

## RESPONSIVITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UMUM BALAI PEMUDA KOTA SURABAYA

**Zulfa Nurhamzah**

12040674233 (Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) zulfahamzah25@gmail.com

**Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.**

(S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) evahanyfanida@yahoo.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Responsivitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori responsivitas yang diungkapkan oleh Zeithaml, dkk (Hardiansyah, 2011:46) dengan enam indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Metode dalam penelitian ini yaitu dengan kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden dengan *sampling insidental*. Hasil dari penelitian ini adalah responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda sudah baik sebesar 77,12%. Indikator pertama yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan sebesar 81,1%, selanjutnya petugas/aparatur melakukan layanan dengan dengan cepat dengan kategori baik yaitu sebesar 76,04%. Indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat termasuk dalam kategori baik sebesar 74,05%. Indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat sebesar 76,1% dengan kategori baik. Indikator petugas/aparatur pelayanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sebesar 80% dalam kategori baik. Serta semua keluhan direspon oleh petugas termasuk dalam kategori baik yaitu sebesar 75,4%. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan responsivitas yaitu dengan meningkatkan perhatian, rasa empati, fokus, kesungguhan, dan pelayanan yang sesuai dengan keinginan, harapan, dan kebutuhan pengunjung.

**Kata Kunci:** Responsivitas Pelayanan, Perpustakaan Umum Kota Surabaya

### Abstract

This research aims to understand responsiveness services in Balai Pemuda public libraries of Surabaya city. This research using the theory responsiveness expressed by Zeithaml, dkk (Hardiansyah, 2011: 46) with six the indicators: Respond to each client/an applicant who wish to seek treatment, officers/apparatus efforts quickly, officers/apparatus efforts to be precise, officers/apparatus efforts carefully, officers/apparatus do services with the right time, all customer complaints responded by officers. A method of the research is with quantitative descriptive. Technique data collection using a questionnaire to be distributed to 100 respondents with incidental sampling. The result of this research is responsiveness of services in the Balai Pemuda public library are good that is by 77,12%. The first indicator namely respond to each client/an applicant who wish to seek treatment that is by 81,1%. Subsequently, officers/apparatus efforts quickly with good category that is by 76,04%. Indicators officers/apparatus efforts to be precise included in a good category by 74,05%. Indicators officers/apparatus efforts carefully of 76,1% with a good category. Indicators officers/apparatus do services with the right time by 80% in the good category. And all complaints responded by officers included in a good category that is by 75,4%. This research is expected to help parties the library to improve responsiveness services namely by increasing attention, empathy, focus, earnestness, and services in according as the wish, hope, and the needs of the visitors.

**Keywords:** Responsiveness Service, Public Libraries of Surabaya City

### PENDAHULUAN

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan kegiatan suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan merupakan salah satu fungsi dan bentuk tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat. Adapun dasar dalam memberikan pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah seperti bidang pelayanan umum, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain-lain. Menurut Mahmudi (dalam Hardiansyah, 2011:20), pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu:

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi: kesehatan, pendidikan, dan bahan kebutuhan pokok.
2. Pelayanan umum yang meliputi: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu bidang pelayanan publik yang terpenting adalah bidang pendidikan. Hal ini sesuai dengan tujuan bangsa Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Berbagai cara dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia, salah satunya dengan meningkatkan minat baca masyarakat. Peningkatan minat baca oleh masyarakat dapat diwujudkan melalui adanya perpustakaan. Perpustakaan merupakan lembaga yang memberikan pelayanan jasa di bidang pendidikan dimana perpustakaan menyediakan berbagai koleksi buku, jurnal, ataupun fasilitas lain yang digunakan untuk kegiatan pendidikan.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 4 tentang Perpustakaan menjelaskan bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh sebab itu, perpustakaan merupakan lembaga yang penting untuk didirikan mengingat tujuan perpustakaan yang vital bagi kemajuan pola pikir masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Suwarno (2010:37) yang menyatakan bahwa perpustakaan sebagai pusat sumber daya informasi menjadi tulang punggung gerak majunya suatu institusi terutama institusi pendidikan.

Pemerintah Kota Surabaya telah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan tanpa biaya bagi masyarakat dengan mendirikan Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Perpustakaan Umum diselenggarakan untuk memberikan pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat secara luas sebagai sarana pembelajaran yang terbuka bagi semua kalangan tanpa memandang usia, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi. Hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Salah satu perpustakaan umum yang ada di Kota Surabaya yaitu Perpustakaan Umum Balai Pemuda yang berdiri pada

bulan Februari tahun 2013. Perpustakaan Umum Balai Pemuda merupakan perpustakaan umum yang terletak di pusat kota Surabaya sehingga akses masyarakat menuju perpustakaan sangat mudah. Antusiasme masyarakat di pusat kota juga lebih besar dibandingkan dengan Perpustakaan Umum Kota Surabaya yang berlokasi di daerah Rungkut. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya jumlah pengunjung Perpustakaan Umum Balai Pemuda setiap tahunnya.

**Tabel 1**  
**Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan Balai Pemuda Kota Surabaya Tahun 2013-2015**

| <i>Tahun</i> | <i>Jumlah Pengunjung</i> |
|--------------|--------------------------|
| <b>2013</b>  | <b>41.741</b>            |
| <b>2014</b>  | <b>123.814</b>           |
| <b>2015</b>  | <b>138.383</b>           |
| <b>Total</b> | <b>303.938</b>           |

*Sumber: Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya, 2015*

Perpustakaan umum sebagai lembaga pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi para pengunjung atau masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, perpustakaan juga harus memperhatikan kualitas sehingga pengunjung merasa puas. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, perusahaan atau instansi harus memperhatikan dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *tangibles* (Berwujud), *reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *assurance* (Jaminan), *empathy* (Empati).

Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan adalah responsivitas. Seperti yang diungkapkan oleh Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011:47), responsivitas (*responsiveness*)/ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Sebagai aparatur negara, pegawai harus selalu memperhatikan dan memenuhi segala kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pemenuhan kebutuhan ini harus dilakukan dengan cepat dan responsif sehingga pelayanan yang diberikan dinilai berkualitas. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh perpustakaan dalam memberikan pelayanan, mengingat Kota Surabaya merupakan kota yang meraih Millenium Development Goals (MDGs) Award 2013 dengan bidang pengembangan layanan perpustakaan umum Kota Surabaya (<http://surabaya.tribunnews.com>, diakses pada 31 Oktober 2015). Dengan adanya penghargaan ini, maka Perpustakaan Umum Balai Pemuda haruslah memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memperhatikan aspek

responsivitas untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Namun, salah satu masalah krusial yang ada di Perpustakaan Balai Pemuda yakni koleksi buku yang terbatas dan kebanyakan kuno ([www.artebia.com](http://www.artebia.com), diakses pada 21 Oktober 2015).

Dalam observasi awal, perpustakaan juga dirasa kurang tanggap terhadap kebutuhan pengunjung. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil wawancara dengan salah satu pengunjung yang mengatakan:

“Di perpustakaan ini penataannya agak berantakan dan koleksi bukunya masih kurang kalo menurut saya. Kebanyakan buku anak-anak dan pelajar, tapi untuk yang mahasiswa perguruan tinggi seperti saya masih kurang.” (*Chruschita Levyana Zylvy, Pengunjung Perpustakaan, 27 Oktober 2015*).

Berbagai jenis koleksi buku merupakan salah satu keluhan para pengunjung perpustakaan. Namun, respon terhadap permintaan pengunjung itu masih kurang. Hal ini sesuai dengan ungkapan salah satu pengunjung perpustakaan yang mengatakan:

“Sampai sekarang buku yang sesuai jurusan saya Pendidikan Matematika masih sama saja. Hanya selalu buku-buku ini saja yang sering saya pegang.” (*Chruschita Levyana Zylvy, Pengunjung Perpustakaan, 27 Oktober 2015*).

Namun, salah satu petugas perpustakaan mengatakan:

“Keluhan pengunjung biasanya terkait dengan koleksi dan penambahan buku, namun tidak bisa karena tidak mungkin menambah rak.” (*Boy Hendra, Petugas Teknis Perpustakaan, 22 Oktober 2015*).

Berdasarkan pernyataan salah satu petugas perpustakaan tersebut, dapat dilihat bahwa kurangnya respon Perpustakaan Umum Balai Pemuda untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan pengunjung.

Keberadaan mesin sebagai penunjang kegiatan juga masih sering mengalami kerusakan atau tidak berfungsi dengan baik. Salah satu pengunjung perpustakaan mengatakan:

“Kalo disini tidak ada komputer yang digunakan untuk mencari buku seperti yang di Perpustakaan, jadi harus mencari satu-satu”. Berdasarkan observasi awal yang ditemui peneliti, fasilitas seperti mesin laminating dan katalog online masih tidak bisa difungsikan karena dalam proses perbaikan (observasi tanggal 22 Oktober 2015).

Kurang berfungsinya katalog online dengan baik menyebabkan pengunjung mengalami kesulitan dalam mencari buku yang dibutuhkan. Namun, petugas kurang sigap dalam membantu pengunjung untuk mencari buku yang dibutuhkan sehingga pengunjung tidak bisa mendapatkan buku yang diinginkan dengan cepat. Hal itu menunjukkan bahwa Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya belum dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merasa responsivitas merupakan dimensi yang sangat penting karena hal ini dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan judul **“Responsivitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya”**.

#### A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah yaitu **“Bagaimana Responsivitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya”**

#### B. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya. \.

#### C. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam Pelayanan Publik.

Manfaat Praktis

1. Bagi Almamater

Sebagai wawasan dan sumber informasi yang dapat memberikan tambahan referensi dan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan oleh peneliti lain dalam bidang Pelayanan Publik.

2. Bagi Instansi

a. Sebagai acuan bagi Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya supaya lebih meningkatkan responsivitas dalam memberikan pelayanan.

b. Untuk memberikan gambaran tentang responsivitas pelayanan Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya

3. Bagi Peneliti

a. Sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan ilmu yang berhubungan dengan responsivitas pelayanan.

b. Untuk menguji kemampuan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang Pelayanan Publik.

## KAJIAN PUSTAKA

### A. Konsep Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Moenir (2006:27) yang mengungkapkan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Dalam hal ini, pelayanan diartikan sebagai sebuah kegiatan. Hal itu juga ditegaskan oleh Sampara (dalam Sinambela, 2010:5) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

#### 2. Pelayanan Perpustakaan

Basuki dalam Suwarno (2010:31) mengungkapkan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk dijual. Rahyuningsih (2007:85) yang menyebutkan bahwa layanan pengguna merupakan salah satu kegiatan pokok perpustakaan. Kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan.

#### 3. Perpustakaan Umum

Sutarno (2006:191) yang menyebutkan bahwa perpustakaan umum memberikan layanan tanpa membedakan perbedaan umur, tingkat pendidikan, latar belakang sosial dan ekonomi, agama, kebudayaan, dan lain sebagainya. Rahyuningsih (2007:4) juga menyatakan perpustakaan umum didirikan untuk melayani semua anggota masyarakat yang memerlukan jasa informasi dan perpustakaan.

### B. Konsep Responsivitas

#### 1. Pengertian Responsivitas

Responsivitas merupakan bentuk tanggapan pemberi layanan terhadap tuntutan masyarakat yang berkaitan dengan perkembangan zaman, teknologi, inovasi dan aspirasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat itu sendiri dalam rangka peningkatan responsivitas dan kepuasan masyarakat. Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011:47), responsivitas (*responsiveness*)/ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Pemberi layanan harus bersikap tanggap terhadap segala kebutuhan pengguna layanan. Sejalan dengan Dwiyanto (2008:148) yang mendefinisikan bahwa responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk

mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan.

#### 2. Indikator Responsivitas

Responsivitas merupakan bentuk ketanggapan dari penyelenggara layanan terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Oleh karena itu, indikator responsivitas diperlukan untuk mengukur seberapa besar respon penyelenggara layanan tersebut.

