

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG BADAN
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN**

**Penta Lestarini Budiati
Khairullah
pentalestarini@gmail.com**

STIE NASIONAL BANJARMASIN

Abstract,

This research aimed to analyze the level of visitor satisfaction when seen from the quality of service that earned the visitors with five determinants of quality of service as a benchmark the quality of service.

The population in this research is that people who have been to the Library and Archives of South Kalimantan Province in 2014, samples were taken with a non-probability sampling method as many as 100 visitors. Further analysis of data using analysis techniques IPA (Importance-Performance Analysis).

The results showed that the overall expectations of library visitors Library and Archives of South Kalimantan Province have not been met.

Keywords : service quality, satisfaction of visitors

Abstrak,

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengunjung jika dilihat dari kualitas pelayanan yang didapatkan pengunjung dengan lima faktor penentu mutu pelayanan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan.

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berkunjung ke Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2014, sampel diambil dengan metode *non probability sampling* sebanyak 100 pengunjung. Selanjutnya analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik analisa IPA (*Importance-Performance Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan harapan pengunjung perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan belum terpenuhi.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung

Pelayanan adalah hal mutlak yang harus ada dan pelayanan yang baik harus menjadi prioritas utama dalam kegiatan di organisasi atau instansi tersebut. Menurut Sadhana (2010 : 131) “pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Pelayanan yang bersifat publik umumnya ada pada instansi-instansi pemerintah. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan menggunakan sistem layanan terbuka dalam memberikan jasa kepada para penggunanya. Sistem layanan ini memberikan kesempatan kepada pemakai untuk mencari dan menemukan bahan pustaka yang diperlukan secara langsung. Hasil rekapitulasi jumlah pengunjung Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan memperlihatkan bahwa jumlah pengunjung pada tahun 2014 mengalami fluktuasi setiap bulannya. Diindikasikan bahwa terjadi penurunan pada tingkat kepuasan

pengunjung yang berakibat pada penurunan jumlah pengunjung tersebut.

Penurunan tingkat kepuasan pengunjung terlihat seperti yang dikutip peneliti dari website resmi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan pada bagian suara anda yang berisi keluhan serta saran dari para pengunjung Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, antara lain seperti keluhan tentang koleksi buku yang kurang beradaptasi dengan perkembangan waktu dan kecepatan internet pada HotSpot di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang kualitasnya masih kurang bagus. Dua kenyataan tersebut mengindikasikan kurangnya pelayanan yang diberikan jika dilihat salah satu faktor penentu kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*). Penyebab dari kurang baiknya pelayanan yang diterima pengunjung dapat diakibatkan oleh beberapa hal dan pada penelitian ini penulis memfokuskan diri pada faktor-faktor penentu kualitas pelayanan yang terdiri dari unsur :

menganalisa bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati pada pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap pengunjung perpustakaan. Hal ini akan menimbulkan citra buruk bagi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sebagai perpustakaan tingkat daerah provinsi dan lembaga teknis daerah yang berada di bawah Pemerintahan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dan sekaligus menyimpang dari visi lembaga ini yaitu “Pemberdayaan Perpustakaan dalam rangka mencerdaskan masyarakat dan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban kepada generasi penerus”. Visi perpustakaan tersebut yaitu keinginan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan agar terciptanya masyarakat yang senang belajar dan gemar membaca. Jika pengunjung perpustakaan kurang puas akan pelayanan yang diperolehnya dan berakibat jumlah pengunjung yang mengalami penurunan, maka bagaimana mungkin visi tersebut dapat dicapai oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Untuk menetapkan prinsip-prinsip pelayanan yang dapat diterapkan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan guna meningkatkan kepuasan pengunjung dapat mempergunakan teori Parasuraman (dalam Tjiptono, 2008 : 95) antara lain :

1. Keandalan (*reliability*) yaitu berkaitan kemampuan penyedia layanan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pengunjung dan merespons permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pengunjung.
4. Empati (*emphaty*) yaitu bahwa penyedia layanan memahami masalah para pengunjungnya dan bertindak demi kepentingan

pengunjung, serta memberikan perhatian personal kepada para pengunjung dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti langsung (*tangibles*) yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi.

