

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Perpustakaan Umum Kota Depok**

Perpustakaan Umum Pemerintah Kota Depok merupakan perpustakaan daerah terbesar di Kota Depok, gedung perpustakaan ini masih merupakan bagian dari area Balaikota Depok. Letaknya strategis karena berada di pusat kota, tepatnya di Jl. Margonda Raya no.54. Jalan Margonda merupakan jalan besar penghubung Kota Depok dengan kota sekitarnya yaitu; Bogor dan Jakarta. Pemustaka (pengunjung) pemerintahan Kota Depok mayoritas anak sekolah dan Guru/PNS yang bekerja di Balaikota Depok. Tujuan dibangunnya Perpustakaan Umum Pemerintah Kota Depok adalah untuk mendukung proses pendidikan yang selalu ada di Kota Depok.

Perpustakaan Umum Kota Depok berada di Balai Kota Depok. Letak gedungnya berada di dekat pintu gerbang utama Balai Kota Depok. Perpustakaan Umum Kota Depok memiliki 3 lantai yang terdapat:

1. Lantai pertama: aula, playground, ruang balita dan lansia, serta space room.
2. Lantai kedua: ruang koleksi umum dan ruang baca umum, ruang koleksi referensi serta Depok Corner dan ruang baca juga ruang diskusinya, ruang loker, ruang sirkulasi, ruang keanggotaan, ruang layanan internet, ruang pustakawan dan musala.
3. Lantai ketiga: ruang sekretariat, ruang kepala dinas, ruang sekretariat dinas, ruang pengolahan dan ruang teater.

**Gambar 4. 1 Tampak Depan Perpustakaan Umum Kota Depok**



*Sumber: Hasil Observasi, Mei 2024*

#### **4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Umum Kota Depok**

Visi: “Terwujudnya pelayanan di bidang kearsipan dan perpustakaan yang Edukatif, Rekreatif dan Prospektif”

1. Edukatif: Pelayanan bidang Kearsipan dan Perpustakaan harus memberikan dampak yang bersifat mendidik dan sebagai “sarana cara pintar untuk pintar”.
2. Rekreatif: Sarana dan prasarana serta pelayanan bidang Kearsipan dan Perpustakaan tidak membosankan dan monoton, tetapi bersifat rekreatif, suasana yang rileks untuk mendorong minat baca aparatur dan masyarakat dari seluruh lapisan.
3. Prospektif: Pelayanan bidang Kearsipan dan Perpustakaan harus memberikan dampak positif untuk mewujudkan masa depan yang lebih baik bagi generasi muda maupun masyarakat Kota Depok secara umumnya

Misi:

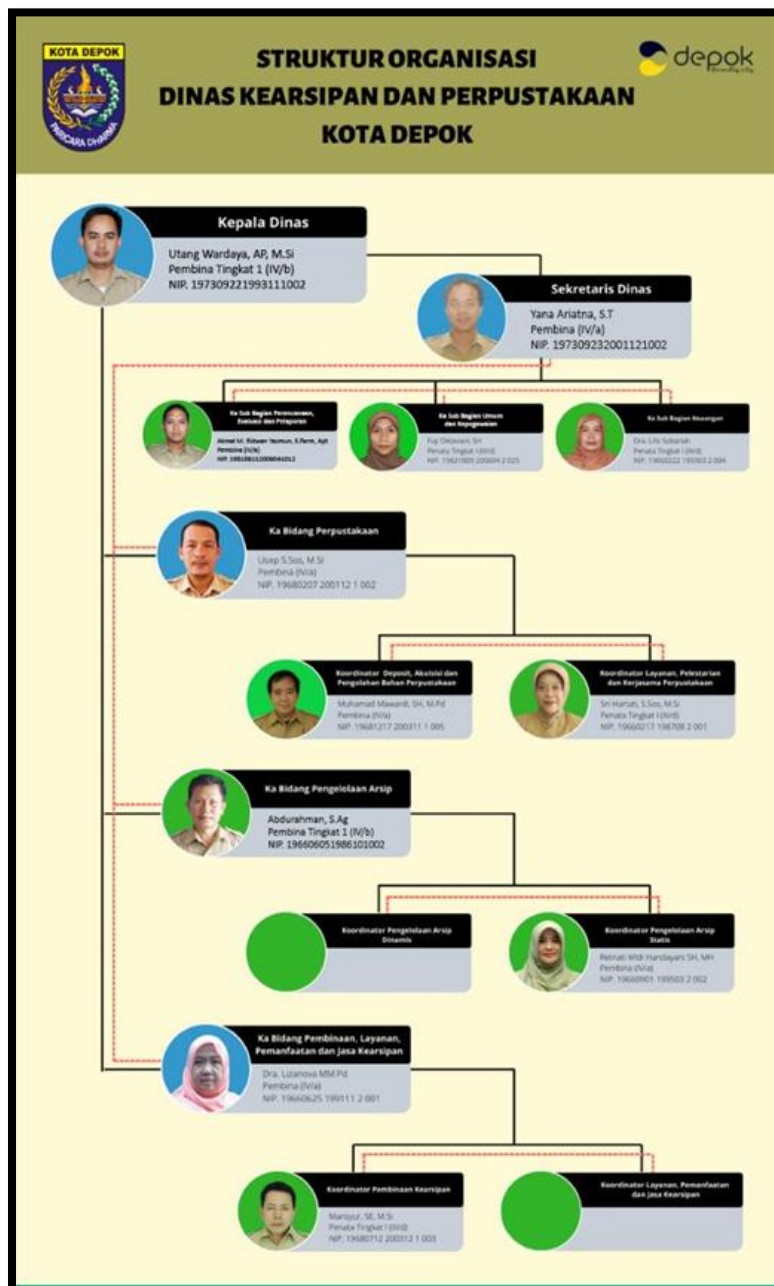
1. Mewujudkan sistem tata kelola kearsipan sebagai sumber informasi, bukti sejarah, bukti hukum, bukti penyelenggaraan pemerintahan serta sumber penelitian dan pendidikan.
2. Mewujudkan pelayanan bidang perpustakaan yang edukatif, rekreatif, dan inovatif berbasis teknologi informasi.

- Mewujudkan kemampuan pengolahan data bidang kearsipan dan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kota Depok

Berikut adalah struktur organisasi yang ada di Perpustakaan Umum Kota Depok yang dikelola oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok:

**Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kota Depok**



Sumber: Hasil Dokumentasi, Mei 2024

## 4.2 Hasil Penelitian

Untuk mengukur kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Depok, penelitian ini menggunakan 5 dimensi yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), *Empathy* (Empati) dan *Tangible* (Tampilan Fisik Pelayanan). Untuk memperoleh data atas kelima dimensi pengukuran kualitas pelayanan tersebut, penulis berhasil mengumpulkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap 10 informan dimana dalam hal ini Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok yang diwakilkan oleh Kepala Ahli Pustawakan disebut dengan informan 1. Lalu untuk 2 orang narasumber pustakawan dalam penelitian ini disebut dengan informan 2 dan 3. Terakhir, narasumber pengunjung berjumlah 7 orang dimana dalam penelitian ini disebut dengan informan 4, informan 5, informan 6, informan 7, informan 8, informan 9 dan informan 10.

Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan atas dasar 5 dimensi yang telah disebutkan di atas:

### 4.2.1 *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan suatu kemampuan yang ada pada suatu perusahaan atau organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan dan kepercayaan kepada pelanggan. Dalam hal ini kehandalan berarti kemampuan Perpustakaan Umum Kota Depok dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau masyarakat sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja Perpustakaan Umum 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.