Menurut Zeithaml, dkk. (dalam Hardiansyah, 2011:46), menyebutkan indikator responsivitas sebagai berikut:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan  
Menurut Dwiyanto (dalam Familia, 2015:19) respon kepada setiap pelanggan berkaitan dengan sikap petugas/aparatur. Sikap aparat dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada semua pengguna jasa.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat  
Menurut Saleh (dalam Familia, 2015:20) yang dimaksud dengan cepat meliputi melayani pertanyaan dan permintaan mereka dengan sigap dan sepenuh hati serta kemampuan beremphaty
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat  
Kasmir (dalam Familia, 2015:20) menyatakan bahwa tepat yaitu jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat  
Menurut Sutrisno (dalam Familia, 2015:20), pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam menyampaikan pelayanan kepada pelanggan.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat  
Menurut Hardiansyah (2011:49), pelayanan dengan waktu yang tepat mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas  
Menurut Rahmayanty (2013:93), setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya.

## METODE

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2014:2). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data berikut:

### A. Data Primer

Data primer adalah sumber data utama yang digunakan dalam penelitian yang diperoleh secara langsung pada saat penelitian di lapangan. Adapun sumber data primer dari penelitian ini yaitu Pengunjung Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya. Berdasarkan kuesioner yang sudah dibuat, informasi yang dapat digali yaitu terkait dengan responsivitas pelayanan.

### B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari catatan atau dokumentasi resmi yang dapat mendukung data primer. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu :

- Data profil Perpustakaan umum Balai Pemuda Kota Surabaya.
- Data jumlah pengunjung Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya.
- Foto – foto dokumentasi penelitian, dan lain-lain.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati segala hal yang berhubungan dengan konteks penelitian yang tidak terbatas pada orang saja, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Hadi dalam Sugiyono (2012:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan yaitu observasi partisipan dimana peneliti terlibat langsung sebagai salah satu pengunjung di Perpustakaan Umum Balai Pemuda. Observasi dilakukan diawal untuk mengamati kondisi lingkungan dan kegiatan pengunjung berkaitan dengan pelayanan perpustakaan.

Observasi yang dilakukan juga merupakan observasi tidak terstruktur dimana peneliti melakukan pengamatan bebas dan mencatat hal-hal yang menarik dari kegiatan pelayanan Perpustakaan Umum Balai Pemuda. Dalam hal ini, observasi dilakukan untuk mengetahui masalah yang ada di lokasi tersebut berkaitan dengan responsivitas pelayanan.

#### 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan metode yang cocok digunakan untuk mengumpulkan informasi apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang sangat luas. Menurut Sugiyono (2012:142) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan

atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Pada penelitian ini digunakan kuesioner tertutup dimana peneliti sudah memberikan alternatif jawaban yang mungkin sehingga responden cukup memilih jawaban yang sesuai pada pilihan yang tersedia. kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda yang akan dianalisis dan diinterpretasikan untuk mendapatkan gambaran yang jelas. Kuesioner ini ditujukan kepada pengunjung Perpustakaan Umum Balai Pemuda.

#### 3. Dokumentasi

Studi dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dan pendukung dalam mencari data dan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Studi dokumentasi tersebut yakni yang terkait dengan data-data jumlah pengunjung Perpustakaan Umum Balai Pemuda, foto dokumentasi kegiatan pelayanan dan pengunjung, serta studi kepustakaan yaitu dengan membaca dan mempelajari buku-buku, catatan kuliah, serta akses data melalui internet guna mendukung penelitian

### D. Teknik Analisis Data

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda, maka analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif-kuantitatif yang antara lain sebagai berikut:

#### 1. Analisis Data Kuantitatif

Suyanto dan Sutinah (2010:57) menyatakan bahwa analisis kuantitatif digunakan apabila data yang diperoleh berjumlah besar dan mudah diklasifikasikan dalam berbagai kategori. Analisis kuantitatif disebut juga analisis statistik, yang mana penggunaan model ini dibagi menjadi tiga tahap, yaitu pengolahan data, pengorganisasian, data penemuan hasil. Berdasarkan analisis kuantitatif maka teknik analisis data dijabarkan sebagai berikut :

##### a. Pengolahan Data

Proses awal pengolahan data dilakukan dengan melakukan *editing* dari setiap data yang diterima. *Editing* ini dilakukan untuk meneliti lengkap tidaknya pengisian kuesioner oleh responden, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian dan keajegan antara jawaban pertanyaan satu dengan pertanyaan yang lain. Tahap selanjutnya dilakukan proses *coding*, yaitu mengklarifikasikan jawaban responden menurut macam-macamnya. Hasil dari proses *coding* dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas dalam

melihat kategori atau klasifikasi data. Klasifikasi data hasil kuesioner didasarkan pada 5 (lima) kategori yaitu :

1. Nilai 1 (satu) untuk jawaban Sangat Kurang Baik (SKB)
2. Nilai 2 (dua) untuk jawaban Kurang Baik (KB)
3. Nilai 3 (tiga) untuk jawaban Cukup Baik (CB)
4. Nilai 4 (empat) untuk jawaban Baik (B)
5. Nilai 5 (lima) untuk jawaban Sangat Baik (SB)

#### b. Pengorganisasian Data

Pengorganisasian data dilakukan terhadap data-data yang telah disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, yaitu:

##### 1) Menghitung jumlah skor item kuesioner

Hasil kuesioner yang sudah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi sesuai dengan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan kemudian dihitung pada masing-masing kategori. Perhitungan hasil kuesioner berdasarkan pada kelompok responden menggunakan rumus sebagai berikut (dalam Ridwan, 2010:88).

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Prosentase Jumlah Responden

f : Jumlah Jawaban Responden

N : Jumlah Responden

##### 2) Membuat kelas interval

Kelas interval berfungsi untuk menentukan tingkatan nilai dari hasil variabel yang diukur. Nilai pada kelas interval dinyatakan dalam presentase. Berikut kriteria interpretasi skor pada kelas interval yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.4**

#### Kriteria Interpretasi Skor

| Kelas | Kriteria Interpretasi Skor | Kategori           |
|-------|----------------------------|--------------------|
| 1     | 81% - 100%                 | Sangat Baik        |
| 2     | 61% - 80%                  | Baik               |
| 3     | 41% - 60%                  | Cukup Baik         |
| 4     | 21% - 40%                  | Kurang Baik        |
| 5     | 0% - 20%                   | Sangat Kurang Baik |

Sumber : Ridwan, 2010:88

#### c. Penemuan Hasil

Hasil dari perhitungan jumlah skor item untuk setiap kategori yang dinyatakan dalam bentuk prosentase kemudian dikategorikan sesuai dengan tabel persentase pada kelas interval. Perhitungan skor item pada tiap

variabel juga akan dilakukan untuk menghitung skor akhir guna menentukan kategori penentu pada tiap variabel dalam bentuk prosentase. Nilai persentase tersebut dinyatakan dalam bentuk kata-kata untuk dideskripsikan agar mudah untuk dipahami.

#### 2. Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang masih dalam bentuk angka untuk diubah menjadi kata-kata agar mudah untuk dipahami. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Profil Perpustakaan Umum Balai Pemuda

Perpustakaan Umum balai Pemuda memiliki berbagai layanan diantaranya adalah:

1. Layanan Pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA)

Layanan pembuatan KTA ini sudah menggunakan sistem komputerisasi. Hal yang perlu dilakukan pertama kali sebelum memasukkan data ke komputer adalah calon anggota perpustakaan yang berstatus umum seperti ibu rumah tangga, pegawai, maupun mahasiswa terlebih dahulu mengisi formulir pendaftaran, menyerahkan foto copy KTP Surabaya yang masih berlaku. Sedangkan bagi calon anggota perpustakaan yang berstatus masih pelajar dan anak-anak terlebih dahulu mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan, menyertakan fotocopy KK Surabaya, serta menyertakan surat lampiran keterangan yang berisi keterangan bahwa siswa tersebut terdaftar sebagai yang bersekolah di sekolah yang bersangkutan untuk ditandatangani oleh kepala sekolah serta untuk distempel sebagai bukti. Lampiran surat keterangan tersebut sudah disediakan oleh Perpustakaan umum Kota Surabaya. Pembuatan KTA ini dilakukan di bagian *front office*.

2. Layanan Internet

Layanan penelusuran melalui media internet.

3. Layanan Referensi

Layanan ini merupakan layanan referensi rujukan, koleksi hanya sebatas dibaca di tempat/ difotocopy dan tidak boleh dipinjam/ dibawa pulang, kegiatan jasa penelusuran informasi dengan cara memberikan pelayanan bagi pengguna yang ingin mencari informasi yang dibutuhkan dari koleksi perpustakaan.

#### 4. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan petugas perpustakaan dalam membantu penggunaan bagi pengunjung yang ingin memerlukan dengan cara menelusuri informasi yang dibutuhkan. Peneluran informasi dapat dilakukan kepada setiap petugas perpustakaan.

#### 5. Layanan Peminjaman Buku

Untuk mendapatkan layanan ini, pengguna harus terdaftar menjadi anggota perpustakaan, masa peminjaman buku selama satu minggu dan dibatasi maksimal peminjaman untuk dua buah buku. Peminjaman boleh diperpanjang tiga kali perpanjangan. Keterlambatan pengembalian buku dikenakan denda Rp 500,-/hari untuk buku dewasa dan Rp 200,-/hari untuk buku anak. Apabila buku yang dipinjam hilang atau rusak maka peminjam wajib mengganti. Selain memberikan layanan peminjaman, kegiatan yang dilakukan adalah layanan pengembalian dan perpanjangan buku. Layanan ini dilakukan di bagian *front office*. Adapun jam layanannya yaitu:

Setiap hari ; Pukul 08.00 – 21.00

Hari Libur nasional ; Tutup

#### 2. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yaitu pengunjung Perpustakaan Umum Balai Pemuda. Adapun data karakteristik responden yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Data Responden**

| No | Data Responden      |                  | Jmh Rspdn | Prosentase (%) |
|----|---------------------|------------------|-----------|----------------|
| 1. | Jenis Kelamin       | Laki-Laki        | 40        | 40%            |
|    |                     | Perempuan        | 60        | 60%            |
| 2. | Pendidikan Terakhir | TK               | 1         | 1%             |
|    |                     | SD               | 5         | 5%             |
|    |                     | SMP              | 27        | 27%            |
|    |                     | SMA/SMK          | 49        | 49%            |
|    |                     | Perguruan Tinggi | 18        | 18%            |
| 3. | Pekerjaan           | Pelajar          | 36        | 36%            |
|    |                     | Mahasiswa        | 37        | 37%            |
|    |                     | PNS              | 0         | 0%             |
|    |                     | Pegawai Swasta   | 14        | 14%            |
|    |                     | TNI/POLRI        | 0         | 0%             |
|    |                     | Guru             | 4         | 4%             |
|    |                     | Ibu Rumah Tangga | 3         | 3%             |

|    |      |                   |    |     |
|----|------|-------------------|----|-----|
|    |      | Lain-lain         | 6  | 6%  |
| 4. | Usia | 13 tahun ke bawah | 3  | 3%  |
|    |      | 14-20 Tahun       | 55 | 55% |
|    |      | 21-30 Tahun       | 29 | 29% |
|    |      | 31-40 Tahun       | 7  | 7%  |
|    |      | > 40 Tahun        | 6  | 6%  |

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Hasil kuesioner yang sudah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi sesuai dengan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan kemudian dihitung pada masing-masing kategori. Perhitungan hasil kuesioner berdasarkan pada kelompok responden menggunakan rumus sebagai berikut (dalam Riduwan, 2010, 88).

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : prosentase jumlah skor jawaban responden

f : jumlah skor jawaban responden

N : jumlah skor ideal (skor tertinggi)

Skor jawaban maksimal pada tiap indikator pernyataan adalah jawaban seluruh responden yang memilih alternatif jawaban Sangat Baik (SB) yang memiliki nilai 5 (lima). Oleh karena itu nilai N (jumlah skor ideal/skor tertinggi) didapat dari 100 responden dengan pilihan alternatif jawaban pada nilai tertinggi, yakni:

$$N = 100 \times 5$$

$$N = 500 \text{ (skor ideal/skor tertinggi)}$$

Hasil dari perhitungan jumlah skor item untuk setiap kategori yang dinyatakan dalam bentuk prosentase kemudian dikategorikan sesuai dengan tabel prosentase pada kelas interval. Berikut kriteria interpretasi skor pada kelas interval yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 3**  
**Kriteria Interpretasi Skor**

| Kelas | Kriteria Interpretasi Skor | Kategori           |
|-------|----------------------------|--------------------|
| 1.    | 81% - 100%                 | Sangat Baik        |
| 2.    | 61% - 80%                  | Baik               |
| 3.    | 41% - 60%                  | Cukup Baik         |
| 4.    | 21% - 40%                  | Kurang Baik        |
| 5.    | 0% - 20%                   | Sangat Kurang Baik |

Sumber : Riduwan, 2010:88

Perhitungan skor item pada tiap indikator juga akan dilakukan untuk menghitung skor akhir guna menentukan kategori penentu pada tiap indikator dalam bentuk prosentase. Nilai prosentase tersebut dinyatakan dalam bentuk kata-kata untuk dideskripsikan agar mudah untuk dipahami. Adapun perhitungan skor setiap item pertanyaan dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel 4**  
**Kategori Prosentase Nilai Skor Pada Indikator Responsivitas Pelayanan**

| No.                                                                          | Indikator                                                                     | Nilai Prosentase Skor (%) | Kategori    |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|
| <b>A. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan</b> |                                                                               |                           |             |
| 1.                                                                           | Petugas/aparatur perpustakaan bersikap sopan kepada pengunjung                | 82%                       | Sangat Baik |
| 2.                                                                           | Petugas/aparatur perpustakaan bersikap ramah kepada pengunjung                | 80,2%                     | Sangat Baik |
| <b>B. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat</b>                  |                                                                               |                           |             |
| 3.                                                                           | Petugas/aparatur perpustakaan memberikan pelayanan dengan sigap               | 79,2%                     | Baik        |
| 4                                                                            | Petugas/aparatur perpustakaan memberi pelayanan dengan sepenuh hati           | 77,4%                     | Baik        |
| 5.                                                                           | Petugas/aparatur perpustakaan memberi pelayanan dengan baik                   | 80,6%                     | Sangat Baik |
| 6.                                                                           | Petugas/aparatur perpustakaan memberi perhatian terhadap pengunjung           | 72,6%                     | Baik        |
| 7.                                                                           | Petugas/aparatur perpustakaan menunjukkan rasa empati kepada pengunjung       | 70,4%                     | Baik        |
| <b>C. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat</b>                  |                                                                               |                           |             |
| 8.                                                                           | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan sesuai keinginan | 73,6%                     | Baik        |

|                                                                        |                                                                                                                  |       |             |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|
|                                                                        | pengunjung                                                                                                       |       |             |
| 9.                                                                     | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengunjung | 74,8% | Baik        |
| <b>D. Petugas/aparatur pelayanan melakukan pelayanan dengan cermat</b> |                                                                                                                  |       |             |
| 10.                                                                    | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan terfokus kepada kepentingan pengunjung              | 71,4% | Baik        |
| 11.                                                                    | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh                              | 77,4% | Baik        |
| 12.                                                                    | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan dengan tenang dan sabar                             | 77%   | Baik        |
| 13.                                                                    | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan bekerja dengan teliti dalam melayani pengunjung                          | 78,6% | Baik        |
| <b>E. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat</b> |                                                                                                                  |       |             |
| 14.                                                                    | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan memberikan informasi dan kepastian waktu kepada pengunjung               | 78,8% | Baik        |
| 15.                                                                    | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan                        | 81,2% | Sangat Baik |
| <b>F. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</b>                |                                                                                                                  |       |             |

|     |                                                                                                                        |       |      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 16. | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan cepat tanggap menyelesaikan keluhan pengunjung                                 | 74,6% | Baik |
| 17. | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan memberikan perhatian terhadap keluhan yang diajukan                            | 75,2% | Baik |
| 18. | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan merespon keluhan pengunjung                                                    | 75%   | Baik |
| 19. | Petugas/aparatur pelayanan perpustakaan menyediakan sarana untuk media dalam menyampaikan keluhan, kritik maupun saran | 76,8% | Baik |

Sumber: Data primer yang telah diolah, 201

## B. Pembahasan

Perpustakaan Umum Kota Surabaya merupakan perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Perpustakaan umum ini diselenggarakan untuk memberikan pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat secara luas sebagai sarana pembelajaran yang terbuka bagi semua kalangan tanpa memandang usia, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi. Salah satu lokasi perpustakaan umum yaitu Perpustakaan Umum Balai Pemuda.

Perpustakaan umum sebagai lembaga pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi para pengunjung atau masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, perpustakaan juga harus memperhatikan kualitas sehingga pengunjung merasa puas. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, perusahaan atau instansi harus memperhatikan dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan.

Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan adalah responsivitas. Seperti yang diungkapkan oleh Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011:47), responsivitas (*responsiveness*)/ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Sebagai aparatur negara, pegawai harus selalu memperhatikan dan memenuhi segala kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pemenuhan kebutuhan ini harus dilakukan dengan cepat dan responsif sehingga

pelayanan yang diberikan dinilai berkualitas. Zeithaml, dkk. (dalam Hardiansyah, 2011:46) menyebutkan indikator responsivitas sebagai berikut:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Keenam indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya. Setiap indikator responsivitas pelayanan tersebut diturunkan menjadi beberapa item pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui tingkat responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya dalam bentuk kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden dilengkapi dengan pertanyaan mengenai data responden yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, menurut data responden dapat dilihat bahwa responden terbanyak yang mengunjungi Perpustakaan Umum Balai Pemuda berdasarkan data jenis kelamin yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 atau 60%; berdasarkan pendidikan terakhir yaitu pendidikan terakhir SMA/SMK sebesar 49 atau 49%; berdasarkan pekerjaan yaitu mahasiswa sebesar 37 atau 37%; berdasarkan usia yaitu berusia 14-20 tahun sebesar 55 atau 55%. Berdasarkan penjelasan mengenai data responden tersebut dapat dikatakan bahwa Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya merupakan perpustakaan yang sering dikunjungi oleh pengunjung yang berusia produktif yaitu dan mayoritas berstatus mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai skor jawaban dari 100 responden pada setiap indikator responsivitas pelayanan yang telah prosentasikan dan dimasukkan ke dalam kelas interval sesuai dengan kategori kriteria interpretasi skor yang telah ditentukan, dapat diketahui hasil nilai rata-rata keenam indikator responsivitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa tanggapan sebagian besar responden

terhadap item pertanyaan ke 1 termasuk dalam kategori sangat baik yaitu dengan prosentase nilai sebesar 82%. Hal ini ditunjukkan dengan prosentase nilai terbesar adalah 51,2% responden memilih kategori baik, 23% responden menjawab sangat baik, dan 7,8% responden menjawab cukup baik. Kesopanan petugas juga dapat dilihat saat petugas memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan tutur bahasa dan sikap yang baik. Berdasarkan data tersebut maka secara keseluruhan menunjukkan bahwa kesopanan petugas perpustakaan umum balai pemuda kepada pengunjung adalah sangat baik. Sedangkan, untuk tanggapan sebagian besar responden terhadap item pertanyaan ke 2 termasuk dalam kategori sangat baik yaitu dengan prosentase nilai sebesar 80,2%. Keramahan petugas perpustakaan terlihat pada saat petugas melayani pengunjung dengan murah senyum dan bersikap baik kepada pengunjung yang membutuhkan pelayanan. Meskipun secara keseluruhan menunjukkan bahwa keramahan petugas perpustakaan umum balai pemuda kepada pengunjung dalam kategori sangat baik, namun masih ada yang menjawab kurang baik. Hal itu dikarenakan masih ada beberapa petugas yang bersikap kurang ramah kepada pengunjung seperti pada petugas penitipan tas yang kurang memberikan senyum kepada pengunjung yang datang. Oleh karena itu, petugas perpustakaan umum balai pemuda harus lebih meningkatkan sikap ramah kepada pengunjung.

Berdasarkan hasil perhitungan item nomor 1 dan 2 pada indikator pertama, maka dapat disimpulkan bahwa indikator ini memiliki skor rata-rata 81,1% yaitu dalam kategori sangat baik. Dengan demikian, responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya pada indikator merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan adalah sangat baik.

## **2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat**

Berdasarkan data jumlah jawaban responden, dapat dilihat bahwa tanggapan sebagian besar responden terhadap item pertanyaan ke 3 mengenai kesiapan petugas yaitu sebesar 79,2% yang berada dalam kategori baik. Kesiapan petugas dapat dilihat dari petugas perpustakaan yang segera menangani pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan seperti peminjaman atau pengembalian buku hingga pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA). Berdasarkan data tersebut, secara keseluruhan menunjukkan bahwa kesiapan petugas perpustakaan umum balai pemuda kepada pengunjung adalah baik. Namun, masih ada pengunjung yang memberikan penilaian kurang baik. Hal tersebut dikarenakan petugas perpustakaan belum sigap dan cepat dalam membantu pengunjung yang kesulitan mencari buku. Oleh karena itu, petugas perpustakaan balai

pemuda diharapkan lebih meningkatkan kesiapan agar termasuk dalam kategori sangat baik.

Selanjutnya, tanggapan sebagian besar responden terhadap item pertanyaan ke 4 mengenai sikap petugas yang sepenuh hati dalam kategori baik yaitu sebesar 77,4%. Kategori tersebut menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan perpustakaan umum balai pemuda berdasarkan item pernyataan ini, mayoritas sesuai dengan harapan dari penumpang. Meskipun begitu, masih ada pengunjung yang menilai kurang baik. Hal itu dikarenakan pengunjung petugas belum sepenuhnya membantu pengunjung yang kesulitan mencari buku hanya memberikan arahan lokasi rak buku saja. Oleh karena itu, pihak Perpustakaan Umum Balai Pemuda harus meningkatkan responsivitas pelayanannya agar termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item pertanyaan ke 5 menunjukkan kategori yang sangat baik yaitu sebesar 80,6%. Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung. Berdasarkan data tersebut maka secara keseluruhan menunjukkan bahwa petugas/aparatur pelayanan perpustakaan umum balai pemuda memberikan pelayanan dengan baik. Selanjutnya untuk item pernyataan ke 6 menunjukkan prosentase sebesar 72,6% dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas/aparatur pelayanan memberikan perhatian kepada pengunjung yang ingin mendapatkan layanan. Petugas perpustakaan segera memberikan perhatian kepada pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan. Namun, masih banyak pengunjung yang merasa perhatian petugas kepada pengunjung masih kurang. Hal itu ditunjukkan oleh sikap petugas yang kurang memperhatikan pengunjung yang bertanya ataupun meminta bantuan. Oleh karena itu, Perpustakaan umum Balai Pemuda diharapkan dapat meningkatkan perhatian kepada pengunjung agar pengunjung dapat merasa perhatian yang diberikan petugas sangat baik.

Berdasarkan bahwa tanggapan sebagian besar responden terhadap item pernyataan ke 7 mengenai rasa empati petugas adalah 70,4% yang menunjukkan kategori baik. Namun, skor ini merupakan skor yang paling rendah. Hal ini karena petugas perpustakaan dirasa kurang memahami kebutuhan dan kesulitan yang dialami pengunjung. Petugas dirasa kurang merasakan dan memahami kesulitan pengunjung misalkan pada saat kesulitan mencari buku secara manual dikarenakan mesin katalog online selalu tidak berfungsi. Sehingga pengunjung belum dapat mendapatkan pelayanan dengan cepat. Oleh karena itu, diharapkan pihak perpustakaan umum balai pemuda harus memberikan rasa empati yang lebih tinggi agar menunjukkan kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan item nomor 3 hingga 7 pada indikator kedua, maka dapat disimpulkan

bahwa indikator ini memiliki skor rata-rata 76,04% yaitu dalam kategori baik. Dengan demikian, responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya pada petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat adalah baik dan diharapkan lebih ditingkatkan lagi.

### **3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat**

Berdasarkan tanggapan sebagian besar responden terhadap item pernyataan ke 8 mengenai pelayanan sesuai keinginan pengunjung termasuk dalam kategori baik dengan prosentase skor sebesar 73,6%. Namun, beberapa responden masih ada yang merasa petugas belum memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan. Hal itu dikarenakan pengunjung masih belum bisa mendapatkan pelayanan sesuai keinginan mereka seperti koleksi buku dan mendapatkan buku yang diinginkan dengan cepat. Oleh karena itu, diharapkan pihak perpustakaan umum balai pemuda dapat meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengunjung.

Selanjutnya yaitu item pernyataan nomor 9 yang berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa tanggapan sebagian besar responden memberikan jawaban dalam kategori baik yaitu dengan prosentase skor 74,8%. Berdasarkan data tersebut maka secara keseluruhan menunjukkan bahwa pemberian pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan oleh petugas perpustakaan umum balai pemuda kepada pengunjung adalah baik meskipun masih ada yang menjawab kurang baik. Hal tersebut dikarenakan harapan dan kebutuhan pengunjung untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat masih kurang. Kurang berfungsinya mesin katalog online untuk mencari buku juga menyebabkan harapan dan kebutuhan pengunjung akan pelayanan perpustakaan masih kurang. Oleh karena itu, pihak perpustakaan umum balai pemuda diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengunjung agar mencapai kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan item nomor 8 dan 9 pada indikator ketiga, maka dapat disimpulkan bahwa indikator ini memiliki skor rata-rata 74,05% yaitu dalam kategori baik. Dengan demikian, responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya pada indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat adalah baik.

### **4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat**

Berdasarkan data tanggapan sebagian besar responden terhadap item pernyataan ke 10 mengenai fokus pelayanan dari petugas memiliki kategori skor baik dengan prosentase 71,4%. Pada item ini, beberapa

pengunjung masih merasa petugas perpustakaan belum memberikan pelayanan yang terfokus pada kebutuhan pengunjung. Petugas perpustakaan kurang memperhatikan kebutuhan pengunjung perpustakaan misalnya kebutuhan buku yang ingin dibaca. Petugas perpustakaan kurang fokus untuk membantu pengunjung yang kesulitan ataupun bertanya kepada petugas. Oleh karena itu, diharapkan pihak perpustakaan lebih meningkatkan fokus dalam melayani pengunjung agar menjadi sangat baik.

Berdasarkan tanggapan sebagian besar responden terhadap item pernyataan ke 11 mengenai petugas yang memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh berada dalam kategori baik dengan prosentase 77,4%. Namun, masih ada pengunjung yang merasa kesungguhan petugas masih kurang baik. Hal itu ditunjukkan saat pengunjung mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan, petugas kurang serius untuk membantu pengunjung. Oleh karena itu, pihak perpustakaan umum balai pemuda harus dapat lebih meningkatkan kesungguhan dalam melayani pengunjung. Hal itu mengingat masih ada pengunjung yang menilai kesungguhan petugas perpustakaan kurang baik.

Selanjutnya, untuk tanggapan sebagian besar responden terhadap item pernyataan ke 12 mengenai ketenangan dan kesabaran petugas memiliki skor 77% yang dapat dinyatakan baik. Namun, masih ada pengunjung yang merasa petugas kurang sabar dalam menangani pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, pihak perpustakaan umum balai pemuda diharapkan dapat lebih meningkatkan ketenangan dan kesabaran agar dapat menjadi sangat baik. Sedangkan, pada tanggapan sebagian besar responden terhadap item pernyataan ke 13 mengenai ketelitian petugas yaitu sebesar 78,6%. Skor tersebut termasuk dalam kategori baik. Petugas perpustakaan sudah menunjukkan ketelitian dalam melayani pengunjung, misalnya untuk perhitungan denda keterlambatan yang sudah sesuai, dll. Namun, masih ada pengunjung yang merasa ketelitian petugas masih kurang yang ditunjukkan oleh penataan buku yang kurang benar sesuai dengan kode buku sehingga pengunjung mengalami kesulitan saat mencari buku. Meskipun demikian, pihak perpustakaan umum balai pemuda harus lebih meningkatkan ketelitian agar menunjukkan kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan item nomor 10 hingga 13 pada indikator keempat, maka dapat disimpulkan bahwa indikator ini memiliki skor rata-rata 76,1% yaitu dalam kategori baik. Dengan demikian, responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya pada indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat adalah baik.

### **5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat**

Pada indikator kelima ini, dapat dilihat bahwa tanggapan sebagian besar responden terhadap item pernyataan ke 14 mengenai pemberian informasi dan kepastian waktu oleh petugas yaitu sebesar 78,8% yang termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh petugas perpustakaan yang memberikan informasi waktu yang diperlukan untuk membuat KTA yaitu sekitar 4 menit. Namun, petugas perpustakaan belum memberikan informasi yang sesuai saat pengunjung menanyakan buku yang ingin dicari sehingga masih ada pengunjung yang merasa petugas belum memberikan informasi yang tepat. Berdasarkan data tersebut maka secara keseluruhan menunjukkan bahwa informasi dan kepastian waktu yang diberikan petugas perpustakaan umum balai pemuda kepada pengunjung adalah baik.

Berdasarkan tanggapan sebagian besar responden terhadap item pernyataan ke 15 mengenai pelayanan sesuai waktu yang ditentukan oleh petugas adalah 81,2%. Perolehan prosentase skor ini termasuk dalam kategori yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh petugas pelayanan saat bertemu langsung dengan pengunjung untuk memberikan pelayanan misalnya petugas perpustakaan memberikan kepastian waktu lamanya membuat KTA dan KTA selesai pada waktu yang ditentukan. Namun, terkadang pembuatan KTA berlangsung lama karena ada permasalahan teknis pada mesin laminating.

Berdasarkan hasil perhitungan item nomor 14 hingga 15 pada indikator keempat, maka dapat disimpulkan bahwa indikator ini memiliki skor rata-rata 80% yaitu dalam kategori baik. Dengan demikian, responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya pada indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat adalah baik.

### **6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas**

Berdasarkan jumlah skor jawaban tanggapan sebagian besar responden terhadap item pertanyaan ke 16 mengenai cepat tanggap petugas dalam menyelesaikan keluhan adalah 74,6%. Pada indikator ini, petugas masih dirasa kurang tanggap dalam menyelesaikan keluhan pengunjung. Banyak pengunjung yang mengeluh dengan koleksi-koleksi buku dewasa yang kurang serta kurang berfungsinya fasilitas seperti katalog online. Oleh karena itu, diharapkan pihak perpustakaan lebih responsif agar dapat mencapai kategori sangat baik.

Selanjutnya, tanggapan sebagian besar responden terhadap item pernyataan ke 17 mengenai perhatian petugas terhadap keluhan menunjukkan kategori baik

dengan prosentase skor sebesar 75,2%. Meskipun demikian, pihak perpustakaan harus lebih meningkatkan perhatian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pengunjung. Keluhan dari pengunjung biasanya terkait koleksi dan jenis buku serta penataan buku yang ada di perpustakaan. Namun, masih ada pengunjung yang merasa keluhannya kurang diperhatikan sehingga penilaian pengunjung dapat meningkat menjadi sangat baik.

Pada item pertanyaan ke 18 mengenai respon petugas terhadap keluhan pengunjung, tanggapan responden adalah sebesar 75%. Namun, masih ada pengunjung yang merasa keluhannya kurang direspon dengan baik. Dengan demikian, pihak perpustakaan harus meningkatkan respon terhadap keluhan pengunjung agar menjadi sangat baik. Selanjutnya untuk item pernyataan ke 19 dapat dilihat bahwa tanggapan sebagian besar responden terhadap keberadaan sarana untuk media kritik dan saran termasuk dalam kategori baik yaitu 76,8%. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya kotak saran yang berada di meja *front office*. Namun, sarana tersebut kurang difungsikan dan lebih sering kosong. Oleh karena itu, diharapkan pihak perpustakaan menyediakan sarana yang lebih mudah dan menarik bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pendapatnya sehingga pelayanan akan dinilai sangat baik.

Berdasarkan hasil perhitungan item nomor 16 hingga 19 pada indikator keempat, maka dapat disimpulkan bahwa indikator ini memiliki skor rata-rata 75,4% yaitu dalam kategori baik. Dengan demikian, responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya pada indikator petugas/aparatur merespon keluhan pengguna pelayanan adalah baik.

## **PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan permasalahan yang ada dan data yang telah dikumpulkan, serta hasil analisis data yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang berjudul "Responsivitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya" adalah responsivitas pelayanan di perpustakaan ini sudah baik. Hal tersebut didasarkan pada data mengenai kategori prosentase rata-rata indikator responsivitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah indikator pertama yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan sebesar 81,1%, selanjutnya indikator petugas/aparatur melakukan layanan dengan cepat termasuk dalam kategori baik yaitu sebesar 76,04%. Untuk indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat termasuk dalam kategori baik sebesar 74,05%. Indikator petugas/aparatur melakukan

pelayanan dengan cermat sebesar 76,1% dengan kategori baik. Indikator petugas/aparatur pelayanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sebesar 80% dalam kategori baik. Serta semua keluhan direspon oleh petugas termasuk dalam kategori baik yaitu sebesar 75,4%.

Berdasarkan prosentase tersebut, maka diperoleh prosentase rata-rata responsivitas pelayanan sebesar 77,12%. Prosentase skor tersebut menunjukkan kategori yang baik. Dengan demikian, responsivitas pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya sudah tergolong baik.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang Responsivitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya, maka peneliti ingin memberikan saran untuk memberikan pelayanan kepastakaan meskipun pelayanan yang diberikan secara keseluruhan telah termasuk kedalam kategori baik. Selain itu, masih terdapat beberapa pengunjung yang merasa responsivitas pelayanan Perpustakaan Umum Balai Pemuda kurang baik atau sangat kurang baik. Dalam hal ini sebaiknya Perpustakaan Umum Balai Pemuda meningkatkan meningkatkan responsivitas pelayanan yang terdiri dari sebagai berikut:

- a) Petugas pelayanan Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya harus lebih ramah kepada pengunjung.
- b) Petugas Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya harus lebih sigap, perhatian dan berempati dalam membantu pengunjung yang kesulitan mencari koleksi buku. Dalam membantu pengunjung yang kesulitan tersebut juga harus dilakukan dengan sepenuh hati.
- c) Petugas Perpustakaan Umum Balai Pemuda Kota Surabaya harus menyediakan jaringan internet, fasilitas mesin laminating dan katalog online yang memadai agar kebutuhan pengunjung terkait layanan perpustakaan dapat terpenuhi.
- d) Petugas Perpustakaan Umum Balai Pemuda harus lebih fokus dan sungguh-sungguh untuk membantu pengunjung yang kesulitan mencari buku yang diinginkan. Petugas juga harus sabar dan tenang dalam membantu pengunjung.
- e) Pihak Perpustakaan Umum Balai Pemuda harus menambah jenis dan jumlah koleksi buku yang dikeluhkan oleh pengunjung agar pengunjung merasa keluhannya diatasi.
- f) Pihak perpustakaan harus lebih meningkatkan sarana yang mudah dan menarik untuk media dalam menyampaikan keluhan, kritik, maupun

saran bagi pengunjung seperti kotak saran yang unik dan website yang selalu diupdate.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku dan jurnal :

- Hamdani, A dan Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S., 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- NS, Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2008. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan P., dkk. 2010. *Reformasi Kebijakan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno, Wiji. 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan: Sisi Penting Perpustakaan dan Pustakawan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Zuriah, Nurul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori – Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

## **2. Undang-undang**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

## **3. Website**

Artebia, 15 Januari 2015. *Perpustakaan Balai Pemuda Surabaya*. (Online), (<http://www.artebia.com>) diakses 21 Oktober 2015.

Surya, 16 Maret 2014. *Surabaya Sukses Raih Dua Penghargaan MDGs Awards 2013*. (Online), (<http://surabaya.tribunnews.com>) diakses pada 31 Oktober 2015.