Jika kelima faktor ini dapat dikombinasikan dengan baik dan diberikan kepada pengunjung sebagai pengguna kepentingan, maka pelayanan publik yang optimal yang memang menjadi hak orang banyak atau masyarakat dapat dinikmati dan peningkatan kepuasan pengunjung Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Untuk itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisa bagaimana sebenarnya tingkat kepuasan pengunjung jika dilihat dari kualitas pelayanan yang didapatkan pengunjung dengan lima faktor penentu mutu pelayanan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat bagi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sebagai lembaga teknis daerah menjadi hal

terpenting. Diharapkan dengan adanya penelitian ini lembaga tersebut dapat lebih meningkatkan pelayanannya dan berimbas pada meningkatnya pula kepuasan pengunjung Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Dampak lain yang diberikan berupa memberi citra positif tentang pelayanan yang optimal khususnya pada masyarakat yang belum pernah berkunjung, semakin bertambahnya pengunjung, bertambahnya jumlah anggota perpustakaan dan semakin banyaknya buku yang dipinjam atau dibaca oleh masyarakat.

Tjiptono (Parasuraman, et al., 2008 : 85) menjelaskan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah “pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap pelayanan (*perceived service*)”. Menurut Yoeti (2003 : 305) sebagai bukti adanya pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, umumnya dapat diketahui dari :

1. Observasi langsung yang dilakukan oleh manajemen di lapangan.

2. Reaksi pelanggan atau laporan yang diterima dari sumber yang dapat dipercaya.
3. Jumlah pelanggan yang mengunjungi perusahaan dan tingkat penjualan yang terjadi dalam periode kejadian.
4. Masukan dari karyawan atau staf yang langsung berhubungan dengan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui yaitu dengan cara membandingkan persepsi orang yang menerima layanan atas pelayanan yang sudah mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan atau inginkan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan, apalagi jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk.

Sesuai definisi di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan

adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok (suatu organisasi) guna memenuhi harapan orang yang menerima pelayanan tersebut. Jika harapan orang yang menerima pelayanan terpenuhi maka otomatis akan memberikan kepuasan atas pelayanan yang diterimanya. Kesimpulan definisi tersebut adalah kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka akan menyebabkan adanya ketidakpuasan. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan, maka akan menyebabkan kepuasan. Untuk itu penting bagi perusahaan, organisasi ataupun instansi, terlebih dengan lembaga yang berorientasi pada pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan sehingga berpengaruh pada kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah

berkunjung ke Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2014, yaitu sebanyak 70.016 pengunjung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui *non probability sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah mereka yang dijumpai peneliti di tempat penelitian dan pernah berkunjung ke Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan minimal 3 (tiga) kali, dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebesar 100 pengunjung sebagai responden.

Data-data penelitian yang diperoleh dianalisa secara deskriptif dengan menggunakan teknik analisa IPA atau *Importance-Performance Analysis* yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1997. IPA (*Importance-Performance Analysis*) adalah suatu teknik analisis yang menggambarkan kinerja sebuah merek dibandingkan dengan harapan konsumen akan kinerja yang seharusnya ada, yaitu dengan menggunakan *Importance-*

Performance Matrix (Tjiptono dan Chandra, 2004 : 213)

Importance adalah harapan responden atau tingkat kepentingan yang terkait dengan variabel yang diteliti, sedangkan *Performance* adalah kinerja dari kualitas jasa yang diberikan. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja pada masing-masing atribut tersebut. Nilai rata-rata atribut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*. Perbandingan antara *Importance* dan *Performance* dibagi dalam empat kuadran. Kuadran I menjelaskan adanya tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi tetapi kinerjanya rendah, kuadran II menjelaskan adanya tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi diikuti oleh kinerja yang tinggi pula, kuadran III menjelaskan adanya tingkat kepentingan atau harapan yang rendah dan kinerja yang rendah pula, dan kuadran IV menjelaskan adanya tingkat kepentingan atau harapan yang rendah tetapi kinerjanya justru tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 51% responden berjenis kelamin perempuan dan 49% responden berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan usia, responden dengan usia 20-30 tahun sebanyak 59%, yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 33 %, usia 30-40 tahun sebanyak 5%, dan usia lebih dari 40 tahun sebanyak 3%. Selanjutnya, sebanyak 81% responden adalah pelajar/mahasiswa, pegawai swasta sebanyak 11% orang (11%), lain-lain sebanyak 7% dan pegawai negeri sebanyak 1%. Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada responden, maka dapat diketahui persepsi responden tentang kinerja dan kepentingan/harapan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Tingkat Kepuasan pada pengunjung perpustakaan dapat dilihat dari hasil perbandingan antara rata-rata tingkat *Performance* (Kinerja) dan *Importance* (Harapan) dari masing-masing atribut kualitas pelayanan, yaitu ketepatan waktu

bila berjanji (X1.1), jujur dalam pelayanan (X1.2), kesiapan petugas melayani pengunjung setiap waktu (X1.3), kesediaan membantu pengunjung (X2.1), komunikasi yang baik (X2.2), kecepatan pelayanan (X2.3), keramahan petugas (X3.1), petugas memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan (X3.2), pengetahuan petugas yang memadai (X3.3), kesediaan petugas dalam menerima keluhan (X4.1), tanggung jawab keamanan (X4.2), perhatian terhadap kebutuhan pengunjung (X4.3), kebersihan ruangan (X5.1), kerapian berpakaian petugas (X5.2) dan penataan ruangan (X5.3).

Persepsi para pengunjung perpustakaan akan bernilai positif apabila nilai rata-rata kinerja sesuai dengan atau melebihi dari nilai rata-rata tingkat harapan, dan sebaliknya persepsi pengunjung perpustakaan akan bernilai negatif bila nilai rata-rata kinerja lebih rendah dari nilai rata-rata tingkat harapan. Nilai rata-rata dari tingkat *Performance* dan *Importance* dari masing-masing atribut ditunjukkan pada tabel 1 yang disajikan dibawah ini :

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Dari Tingkat *Performance* (Kinerja) dan *Importance* (Harapan) Dari Masing-Masing Atribut

No.	Atribut	Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)
1	X1.1	3,88	4,29
2	X1.2	3,84	4,4
3	X1.3	3,78	4,3
4	X2.1	3,94	4,39
5	X2.2	3,65	4,4
6	X2.3	3,67	4,45
7	X3.1	3,61	4,46
8	X3.2	3,74	4,42
9	X3.3	3,65	4,4
10	X4.1	3,55	4,42
11	X4.2	3,82	4,42
12	X4.3	3,53	4,39
13	X5.1	4	4,61
14	X5.2	4,04	4,46
15	X5.3	3,97	4,62
	Rata-rata	3,778	4,429

Sumber : Data Primer (2015)

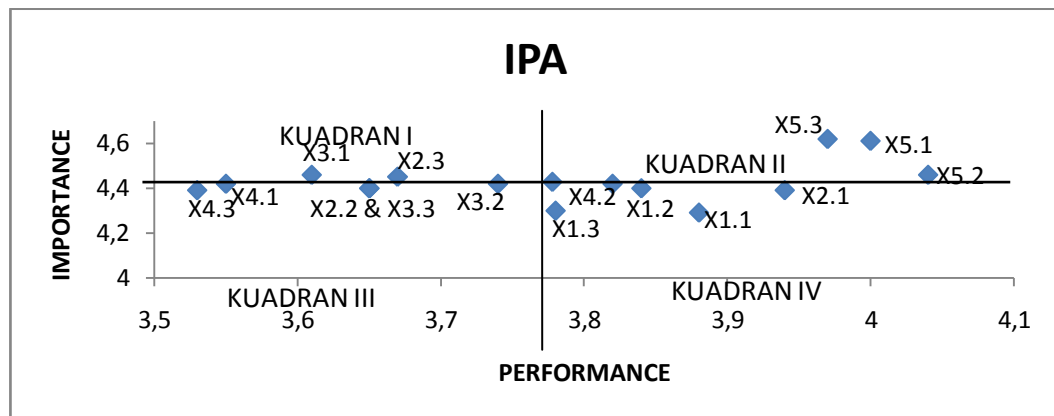
Berdasarkan tabel 1 di atas terlihat bahwa secara keseluruhan rata-rata nilai tingkat *Performance* (3,778) lebih kecil dari rata-rata tingkat *Importance* (4,429). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi pengunjung perpustakaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan adalah negatif atau dinilai kurang baik. Sementara itu, kalau dilihat per

atribut, dari 15 atribut kualitas pelayanan yang diajukan semuanya juga dinilai negatif oleh para pengunjung perpustakaan, karena semua nilai rata-rata *Performance* (Kinerja) berada di bawah nilai rata-rata *Importance* (Harapan), artinya semua atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan belum memenuhi harapan pengunjung perpustakaan.

Pembahasan

IPA atau yang disingkat dengan *Importance-Performance Analysis* adalah alat analisis yang menggambarkan kinerja Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang dirasakan oleh pengunjung perpustakaan dibandingkan dengan harapan pengunjung perpustakaan

terhadap kinerja Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang seharusnya, berdasarkan persepsi pengunjung perpustakaan terhadap 15 atribut kualitas pelayanan yang diajukan dalam penelitian ini. Hasil analisis dengan IPA digambarkan dalam *Importance-Performance Matrix* di bawah ini :



Gambar 1. Importance-Performance Matrix

Sumber : Data Primer, 2015

Importance Performance Matrix menempatkan posisi dari masing-masing atribut kualitas pelayanan ke dalam empat kuadran. Diagram ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pengunjung perpustakaan

total. Selain itu, matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya. Tingkat *Importance* mencerminkan harapan pengunjung perpustakaan terhadap suatu atribut, sedangkan tingkat *Performance* menunjukkan kinerja yang dimiliki oleh Badan

Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Pada kuadran I menunjukkan *Importance* yang tinggi tetapi *Performance* rendah. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat *Importance* di atas nilai *Importance* secara rata-rata keseluruhan (4,429), tetapi tingkat *Performance* di bawah nilai *Performance* rata-rata keseluruhan (3,778). Hal ini menjelaskan bahwa pengunjung perpustakaan memiliki harapan yang tinggi pada atribut-atribut tersebut, tetapi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan memiliki kinerja di bawah standar. Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini merupakan atribut yang sangat penting di mata pengunjung perpustakaan, tetapi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan menghasilkan kinerja yang rendah pada atribut ini dan akan tidak baik kalau Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan tidak melakukan perbaikan pada atribut-atribut ini. Perbaikan pada atribut-atribut ini sangat penting,

karena dapat berdampak pada peningkatan dalam hal kepuasan pengunjung perpustakaan. Karena itu, strategi yang cocok dijalankan pada kuadran ini adalah dengan memfokuskan perbaikan terhadap atribut-atribut dalam kuadran ini.

Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran I ini adalah :

- a. Atribut X2.3, yaitu kecepatan pelayanan yang diberikan perpustakaan.
- b. Atribut X3.1, yaitu keramahan petugas perpustakaan kepada pengunjung.

Pada kuadran II menunjukkan *Importance* yang tinggi dan dibarengi dengan *Performance* yang tinggi pula. Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja dan tingkat harapan yang tinggi. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat *Importance* di atas nilai *Importance* rata-rata keseluruhan (4,429) dan tingkat *Performance* juga di atas nilai *Performance* rata-rata keseluruhan (3,778) sehingga atribut-atribut yang ada pada kuadran ini merupakan kekuatan bagi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi

Kalimantan Selatan. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sudah melakukan hal-hal yang baik untuk hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pengunjung perpustakaan. Atribut-atribut ini adalah kontribusi utama dalam menciptakan persepsi yang baik bagi pengunjung perpustakaan sehingga harus dipertahankan. Karena itu, strategi yang bisa dilakukan adalah pemeliharaan kinerja untuk atribut-atribut yang berada pada kuadran ini.

Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran II ini adalah :

- a. Atribut X5.1, yaitu kebersihan ruangan perpustakaan.
- b. Atribut X5.2, yaitu kerapian berpakaian petugas perpustakaan.
- c. Atribut X5.3, yaitu penataan ruangan perpustakaan.

Kuadran III menunjukkan tingkat *Importance* dan *Performance* yang sama-sama rendah berada di bawah standar rata-rata secara keseluruhan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat *Importance* di bawah nilai *Importance* rata-rata keseluruhan (4,429) dan tingkat *Performance*

juga di bawah nilai *Performance* rata-rata keseluruhan (3,778). Pada kuadran ini pihak Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dapat mengikuti perkembangan dari tingkat harapan pengunjung perpustakaan, apabila tingkat harapan pengunjung perpustakaan meningkat terhadap suatu atribut di kuadran ini, maka pihak Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dapat pula melakukan peningkatan kinerjanya. Meskipun kinerja yang dihasilkan rendah, tapi karena tingkat harapan pengunjung perpustakaan terhadap atribut juga rendah, maka peningkatan kinerja untuk atribut-atribut di kuadran ini bisa dilakukan dengan prioritas yang lebih rendah. Namun demikian, bukan berarti peningkatan kinerja tidak diperlukan, karena atribut-atribut ini juga merupakan aspek yang cukup penting dan berpengaruh marginal terhadap kepuasan total pengunjung perpustakaan.

Atribut-atribut yang termasuk di dalam kuadran III ini adalah :

- a. Atribut X2.2, yaitu komunikasi yang baik antara petugas

- perpustakaan dengan para pengunjung.
- b. Atribut X3.2, yaitu petugas perpustakaan telah memberikan informasi yang jelas dalam memberikan pelayanan.
 - c. Atribut X3.3, yaitu pengetahuan petugas perpustakaan yang memadai tentang tugasnya dalam pemberian pelayanan terhadap pengunjung.
 - d. Atribut X4.1, yaitu kesediaan petugas perpustakaan dalam menerima keluhan dari para pengunjung tentang pelayanan yang diberikan.
 - e. Atribut X4.3, yaitu perhatian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan pengunjung terkait pelayanan yang diberikan.

Kuadran IV menunjukkan tingkat *Importance* yang rendah, tetapi *Performance* tinggi. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat *Importance* di bawah nilai *Importance* rata-rata keseluruhan (4,429), tetapi tingkat *Performance* di atas nilai *Performance* rata-rata keseluruhan (3,778). Atribut yang berada pada kuadran ini adalah indikasi adanya

investasi yang tidak efisien. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan justru mempunyai *Performance* atau kinerja yang baik untuk hal-hal yang kurang penting. Ada dua langkah yang dapat dilakukan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dengan hasil seperti ini. Pertama, melakukan penurunan tingkat investasi atau prioritas untuk yang berhubungan dengan atribut ini. Kedua, tetap fokus mempertahankan *Performance* atau kinerja untuk atribut ini dengan alasan bahwa tingkat harapan dari atribut ini akan meningkat di masa mendatang.

Atribut-atribut yang termasuk di dalam kuadran IV ini adalah :

- a. Atribut X1.1, yaitu ketepatan waktupelayanan yang diberikan perpustakaan terhadap para pengunjung.
- b. Atribut X1.2, yaitu kejujuran perpustakaan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung.
- c. Atribut X1.3, yaitu kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung setiap waktu.

- d. Atribut X2.1, yaitu kesediaan petugas perpustakaan untuk membantu pengunjung.
- e. Atribut X4.2, yaitu tanggung jawab keamanan yang diberikan petugas perpustakaan kepada pengunjung.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Hasil analisis dari tingkat *Importance* (harapan) dan tingkat *Performance* (kinerja) telah menunjukkan bahwa secara umum persepsi pengunjung perpustakaan terhadap atribut-atribut yang diajukan dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*) sebagai indikator kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan adalah negatif, karena secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kinerja lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat harapannya. Hal ini berarti, secara keseluruhan

harapan para pengunjung perpustakaan atas kinerja pelayanan yang diberikan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan belum terpenuhi.

2. Hasil analisis melalui IPA atau yang disingkat *Importance Performance Analysis* yang digambarkan dalam *Importance Performance Matrix* telah menunjukkan bahwa ada atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya antara lain seperti kecepatan pelayanan dan keramahan petugas. Serta atribut-atribut yang harus dipertahankan tingkat kinerjanya seperti kebersihan, penataan ruangan dan kerapian petugas. Selain itu atribut-atribut diketahui perlu mendapatkan pengurangan prioritas karena tingkat harapan yang rendah oleh pengunjung perpustakaan, baik pada tingkat kinerjanya yang sudah baik seperti ketepatan waktu, kejujuran dalam pelayanan, kesiapan petugas melayani setiap waktu, kesediaan petugas untuk membantu pengunjung dan

tanggung jawab keamanan. Selain itu juga pada atribut-atribut yang kinerjanya masih di bawah standar seperti komunikasi petugas dengan pengunjung, kejelasan informasi, pengetahuan petugas, kesediaan petugas menerima keluhan pengunjung dan perhatian petugas terhadap kebutuhan pengunjung.

Saran

1. Sebaiknya Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan fokus untuk meningkatkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat harapan yang tinggi oleh pengunjung seperti kecepatan pelayanan dan keramahan petugas. Serta mengurangi prioritas peningkatan kinerja pada atribut-atribut kualitas pelayanan yang kurang dianggap penting oleh pengunjung seperti komunikasi petugas dengan pengunjung, kejelasan informasi, pengetahuan petugas, kesediaan petugas menerima keluhan pengunjung dan perhatian petugas terhadap kebutuhan pengunjung.
2. Sebaiknya Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan fokus untuk mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat harapan yang tinggi oleh pengunjung seperti kebersihan, penataan ruangan dan kerapian petugas. Serta mengurangi prioritas dalam mempertahankan kinerja pada atribut-atribut kualitas pelayanan yang kurang dianggap penting oleh pengunjung seperti ketepatan waktu, kejujuran dalam pelayanan, kesiapan petugas untuk melayani setiap waktu, kesediaan petugas untuk membantu pengunjung dan tanggung jawab keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, 2015. *Suara Anda*, (<http://www.bpad.kalselprov.go.id>, diakses tanggal 10 Januari 2015).
- Basri, Seta, 2011. *Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik* (<http://setabasri01.blogspot.sg>, diakses 26 Januari 2015).
- Bisomi, Ramli, 2013. *Pengertian Pelayanan Publik*, (<http://ramlibisomu.blogspot.com>, diakses 10 Januari 2015).
- Fisher, Helen, 2004. *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. Jakarta : Prestasi.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran(Terjemahan)*. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Media.
- Naryawan, 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Semarang* : FE UNDIP (skripsi).
- Payne, Adrian, 2000. *The Essence Of Services Marketing*. Yogyakarta : Andi.
- Riduwan, 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta.
- STIENAS, 2011. *Pedoman Teknik Penulisan Skripsi*. Banjarmasin: STIE Nasional.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Tesis Disertasi, 2009. *Rumus-Rumus Pengambilan Sampel Penelitian*,(<http://tesisdisertasi.blogspot.com>, diakses 18 Februari 2015).
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- , 2008. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta : Andi.
- Wahyono, Budi, 2012. *Langkah-langkah Analisis IPA*, (<https://dataolah.blogspot.sg>, diakses 26 Januari 2015).
- Wahyu, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Banjarmasin : FKIP UNLAM.
- Wahyu, 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Banjarmasin : STIE Nasional.

Yoeti, Oka A., 2003. *Tours and Travel Marketing Cetakan pertama*. Jakarta : Pradyna Paramitha.

Zeithaml, Valarie A., and Bitner, Mary Jo, 2003. *Service Marketing*. New York : McGraw Hill Inc.

