

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan terhadap penelitian- penelitian sebelumnya, terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini, namun juga terdapat beberapa perbedaan dari segi variabel, subjek penelitian, metode yang digunakan, fokus penelitian, tempat serta waktu penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini.

1. Lestari (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam RIAU.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau dan juga untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Islam Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data nya adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berkunjung ke Universitas Islam Riau pada tahun 2015-2018. Hasil uji hipotesis menunjukkan dimana kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Perpustakaan Universitas Islam Riau. Yang mana $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $(6.936 > 1.660)$ dan dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan maka akan baik juga pelayanan yang diberikan. Perbedaan nya terletak pada subjek penelitian dan metode penelitiannya. Penelitian terdahulu ini menggunakan subjek mahasiswa Universitas Islam Riau, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan subjek penelitiannya yaitu pengunjung serta pegawai Perpustakaan Umum Kota Depok.
2. Santoso (2021) “Pengaruh Penilaian Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Daerah (Perpusda) Sidoarjo” tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Perpustakaan Daerah

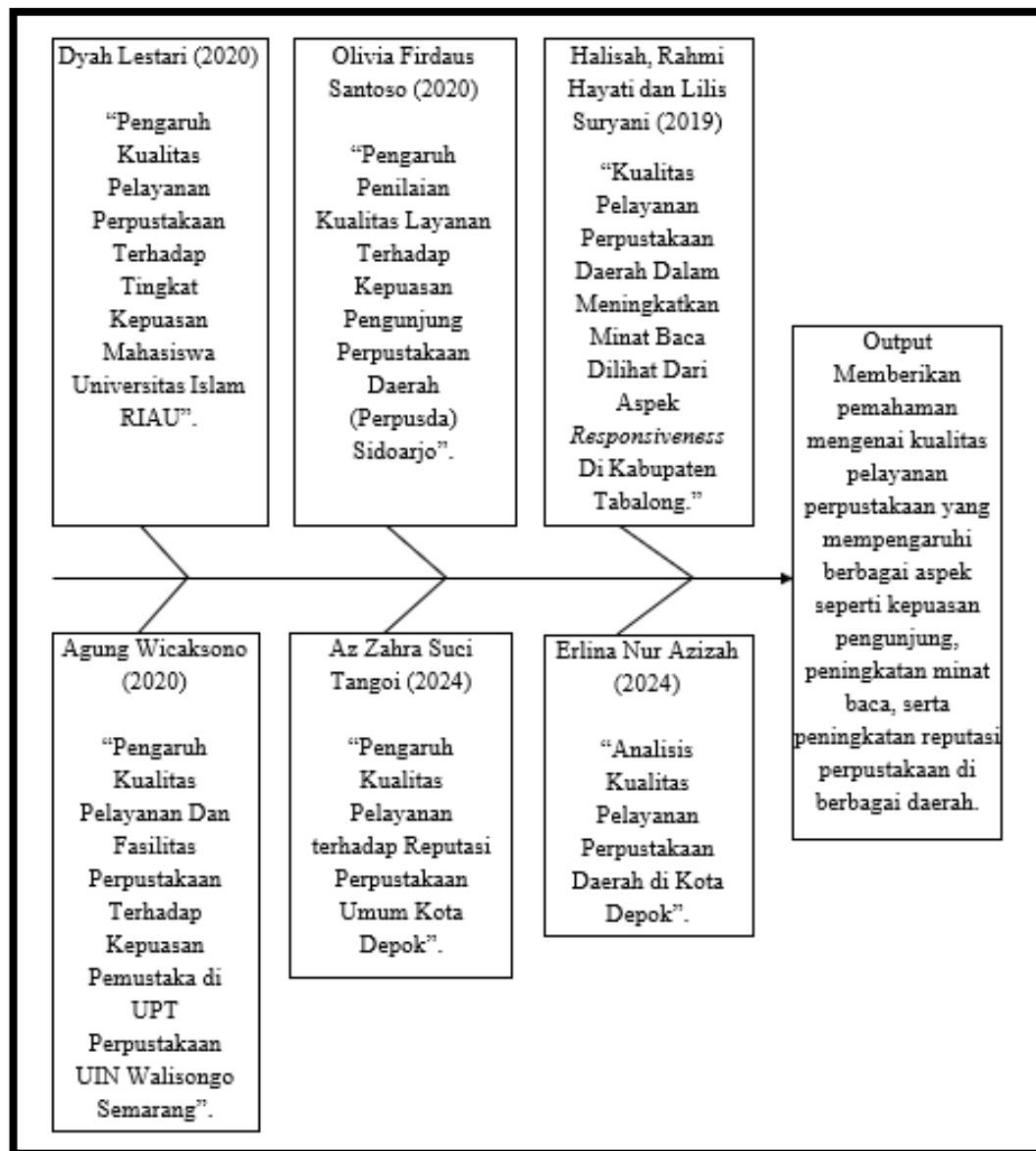
terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan rancangan penelitian regresi sederhana. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Hasil penelitian ini adalah Tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan dapat dikategorikan sedang, nilai dari korelasi r adalah 0.446. kepuasan dapat terpenuhi jika petugas perpustakaan dapat melakukan komunikasi yang efektif kepada pengunjung, memberikan perhatian penuh terhadap keluhan dari pengunjung, serta dapat memahami kebutuhan para pengunjung perpustakaan. Perbedaan nya terletak pada focus penelitian. Penelitian terdahulu ini focus untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan Sidoarjo, sedangkan penelitian ini berfokus melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok.