Kehandalan pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok, disampaikan pada saat wawancara yang dilakukan bersama Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok yang dimana beliau menjadi pimpinan untuk mengelola Perpustakaan Umum Kota Depok. Namun, karena keterbatasan waktu dan

kesibukan dalam wawancara ini diwakilkan oleh Kepala Ahli Pustakawan yang dalam hal ini disebut informan 1. Berikut hasil wawancara dengan narasumber:

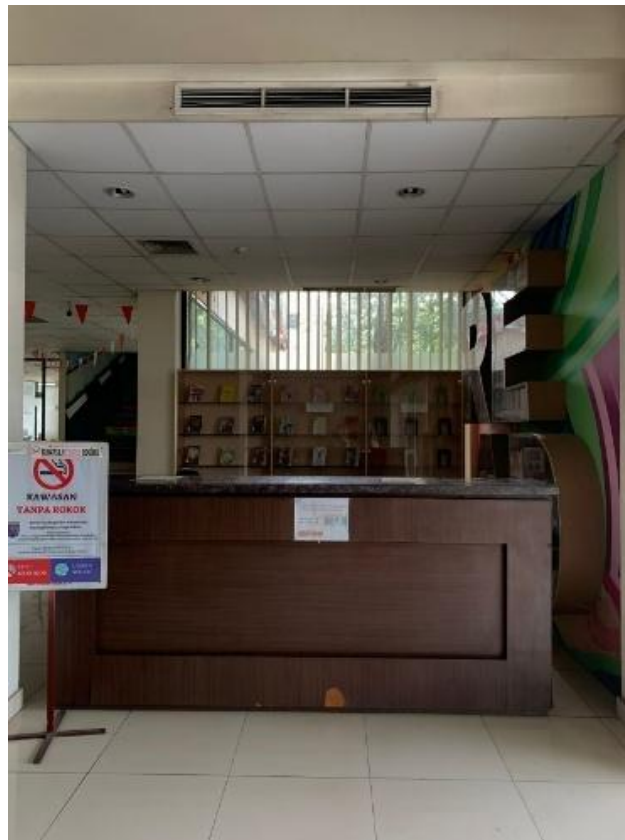
“Kehandalan yang kami berikan ke pengunjung itu seperti ketepatan waktu dalam memberikan layanan, kita punya SOP yang benar-benar kita jalani. Kita selalu memastikan bahwa pelayanan sesuai dengan prosedur. Yang ingin melakukan registrasi keanggotaan kami selalu beri arahan untuk mendaftar, foto dan lain-lain. Dasarnya adalah harus sesuai dengan prosedur. Untuk memastikan konsistensi dalam Kehandalan pelayanan, kami juga melakukan evaluasi setiap bulannya agar Kehandalan kami ini tetap terjaga dan tidak ada inkonsistensi yang mengganggu proses pelayanan” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Kehandalan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Umum Kota Depok, juga disampaikan oleh salah satu pengunjung yang dalam penelitian ini disebut informan 4 yang menyatakan jarang menemui kesalahan saat menggunakan layanan perpustakaan.

“Belum ada kesulitan yang saya alami ketika datang ke Perpustakaan, saat pertama datang langsung diberi arahan oleh petugas yang sudah standby”. (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Hal serupa disampaikan oleh pengunjung lain yang mana disebut informan 5 dan informan 6 bahwa menurutnya para petugas memiliki kehandalan saat memberikan arahan, bahkan ketika pengunjung masuk para petugas sigap dalam mempertanyakan kebutuhan pengunjung. Sejalan dengan yang dikatakan oleh informan 7 dan informan 8, adapun pengunjung lain yang disebut dengan informan 4. Menyampaikan bahwa petugas cukup baik dalam memberikan informasi dan merespon dengan cepat saat kedatangan pengunjung

**Gambar 4. 3 Meja Receptionist Perpustakaan Umum Kota Depok**



*Sumber: Hasil Observasi, Agustus 2024*

Gambar 4.3 menjelaskan hasil observasi dan hasilnya pada meja *receptionist* terkadang tidak ada staff yang bertugas untuk mengarahkan pengunjung atau memenuhi kebutuhan informasi pengunjung yang mungkin baru pertama kali berkunjung ke Perpustakaan Umum Kota Depok. Hal ini menyebabkan kehandalan petugas dalam menerima kedatangan pengunjung tidak selalu sesuai dengan SOP yang berlaku (Hasil Observasi, Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dipaparkan diatas, dapat dipahami bahwa kehandalan pelayanan yang diterapkan oleh Perpustakaan Umum Kota Depok yaitu mengutamakan ketepatan waktu untuk melayani jika ada pengunjung agar tidak mengecewakan. Dan petugas mengetahui apa yang pengunjung butuhkan. Namun, tidak jarang petugas juga tidak menjalankan pekerjaan mereka sesuai SOP yang berlaku.

Selain itu, juga memberikan pertanyaan kepada pustakawan yang disebut sebagai informan 2 dan informan 3. Dalam hal kehandalan, mereka mengatakan bahwa:

“Tentang bagaimana kemampuan kami dalam memberikan layanan, sejauh ini sudah mencoba memberikan jawaban atau solusi atas kebutuhan masyarakat. Karena kita kebetulan juga memiliki background pendidikan di bidang perpustakaan. Jadi kalau memberikan informasi ke masyarakat sesuai dengan apa yang kita ketahui dan pelajari dulu sewaktu kuliah. Selain saat kuliah, Kita biasanya mengikuti bimtek atau diklat untuk meningkatkan kapabilitas kita” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Berdasarkan keterangan di atas, informan 2 dan informan 3 sebagai pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok diketahui tentang kehandalan dalam menyampaikan informasi yang diberikan kepada masyarakat didasarkan pada pengetahuan yang solid dan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka di bidang perpustakaan. Selanjutnya, melakukan wawancara kepada pengunjung lain yang selanjutnya disebut dengan informan 9 dan informan 10 Perpustakaan Umum Kota Depok. Mereka mengungkapkan bahwa:

“Sebagian besar waktu, buku atau materi yang dicari tersedia dan dapat ditemukan dengan mudah. Katalog perpustakaan cukup membantu dalam menemukan lokasi buku yang diinginkan. Kami juga merasa perpustakaan cukup andal dalam memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Adapun layanan online yang berfungsi dengan baik dan cukup dapat diandalkan untuk proses peminjaman buku. Sistemnya mudah digunakan”. (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

#### **Gambar 4. 4 Petugas Melayani Pengunjung**



*Sumber: Hasil Observasi, Mei 2024*

Gambar 4.4 memperlihatkan petugas Perpustakaan Umum Kota Depok yang sedang melayani pengunjung di loket peminjaman. Keberadaan petugas yang selalu siap sedia untuk membantu pengunjung menunjukkan bahwa perpustakaan ini memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan. Petugas yang standby dan sigap melayani setiap pengunjung mencerminkan komitmen perpustakaan untuk memastikan bahwa setiap kebutuhan dan permintaan informasi dari pengunjung terpenuhi dengan baik dan cepat. Ini menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya responsif terhadap keluhan dan masukan, tetapi juga dapat diandalkan dalam menjalankan tugas sehari-hari, sehingga meningkatkan kepuasan pengunjung.

