dipusatkan pada kualitas pelayanan *sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

1. Pisau analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan delapan prinsip yang mendefinisikan kualitas layanan sektor publik yang dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz (1995, 29) dalam Denhardt & Denhardt (2007:61).

2.2. Pengertian Karakteristik Pelayanan

Menurut Siagian (1998), “Pelayanan adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka”. Boediono (1999) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Kemudian Han dan Leong (1996) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses atas pelayanan khusus yang terdiri atas sejumlah kegiatan yang dilakukan “dibalik layar”, (back stage) artinya tak terawasi oleh pengguna, seperti kegiatan pengolahan, pengadaan koleksi, dan tahap “di depan layar” (front stage) seperti kegiatan pelayanan pada pengguna, dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa pelayanan”.

Tujuan interaksi itu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sedemikian rupa hingga dapat memenuhi kepuasan konsumen serta memberikan nilai kepada konsumen yang bersangkutan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun dengan cara melibatkan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2002).

Sementara itu Philip Kotler, sebagaimana dikutip oleh Supranto (1997), mendefinisikan jasa/pelayanan sebagai berikut :“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may not be tied to physical product”.

Lovelock, dalam Huseini (1997) memberikan arti pelayanan pelanggan sebagai berikut:“Selling, that involves interactions with customer in person, by telecommunication or by mail. It is designed, performed, and communicated with two goals in mind operational efficiency and customer satisfaction”.

Definisi pertama mengungkapkan bahwa jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja (penampilan) yang tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut, sedangkan definisi berikutnya yang dikemukakan oleh Lovelock menyatakan bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu, agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersikap proaktif, up to date, efektif dan efisien.

Soeling (1997) mengatakan bahwa pelayanan memerlukan suatu sikap positif di hadapan konsumen atau pelanggan. Senyum, tutur kata, gerak-gerik, cara berpakaian dan kecekatan dalam pelayanan akan memberikan nilai tambah yang besar bagi kepuasan pelanggan. Sejalan dengan adanya pendapat di atas Sewell dan Brown (1997) menuturkan bahwa: senyum, tutur kata, gerak-gerik,

cara berpakaian dan sebagainya merupakan bagian dari usaha memberikan pelayanan yang baik, namun hal itu merupakan bagian kecil. Lebih lanjut Sewell dan Brown mengatakan, bersikap ramah kepada tamu hanyalah merupakan 20% dari pelayanan pelanggan yang baik. Bagian yang terpenting adalah merancang sistem yang memungkinkan karyawan melakukan pekerjaan dengan baik tanpa mengulang. Dengan kata lain 80% sisanya merupakan bagian yang sangat dominan yaitu berupa kualitas sumber daya manusia yang memungkinkan karyawan memberikan pelayanan yang lebih profesional dan memuaskan pelanggan.

Dari uraian sederhana diatas, dapat digambarkan bahwa pelanggan mengharapkan pelayanan prima (*service excellence*), tanpa memperdulikan permasalahan yang ada dibalik layar, seperti bagaimana manajemen menetapkan strategi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) atau strategi dalam peningkatan kinerja dan lain sebagainya.

2.2.1. Pelayanan Publik

Bagi organisasi pemerintah, pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan, asas dan tata cara yang telah ditetapkan (Nurman, 2015).

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 perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009, harus harus dilakukan dengan asas:

1. Asas kepentingan umum, artinya pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;

2. Asas kesamaan hak, berarti jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
3. Asas keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
4. Asas keprofesionalan adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
5. Asas partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
6. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
7. Asas keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
8. Asas akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan maksudnya adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
10. Asas ketepatan waktu maksudnya adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanandan
11. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum menurut Boediono (2003: 68-70) harus mengandung sendi-sendi:

1. Kesederhanaan, meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit– belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, adalah hal-hal yang berkaitan dengan : (1) Prosedur atau tata cara pelayanan umum, (2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif, (3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, (4) Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara poembayarannya, (5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, (6) Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum, dan (7) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan, bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum
4. Keterbukaan, berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
5. Efisiensi, maksudnya persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait
6. Ekonomis, dalam artian pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan, maksudnya keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketetapan Waktu, maksudnya dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

2.2.2. Kualitas Pelayanan

Tuntutan perubahan dan kebutuhan warga negara yang makin berkembang telah mengubah orientasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bukan lagi ditentukan oleh pemerintah tetapi oleh masyarakat. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Definisi kualitas (*quality*) menurut *American Society for Quality Control* yang dikutip oleh Kotler (2009:143) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Sinambela (2017:6), mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Wyckof dalam Arief (2007:118) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung kepada kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Supranto (2011:228) mendefinisikan kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Dari berbagai definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah segala sesuatu bentuk keunggulan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Secara teoretis, tujuan pelayanan adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2017:6), untuk mencapai hal itu maka dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan yang berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas, maka dibutuhkan skala pengukuran. Skala pengukuran ini berhasil dirumuskan melalui serangkaian penelitian, diantaranya:

Garvin (1988) dalam Tjiptono (2008:93) yang mengemukakan tentang delapan dimensi yang dapat menerangkan kualitas produk, yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja (*Performance*)
Yaitu efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk. Umumnya kinerja yang lebih bagus identik dengan kualitas yang lebih baik dan merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti (*Core Product*).
2. Fitur atau ciri-ciri tambahan (*Features*)
Yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk. Contohnya pemasar berusaha merayu para pelanggan dengan menawarkan beraneka fitur khusus yang ada pada produknya.
3. Reliabilitas (*Reliability*)
Yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya dan kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance of specifications*)
Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya Tahan (*Durability*)

Yaitu berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stress atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti dan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

6. *Serviceability*

Yakni kemudahan mereparasi sebuah produk. Sebuah produk dikatakan sebagai *serviceable* apabila bisa direparasi secara mudah dan murah serta layanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual.

7. Estetika

yaitu daya Tarik produk terhadap panca indera.

8. Persepsi Kualitas (*Perceived Quality*)

Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2008:95) terdapat lima dimensi utama kualitas jasa/pelayanan, antara lain:

1. *Reliability* (Reliabilitas)

Reliability yakni berkaitan dengan kemampuan dalam menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan. Reliabilitas ini meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kerja dan sifat dapat dipercaya yang berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness yakni berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (staf) untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera, misalnya ketepatan waktu layanan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Assurance yakni berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan para staf serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

4. *Empathy* (Empati)

Empathy yakni memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles yakni berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia (staf), dan materi komunikasi perusahaan (sarana komunikasi).

Kompleksitas interaksi pemerintah dengan warga masyarakat menandai semua upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di pemerintahan. Terlepas dari kompleksitas ini, ada berbagai upaya untuk mendefinisikan kualitas layanan sektor publik, seperti yang dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz (1995:29) (dalam Denhardt, 2007:61). Satu daftar khusus yang dikembangkan untuk pemerintah daerah meliputi:

1. *Convenience* (kenyamanan/kemudahan), adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan pemerintah yang diberikan mudah diakses dan tersedia bagi warga negara. Pemerintah dalam hal ini Sudin Perpustakaan dan Kearsipan sebagai penyedia jasa layanan *sirkulasi* tentu saja harus mudah diperoleh dan didapat. Kemudahan dari segi lokasi kantor, kemudahan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan tidak melelahkan;
2. *Security* (keamanan), adalah ukuran yang menunjukkan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan menjadikan pemakai layanan merasa aman, yakin bila menggunakannya dan tidak ragu-ragu ketika menerima layanan tersebut. Dengan adanya kepastian keamanan seperti kepastian petugas, kepastian atau kejelasan informasi pelayanan, kepastian waktu pelayanan akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan;
3. *Reliability* (kehandalan), adalah menilai tingkat sejauh mana pelayanan dapat disediakan secara benar dan tepat waktu;
4. *Personality attention* (perhatian pada orang), adalah mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga dan aparat bisa bekerja sama dengan mereka untuk memenuhi kebutuhannya;

5. *Problem-solving approach* (pemecahan masalah), adalah mengukur tingkat sejauh mana aparat pelayanan mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya;
6. *Fairness* (keadilan), adalah ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua orang;
7. *Fiscal Responsibility* (tanggungjawab keuangan), adalah ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab; dan
8. *Citizen influence* (pengaruh masyarakat), adalah mengukur sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang diterima dari pemerintah.

Berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan diatas, maka *grand* teori yang akan digunakan sebagai pisau analisis untuk mengukur kualitas pelayanan *Sirkulasi* adalah delapan prinsip yang dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz (1995:29) (dalam Denhardt, 2007:61). Pertimbangan menggunakan teori ini adalah karena bukan hanya warga negara mengharapkan layanan publik untuk memenuhi standar seperti ketepatan waktu dan keandalan, tetapi mereka memang berharap bahwa layanan publik dapat diberikan secara adil dan mereka juga diberi kesempatan untuk dapat memengaruhi layanan yang mereka terima serta kualitas layanan itu. Sebab secara teoretis, menurut Jenny Potter (1988) (dalam Denhardt 2007:61), dalam teori konsumerisme menunjukkan bahwa ada ketidakseimbangan kekuatan antara mereka yang menyediakan layanan dan mereka yang menerima layanan.

2.3 Layanan Sirkulasi

Menurut Lasa H.S (1998), layanan sirkulasi yang sering disebut bagian peminjaman adalah suatu pekerjaan, tugas, seksi maupun bagian di perpustakaan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi karena kegiatan sirkulasi berhubungan langsung dengan pengguna, maka banyak sekali kegiatan yang dilakukan.

Menurut Soetminah (1992) layanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa memberikan bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Akan tetapi teori lain menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi meliputi semua bentuk kegiatan pencatatan yang berhubungan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat waktu untuk kepentingan pemakai jasa perpustakaan.

Pelayanan sirkulasi merupakan jasa utama perpustakaan. Bagian sirkulasi dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian sirkulasi merupakan yang pertama kali berhubungan dengan pemakai dan sering dimanfaatkan oleh pengguna. Untuk itu kerja staf sirkulasi sangat berpengaruh terhadap citra suatu perpustakaan.

Mengingat pentingnya layanan sirkulasi maka dalam pemberian pelayanan harus memuaskan. Hal ini bisa ditunjang oleh staf yang handal serta sistem pelayanan yang bagus. Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Aktifitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pengguna.

Adapun pekerjaan bagian sirkulasi, adalah sebagai berikut :

3. Pendaftaran peminjaman
4. Prosedur peminjaman
5. Pemungutan denda
6. Baca di tempat
7. Pinjam antar perpustakaan
8. Pembuatan statistik

2.4 Kerangka Berpikir

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka para aparatur pemerintah khususnya dalam hal ini Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan meningkatnya layanan di perpustakaan maka kegiatan layanan sirkulasi merupakan ujung tombak layanan perpustakaan, karena pada bagian sirkulasi inilah kali pertama pemakai harus berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman. Kegiatan layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh kegiatan di perpustakaan. Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan. Layanan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan pustaka secara tepat, akurat, dan cepat untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai. Pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan.

Untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan *sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan maka digunakan definisi kualitas layanan sektor publik yang dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz (1995:29) yang dikutip oleh Denhardt & Denhardt. Delapan prinsip yang menjadi dasar penilaian pengguna layanan *sirkulasi* yaitu: (1) *Convenience* (2) *Security* (3) *Reliability* (4) *Personal attention* (5) *Problem-solving approach* (6) *Fairness* (7) *Fiscal Responsibility* (8) *Citizen influence*. Hasil penelitian yang diharapkan tentunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik dan memperbaiki pelayanan yang masih dianggap kurang baik. Maka secara garis besar kerangka pemikiran untuk dapat melihat kualitas pelayanan *sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah sebagai berikut:

Gambar 2.4 Kerangka Berpikir