3. Halisah et al (2019) “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Dalam Meningkatkan Minat Baca Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Di Kabupaten Tabalong.” Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dilihat dari aspek *responsiveness* di Kabupaten Tabalong. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan populasi yang diambil dari Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Tabalong dan masyarakat umum yang berkunjung ke perpustakaan daerah Kabupaten Tabalong sebagai penerima manfaat. Teknik pengambilan data nya pun melalui observasi, dokumentasi dan angket. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Dalam Meningkatkan Minat Baca Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* di Kabupaten Tabalong dari persentase yang paling menonjol ada pada jawaban sangat baik dengan persentase cukup baik. Perbedaan dapat dilihat dari focus penelitian nya, penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan perpustakaan daerah dalam meningkatkan minat baca dilihat dari aspek *responsiveness*.

4. Agung Wicaksono (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Upt Perpustakaan Uin Walisongo Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan dan fasilitas perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di perpustakaan Uin Walisongo. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Responden penelitian ini adalah 342 Mahasiswa UIN walisono Semarang. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang tetapi tidak secara dominan, karena kualitas pelayanan hanya memberi sumbangan relatif sebesar 45%. Sedangkan peneliti, mengambil fokus penelitian ini pada analisis kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok.
5. Az Zahra Suci Tangoi (2024) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Perpustakaan Umum Kota Depok”. Tujuan penelitian ini adalah Mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap reputasi Perpustakaan Umum Kota Depok. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah accidental sampling. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 orang pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam aspek *affect of service* dan *library as place* secara mandiri dapat memberikan pengaruh terhadap reputasi di Perpustakaan Umum Kota Depok. Sedangkan kualitas pelayanan dalam aspek *information control* hanya dapat memberikan pengaruh pada reputasi di Perpustakaan Umum Kota Depok apabila bersamaan dengan variabel lain. Fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap reputasi Perpustakaan Umum Kota Depok berdasarkan 3 dimensi tersebut.

Untuk memahami posisi penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu, dapat dijelaskan dengan Diagram *Fish Bone* berikut:

Gambar 2. 1 Diagram Fishbone



Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan sebelumnya terdapat persamaan dan juga perbedaan, persamaannya dengan penelitian terdahulu terletak pada subjek penelitiannya yaitu kualitas layanan perpustakaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada focus penelitian yang dilakukan. Dyah Lestari (2020) fokus untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap

tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Riau, selanjutnya Olivia Firdaus Santoso (2020) membahas pengaruh penilaian kualitas layanan terhadap pengunjung perpustakaan Sidoarjo, Halisah (2019) berfokus pada kualitas layanan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca dan dilihat dari aspek *responsiveness*, Agung Wicaksono (2020) berfokus pada Tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Sidoarjo, dan yang terakhir Az Zahra Suci Tangoi (2024) Fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap reputasi Perpustakaan Umum Kota Depok berdasarkan 3 dimensi tersebut. Penelitian ini memberikan kebaruan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu mengenai kajian dan analisis kualitas pelayanan yang diberikan Perpustakaan Daerah Kota Depok dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang datang ke Perpustakaan Umum Kota Depok.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang-undangan (Hayat, 2017). Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung (Moenir, 2008).

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Public adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Sinambela, 2010). Sedangkan (Cutlip, Scott. M., 2009) publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

Dengan demikian Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau keasatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2006).

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2008). Sedangkan pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat oleh ditawarkan sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut (Kotler, 2012).

Kualitas layanan merupakan penilaian yang dilakukan keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai anteseden dari kepuasan pengunjung secara keseluruhan (Munhurrun, P. R., Bhiwajee, S. D. L., & Naidoo, 2010). Dengan kata lain *expected service* dan *perceived service* yaitu faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dapat diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

(Christopher H Lovelock and Lauren L. Wright, 2007) apabila pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan konsumen sebagai penerima pelayanan maka kualitas dari pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan oleh si penerima pelayanan sebagai konsumen, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kemudian jika pelayanan yang diterima dapat memenuhi kebutuhan konsumen maka konsumen akan menilai kualitas pelayanan nya adalah memuaskan, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan akan mendapatkan penilaian yang kurang memuaskan.

2.2.2.1 Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas jasa berpusat pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari pelanggan. Kualitas layanan atau jasa merupakan sebuah hal yang diimpikan dan diharapkan oleh produsen atau institusi maupun konsumen. Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat di bidang ilmu pengetahuan. Melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakatnya dalam berbagai media baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif. Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta memperluas wawasan dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa (Santoso, 2021).

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan perpustakaan, antara lain pemustaka (pengguna), koleksi, pustakawan, dana, sarana dan prasarana. Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui layanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media.

Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut:

1. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di perpustakaan,
2. Manfaat luar berbagai penelusuran informasi ruang sarana yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi (Darmono, 2007).

Layanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayaan yang dapat berupa penyediaan jasa sirkulasi, baca di tempat, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, penyajian informasi terbaru, penyajian informasi terseleksi, pelayanan audio visual, pelayanan internet, bimbingan pemakai, jasa reproduksi, fotokopi, pelayanan pelayanan terjemahan, pelayanan pinjam antar perpustakaan, dan

pelayanan konsultasi (Lasa, 2007).” Dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, mengisyaratkan bahwa pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Artinya bahwa layanan perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pengguna.

2.2.2.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan

(Parasuraman, A, Zeithaml, Valerie A & Berry, 1988) menyatakan terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu:

1. *Reliability* (Kehandalan) kemampuan perpustakaan daerah Kota Depok dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau masyarakat sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat dan terpercaya Kinerja Perpustakaan Daerah Kota Depok diharapkan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan harus sama untuk semua pelanggan tanpa adanya kesalahan, dan sikap simpatik yang ditunjukkan oleh pihak perpustakaan daerah Kota Depok.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan) Ketanggapan dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*) merupakan kemampuan perpustakaan daerah Kota Depok dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau masyarakat dengan tanggap, juga dengan kesedian perpustakaan daerah Kota Depok dalam membantu pengunjung untuk memenuhi kebutuhan, dan merespon permintaan pengunjung secara cepat dan tepat dalam menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan dan masalah pengunjung.
3. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) Kemampuan perpustakaan daerah Kota Depok dalam memberikan jaminan kepada para pengunjung atau masyarakat yang merupakan tanggung jawab dinas Perpustakaan dan Kearsipan bahwa penyedia jasa ini mampu memenuhi kebutuhan pengunjung atau masyarakat. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pekerja.
4. *Empathy* (Empati) perpustakaan daerah Kota Depok memahami keinginan pengunjung dengan memperhatikan secara individual terhadap pengunjung misalnya dalam kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para pengunjung untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

5. *Tangible* (Tampilan Fisik Pelayanan) Kemampuan perpustakaan daerah Kota Depok dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan daerah Kota Depok.

Selain itu, (Vincent, 2001) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri atas beberapa unsur berikut ini.

1. Ketepatan waktu.

Perpustakaan daerah Kota Depok dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan waktu, dimana ada tepat waktu dalam hal waktu tunggu dan tepat waktu dalam hal waktu proses pelayanan.

2. Akurasi

Perpustakaan daerah Kota Depok dalam memberikan informasi mampu memberikan dengan teliti dan cermat untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi kepada pengunjung atau Masyarakat.

3. Kesopanan dan keramah tamahan

Perpustakaan daerah Kota Depok kepada pengunjung atau Masyarakat menunjukkan kesopanan dan keramahan dalam menunjang kualitas pelayanan.

4. Tanggung jawab

Perpustakaan daerah Kota Depok bertanggung jawab atas keluhan atau penerimaan saran atau masukan dari pengunjung.

5. Kelengkapan

Perpustakaan daerah Kota Depok menyediakan sarana dan prasana pendukung untuk membantu memenuhi kebutuhan pengunjung.

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Perpustakaan daerah Kota Depok memiliki pegawai yang ditugaskan untuk bisa melayani seperti, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.

7. Variasi model

Perpustakaan daerah Kota Depok memberikan inovasi baru untuk memberikan polapola baru dalam Kualitas Pelayanan yang diberikan perpustakaan daerah Kota Depok kepada pengunjung atau Masyarakat.

8. Kualitas pelayanan pribadi

Perpustakaan daerah Kota Depok memiliki pegawai untuk bisa fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.

9. Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan

Perpustakaan daerah Kota Depok memberikan akses mudah kepada pengunjung atau Masyarakat berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat guna memberikan kemudahan kepada pengunjung atau Masyarakat.

10. Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya

Perpustakaan daerah Kota Depok menyediakan fasilitas penunjang lainnya untuk memberikan kenyamanan pengunjung atau Masyarakat yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

Selanjutnya (Tjiptono, 1996) menjelaskan dimensi kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*), yaitu perpustakaan daerah Kota Depok menunjukkan kinerja yang terbaik yang menjadi pokok dari tugas sebagai memberikan layanan kepada pengunjung atau Masyarakat.
2. Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu perpustakaan daerah Kota Depok memiliki dengan berbagai fasilitas pelengkap nya seperti depok corner, perpustakaan keliling, kolecer (koleksi literasi cerdas) dan masih banyak fasilitas penunjang lainnya.
3. Keandalan (*realibility*), perpustakaan daerah Kota Depok memeiliki kemampuan untuk bisa meminimalisir kemungkinan kecil mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), perpustakaan daerah Kota Depok mampu memberikan kesesuaian apa yang diberikan dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya untuk memenuhi standar yang ditetapkan.

5. Daya tahan (*durability*), perpustakaan daerah Kota Depok memiliki fasilitas yang digunakan bisa dalam jangka waktu yang lama masih bisa untuk digunakan, untuk bisa memenuhi kebutuhan pengunjung atau Masyarakat.
6. *Serviceability*, perpustakaan daerah Kota Depok memiliki kemampuan untuk bisa memberikan kecepatan kompetensi, kenyamanan, dan memberikan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu perpustakaan daerah Kota Depok memiliki kemampuan serta fasilitas yang banyak dan unik yang menarik pengunjung atau Masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan daerah Kota Depok.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), perpustakaan daerah Kota Depok memiliki kemampuan untuk bisa memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik serta tanggung jawab perpustakaan daerah Kota Depok untuk baik untuk bisa memiliki citra yang baik pula.

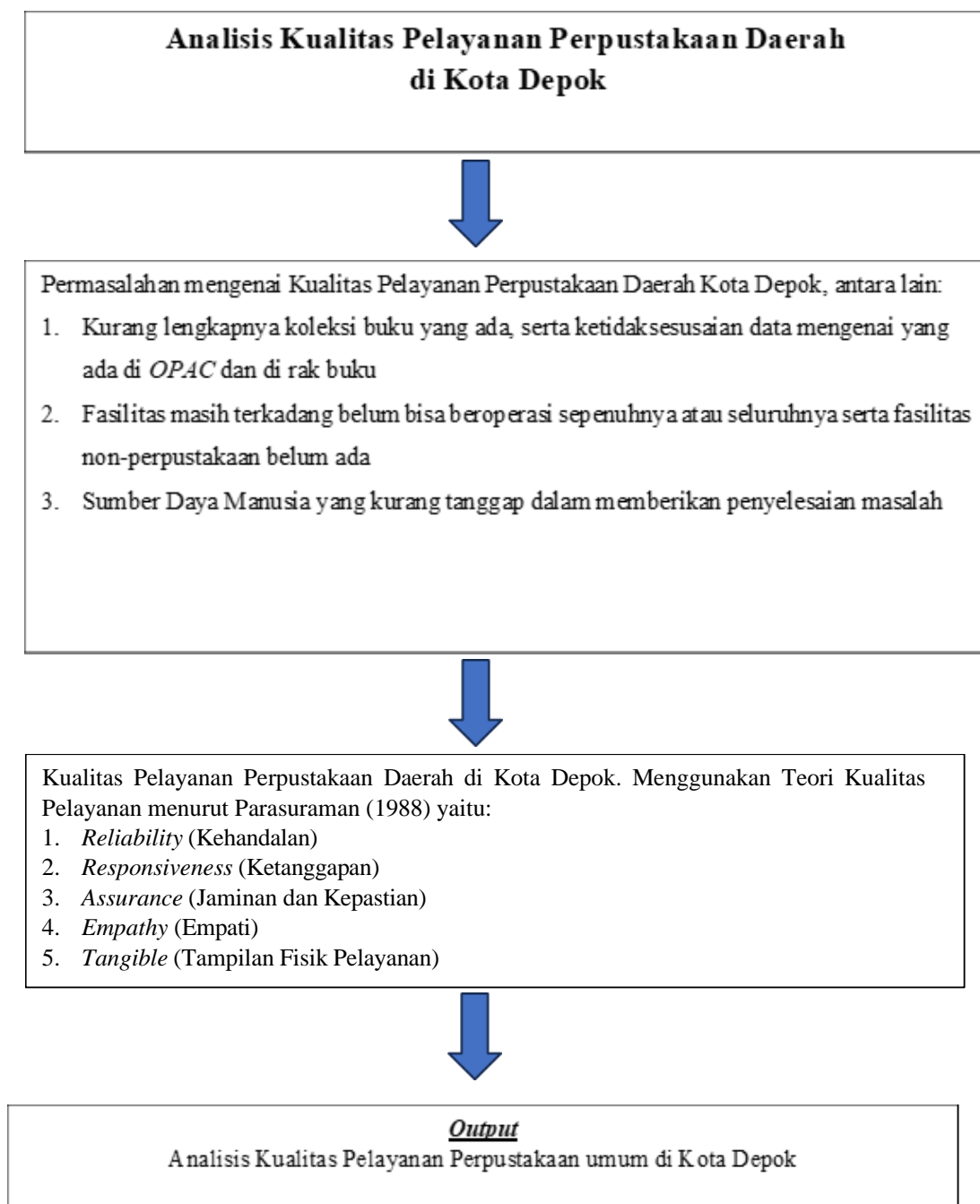
2.3 Kerangka Pikir Penelitian

Masalah kualitas pelayanan yang ada di dalam Perpustakaan Umum Kota Depok mencakup segi fasilitas, sumber daya manusia, serta koleksi buku. Dari segi fasilitas, Perpustakaan Umum Kota Depok belum sepenuhnya sepenuhnya memadai seperti fasilitas non-perpustakaan (area multimedia, kantin), kemudian fasilitas yang adapun belum optimal dan beroperasi sepenuhnya atau seluruhnya. Dalam segi sumber daya manusia yaitu, mengenai kurang tanggap nya SDM dalam memberikan penyelesaian masalah yang ada dari pengunjung. Kemudian dalam segi koleksi buku itu didapati bahwa masih kurang lengkapnya koleksi buku yang ada, serta ketidaksesuaian data mengenai yang ada di *OPAC* dan di rak buku, dengan begitu masalah itu membuat pengunjung merasa ada masalah mengenai koleksi buku, di rak maupun digital.

Adanya permasalahan kualitas pelayanan yang ada dalam Perpustakaan Umum Kota Depok, penulis dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Parasuraman dkk (1988). Dengan alasan teori ini memberikan fokus pada persepsi dan harapan pengunjung, memberikan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pengunjung. Teori ini juga menjadi penting dalam konteks perpustakaan untuk memastikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi

pengunjung. Kemudian dalam teori ini terdapat dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, perpustakaan dapat mengarahkan upaya perbaikan mereka untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok. Dengan dimensi yang ada, diharapkan bisa memberikan pemahaman mengenai kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Depok.

Gambar 2. 2Kerangka Pikir Penelitian



Berdasarkan gambar 2.2 kerangka pikir penelitian diatas maka dapat diperasionalkan indikator sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan) kemampuan perpustakaan daerah Kota Depok dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau masyarakat sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat dan terpercaya Kinerja Perpustakaan Daerah Kota Depok diharapkan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan harus sama untuk semua pelanggan tanpa adanya kesalahan, dan sikap simpatik yang ditunjukkan oleh pihak perpustakaan daerah Kota Depok.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan) Ketanggapan dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*) merupakan kemampuan perpustakaan daerah Kota Depok dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau masyarakat dengan tanggap, juga dengan kesedian perpustakaan daerah Kota Depok dalam membantu pengunjung untuk memenuhi kebutuhan, dan merespon permintaan pengunjung secara cepat dan tepat dalam menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan dan masalah pengunjung.
3. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) Kemampuan perpustakaan daerah Kota Depok dalam memberikan jaminan kepada para pengunjung atau masyarakat yang merupakan tanggung jawab dinas Perpustakaan dan Kearsipan bahwa penyedia jasa ini mampu memenuhi kebutuhan pengunjung atau masyarakat. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pekerja.
4. *Empathy* (Empati) perpustakaan daerah Kota Depok memahami keinginan pengunjung dengan memperhatikan secara individual terhadap pengunjung misalnya dalam kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para pengunjung untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible* (Tampilan Fisik Pelayanan) Kemampuan perpustakaan daerah Kota Depok dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan daerah Kota Depok.