**Gambar 4.5 Rekap Kritik dan Saran Pengunjung**

REKAP SARAN PENGUNJUNG							
TAHUN 2024							
No	Nama	No. WA	Usia	Rekomendasi			Kepuasan/Saran Layanan/Sarpras
				Buku		Bedah Buku	
			Judul - Penerbit	Pengarang			
1	Noname						Pelayanan sangat memuaskan, Petugas ramah
2	SR	089523501978	56				Saran - Ruang referensi kalo bisa tidak terdengar suara ngobrol, maaf agak tidak kondusif
3	S		22				Saran - Sebaiknya diperbolehkan untuk membawa minum/tempat minum supaya pengunjung bisa lebih nyaman selama menggunakan fasilitas perpustakaan
4	Noname						Saran - Mohon agar staff yang ada di ruang anggota dibiasakan tersenyum dan lebih parah kepada pengunjung dengan tujuan agar pengunjung senang meminjam buku di perpustakaan, kalau tidak tersenyum minimal tidak menunjukkan wajah lelah/kesal demi kebaikan mba nya juga
5	Nissa	089668451744		1. Matilda - Noura Publishing 2. Antimalas dan suka menunda - Gramedia	1. Roald Dahl 2. Chol Myung Gi		
6	Fauziah Azzahra	085894614225	21				Saran: 1. Mungkin bisa update tahun terbit 5 tahun terakhir 2. Petunjuk peletakan buku dirapikan agar tidak bingung
7	FM		20	1. Lauz bercerita - Gramedia	1. Leila S. Chudori		
8	Al	08567755699	15	1. Loving the wounder soul			
9	Muthia		17				Saran: 1. Perpus dibuka sampai jam 5 agar siswa/i dapat mengunjungi perpustakaan sepulang sekolah
10	Alimunissa	089668451744	33	1. Tetap waras ditengah orang toksik 2. Kepribadian berdasarkan MBTI 3. Beresin dulu hidupmu 4. Terimakasih sudah mengatakannya 5. Tiny habits	1. Dr. Tim Contopher 2. Kim Sona dan Han Sejin 3. Gory John Bishop 4. Kim Yu-jin 5. Bj Fogg		
11	Noname						Mohon petugas dan pengunjung mengkondisikan tidak berisik di ruang perpustakaan

*Sumber: Hasil Dokumentasi, Agustus 2024*

Gambar 4.5 menyatakan bahwa dari hasil dokumentasi, terdapat hasil rekap kritik dan saran pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok, dimana terdapat saran mengenai peletakan buku yang diharapkan bisa untuk dirapihkan agar tidak membuat bingung para pengunjung, hal ini membuat hasil dari wawancara dengan informan 9 dan 10 terdapat perbedaan dengan hasil dokumentasi.



Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga pelanggan dapat mempercayai dan mengandalkannya (Wibowo, 2014). Kehandalan pelayanan sangat penting dalam membangun kepercayaan pengunjung, karena kepercayaan mereka merupakan hal penting dalam meningkatkan kualitas usaha yang tengah dikembangkan. Ketika pengunjung merasa percaya terhadap kehandalan pelayanan mereka akan merekomendasikan ke orang lain untuk datang ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, kehandalan pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok terbukti cukup baik. Ketepatan waktu dan konsistensi dalam menjalankan SOP, tetapi masih terdapat petugas yang masih belum menjalankan sesuai SOP, hal itu yang membuat pelaksanaan evaluasi rutin harus dilakukan. Petugas perpustakaan handal dalam memberikan arahan dan informasi, memastikan kebutuhan pengunjung terpenuhi dengan cepat, hal ini juga masih terdapat kekurangan dimana terkadang petugas tidak berada di meja *receptionist* untuk memastikan kebutuhan pengunjung. Buku dan materi yang dicari biasanya tersedia dan mudah ditemukan melalui katalog yang membantu, namun dari hasil dokumentasi terdapat keluhan dari pengunjung mengenai tata letak buku yang membuat bingung pengunjung. Layanan online perpustakaan juga berfungsi dengan baik dan dapat diandalkan. Keseluruhan aspek ini memastikan kepuasan dan kepercayaan pengunjung, penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendorong rekomendasi positif.

#### **4.2.2 Responsiveness (Ketanggapan)**

*Responsiveness* (Ketanggapan) berarti tanggap dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*) merupakan kemampuan Perpustakaan Umum Kota Depok dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau masyarakat dengan tanggap, juga dengan kesediaan Perpustakaan Umum Kota Depok dalam membantu pengunjung untuk memenuhi kebutuhan, dan merespon permintaan pengunjung secara cepat dan tepat dalam menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan dan masalah pengunjung.

Ketanggapan merupakan respon yang cepat dan memberikan pelayanan yang tepat pada pelanggan dengan memberikan informasi yang akurat dan sesuai. Pada wawancara yang dilakukan bersama informan 1 selaku sekretaris yang mewakili dari Kepala Dinas Perpustakaan, menjelaskan bahwa:

“Untuk saat ini layanan sudah bagus. Ada layanan perpustakaan keliling, perpustakaan digital agar lebih memudahkan masyarakat mengakses tanpa harus datang.”

Selama proses pelayanan, dibutuhkan ketanggapan dalam menyelesaikan permasalahan apabila ada masalah atau ada keluhan. Dalam hal ini informan 1 menambahkan:

“Apabila ada keluhan atau aduan dari masyarakat, kami langsung menjawab dan menyelesaikan di hari itu juga. Apa bila tidak dapat kami selesaikan pada saat yang sama, maka selanjutnya dilakukan koordinasi dengan pimpinan untuk mencari solusi”. (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Selanjutnya, hasil wawancara yang dilakukan dengan informan 4 selaku pengunjung Perpustakaan, menjelaskan bahwa:

“Pengalaman saya waktu itu saya membutuhkan informasi yang saya butuhkan lalu saya menghubungi pihak perpustakaan tidak lama hanya beberapa jam lalu dibales oleh pihak perpustakaan. Jadi sangat responsive. Untuk akses digital untuk informasinya juga sudah cukup baik, seperti untuk membaca buku di website atau aplikasinya tidak ada halangan. Bukunya cukup lengkap dan aplikasinya mudah diakses tidak perlu datang ke perpustakaan”. (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Hal serupa juga disampaikan oleh pengunjung lain sebagai informan 5. Ia mengatakan bahwa:

“Saat saya membutuhkan bantuan seperti proses registrasi di depan, saya merasa cukup tanggap karena prosesnya cukup cepat dan saya tidak perlu menunggu terlalu lama” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

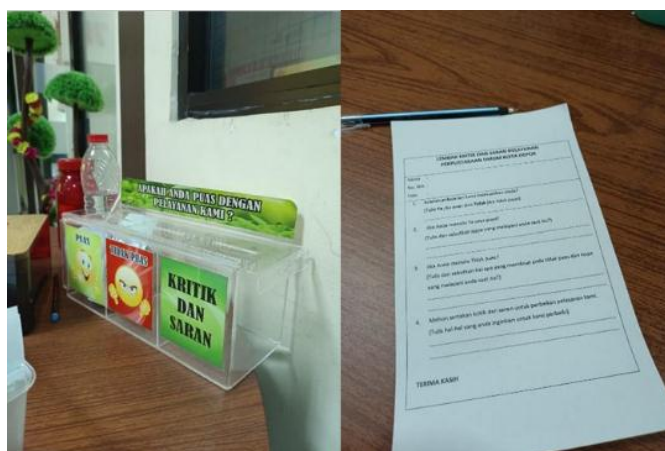
Selain itu, dua pengunjung lain yaitu informan 6 dan informan 7 juga menyatakan hal yang sama bahwa para petugas memiliki responsif yang cepat, sehingga mereka tidak perlu waktu lama untuk menunggu saat membutuhkan bantuan petugas. Tidak berbeda dengan jawaban yang disampaikan informan 8, informan 9 dan informan 10 bahwa petugas perpustakaan tanggap dalam melayani pengunjung pada saat pertama masuk ke area perpustakaan.

Berdasarkan hasil pemaparan dari pengunjung perpustakaan, mereka memaparkan bahwa sebisa mungkin memberikan pelayanan dengan respon cepat dan tanggap sehingga komunikasi dengan pelanggan selalu baik. Hal tersebut disampaikan oleh pengunjung dengan merasakan pelayanan yang cepat dan baik. Maka respon dan tanggap menjadi poin kedua dalam pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok.

Tidak berbeda dengan hal yang diungkapkan oleh informan 2 dan informan 3 sebagai pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok. Informan tersebut menyampaikan bahwa:

“Kita selalu memantau ketepatan layanan yang kami berikan, dengan cara kita lakukan survey kepuasan pengunjung dan ada kajian tahunan. Jadi dari situ kita bisa melihat bagaimana kepuasan mereka, bagaimana kekurangannya, apa yang dikeluhkan dan saran-saran. Sehingga kami bisa langsung merespon dan mengevaluasi pekerjaan kami dan kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

**Gambar 4. 6 Kotak Saran & Lembar Kritik Saran**

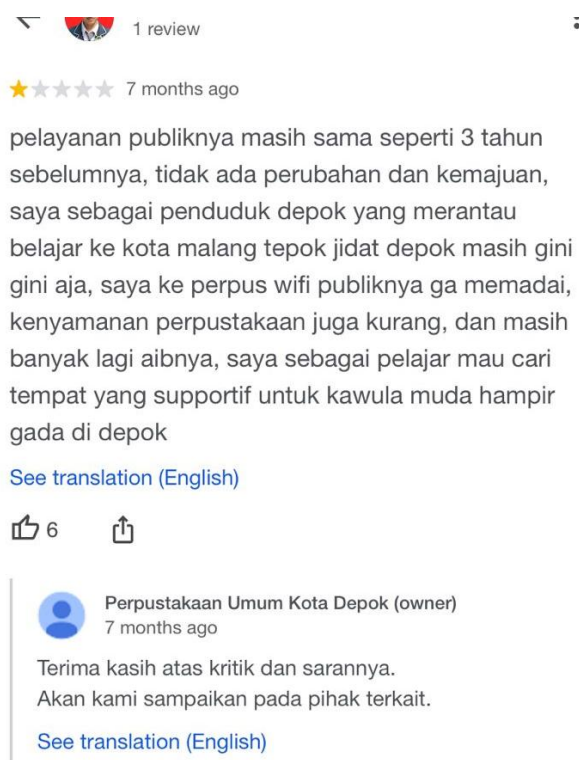


*Sumber: Hasil Observasi, Juli 2024*

Dari gambar 4.6 di atas menampilkan fasilitas kotak saran dan lembar kritik saran di Perpustakaan Umum Kota Depok. Pada gambar pertama, terlihat kotak saran yang memiliki tiga slot berbeda dengan label "PUAS," "TIDAK PUAS," dan "KRITIK DAN SARAN." Kotak ini menyediakan cara bagi pengunjung untuk memberikan umpan balik tentang pelayanan perpustakaan. Gambar kedua memperlihatkan lembar kritik dan saran yang memungkinkan pengunjung untuk

menulis tanggapan lebih rinci tentang pengalaman mereka. Pada lembar tersebut, pengunjung diminta untuk memberikan informasi pribadi seperti nama dan usia, serta menjawab beberapa pertanyaan tentang kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan, menyebutkan apa yang mereka sukai atau tidak sukai, dan memberikan kritik serta saran untuk perbaikan. Fasilitas ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Kota Depok berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan merespons keluhan dan masukan dari pengunjung.

#### Gambar 4. 7 Review Pelayanan melalui Google



*Sumber: Hasil Dokumentasi, Agustus 2024*

Gambar 4.7 merupakan hasil dokumentasi yang dilakukan berupa *review* pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok. *Review* tersebut mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak cukup tanggap dalam melayani permasalahan yang ada, bahkan selama 3 tahun pun tidak ada perubahan pelayanan yang dibutuhkan cepat oleh pengunjung. Sedangkan pada hasil wawancara kepada informan 3 yang menyatakan petugas akan merespon

mengenai masalah yang ada. Tetapi dari hasil dokumentasi yang dilakukan terdapat perbedaan mengenai ketanggapan Perpustakaan Umum Kota Depok.

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat (Wibowo, 2014). Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kota Depok pada dimensi ketanggapan, selalu merespon apabila ada keluhan yang pengunjung rasakan, mereka dapat menyalurkan ke survey kepuasan dan juga kotak saran sehingga petugas langsung dapat memperbaiki dengan tanggap apa kekurangan mereka. Namun, ada permasalahan dimana pengunjung tidak menerima perubahan apapun dari permasalahan yang telah diberitahukan kepada pihak melalui survey, tidak ada ketanggapan yang diberikan untuk memperbaiki permasalahan tersebut.

#### **4.2.3 Assurance (Jaminan dan Kepastian)**

*Assurance* (Jaminan dan Kepastian) dalam hal ini berarti Perpustakaan Umum 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.

Dalam bentuk jaminan, perpustakaan memberikan kepercayaan, pengetahuan, dan rasa sopan santun para pegawai yang ada di tempat usaha agar menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan atau pengunjung. Dijelaskan oleh informan 1 selaku sekretaris yang mewakili dari Kepala Dinas Perpustakaan pada hasil wawancara yang dilakukan, sebagai berikut:

“Kami selalu memastikan bahwa pegawai yang ada memiliki kemampuan baik untuk melayani masyarakat. Kami mempunyai program *capability* untuk para pegawai yang biasanya diadakan setiap tahun untuk melatih kapabilitas mereka dalam melayani masyarakat dan meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan”

Selain jaminan kemampuan yang dijamin oleh para pegawai perpustakaan, informan 1 juga meyakini bahwa para pegawai selalu bersikap ramah dan sopan.

“Sebelum turun ke lapangan melayani di perpustakaan maupun saat berkeliling, kita selalu mengarahkan pegawai harus ada sapa salam, itu sudah menjadi etika kita dan budaya kita baik di dalam kantor maupun di luar saat bertemu masyarakat. Kita harus ramah ke Masyarakat, pengunjung, pengguna aplikasi atau website perpustakaan dan sesama pegawai” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Selanjutnya, menurut informan 4 dan informan 5 selaku pengunjung pada saat diwawancarai, menjelaskan bahwa:

“Setiap kali saya datang ke sini, petugas perpustakaan selalu ramah. Mereka menyapa saya dan menanyakan kebutuhan saya. Pengetahuan yang mereka miliki cukup untuk menjawab pertanyaan saya dan membantu memenuhi kebutuhan informasi saya. Jika saya membutuhkan solusi, tergantung pada masalah yang saya hadapi, saya bisa mengomunikasikannya kepada pihak perpustakaan. Jaminan biaya tidak ada, namun dari pengalaman saya, pelayanan selalu tepat waktu. Saya tidak terlalu tahu tentang aspek legalitasnya, tetapi sejauh ini saya merasa puas karena saya bisa bertanya apabila kurang tahu tentang sesuatu.” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Hal ini juga didukung oleh pengunjung lain sebagai informan 6, sebagai pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok. Ia menjelaskan bahwa petugas perpustakaan dianggap ramah dan kompeten dalam melayani pengunjung. Hal yang sama dijelaskan oleh informan 7 dan informan 8 bahwa layanan yang diberikan juga dinilai tepat waktu, dengan pegawai yang menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan. Selain itu, pengunjung menyebutkan bahwa semua layanan di perpustakaan gratis, tanpa biaya yang dipungut, sehingga membuat mereka merasa yakin dan percaya diri akan kualitas layanan yang diberikan.

Sama halnya dengan jawaban yang diberikan oleh pengunjung lain dimana dalam penelitian ini disebut dengan informan 9 dan informan 10, dalam jawabannya menerangkan bahwa para petugas sangat menjamin atas ketepatan waktu mereka dalam melayani pengunjung dan sesuai dengan dimulainya jam operasional perpustakaan.

Selain pengunjung, jaminan (*assurance*) juga diberikan oleh pustakawan yang bertugas di Perpustakaan Umum Kota Depok. Yaitu informan 2 dan informan 3 yang menjelaskan:

“Kita kebetulan ada diklat atau pelatihan yang dikhususkan untuk meningkatkan kompetensi, jadi kami dapat menjamin kemampuan kami dalam memberikan layanan. Selain itu, ramah sopan dalam melayani masyarakat sudah menjadi keharusan kami sebagai lembaga pemerintah karena memang tugasnya untuk melayani masyarakat” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

#### **Gambar 4. 8 Loker Perpustakaan**

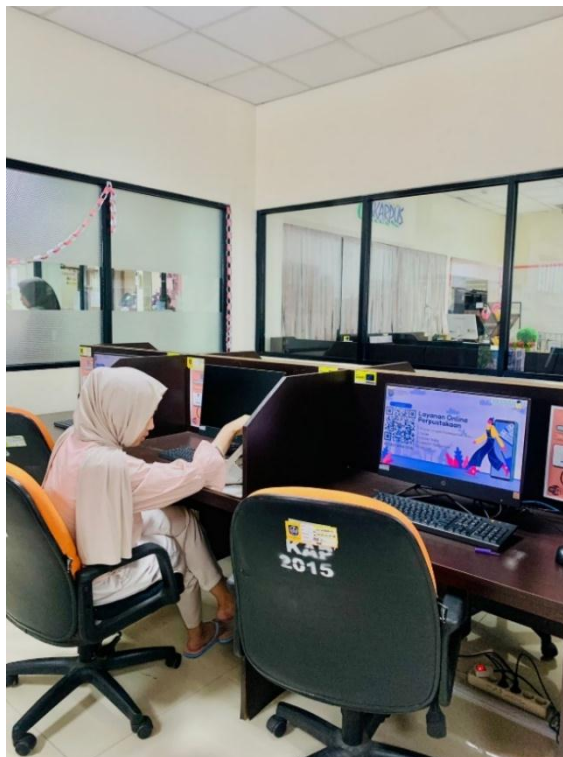


*Sumber: Hasil Observasi, Juli 2024*

Gambar 4.8 memperlihatkan fasilitas loker yang tersedia di Perpustakaan Umum Kota Depok. Adanya loker ini menunjukkan bahwa perpustakaan sangat memperhatikan jaminan keamanan barang milik pengunjung. Dengan menyediakan tempat penyimpanan yang aman, perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pengunjung untuk menyimpan barang-barang pribadi mereka saat mengakses layanan perpustakaan. Fasilitas ini tidak hanya membantu menjaga keamanan barang, tetapi juga memungkinkan pengunjung merasa lebih tenang dan fokus saat berada di perpustakaan. Hal ini mencerminkan upaya

perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memperhatikan kebutuhan pengunjung secara menyeluruh.

#### **Gambar 4. 9 Penggunaan Fasilitas Komputer**



*Sumber: Hasil Observasi, Agustus 2024*

Gambar 4.9 merupakan hasil observasi , dimana dilakukan percobaan untuk menghidupkan computer yang ada untuk memastikan computer ini berfungsi atau tidak, setelah mencoba berkali-kali, akhirnya memutuskan untuk bertanya kepada petugas yang berada di ruangan tersebut, tetapi mendapatkan jawaban yang tidak menyenangkan karena diperintahkan untuk bertanya langsung kepada petugas bagian depan. Hal ini membuktikan perbedaan dari hasil wawancara dengan informan 1 dan 6, dengan hasil observasi langsung kepada petugas perpustakaan. Mulai dari tidak memberikan jaminan kepada pengunjung baik jaminan fasilitas maupun jaminan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.



**Gambar 4. 10 Rekap Kritik dan Saran Pengunjung**

REKAP SARAN PENGUNJUNG							
TAHUN 2024							
No	Nama	No. WA	Usia	Rekomendasi			Kepuasan/Saran Layanan/Sarpras
				Buku Judul - Penerbit	Pengarang	Bedah Buku	
1	Noname						Pelayanan sangat memuaskan, Petugas ramah
2	SR	089523501978	56				Saran - Ruang referensi kalo bisa tidak terdengar suara ngobrol, maaf agak tidak kondusif
3	S		22				Saran - Sebaiknya diperbolehkan untuk membawa minum/tempat minum supaya pengunjung bisa lebih nyaman selama menggunakan fasilitas perpustakaan
4	Noname						Saran - Mohon agar staff yang ada di ruang anggota dibiasakan tersenyum dan lebih parah kepada pengunjung dengan tujuan agar pengunjung senang meminjam buku di perpustakaan. kalau tidak tersenyum minimal tidak menunjukkan wajah lelah/kesal demi kebaikan mbanya juga
5	Nissa	089668451744		1. Matilda - Noura Publishing 2. Antimalas dan suka menunda - Gramedia	1. Roald Dahl 2. Choi Myung Gi		
6	Fauziah Azzahra	085894614225	21				Saran 1. Mungkin bisa update tahun terbit 5 tahun terakhir 2. Petunjuk peletakkan buku dirapikan agar tidak bingung
7	FM		20	1. Laut bercerita - Gramedia	1. Leila S. Chudori		
8	Al	08567755699	15	1. Louving the wounder soul			
9	Muthia		17				Saran 1. Perpus dibuka sampai jam 5 agar siswa/i dapat mengunjungi perpustakaan sepulang sekolah
10	Almunissa	089668451744	33	1. Tetap waras ditengah orang toksik 2. Kepribadian berdasarkan MBTI 3. Beresin dulu hidupmu 4. Terimakasih sudah mengatakannya 5. Tiny habits	1. Dr. Tim Contopher 2. Kim Sona dan Han Sejin 3. Gory John Bishop 4. Kim Yu-jin 5. B.J Fogg		
11	Noname						Mohon petugas dan pengunjung mengkondisikan tidak berisik di ruang perpustakaan

*Sumber: Hasil Dokumentasi, Agustus 2024*

Gambar 4.10 merupakan hasil dokumentasi berupa rekap kritik dan saran pengunjung yang didalamnya terdapat saran mengenai jaminan memberikan pelayanan dengan baik dan sopan. Pengunjung merasa petugas tidak memberikan keramahan didalam ruangan, hal ini menjadi bukti bahwa petugas Perpustakaan Umum Kota Depok belum sepenuhnya memberikan keramahan kepada pengunjung.

Jaminan (*Assurance*) merupakan pemahaman dan sikap kesopanan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya (Wibowo, 2014).

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pengunjung menilai bahwa petugas perpustakaan selalu ramah, mampu menjawab pertanyaan dengan baik, dan membantu memenuhi kebutuhan informasi mereka. Namun, tidak dipungkiri ada pengunjung yang tidak mendapatkan keramahan dan jaminan fasilitas dari petugas yang ada. Layanan yang diberikan juga tepat waktu dan tidak ada biaya yang dipungut, memberikan rasa percaya diri dan kepuasan kepada pengunjung. Legalitas perpustakaan diakui valid, menambah rasa aman bagi

pengunjung. Semua ini menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui harapan pengunjung dalam memberikan jaminan layanan yang baik.

#### **4.2.4 *Empathy* (Empati)**

*Empathy* (Empati) yang ada di perpustakaan daerah Kota Depok berarti mereka 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.

Dalam pelayanan masyarakat, memberikan perhatian yang tulus seperti perhatian pribadi pada masing-masing pelanggan agar keinginan dapat terpenuhi dengan baik yang disebut dengan Empati. Melayani kebutuhan pelanggan atau pengunjung perpustakaan dengan memberikan perhatian, dilihat dari hasil wawancara yang dijelaskan oleh informan 1 selaku sekretaris yang mewakili dari Kepala Dinas Perpustakaan tersebut.

“Ketika pengunjung ada permintaan misal permintaan pembinaan pustaka kita harus menanggapi dengan tepat. Harus memberi tawaran terlebih dahulu, mereka butuh apa kita harus menyesuaikan dengan kebutuhan. Apabila ada pengunjung yang datang ke Perpustakaan dan membawa barang, maka kami langsung arahkan untuk dimasukkan ke loker penyimpanan barang supaya barang mereka terjaga” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Selain tentang kebutuhan pengunjung, keramahan juga menjadi hal yang utama untuk menunjukkan rasa empati pegawai. Seperti yang informan 1 tambahkan bahwa:

“Meskipun kita belum memiliki standar yang pasti untuk mengukur rasa empati kami sebagai pegawai, namun selalu ada evaluasi yang menjadikan kami terus bersikap ramah dan menjadikannya sebagai budaya organisasi. Setiap harinya pegawai diberi arahan sebelum bertugas untuk menggunakan bahasa yang tidak menyinggung pengunjung dan menjaga kesopanan.” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Selanjutnya, menurut pengunjung sebagai informan 4 saat diwawancarai, menjelaskan bahwa:

“Menurut saya petugas perpustakaan bersikap profesional ketika ada pengunjung, dengan langsung menanyakan kebutuhan saya dan apa yang perlu dibantu. Tapi mungkin kebutuhan tergantung pada pengguna atau masing-masing pengunjung yaaa, namun referensi bisa diakses melalui aplikasi dan *website* yang memberikan saran sesuai preferensi pengguna itu menurut saya sangat memudahkan. Berarti pegawai telah memperhatikan setiap pengunjung/pelanggan. Saya juga bisa menilai bahwa petugas perpustakaan cukup ramah dan sangat menghargai pengunjung. Berdasarkan pengalaman saya, petugas sangat memperhatikan permintaan pengunjung dan menghargai pendapat mereka. Contohnya ketika saya baru datang, petugas langsung menanyakan kebutuhan saya dan apa yang bisa dibantu. Penilaian keseluruhan saya terhadap pelayanan perpustakaan cukup baik, dengan sikap petugas yang selalu menghargai dan memperhatikan kebutuhan serta pendapat pengunjung” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Hal tersebut sama diungkapkan oleh pengunjung yang disebut dengan informan 5 dan juga informan 6. Kedua informan merasa bahwa kepentingan mereka sebagai pengunjung selalu diprioritaskan oleh petugas perpustakaan. Mereka mencatat bahwa petugas memahami kebutuhan mereka dan memberikan arahan yang sesuai sejak mereka baru masuk. Tidak ada diskriminasi yang dirasakan, dan perhatian yang diberikan oleh petugas sangat baik. Selain itu, informan 7 dan informan 8 menjelaskan ketika mengalami kebingungan, informan mendapatkan solusi yang memadai dari petugas, disertai dengan keramahan. Mereka merasa dihargai dan mencatat bahwa petugas selalu menunjukkan empati setiap kali mereka berkunjung, memastikan bahwa mereka selalu dilayani dengan baik. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Depok mendapatkan penilaian positif dari para pengunjung.

Menurut informan 2 dan informan 3, selaku pustakawan yang bekerja langsung dalam melayani masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Depok. Mereka menyampaikakan:

“Kita merupakan penyedia pelayanan publik, dari pemerintah ke masyarakat jadi kita harus ramah. Dan setiap pemustaka itu kan beda-beda misalnya ke anak-anak kita pendekatannya atau cara berbahasanya menggunakan bahasa yang lebih mudah dimengerti anak-anak. Berbeda dengan kepada orang tua atau dewasa seperti mahasiswa. Jadi disesuaikan dengan setiap pengunjung. Empati berarti kita kan peduli, menanyakan kebutuhan mereka apa kemauan mereka apa. Apa yang mereka cari, pelayanan apa yang mereka inginkan. Itu berarti dari kita dulu sebagai pustakawan harus peka. Kita biasanya merujuk ke orang seperti

pengunjung biasanya kita merujuk dulu ke *OPAC*. Semisal dari *OPAC* sudah menemukan buku yang dicari, kita ajak langsung ke rak koleksi bukunya” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

#### **Gambar 4. 11 Pengunjung Anak-Anak**



*Sumber: Hasil Observasi , Mei 2024*

Gambar 4.11 menggambarkan situasi di mana petugas layanan sedang berinteraksi dengan pengunjung anak-anak. Dalam gambar tersebut, terlihat bahwa petugas menunjukkan empati yang tinggi dalam melayani anak-anak. Mereka menggunakan pendekatan yang ramah dan penuh perhatian, yang menunjukkan pemahaman mereka terhadap kebutuhan khusus anak-anak. Pendekatan ini membantu menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi anak-anak, sehingga mereka merasa dihargai dan diperhatikan selama kunjungan mereka.

#### **Gambar 4. 12 Akses Jalan Untuk Penyandang Disabilitas**



*Sumber: Hasil Observasi, Agustus 2024*

Gambar 4.12 merupakan hasil observasi terhadap akses jalan untuk penyandang disabilitas, dimana rasanya Perpustakaan Umum Kota Depok belum empati penuh terhadap penyandang disabilitas, hal ini seharusnya menjadi perhatian penuh para petugas dari mulai memberikan marka jalan untuk penyandang disabilitas hingga membantu mereka memenuhi kebutuhan di Perpustakaan Umum Kota Depok.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak Dinas, pengunjung dan pustakawan di atas dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Umum Kota Depok memiliki empati yang cukup baik. Hal itu sesuai dengan hasil wawancara yang menyatakan, para pegawai di Perpustakaan Umum Kota Depok sudah melakukan yang terbaik dengan menuruti kemauan dan keinginan pelanggan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan agar tidak memberikan rasa kecewa dan menghilangkan kepercayaan sebagai penungjung. Namun, pada hasil observasi didapatkan bahwa tidak ada nya marka jalan untuk penyandang disabilitas hanya ada lift yang memudahkan penyandang disabilitas, hal ini menjadikan empati yang dilakukan oleh petugas maupun pihak Perpustakaan Umum Kota Depok belum merata kepada setiap pengunjung, termasuk pengunjung dengan penyandang disabilitas.

#### **4.2.5 *Tangible* (Tampilan Fisik Pelayanan)**

*Tangible* ialah kemampuan Perpustakaan Umum 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 Umum Kota Depok.

Kemampuan dalam suatu usaha yaitu dengan menunjukkan esistensi dalam bentuk bukti hasil yang memuaskan. Bukti fisik yang diberikan berupa pelayanan fasilitas, perlengkapan, peralatan, dan pegawai yang sesuai standart. Dalam hal ini, dijelaskan oleh informan 1 selaku sekretaris yang mewakili dari Kepala Dinas Perpustakaan sebagai berikut:

“Secara fisik sebenarnya untuk kondisi sarana dan prasarana masih kurang dan perlu ada penambahan. Meskipun demikian, fasilitas yang ada, seperti komputer dan koleksi buku, masih cukup untuk melayani masyarakat. Ke depan, kami berencana untuk meningkatkan anggaran, terutama untuk menambah tim IT yang saat ini masih kurang, meningkatkan koleksi buku, dan menambah komputer di area depan jika anggaran tahun depan memungkinkan. Secara umum untuk komputerisasi sudah berjalan dengan baik. Kami memiliki aplikasi perpustakaan sendiri yang digunakan untuk pelayanan peminjaman, pengembalian, dan registrasi buku sebelum dipinjamkan.” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Meskipun dalam hal sarana dan prasarana masih kurang, namun dari penjelasan di atas diketahui bahwa dengan fasilitas yang ada para pegawai masih mampu memberikan pelayanan kepada para pengunjung perpustakaan. Selain itu, informan 1 menambahkan bahwa:

“Saat ini, ruang tunggu pengunjung masih memiliki keterbatasan anggaran namun secara fasilitas sudah bagus sudah ada tempat duduk sofa. Ke depan, kami berencana menambahkan resepsionis untuk meningkatkan kesiapan dalam melayani pengunjung. Selain ruang tunggu, akses informasi dalam layanan juga mudah bisa melalui *WhatsApp* dengan nomor khusus untuk pelayanan perpustakaan dan *Instagram* melalui DM. Internet disini juga cukup memadai dan membantu dalam proses pekerjaan dan pengelolaan kegiatan. Selain itu, kami memiliki lift khusus yang dapat memberikan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Namun, untuk tuna rungu dan tuna netra, kami masih belum bisa memberikan layanan yang optimal” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Selaras dengan wawancara sebelumnya, informan 4 dan informan 5 selaku pengunjung memberikan pendapat bahwa:

“Saya menilai bahwa kebersihan dan kerapian Perpustakaan Umum Kota Depok cukup baik, baik di dalam maupun di luar perpustakaan. Kondisi fasilitas seperti rak, kursi, dan lain-lain juga dalam keadaan baik. Ruang tunggu memadai dengan sofa yang nyaman, sehingga saya juga merasa puas. Terdapat komputer yang cukup bagus dan internetnya stabil, memudahkan untuk mengerjakan tugas dan keperluan lainnya. Tempat perpustakaan juga luas dengan banyak pilihan tempat untuk bekerja atau belajar seperti saya. Kalau untuk aksesibilitas, perpustakaan menyediakan lift untuk penyandang disabilitas, menurut saya itu menjadi nilai plus untuk perpustakaan. Alat bantu pelayanan dari aplikasi perpustakaan juga cukup membantu. Saya merasa bahwa proses peminjaman dan pengembalian buku sudah baik, serta fasilitas untuk membaca buku langsung di perpustakaan sangat memadai.” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Selain itu, informan 6 dan informan 7 selaku pengunjung juga memberikan pendapat yang sama, bahwa perpustakaan memiliki ruang tunggu yang nyaman karena menyediakan kursi sofa. Ketersediaan internet juga memiliki kapasitas yang cukup untuk menunjang kegiatan pengunjung selama di perpustakaan. Tata letak buku yang rapih dan mudah dijangkau membuat para pengunjung merasa mudah untuk menemukan buku yang dibutuhkan.

**Gambar 4. 13 Tata Letak Buku Perpustakaan**



*Sumber: Hasil Observasi, Mei 2024*

Gambar 4.13 membuktikan hasil wawancara dengan pengunjung di atas, dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa posisi buku yang rapi, rak buku yang tersusun ini tentu memudahkan para pengunjung untuk menemukan buku yang mereka butuhkan. Perpustakaan Umum Kota Depok menunjang tinggi nilai kerapihan serta bukunya disusun sesuai dengan kategorinya.

**Gambar 4. 14 Rekap Kritik dan Saran Pengunjung**

REKAP SARAN PENGUNJUNG							
TAHUN 2024							
No	Nama	No. WA	Usia	Rekomendasi			Kepuasan/Saran Layanan/Sarpras
				Judul - Penerbit	Pengarang	Bedah Buku	
1	Noname						Pelayanan sangat memuaskan, Petugas ramah
2	SR	089523501978	56				Saran : Ruang referensi kalo bisa tidak terdengar suara ngobrol. maaf agak tidak kondusif
3	S		22				Saran : Sebaiknya diperbolehkan untuk membawa minum/tempat minum supaya pengunjung bisa lebih nyaman selama menggunakan fasilitas perpustakaan
4	Noname						Saran : Mohon agar staff yang ada di ruang anggota dibiasakan tersenyum dan lebih parah kepada pengunjung dengan tujuan agar pengunjung senang meminjam buku di perpustakaan. kalau tidak tersenyum minimal tidak menunjukkan wajah lelah/kesal demi kebaikan mba nya juga
5	Nissa	089668451744		1. Matilda - Noura Publishing 2. Antimalas dan suka menunda - Gramedia	1. Roald Dahl 2. Choi Myung Gi		
6	Fauziah Azzahra	085894614225	21				Saran : 1. Mungkin bisa update tahun terbit 5 tahun terakhir 2. Petunjuk peletakkan buku dirapikan agar tidak bingung
7	FM		20	1. Laut bercerita - Gramedia	1. Leila S. Chudori		
8	Al	08567755699	15	1. Loving the wounder soul			
9	Muthia		17				Saran: 1. Perpus dibuka sampai jam 5 agar siswa/i dapat mengunjungi perpustakaan sepulang sekolah
10	Alimunnisa	089668451744	33	1. Tetap waras ditengah orang toksik 2. Kepribadian berdasarkan MBTI 3. Beresin dulu hidupmu 4. Terimakasih sudah mengatakannya 5. Tiny habits	1. Dr. Tim Contopher 2. Kim Sona dan Han Sejin 3. Gory John Bishop 4. Kim Yu-jin 5. Bj Fogg		
11	Noname						Mohon petugas dan pengunjung mengkondisikan tidak berisik di ruang perpustakaan

*Sumber: Hasil Dokumentasi, Agustus 2024*

Gambar 4.14 menjelaskan bahwa dari hasil dokumentasi, ada perbedaan terkait hasil wawancara yang telah dilakukan, dimana hasil wawancara tersebut mengatakan tata letak buku sudah rapih dan sesuai kategori. Namun, pada hasil dokumentasi berupa kritik dan saran ditemukan pengunjung mendapatkan petunjuk tata letak buku sesuai kategori nya belum tersusun rapih sehingga membuat bingung pengunjung.

Selain pihak Dinas Perpustakaan dan pengunjung, narasumber lain yang disebut informan 2 dan informan 3 selaku pustakawan Perpustakaan Umum Kota Depok menerangkan bahwa:

“Pada sistem komputerisasi di Perpustakaan juga sangat membantu apalagi sekarang sudah ada aplikasi perpustakaanya jadi di dalamnya sudah ada layanan untuk peminjaman, layanan pengembalian buku dan keanggotaan. Untuk ruang tunggunya berhadapan langsung dengan koleksi majalah. Jadi pengunjung bisa sambil menunggu dengan membaca majalah. Terdapat juga *OPAC (Online Public Access Catalog)* sekalian bisa menelusuri buku yang ingin dibaca pengunjung” (Hasil wawancara 20 Mei 2024).

Hasil wawancara mengenai *tangibility* atau kemampuan Perpustakaan Umum Kota Depok dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar menunjukkan beberapa poin penting. Kondisi sarana dan prasarana perpustakaan cukup baik



karena masih dapat digunakan, namun masih ada kekurangan seperti kebutuhan akan penambahan komputer karena jumlah yang masih dirasa kurang oleh Kepala Pustakawan, dan koleksi buku juga masih belum optimal. Sedangkan ruang tunggu perpustakaan dilengkapi dengan sofa yang nyaman, meskipun ada keterbatasan anggaran. Fasilitas internet memadai, dan ada lift untuk penyandang disabilitas, meskipun layanan bagi tuna rungu dan tuna netra masih perlu ditingkatkan. Pendapat dari para pengunjung serta pustakawan umumnya positif, menyoroti kebersihan, kenyamanan, dan kemudahan akses yang disediakan oleh perpustakaan.

#### **Gambar 4. 15 Lift Perpustakaan**



*Sumber: Hasil Observasi, Mei 2024*

Gambar 4.15 memperlihatkan fasilitas lift di perpustakaan kota Depok. Ketersediaan lift ini menunjukkan komitmen perpustakaan dalam menyediakan layanan yang inklusif dan aksesibel bagi semua pengunjung, termasuk penyandang disabilitas dan lansia. Dengan adanya lift, perpustakaan memastikan bahwa mereka yang memiliki mobilitas terbatas dapat dengan mudah mengakses berbagai lantai dan fasilitas yang tersedia.

Namun, hanya lift yang tersedia untuk layanan disabilitas. Dalam proses observasi, tidak ditemukan fasilitas lain untuk mendukung penyandang disabilitas seperti audio visual dengan bahasa isyarat, petugas juga tidak memiliki

kemampuan bahasa isyarat, serta marka jalan yang digunakan oleh penyandang disabilitas.

**Gambar 4. 16 Fasilitas Komputer dan Internet Perpustakaan**



*Sumber: Hasil Observasi, Juli 2024*

Gambar 4.16 di atas menunjukkan fasilitas fisik yaitu Komputer yang dapat dipakai oleh pengunjung di Perpustakaan Umum Kota Depok. Menurut pernyataan dari pengunjung pada wawancara di atas, bahwa komputer dan internet dapat digunakan dan diakses secara mudah. Namun, jika dilihat dari jumlahnya masih terbilang kurang memadai.

**Gambar 4. 17 Penggunaan Fasilitas Komputer**



*Sumber: Hasil Observasi,*

Gambar 4.17 menunjukkan hasil observasi terkait fasilitas computer. Namun, nyatanya ada beberapa computer yang tidak bisa digunakan, saat dicoba menyalakan computer tetapi tidak bisa. Hal ini berbeda dengan pengunjung yang menyatakan bahwa akses computer dapat digunakan dengan mudah. Kemudian banyak yang mengeluhkan tentang jaringan internet WiFi yang kurang stabil.

