

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dilakukan pembahasan dan analisis untuk menjawab kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Depok. Dalam penelitian ini metode penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yang dibahas dan di analisis berdasarkan indikator dengan menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman (1988) yaitu:

1. *Reliability* (Kehandalan)
2. *Responsiveness* (Ketanggapan)
3. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangible* (Tampilan Fisik Pelayanan)

Berdasarkan hasil dari penyajian data dan analisis yang telah dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisis dilakukan sesuai fokus penelitian yang telah dirumuskan. Maka ditemukan beberapa temuan sesuai dilapangan. Dan akan mengemukakan pembahasan temuan bahwa terdapat penemuan terbaru, sebagai berikut:

5.1 *Reliability* (Kehandalan)

Kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Depok berdasarkan dimensi Kehandalan pada dasarnya sudah dinilai baik. Sesuai dengan hasil wawancara observasi dan dokumentasi yang telah disampaikan oleh para informan pada bab sebelumnya.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Ahli Pustakawan dan pustakawan lainnya, perpustakaan berupaya untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Ini mencakup proses registrasi keanggotaan, pelayanan peminjaman, dan pengembalian buku. Mereka juga melakukan evaluasi rutin untuk memastikan konsistensi pelayanan.

Namun, hasil observasi menunjukkan ada kalanya petugas tidak menjalankan SOP dengan baik, seperti ketidakhadiran petugas di meja *receptionist* yang

menyebabkan pengunjung baru kebingungan mencari informasi. Kelemahan ini mencerminkan kurangnya konsistensi dalam penerapan SOP.

Para pustakawan yang diwawancarai menyampaikan bahwa mereka memiliki latar belakang pendidikan di bidang perpustakaan, yang memberikan mereka pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan informasi yang akurat kepada pengunjung. Mereka juga rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kapabilitas. Ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan memiliki keandalan dalam hal kompetensi teknis dan pengetahuan.

Pengunjung secara umum menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, terutama dalam hal respon cepat dari petugas ketika mereka memasuki perpustakaan. Petugas sigap memberikan arahan dan memenuhi kebutuhan pengunjung. Ini menjadi poin positif yang menunjukkan bahwa perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang responsif dan andal.

Ketersediaan buku dan materi di perpustakaan dianggap memadai oleh pengunjung, dan katalog online juga memudahkan proses pencarian buku. Selain itu, layanan online untuk peminjaman dan pengembalian buku berfungsi dengan baik dan dapat diandalkan. Ini menunjukkan kehandalan perpustakaan dalam menyediakan aksesibilitas layanan berbasis teknologi. Namun, ada juga beberapa kelemahan yang diungkap dalam dokumentasi, seperti tata letak buku yang tidak selalu teratur dan menyebabkan kebingungan pengunjung.

Perpustakaan Umum Kota Depok telah menunjukkan kehandalan yang cukup baik dalam hal konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, dan kompetensi petugas. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan dalam penerapan SOP secara konsisten, terutama terkait kehadiran petugas di resepsionis dan penataan buku. Oleh karena itu, evaluasi rutin dan peningkatan pada aspek-aspek ini penting untuk mempertahankan kepercayaan pengunjung dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

5.2 Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) merupakan kemampuan perpustakaan daerah Kota Depok dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau masyarakat

dengan tanggap, juga dengan kesediaan 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.

Dalam dimensi *responsiveness* di Perpustakaan Umum Kota Depok menunjukkan berbagai sudut pandang yang variasi terkait kemampuan perpustakaan dalam merespons kebutuhan pengunjung dengan cepat dan tepat. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan terutama dari pihak perpustakaan, pelayanan dianggap responsif. Penggunaan perpustakaan keliling dan perpustakaan digital adalah salah satu bentuk respons proaktif untuk memudahkan akses masyarakat.

Selain itu, pengunjung juga merasakan ketanggapan dari petugas, baik dalam membantu proses pendaftaran, menyediakan informasi, maupun merespons keluhan. Pengalaman pengunjung yang menyatakan bahwa pertanyaan mereka dijawab dalam waktu yang relatif singkat, serta akses digital yang memadai, menunjukkan bahwa ketanggapan dalam aspek komunikasi dan penyediaan informasi cukup baik. Upaya perpustakaan dalam mengukur kepuasan melalui survey tahunan dan kotak saran menunjukkan adanya keseriusan untuk mendengar dan merespons umpan balik pengunjung.

Meskipun secara umum tanggapan cepat terlihat dalam beberapa aspek, ada kesenjangan antara pernyataan dari petugas dan pengalaman yang dilaporkan oleh beberapa pengunjung. Hasil review dari *Google* mengungkapkan bahwa masih ada ketidakpuasan terkait ketanggapan dalam menyelesaikan masalah yang lebih kompleks. Beberapa pengunjung merasa bahwa meskipun keluhan disampaikan, tidak ada perubahan yang signifikan atau tindak lanjut dalam jangka waktu lama, bahkan hingga tiga tahun. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam pelaksanaan respons terhadap keluhan, yang seharusnya ditindaklanjuti dengan lebih cepat untuk menghindari rasa ketidakpuasan dari pengunjung.

Perpustakaan Umum Kota Depok telah menunjukkan upaya yang baik dalam memberikan pelayanan responsif, terutama terkait penyediaan informasi dan akses

layanan digital. Namun, ada tantangan dalam hal menindaklanjuti umpan balik dan keluhan dari pengunjung secara konsisten dan menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan lebih lanjut dalam manajemen keluhan, khususnya untuk masalah yang membutuhkan perhatian lebih lama, agar tercipta keselarasan antara ekspektasi pengunjung dan pelaksanaan pelayanan yang lebih baik.

5.3 Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Assurance (Jaminan dan Kepastian) berarti 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.

Perpustakaan Umum Kota Depok memiliki program pelatihan tahunan (*capability program*) untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melayani pengunjung. Hal ini memberikan jaminan bahwa petugas perpustakaan kompeten dan siap memberikan pelayanan berkualitas. Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan mereka dan membantu memenuhi kebutuhan informasi. Hal ini menambah rasa percaya diri pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengunjung juga merasa disambut dengan baik dan sopan setiap kali datang ke perpustakaan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan mereka dalam berinteraksi dengan petugas. Selain itu, layanan yang diberikan dinilai tepat waktu dan tidak ada biaya yang dipungut untuk berbagai fasilitas perpustakaan, seperti loker dan penggunaan komputer, seperti dijelaskan oleh informan 6 hingga informan 10. Hal ini menciptakan rasa puas dan memberikan keyakinan bahwa perpustakaan berkomitmen memberikan pelayanan tanpa hambatan biaya.

Fasilitas loker yang disediakan, menambah rasa aman bagi pengunjung untuk menyimpan barang-barang pribadi saat menggunakan layanan perpustakaan. Ini menunjukkan perhatian perpustakaan terhadap kenyamanan dan keamanan pengunjung.

Namun, meskipun banyak pengunjung merasakan keramahan dan jaminan layanan yang baik, ada beberapa laporan yang mengindikasikan ketidakramahan petugas. Dalam observasi yang dilakukan, petugas tidak memberikan respons yang baik saat dimintai bantuan untuk mengoperasikan komputer. Hal ini bertentangan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa petugas selalu sopan dan membantu. Kemudian dalam segi fasilitas seperti komputer dan loker, ada keluhan dari pengunjung mengenai fungsi komputer yang tidak berjalan dengan baik, seperti terlihat dalam observasi. Hal ini mengurangi kepercayaan pengunjung terhadap jaminan fasilitas yang disediakan perpustakaan.

Perpustakaan Umum Kota Depok telah memberikan jaminan pelayanan yang baik melalui kompetensi, keramahan, dan ketepatan waktu. Namun, masih ada ketidakkonsistenan dalam sikap keramahan petugas dan pemeliharaan fasilitas, yang bisa mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap jaminan layanan yang diberikan. Evaluasi berkala yang perlu dilakukan agar perpustakaan dapat memastikan dimensi *assurance* tetap berjalan di semua titik pelayanan.

5.4 Empathy (Empati)

Empathy (Empati) berarti 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.

Empati tercermin dalam cara pegawai menanggapi kebutuhan dan permintaan pengunjung. Informan 1 menegaskan bahwa petugas perpustakaan berusaha memahami keinginan pengunjung, baik melalui komunikasi langsung maupun dengan menawarkan solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan individu.

Responsif terhadap kebutuhan: Petugas tidak hanya membantu pengunjung dalam hal fisik, seperti mengarahkan untuk menyimpan barang di loker, tetapi juga melalui pendekatan personal untuk setiap pengunjung. Hal ini ditunjukkan dalam cara mereka mendekati anak-anak dengan bahasa yang mudah dipahami, dan pendekatan yang berbeda untuk orang dewasa, seperti yang dijelaskan oleh informan 2 dan 3.

Pegawai perpustakaan berusaha menanamkan keramahan dan empati sebagai bagian dari budaya organisasi. Evaluasi rutin memastikan bahwa pegawai selalu diingatkan untuk menggunakan bahasa yang sopan dan tidak menyinggung pengunjung, serta menjaga kesopanan dalam pelayanan sehari-hari (informan 1).

Pengunjung (informan 4 hingga 8) menilai bahwa petugas selalu memperhatikan dan memberikan layanan yang responsif, tanpa diskriminasi. Pengalaman positif ini menunjukkan bahwa petugas telah berhasil menumbuhkan rasa dihargai dan diperhatikan kepada pengunjung. Meskipun perpustakaan menyediakan lift yang memudahkan akses bagi penyandang disabilitas, hasil observasi menunjukkan bahwa perpustakaan belum sepenuhnya memfasilitasi akses jalan bagi penyandang disabilitas. Tidak adanya marka jalan atau panduan yang jelas untuk pengunjung dengan disabilitas menunjukkan kurangnya empati terhadap kelompok ini.

Perpustakaan seharusnya lebih proaktif dalam menciptakan lingkungan yang inklusif, misalnya dengan menyediakan akses fisik yang lebih baik dan memberikan bantuan khusus bagi pengunjung dengan disabilitas. Perpustakaan Umum Kota Depok telah berhasil menunjukkan empati yang baik melalui perhatian individual, keramahan, dan adaptasi layanan berdasarkan kebutuhan pengunjung. Namun, masih ada keterbatasan dalam hal aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, yang menunjukkan bahwa empati belum sepenuhnya merata bagi semua kelompok pengunjung. Untuk meningkatkan layanan empati, perpustakaan perlu memperbaiki fasilitas untuk kelompok rentan dan menetapkan standar evaluasi empati yang lebih jelas bagi petugas.

5.5 *Tangible* (Tampilan Fisik Pelayanan)

Tangible (Tampilan Fisik Pelayanan) berarti 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.

Dari penilaian pengunjung (informan 4 dan 5), kebersihan dan kerapian baik di dalam maupun di luar perpustakaan sangat dijaga, termasuk kondisi rak, kursi, dan ruang tunggu. Hal ini menciptakan kenyamanan bagi pengunjung yang menggunakan fasilitas perpustakaan untuk belajar atau bekerja.

Tata letak buku yang rapi dan tersusun sesuai kategori memudahkan pengunjung dalam menemukan buku yang mereka cari. Ini menunjukkan perhatian perpustakaan terhadap pengaturan koleksi secara kategori dan fungsional, meskipun ada catatan perbedaan antara hasil wawancara dan dokumentasi terkait hal ini.

Fasilitas ruang tunggu yang dilengkapi dengan sofa nyaman (informan 6 dan 7) menjadi salah satu aspek positif yang disoroti oleh pengunjung. Meskipun ada keterbatasan anggaran, perpustakaan telah berhasil menyediakan ruang tunggu yang memadai dan nyaman bagi pengunjung yang menunggu atau beristirahat. Selain itu akses internet yang stabil dan komputer yang berfungsi dengan baik juga dianggap memadai untuk mendukung aktivitas pengunjung di perpustakaan.

Penggunaan sistem komputerisasi seperti aplikasi perpustakaan yang memudahkan peminjaman, pengembalian, dan pengelolaan koleksi, dinilai cukup baik oleh pengunjung dan pustakawan. Fasilitas *OPAC (Online Public Access Catalog)* juga mendukung pengunjung dalam menelusuri koleksi perpustakaan.

Meskipun perpustakaan telah menyediakan komputer dan fasilitas internet, masih terdapat kekurangan dalam jumlah komputer yang tersedia, dan beberapa komputer dilaporkan tidak berfungsi dengan baik. Hal ini menjadi keluhan yang cukup signifikan karena memengaruhi pengalaman pengunjung yang ingin menggunakan fasilitas digital perpustakaan. Jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi keluhan, yang dapat mengganggu pengunjung yang memerlukan akses cepat untuk tugas atau penelitian.

Selanjutnya pada lift yang telah tersedia untuk penyandang disabilitas, fasilitas lain seperti petunjuk visual dengan bahasa isyarat, layanan khusus untuk tuna rungu dan tuna netra, serta marka jalan bagi penyandang disabilitas masih sangat kurang.

Kamar mandi menjadi salah satu aspek negatif yang banyak dikeluhkan oleh pengunjung. Keluhan terkait kebersihan, ketersediaan, dan kenyamanan fasilitas kamar mandi menurunkan citra fisik perpustakaan. Beberapa pengunjung merasa tidak nyaman dengan kondisi kamar mandi yang kotor dan tidak fungsional.

Selain itu, ruang baca yang tidak kedap suara juga menjadi sumber ketidakpuasan bagi pengunjung yang memerlukan suasana tenang untuk belajar atau bekerja. Ini menunjukkan bahwa desain dan perencanaan ruang belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan pengunjung akan privasi dan kenyamanan. Akses parkir juga menjadi masalah. Area parkir yang tidak tertata dengan baik, serta akses yang jauh dari gedung utama, membuat pengunjung kesulitan.

Hasil wawancara menunjukkan kesan positif dari pengunjung tentang penataan koleksi buku, namun dokumentasi mencatat adanya keluhan mengenai penataan buku yang membingungkan. Perbedaan ini bisa jadi karena kurang konsistennya penataan atau kurangnya pemahaman dari pengunjung.

Dimensi *Tangibles* di Perpustakaan Umum Kota Depok menunjukkan bahwa perpustakaan telah melakukan usaha yang baik dalam menyediakan fasilitas fisik yang memadai, namun masih ada beberapa kekurangan yang signifikan. Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, akses internet, dan lift untuk penyandang disabilitas mencerminkan perhatian perpustakaan terhadap kebutuhan pengunjung. Namun, masalah terkait kekurangan komputer, kebersihan kamar mandi, aksesibilitas parkir, serta layanan untuk pengunjung dengan disabilitas masih perlu ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengunjung.