

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA MASYARAKAT KOTA BANDAR LAMPUNG DI PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG

Berlian Pratama¹, Masayu Nila Juwita²

¹Universitas Bandar Lampung

²Universitas Bandar Lampung

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 2024

Revised April 2024

Accepted April 2024

Available online April 2024

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan; Minat Baca; Perpustakaan

Keywords:

Service Quality; Interest in Reading; Library

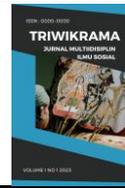


This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Bandar Lampung.

Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, dan Assurance. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung sudah cukup baik dari segi fasilitas yang ada namun terdapat beberapa kekurangan seperti tempat parkir yang tidak dijaga dan ruang baca umum yang hanya di satu tempat untuk petugasnya melayani dengan baik dan profesional. Hal tersebut menunjukkan pelayanan yang sudah baik dan dapat meningkatkan pengunjung serta minat baca masyarakat. Diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada kepada setiap pengunjung, terutama fasilitas tempat parkir dan ruang baca serta media informasi yang kreatif agar dapat terus meningkatkan minat baca masyarakat Kota Bandar Lampung.

ABSTRACT

Service is basically an activity carried out by an organization to meet needs. Good service that can meet user needs optimally is needed so that the quality of service can increase. The Regional Library of Lampung Province is one of the public services which is expected to increase the interest in reading of the people of Bandar Lampung City, this can be done through research with the title "Analysis of Service Quality in Increasing Interest in Reading of the People of Bandar Lampung City in the Regional Library of Lampung Province". This research aims to determine the quality of services in the Lampung Province Regional Library as well as its inhibiting and supporting aspects. The research method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach, where researchers go directly to the field to obtain data from the beginning to the end of the research. The sources and types of data used are primary and secondary data. Data collection methods include observation, interviews and documentation studies using five dimensions, namely, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty and Assurance. The results of this research show that the service at the Regional Library of Lampung Province is quite good in terms of existing facilities, but there are several shortcomings such as an unguarded parking lot and a public reading room that only has one place for the staff to serve well and professionally. This shows that the service is good and can increase visitors and people's interest in reading. It is hoped that we can continue to improve the quality of services provided to every visitor, especially parking and reading room facilities as well as creative information media in order to continue to increase the reading interest of the people of Bandar Lampung City



1. PENDAHULUAN

Masyarakat pada saat ini membutuhkan sebanyak-banyaknya informasi untuk memenuhi kebutuhan dalam permasalahan hidup, karna perkembangan ilmu pengetahuan selalu bergerak maju. Dalam hal ini pelayanan publik yang baik dan maksimal dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat (mulyadi,2016). Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (dalam Pasalong, 2014), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menurut Cristopher (dalam sinambela, 2005) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang. Pelayanan yang baik merupakan sesuatu yang penting bagi setiap organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

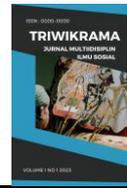
Menurut miftah (1991) pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Nashuddin, 2016). Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2014) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Agung Kurniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat (Siahaan, 2022). Pelayanan publik dapat dikatakan sudah berkualitas apabila sudah memenuhi standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik, sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima layanan. (Minahasa, 2019).

Menurut (Surjadi, 2012) Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Apabila suatu instansi pemerintah sudah dapat menerapkan standar kualitas maka dapat diartikan kualitas pelayanan instansi tersenut sudah baik.

Membaca merupakan salah satu proses mencari informasi yang efektif dan paling mudah dilakukan dan harus ditanamkan kepada masyarakat sejak dini agar terbiasa menganggap bahwa membaca merupakan hal yang penting dalam kehidupan sehari-hari, Minat baca menurut Wahadaniah (Ratnasari 2011) diartikan sebagai ketertarikan pada kegiatan minat baca yang menimbulkan perhatian kuat dan mendalam karena perasaan senang akan aktivitas membaca sehingga mampu mengajarkan seseorang akan minat membaca oleh kemauannya sendiri atau dukungan dari luar yang memberikan manfaat bagi dirinya sendiri.

Di Indonesia, tingkat minat baca di masyarakat masih rendah. Berdasarkan informasi dari UNESCO, minat baca masyarakat Indonesia dinilai sangat memprihatinkan yaitu hanya 0,001%. Artinya dari 1000 orang Indonesia, hanya 1 orang yang rajin membaca (Nurrochma, Meirinawati 2022). Ada banyak penyebab mengapa minat baca masyarakat Indonesia rendah seperti fasilitas yang kurang memadai, harga buku yang tidak terjangkau, kurang motivasi membaca, serta sedikitnya bacaan yang tersedia (Wibayanti, 2019). Hal ini harus diperhatikan oleh pemerintah agar dapat memberikan solusi terkait minat baca masyarakat dengan memperbaiki fasilitas pelayanan perpustakaan agar dapat menumbuhkan minat baca masyarakat.



Bafadal (2015) perpustakaan merupakan suatu bagian dari kegiatan instansi yang mengelola barang bacaan, baik berbentuk buku-buku ataupun bukan berupa buku (non book material) agar dapat ditata dengan terstruktur sesuai tata cara tertentu agar bisa digunakan menjadi petunjuk keterangan oleh setiap pemakainya. Sedangkan menurut Siahaan (2022) Perpustakaan merupakan Organisasi Publik yang diharapkan untuk memberikan pelayanan sesuai harapan para penggunanya, yaitu dapat menyediakan informasi yang aktual, tepat waktu dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan para pemakai jasa perpustakaan. Perpustakaan umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya.

Amanah dari Undang Undang Republik Indonesi No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban menyelenggarakan dan mengembangkan perpustakaan di daerah serta memberikan fasilitas terhadap jalannya pelayanan, Perpustakaan daerah Provinsi Lampung sendiri merupakan salah satu perpustakaan binaan pemerintah Provinsi Lampung yang memiliki tujuan memberikan layanan perpustakaan kepada masyarakat secara cepat, tepat dan akurat dan memperluas wawasan serta pengetahuan guna mencerdaskan kehidupan masyarakat sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Lampung No 16 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. Perpustakaan daerah Provinsi Lampung saat ini sudah pindah di gedung yang baru sejak 6 Januari 2023 yang sebelumnya berlokasi di jalan Wolter Mongonsidi di pindahkan ke gedung perpustakaan modern di jalan H Zainal Abidin Pagar Alam No 52, Labuhan ratu, Kedaton, Bandar Lampung.

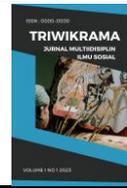
Dilansir dari kupas tuntas, Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Lampung, Ratna Dewi menjelaskan” dari empat lantai yang dimiliki oleh perpustakaan tersebut saat ini baru dua lantai saja yang beroperasi yakni lantai satu dan lantai dua. Untuk lantai satu terdapat beberapa fasilitas yang tersedia seperti ruang peraga Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), ruang baca anak, ruang layanan umum dan referensi, pojok baca digital serta ruang laktasi. Untuk lantai dua sendiri digunakan sebagai kantor Dinas Perpustakaan dan ruang pelayanan konten lokal Untuk lantai tiga dan empat saat ini masih kosong. (kupas tuntas di akses 11 november 2023) Berdasarkan data indeks literasi membaca 34 provinsi yang di keluarkan oleh kemendikbudristek, Provinsi Lampung menempati urutan ke-33 sebagai provinsi dengan indeks budaya membaca. Pada indeks budaya menggambarkan rendahnya kebiasaan masyarakat dalam membaca surat kabar cetak, media elektronik, serta minimnya kunjungan ke perpustakaan dan pemanfaatan taman bacaan.

Kunjungan masyarakat Bandar Lampung ke Perpustakaan terhitung dari januari–september 2023 hanya 884 pengunjung. (Lampung post diakses 28 November 2023). Berdasarkan hasil pra riset peneliti Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung yang diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan minat baca masih memiliki kekurangan terkait pelayanan seperti keterbatasan bahan bacaan, kurangnya penggunaan media sosial untuk sarana informasi perpustakaan, dan layanan–layanan yang kurang bervariasi. Untuk itu agar penulis dapat mengetahui lebih detail terkait kekurangan pelayan Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung maka di penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung”.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mempelajari masalah-masalah yang ada. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada dan berusaha menyampaikan fakta-fakta yang jelas, teliti serta lengkap tanpa banyak detail yang tidak penting. Menurut Creswell (2008) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk memahami gejala sentral tersebut, peneliti mewawancarai partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi kemudian dikumpulkan yang berupa kata maupun teks. Kumpulan informasi tersebut kemudian dianalisis. Dari hasil analisis peneliti kemudian menjabarkan dan menarik kesimpulan. Hasil akhir penelitian kualitatif dituangkan dalam bentuk laporan tertulis.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung, peneliti menggunakan teori menurut Mukarom & Laksana, 2018, untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, yang memiliki lima indikator di antaranya adalah sebagai berikut.



1. *Tangibility*, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang bisa dilihat dengan kasat mata, misalkan ruangan dan fasilitas di tempat pelayanan dan ditandai dengan penyediaan sumber daya yang memadai dan kompeten.
2. *Realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. Misalnya kemampuan petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan standar operasional pelayanan.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
4. *Empathy*, yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya pelanggan.

Data dan Sumber Data

Data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data non numerik atau angka. Berisi analisis kondisi saat ini pada objek penelitian sehingga dapat membantu peneliti dalam menentukan masalah. Contoh data kualitatif seperti data wawancara, data observasi, studi pustaka dan lain lain. Dalam pengumpulan data, sumber data yang digunakan terdiri dari:

1. Data primer, yaitu data yang bersumber dari informan berdasarkan hasil wawancara untuk mencari data yang akurat dari pegawai Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui dokumen-dokumen dan berbagai dokumentasi di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung.

Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini yaitu dengan melalui wawancara mendalam kepada informan yang telah ditetapkan dan juga dokumen-dokumen tambahan yang didapat dari Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung. Dalam penelitian ini informan yang dipilih oleh peneliti untuk mendapatkan informasi adalah sebagai berikut:

1. Informan utama dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.
2. Informan kedua dalam penelitian ini yaitu Sub Bidang Layanan dan Informasi, Sub Bidang pengembangan sumber daya perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.
3. Informan tambahan dalam penelitian yaitu masyarakat Kota Bandar Lampung.

Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data secara akurat, maka dari itu pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

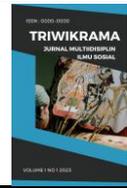
Menurut Sadiah (2015) Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang diteliti. Observasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung karena yang diperlukan ketelitian dan kecermatan. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan cara melihat secara langsung Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung tentang permasalahan yang berhubungan dengan penelitian, melakukan pengamatan dan mencatat hasil observasi.

2. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan tatap muka antara pewawancara dan informan untuk memperoleh suatu informasi yang dilakukan secara sistematis, dimana informan dapat mengeluarkan ide, pandangan, dan perasaan secara natural. Dalam penelitian ini, para informan akan di wawancarai secara lisan sehubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung.

3. Studi dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dari beberapa buku, catatan, arsip, jurnal, laporan penelitian, dan lain lain. Menurut Sugiyono (2019), Dokumen dianggap sebagai catatan sebuah peristiwa yang sudah berlalu. Catatan ini dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.



Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, dan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi dapat memberikan suatu gambaran yang lebih jelas mengenai Kualitas pelayanan publik di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung.

2. Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta memberikan tindakan (Miles dan Huberman 2007). Setelah data dirangkum peneliti akan menyajikan data dalam bentuk suatu uraian singkat, bagan, hubungan, antar kategori dan jenisnya, sehingga peneliti akan lebih mudah menjelaskan mengenai hasil yang telah diteliti dan dapat menarik sebuah kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah ketiga dalam analisis data yang dilakukan secara terus menerus selama berada di lapangan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang akan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Penganblian kesimpulan dan verifikasi dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung.

Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yaitu teknik penghimpunan data yang bertujuan untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain, yaitu dengan mempersatukan teknik pengimpunan data dan sumber data yang ada. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengecekan keabsahan data hasil penelitian dengan cara:

1. Ketekunan pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa dapat direkam secara sistematis (Sugiyono, 2008). Dengan meningkatkan ketekunan peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan itu benar atau salah dan juga dapat memberikan deskripsi yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan data hasil pengamatan dan data hasil wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen-dokumen, dan membandingkan hasil wawancara dengan wawancara lainnya.

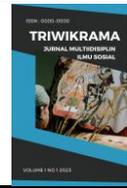
Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung Jl. Zainal Abidin Pagar Alama No. 52 Labuhan Ratu – Kedaton, Bandar Lampung 35144.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhannya seperti kebutuhan barang dan jasa. Pelayanan yang baik dapat memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan atau penggunaannya. Dalam hal ini kualitas pelayanan publik yang baik sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan data indeks literasi membaca 34 provinsi yang di keluarkan oleh kemendikbudristek, Provinsi Lampung menempati urutan ke -33



sebagai provinsi dengan indeks budaya membaca. Pada indeks budaya menggambarkan rendahnya kebiasaan masyarakat dalam membaca surat kabar cetak, media elektronik, serta minimnya kunjungan ke perpustakaan dan pemanfaatan taman bacaan.

Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung merupakan perpustakaan binaan Provinsi Lampung yang memiliki tujuan memberikan layanan perpustakaan kepada masyarakat secara cepat, tepat dan akurat dan memperluas wawasan serta pengetahuan guna mencerdaskan kehidupan masyarakat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung perlu dilakukan penelitian terkait kualitas pelayanan publik di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung. Berikut ini penulis paparkan pembahasan dari riset yang penulis lakukan. Hasil riset ini didapatkan pada saat penulis melakukan riset mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Kota Bandar Lampung di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung. Penelitian ini dicapai dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang dilakukan dengan beberapa informan sehingga diperoleh hasil dan pembahasan yang terkait dengan rumusan masalah penelitian dengan menggunakan teori menurut Mukarom dan Laksana (2018) yang terdapat lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Empathy* (empati)
5. *Assurance* (jaminan)

Tangibles (bukti fisik)

Tangibles (bukti fisik) merupakan indikator untuk melihat penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang bisa dilihat dengan kasat mata, misalkan ruangan dan fasilitas di tempat pelayanan dan ditandai dengan penyediaan sumber daya yang memadai dan kompeten.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis bahwa dalam indikator *Tangibles* (bukti fisik) fasilitas yang ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung belum berjalan baik dan juga layanan yang ada sudah berjalan dengan maksimal. Untuk petugas yang ada memberikan pelayanan yang profesional, baik, dan ramah terhadap setiap pengunjung yang datang, dan juga berdasarkan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti fasilitas yang ada seperti AC, wifi, dan lift dapat digunakan dengan baik tetapi terdapat fasilitas yang belum berjalan baik seperti fasilitas tempat parkir yang tidak dijaga dan fasilitas ruang baca umum dan stop kontak yang kurang memadai.

Reliability (kehandalan)

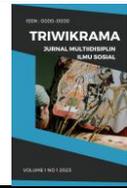
Reliability merupakan proses pemberian layanan, seperti ketepatan pegawai dalam pelayanan dan kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. Misalnya kemampuan petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan standar operasional pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara bersama Kepala Bidang Layanan TIK dan Kerja Sama, Pustakawan Madya, dan Pengunjung Perpustakaan, peneliti menganalisis dalam hal ini pegawai sebagai sumber daya yang berkualitas tinggi akan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah baik dan menggunakan pakaian dinas formal yang rapi dengan penyampaian yang komunikatif sehingga pengunjung memahami penjelasan petugas dengan baik. Dengan kemampuan petugas Perpustakaan yang sudah baik dapat meningkatkan kepuasan terhadap pengunjung sehingga dapat meningkatkan minat baca masyarakat Kota Bandar Lampung.

Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness merupakan kemauan dan kemampuan petugas agar membantu pengunjung, menanggapi permintaan mereka, dan memberikan informasi secara cepat serta memberikan layanan yang baik dan cepat. Petugas Perpustakaan harus selalu tanggap dan sigap untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung dan menanggapi pertanyaan dan keluhan dari pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis bahwa di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung petugas dalam menanggapi pertanyaan dan juga keluhan dari pengunjung dengan baik, cepat, dan juga ramah. Untuk menanggapi saran dan keluhan dari pengunjung, Perpustakaan memiliki kotak saran yang bisa diisi dan juga bisa melalui web serta sosial media yang ada, dengan adanya saran dari pengunjung pelayanan di Perpustakaan akan menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung sehingga makin banyak yang datang ke Perpustakaan dan dapat meningkatkan minat baca masyarakat Kota Bandar Lampung.



Empathy (empati)

Empathy merupakan Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual dengan cara memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dan mengutamakan kepentingan pelanggan, menunjukan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif terhadap setiap pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis bahwa petugas dapat mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan dengan baik, ramah, dan cepat dalam melayani pengunjung yang datang sehingga pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tersedia juga kotak saran bagi pengunjung untuk memberikan masukan atau menginginkan koleksi yang tidak ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung yang akan dicatat dan di usahakan oleh petugas. Petugas selalu mengupayakan pelayanan dan bekerja semaksimal mungkin untuk mengetahui kebutuhan pengunjung agar kualitas pelayanan publik di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung dapat meningkat sehingga banyak yang datang untuk membaca dan dapat meningkatkan minat baca masyarakat Kota Bandar Lampung.

Assurance (jaminan)

Assurance merupakan sikap petugas yang dapat meningkatkan kepercayaan kepada pengunjung dengan memberikan pelayanan yang terbaik, selalu menjaga kesopanan dan keramahan petugas serta kemampuan petugas untuk dapat dipercaya dengan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengatasi semua masalah pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis bahwa dalam hal kenyamanan sudah baik dengan fasilitas-fasilitas yang ada dan juga para petugas yang ada sudah bersikap ramah dan profesional dalam melayani sehingga dapat dipercaya oleh pengunjung yang datang. Petugas juga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasionalnya. Dengan kenyamanan dan keramahan yang diberikan petugas meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan petugas Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung.

Aspek penghambat dan pendukung pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung

1. Aspek penghambat

Untuk setiap pelayanan pastinya terdapat aspek penghambat dan juga pendukung dalam memberikan pelayanan. Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung memiliki aspek penghambat yaitu:

- a. Pengunjung yang datang ke Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung merasa cemas dikarenakan tempat parkir yang tidak di jaga sehingga takut terjadi kehilangan yang membuat pengunjung merasa khawatir saat berada di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung.
- b. Fasilitas ruang baca umum hanya disatu tempat dan juga stop kontak yang ada masih kurang memadai dan media informasi sosial media seperti instagram yang kurang menarik perhatian pengunjung.

2. Aspek pendukung

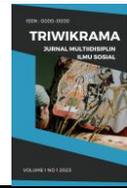
Aspek pendukung merupakan aspek yang mendukung pelayanan berupa sarana dan prasarananya dan juga petugas yang memberikan pelayanannya. Berikut aspek pendukung pelayanan yaitu :

- a. Fasilitas ruangan full AC, Lift, dan juga Wifi gratis. Gedung yang baru dan besar dengan lokasi yang strategis.
- b. Banyak buku – buku baru yang tersedia.
- c. Petugas melayani dengan cepat, ramah, komunikatif, dan profesional.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kualitas pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Kota Bandar Lampung di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Mukarom dan Laksana (2018) kesimpulan peneliti yaitu pada dimensi *Reliability* (kehandalan) sudah berjalan dengan baik petugas yang ada melayani sesuai standar operasionalnya, untuk dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) sudah berjalan dengan baik petugas menanggapi pertanyaan dan keluhan pengunjung dengan cepat, untuk dimensi *Empathy* (empati) sudah berjalan dengan baik petugas yang ada bersikap ramah dan sopan santun, untuk dimensi *Assurance* (jaminan) sudah berjalan dengan baik petugas yang ada bersikap profesional dan dapat dipercaya, namun pada dimensi *Tangibles* masih belum berjalan dengan baik dikarenakan tempat parkir yang tidak dijaga



membuat pengunjung merasa tidak aman, ruang baca umum dan stop kontak yang kurang memadai. Dengan keempat dimensi yang sudah berjalan dengan baik dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang datang sehingga minat baca masyarakat Kota Bandar Lampung dapat meningkat sedikit demi sedikit.

Berdasarkan hasil penelitian aspek pendukung pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi berupa sarana prasarana dan juga pegawainya seperti : fasilitas ruangan full AC, lift , wifi dan juga terdapat pojok baca digital yang bisa digunakan oleh pengunjung, gedung baru yang besar dan lokasi yang strategis, Banyak tersedia buku–buku baru. Petugas yang bersikap baik, ramah dan profesional kepada setiap pengunjung. Untuk aspek penghambatnya yaitu lokasi tempat parkir yang tidak dijaga, fasilitas ruang baca umum dan juga stop kontak yang kurang memadai, serta media informasi sosial media yang kurang menarik.

Saran

Berdasarkan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Kota Bandar Lampung Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung terdapat beberapa saran yaitu:

1. Perlu adanya penambahan fasilitas ruang baca dan juga stop kontak yang lebih memadai, memberikan petugas untuk menjaga parkir agar pengunjung merasa aman.
2. Perlu adanya layanan informasi yang baik dan juga menarik agar lebih banyak pengunjung yang mengetahui informasi terkait Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung.

5. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Bafadal, I. 2015. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara Creswell.

Dalman, H. (2018). *Keterampilan Menulis*. Depok: Rajawali Pers.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.

Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra, 2012. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: ANDI.

Garvin, D. A., 1988, *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Simon and Schuster.

Hardiyansyah 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan

Minahasa, T. (2019) *Pelayanan publik dan ketahanan nasional*. Jakarta : Gramedia

Mukarom. Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia, Bandung.

Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

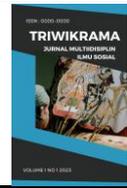
Sinambela, Litjan poltak. 2011. *Revormasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial

Volume 03, Number 05 2024

E-ISSN: 2988-1986

Open Access:



Surjadi (2012) *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung : Reifika aditama

Sutarno. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Tidjan. (2001). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Radja Grafindo Persada.

Jurnal:

Ratnasari, Y. 2011. *Pengaruh Pergaulan Teman Sebaya Terhadap Minat Baca Siswa Kelas V SD Negeri Bojongsari I Purbalingga*. Skripsi. FIP Universitas Negeri Yogyakarta.

Wibayanti, R. dan S. H. (2019). Pentingnya Meningkatkan Minat Baca Siswa. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*.

Peraturan perundang-undangan:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang Republik Indonesi No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan.

Peraturan Daerah Provinsi Lampung No 16 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan.

Sumber lainya:

<https://www.kupastuntas.co/2023/02/07/mulai-beroperasi-perpustakaan-modern-provinsi-lampung-koleksi-180-ribu-judul-buku>

<https://m.lampost.co/berita-kunjungan-masyarakat-bandar-lampung-keperpustakaan-hanya-884-orang.html>

*Corresponding author

E-mail addresses: berliantp436@gmail.com