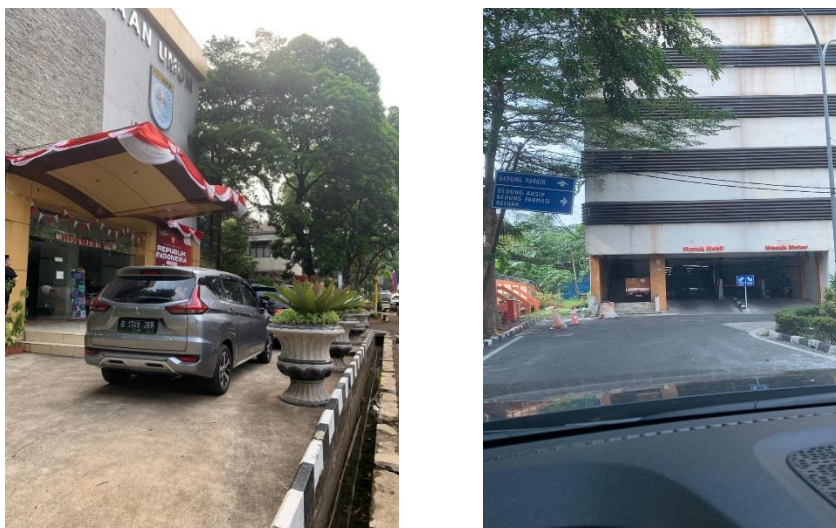
**Gambar 4. 18 Rekap Kritik dan Saran Pengunjung**

REKAP SARAN PENGUNJUNG TAHUN 2024							
No	Nama	No. WA	Usia	Rekomendasi			Kepuasan/Saran Layanan/Sarpras
				Buku		Bedah Buku	
		Judul - Penerbit	Pengarang				
1	Noname						Pelayanan sangat memuaskan. Petugas ramah
45	Ikbal Firdaus Kartajasa		23	pustaka, bidang keilmuan sosial			Saran: 1. Akses layanan braille
46	Irfan Ahmad Sholahuddin	082117070464	16	bandit-bandit berkelas	Terekiye		
47	Noname			1. Buku tentang UMKM 2. Akuntansi 3. Ekonomi			Sarana : 1. Kamar mandinya agak seram
48	Alkhalifi Arkan R.		9	1. Game online roblox			
49	Sky		6				pelayanan memuaskan
50	Shabrina NW	081381530018	24	1. Heaven - KPG 2. Susu dan telur - Taman Mooi Pustaka	Mieko kawakami		
51	Rofi Pasya	081212773839	17	Retorika	Aristoteles		
52	Farliani Hijriana	088809003100	29				Saran : Mohon disediakan area parkir disekitar perpustakaan. beberapa kali batal berkunjung karena tidak dapat tempat parkir
53	yunita Sri Wahyuni	085649858227	40				Saran : Mohon disediakan gelas minum Kantin/Cafe
54	Gladyla	081296743469	18	Catatan seorang demonstran, Hoegeng, dll	Mochtar Lubis		kritik : Mohon lebih memperhatikan kebersihan Kamar Mandi dan Mushola  Saran : Penambahan AC Kantin Kecil Renovasi Kamar Mandi
55	Noname			Buku UU ketenagakerjaan atau yang berkaitan dengan tenaga kerja			
56	Fipit	083815241955	35				Saran : Diruang baca anak disediakan media digital
REKAP SARAN PENGUNJUNG TAHUN 2024							
No	Nama	No. WA	Usia	Rekomendasi			Kepuasan/Saran Layanan/Sarpras
				Buku		Bedah Buku	
		Judul - Penerbit	Pengarang				
1	Noname						Pelayanan sangat memuaskan. Petugas ramah
69	Birawa Yaoma	085770603573	21				Puas dengan pelayanan para pustakawan yang membantu saya untuk mencari buku referensi dan fasilitas yang memadai  Saran : 1. Semoga ruang membacanya bisa lebih kedap suara/bising agar kami nyaman tidak terganggu
70	Aya		23				Puas dengan pelayanan petugas. ramah-ramah khususnya petugas bagian depan  Saran : 1. Ruang referensi apakah tidak boleh dibaca di tempat. karena saya disuruh baca diluar. Ruang referensi bisa dimanfaatkan mengingat ruang referensi tadi kosong
71	Aisyah		27				Puas dengan pelayanan petugas layanan perpus  Saran : 1. Kamar mandi umum perempuan rusak saya menemukan ada kotoran/cek yang belum di flush. mungkin karena rusak bilik satunya kotor dan airnya mengalir terus. flushnya rusak juga. kaca kamar mandi/wc juga rusak. sulit untuk dipakai bercermin
72	masaya	08129353xxxx	20				Puas dengan pelayanan petugas di resepsionis  saran : 1. Toilet wanita sepertinya hanya satu yang berfungsi. mohon perbaikan. 2. Referensi sekarang sudah tidak bisa di pakai ya? sepertinya beberapa kali ditutup dan ada pertemuan di dalamnya
73	Faisal	087877237181	42				Saran : 1. Lahan parkir yang kurang memadai sehingga pengunjung sulit mendapatkan lahan parkir terutama dihari kerja. Mohon perhatiannya terimakasih

*Sumber: Hasil Dokumentasi, Agustus 2024*

Gambar 4.18 merupakan bukti bahwa fasilitas yang disediakan memang belum memadai dan berjalan optimal, mulai dari akses layanan brailee yang belum ada, banyak keluhan mengenai kamar mandi yang kurang bersih dan terlihat agak seram, jika hasil wawancara diatas hanya mengungkapkan fasilitas ruang tunggu yang mungkin sudah lebih baik, tapi hasil saran pengunjung banyak tertuju pada kamar mandi, ruang baca yang tidak kedap suara sehingga menimbulkan ketidak kondusifan pengunjung, kemudian juga area parker yang menyulitkan pengunjung.

**Gambar 4. 19 Area Parkir**



*Sumber: Hasil Observasi, Agustus 2024*

Gambar 4.18 merupakan hasil observasi yang menguatkan hasil dokumentasi diatas, dimana terlihat area parker yang tidak tertata didepan gedung Perpustakaan Umum Kota Depok, yang justru akan menghalangi tampak depan Perpustakaan oleh pengunjung, kemudian akses atau lahan parkir selanjutnya pun juga masuk jauh ke dalam dari gedung Perpustakaan Umum Kota Depok.

**Gambar 4. 20 Kamar Mandi Pengunjung**



*Sumber: Hasil Observasi, Agustus 2024*

Gambar 4.20 juga merupakan hasil observasi yang bisa menguatkan hasil dokumentasi. Dimana kamar mandi yang banyak di keluhkan oleh pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok. Keluhan nya mulai dari ada beberapa toilet yang tidak dapat digunakan, bisa digunakan tetapi kotor, ada juga yang merasa kaca nya kotor sehingga tidak bisa digunakan pengunjung untuk mengaca.

*Tangibles* atau bukti fisik mencakup fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi yang digunakan dalam layanan. Aspek-aspek ini mempengaruhi bagaimana pelanggan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan (Thabroni, 2022). Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Umum Kota Depok menunjukkan keberadaannya dan kemampuannya dalam memberikan layanan melalui fasilitas fisik yang ada, meskipun masih ada beberapa kekurangan dalam sarana dan prasarana. Fasilitas seperti aplikasi perpustakaan cukup memadai dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Ruang tunggu yang nyaman, akses internet yang stabil, serta lift untuk penyandang disabilitas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengunjung. Namun, untuk fasilitas jumlah komputer masih terdapat kekurangan serta jenis buku, koleksi buku,

penempatan buku, ruang baca yang tidak kedap suara, kamar mandi yang kurang bersih, area parkir serta fasilitas penyandang disabilitas yang belum tersedia, menjadikan bukti tampilan Perpustakaan Umum Kota Depok masih perlu pembenahan atau perbaikan untuk mendapatkan kepuasan dan memberikan pelayanan yang baik bagi pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok.