

PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA PERPUSTAKAAN PROVINSI KEPRI DENGAN KOTA TANJUNGPINANG

Satriadi

Program Studi Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang

satriadid@ymail.com

ABSTRACT

The quality of public service is an important and it must have by the each public service institution. Includes the library as a public service institution giving service for the all visitors. This research aims to know the comparisation of Kepri Province Libraries quality service and Tanjungpinang City Libraries quality service. The method used in this research is quantitative methods with questionnaire to 40 respondents as samples. This questionnaire as an data collecting instruments. These results indicate the quality of two libraries is good. But, if they compared the service quality of Province Kepri Libraries is better than Tanjungpinang City Libraries. This look from average scored results is 152,61 points for Kepri Province Libraries, and 150,66 points for Tanjungpinang City Libraries, in the good categories.

Keywords: *comparison; library; public service; quality*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang penting dan harus dimiliki oleh masing-masing lembaga pelayanan publik. Termasuk perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik yang memberikan pelayanan kepada semua pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan kualitas layanan Perpustakaan Provinsi Kepri dan kualitas pelayanan Perpustakaan Kota Tanjungpinang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan 40 responden sebagai sampel. Kuesioner ini sebagai alat pengumpul data. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas kedua perpustakaan suda bagus. Tapi jika dibandingkan kualitas pelayanan Perpustakaan Provinsi Kepri lebih baik dari pada Perpustakaan Kota Tanjungpinang. Hasil dari hasil rata-rata ini adalah 152,61 poin untuk Perpustakaan Kepri Province, dan 150,66 poin untuk Perpustakaan Kota Tanjungpinang, dalam kategori baik.

Kata kunci: *kualitas; pelayanan public; perbandingan; perpustakaan*

Detail Artikel :

Diterima : 31 Juli 2017

Disetujui : 08 September 2017

[DOI : 10.22216/jbe.v2i3.2318](https://doi.org/10.22216/jbe.v2i3.2318)

PENDAHULUAN

Pada Zaman modern seperti sekarang ini segala sesuatu dapat dengan mudah kita dapatkan melalui sistem informasi dan komunikasi yang semakin canggih, seperti halnya sistem informasi dan komunikasi yang semakin maju akan mendorong kemajuan pelayanan setiap instansi. Seperti halnya dengan perpustakaan, yang juga merupakan instansi yang kegiatannya memberikan pelayanan publik dalam hal menyediakan berbagai buku-buku sebagai referensi yang dibutuhkan masyarakat sebagai bahan pembelajaran.

Disetiap daerah tentu terdapat beberapa perpustakaan yang kualitas pelayanannya termasuk segala sistem di dalamnya yang berbeda antar satu perpustakaan dengan perpustakaan lainnya. Kualitas pelayanan / standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan juga terdapat baku mutu pelayanan.

Di Tanjungpinang terdapat dua lembaga/ instansi pemerintah yang berperan aktif dalam menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat yakni Badan Perpustakaan, Arsip dan Museum Kota Tanjungpinang, dan Badan Perpustakaan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Kedua perpustakaan ini memanfaatkan kemajuan teknologi dan komunikasi yang ada pada saat ini akan membantu mempermudah sistem pelayanan yang diberikan secara lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat dirasakan dengan adanya pemanfaatan sistem informasi dan komunikasi di masing-masing perpustakaan yang membuat layanan yang ada di perpustakaan kota dan perpustakaan provinsi menjadi semakin memadai.

Perbandingan kualitas pelayanan antar perpustakaan juga tidak lepas dari adanya peran sistem informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan oleh masing-masing perpustakaan, yang pada dasarnya akan membedakan kualitas pelayanan antar kedua perpustakaan tersebut. Begitu juga dengan prosedur yang ada di kedua perpustakaan tersebut, tentu ada perbedaan yang bisa dijadikan perbandingan. Diharapkan dengan adanya kemajuan teknologi pada saat ini dapat lebih mempermudah dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya pelayanan yang mudah dan cepat dari masing-masing perpustakaan.

Secara umum, tujuan kegiatan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai perbandingan kualitas pelayanan pada Perpustakaan Provinsi Kepri dan Perpustakaan kota Tanjungpinang. Sehingga nantinya peneliti dapat mengetahui secara jelas mengenai perbandingan kualitas pelayanan pada masing-masing perpustakaan. Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Tinjauan Pustaka

Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Roth (Istianto, 2011:106) adalah suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah. Dan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok organisasi.

Secara formal pelayanan publik dituangkan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Menurut Lean (Istianto, 2011:106), barang publik adalah murni dikonsumsi secara bersama-sama dan setiap orang tidak dapat dicegah untuk mengkonsumsinya.

Menurut Schedler & Felix (Istianto, 2011:106), terdapat 3 landasan pemikiran dalam penetapan sebuah layanan yang berkualitas. Yaitu pengaruh kebijakan pemerintah yang

melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah), kualitas yang ditetapkan dari kacamata pemerintah, dan penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan dari kacamata masyarakat sebagai konsumen.

Ketiga hal tersebut di atas memiliki nilai-nilai yang ditunjukkan dalam konsensus terhadap kualitas pelayanan yang diterima publik. Yaitu : kewenangan pelayanan yang dilakukan (*basic legitimation*), organisasi pelaksana pelayanan (*institutional*), dan masyarakat penerima pelayanan (*individual legitimation*). Saat ini penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan adalah pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan. Ini berarti kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga Negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Istianto, 2011:107).

Pola-Pola Pelayanan Publik

Pola atau model penyelenggaraan pelayanan umum (yanum) adalah kesatuan bentuk tata penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada satu prosedur dan tatakerja atau rangkaian kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperlihatkan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum.

Sesuai dengan Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, penyelenggaraan pelayanan umum dapat dilaksanakan dengan pola-pola sebagai berikut :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Terpadu, yang terdiri atas terpadu satu atap (pelayanan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Dan pola Terpadu Satu pintu, yaitu pelayanan yang diberikan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Pola Gugus Tugas yaitu petugas pelayanann publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pola ini merupakan integrasi antar instansi atau unit kerja yang lain yang memiliki keahlian masing-masing dalam rangka mendukung terhadap suatu pemberian pelayanan tertentu.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan dengan Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri atas :

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Sistem Pelayanan Publik

Sistem pelayanan publik merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Terdiri atas 4 faktor yaitu :

1. Sistem, prosedur dan metode, yaitu perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, yaitu ditekankan pada perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, yaitu diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik.
4. Masyarakat, sebagai pelanggan sangat heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Pelayanan Prima

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki..

Moenir (Aswin, 2015:4) mengatakan bahwa, “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2010:9) “pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain”.

Pelayanan Prima atau Excellent Service secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan yang sangat baik atau akan menjadi prima ketika mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi, pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Pelayanan prima sektor publik yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk memenuhi hajat hidup masyarakat, memberdayakan masyarakat serta membangun kepada masyarakat kepada pemerintahannya. Sedangkan manfaat pelayanan prima adalah peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pen-dukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (Sanjaya, Hardyanto, & Rengu, 2014:587) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor keterampilan petugas.
5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa tulisan. (Sanjaya , Hardyanto, & Rengu, 2014:587).

Kualitas Pelayanan

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *SERVQUAL* (*Service Quality*) (Tjiptono,2011:157), yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin.
4. *Assurance* (Jaminan) Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan – keraguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Kualitas layanan sangat tergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Dimensi kualitas layanan terdiri atas wujud fisik (*tangible*), reliabilitas, daya tanggap (*responsiveness*),kepastian (*assurance*), dan empati (Tjiptono,2011:157).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Ihsanudin, 2014:97). Untuk itu, penulis melakukan kegiatan survey guna mendapatkan informasi yang akurat dengan mengambil jumlah sample sebanyak 40 orang pengunjung perpustakaan kota dan provinsi. Dari jumlah populasi sebanyak 150-350 pengunjung perpustakaan per hari.

Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen sejenis tetapi dapat dibedakan satu sama lain karena karakteristiknya (Supranto, 2008:88). Adapun objek dari penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan kota dan provinsi. Teknik sampling yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2010:120), *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Salah satu teknik *nonprobability sampling* yang diambil oleh penulis teknik aksidental (*convenience sampling*).

Lokasi penelitian ini adalah dengan meneliti di dua lokasi yaitu Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Riau dan Badan Perpustakaan, Arsip dan Museum Kota Tanjungpinang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuisisioner kepada para pengunjung perpustakaan dan observasi langsung pada kedua perpustakaan tersebut.

Kuesioner merupakan salah satu instrumrn penelitian untuk menggali informasi secara langsung. Informasi yang didapat dari kuesioner tersebut perlu diuji validitas dan reliabilitasnya, uji validitas menunjukkan apakah kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang harus diukur, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan konsistensi atas hasil ukuran, walaupun digunakan untuk mengukur berkali-kali.

Dari judul penelitian ini yaitu “Perbandingan Kualitas Pelayanan Perpustakaan” (Antara Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi KEPRI dan Badan Perpustakaan, Arsip dan Museum Kota Tanjungpinang), hanya menggunakan variabel tunggal, yaitu perbandingan kualitas pelayanan. Pengertian variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal

tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel juga merupakan atribut dari kegiatan tertentu karena bentuknya bervariasi (Sugiyono, 2011:60).

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis statistik, yaitu SPSS 21, dan dengan Ms. Excel. SPSS 21 digunakan sebagai alat uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir pertanyaan dalam kuisioner, dan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari setiap butir pertanyaan tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bahan yang berasal dari buku-buku referensi untuk bahan dalam membuat pertanyaan dan alat-alat yang diperlukan peneliti berupa buku, pena, laptop dan handphone untuk kegiatan dokumentasi. Termasuk di dalamnya kuisioner sebagai alat utama pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Analisis hasil data responden yang terpilih berjumlah 40 orang yang merupakan pengunjung dari ke dua perpustakaan yaitu perpustakaan Provinsi Kepri dan Perpustakaan Kota Tanjungpinang. Data responden yang telah diolah dibedakan menjadi 3 karakteristik responden. Yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia dan status responden.

Karakteristik-karakteristik tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan dan menentukan jawaban terhadap butir pertanyaan dalam kuisioner berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki.

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	6	15%
2.	Perempuan	34	85%
	Total	40	100%

Sumber : Data Olahan 2017

Dari tabel 1 dapat disimpulkan bahwa jumlah persentase responden berjenis kelamin perempuan lebih besar daripada laki-laki, yaitu 85% dengan jumlah 34 orang dari 40 responden. Ini berarti perempuan lebih menyadari arti pentingnya perpustakaan sebagai tempat untuk mencari sumber referensi dan ilmu pembelajaran. Baik untuk keperluannya dalam menyelesaikan tugas-tugas maupun sebagai penyaluran hobi dan minat membaca. Guna menambah ilmu dan wawasan yang didapat dari buku-buku perpustakaan tersebut.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	13 – 14	2	5%
2.	15 – 16	3	7,5%
3.	17 – 18	4	10%
4.	19 – 20	22	55%
5.	21 – 22	4	10%
6.	23 – 24	3	7,5%
7.	25 – 26	2	5%
	Total	40	100%

Sumber : Data Olahan 2017

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa pengunjung perpustakaan yang menjadi responden rata-rata berusia produktif baik dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Dan frekuensi terbesar yaitu untuk usia 19-20 tahun, dimana frekuensinya 55% dengan jumlah 22 orang. Ini artinya responden di usia ini benar-benar usia gemar membaca dan berminat untuk mengunjungi perpustakaan dengan berbagai kebutuhan.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Status

No.	Status	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar	7	17,5%
2.	Mahasiswa	33	82,5%
	Total	40	100%

Sumber: Data Olahan 2017

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan status mahasiswa lebih besar frekuensinya yaitu 82,5% dengan jumlah 33 orang dari jumlah responden keseluruhan yaitu 40 orang. Ini berarti kebutuhan sebagai mahasiswa dalam mencari sumber-sumber referensi dan bahan bacaan lebih besar. Hal ini berguna dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah sebagai mahasiswa.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan setiap pertanyaan dalam kuisisioner apakah sudah tepat atau belum. Untuk itu uji ini dilakukan dengan SPSS 21. Pengujian ini dengan membandingkan antara r hitung (corrected item total correlatition) dengan r tabel dimana alfa 5%, df(n-1). Berikut uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini.

Tabel 4
Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

No.	R Hitung	R Tabel	Ket.	Cronbach's Alpha	Ket.
1	0,374	0,316	Valid	0,861	Reliabel
2	0,482	0,316	Valid	0,857	Reliabel
3	0,495	0,316	Valid	0,857	Reliabel
4	0,403	0,316	Valid	0,860	Reliabel
5	0,595	0,316	Valid	0,854	Reliabel
6	0,466	0,316	Valid	0,858	Reliabel
7	0,324	0,316	Valid	0,862	Reliabel
8	0,481	0,316	Valid	0,857	Reliabel
9	0,355	0,316	Valid	0,861	Reliabel
10	0,520	0,316	Valid	0,857	Reliabel
11	0,582	0,316	Valid	0,855	Reliabel
12	0,477	0,316	Valid	0,858	Reliabel
13	0,458	0,316	Valid	0,858	Reliabel
14	0,470	0,316	Valid	0,858	Reliabel
15	0,645	0,316	Valid	0,853	Reliabel
16	0,531	0,316	Valid	0,855	Reliabel
17	0,572	0,316	Valid	0,854	Reliabel
18	0,486	0,316	Valid	0,857	Reliabel
19	0,631	0,316	Valid	0,852	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS 21 2017

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa keseluruhan butir pertanyaan adalah valid karena r hitung $>$ r tabel. Sehingga butir pertanyaan dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur jawaban pada responden. Kemudian untuk uji reliabilitasnya adalah reliabel karena nilai cronbach alpha pada tabel 4 menunjukkan nilai keseluruhan $<$ 0,60. Jadi, dari uji reliabilitas tersebut menunjukkan instrument kuisioner dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data.

Perbandingan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Provinsi Kepri dan Provinsi Kota Tanjungpinang

Berikut ini adalah hasil perbandingan kualitas pelayanan antar Perpustakaan Provinsi Kepri dan Perpustakaan Kota Tanjungpinang, berdasarkan hasil jawaban responden. Yang meliputi 5 indikator pelayanan yang baik seperti dijelaskan pada bagian tinjauan pustaka di atas. Pengukuran yang digunakan dalam kuisioner adalah pengukuran berdasarkan skala likert yaitu:

- 1 = sangat tidak baik
- 2 = tidak baik
- 3 = cukup baik
- 4 = baik
- 5 = sangat baik

Dari skala likert, kemudian dibuat interval kelas untuk melihat kategori kualitas pelayanan Perpustakaan dari nilai skor rata-rata yang didapat. Untuk menentukan interval kelas, dapat menggunakan rumus :

$$\frac{\text{Nilai Skor tertinggi} - \text{Nilai Skor terendah}}{\text{Kriteria Skor}}$$

Adapun :

- Nilai Skor Tertinggi : $5 \times 40 = 200$
- Nilai Skor Terendah : $1 \times 40 = 40$

Sehingga dengan menggunakan rumus tersebut di atas di dapat :
 Interval = $(200 - 40) / 5$
 Interval = $160 / 5 = 32$

Tabel 5
Interval Kualitas Pelayanan

No.	Interval	Kualitas Pelayanan
1.	40 – 72	Sangat Tidak Baik
2.	73 – 105	Tidak Baik
3.	106 – 138	Cukup Baik
4.	139 – 171	Baik
5.	172 – 204	Sangat Baik

Sumber: Data Olahan 2017

Tabel 6
Rekapitulasi Kualiatas Pelayanan Perpustakaan Provinsi Kepri

No.	Indikator	Total Skor pertanyaan	Rata-rata Skor	Kualitas Pelayanan
1.	Tangible	787	157,4	Baik

2.	<i>Reliability</i>	913	152,17	Baik
3.	<i>Assurance</i>	322	161	Baik
4.	<i>Respon sivness</i>	604	151	Baik
5.	<i>Empathy</i>	283	141,5	Baik

Sumber: Data Olahan 2017

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa kualitas pelayanan untuk Perpustakaan Provinsi adalah Baik. Hal ini dilihat dari skor setiap Indikator yang terkecil adalah 141,5 dan terbesar 161. Angka ini berada pada interval kelas ke-4 yaitu 139-171 dengan kategori Baik. Hal ini berarti dari segi bentuk bangunan, fasilitas yang ada, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kehandalan yang dimiliki di perpustakaan Provinsi sudah baik. Dan pelayanan yang diberikan sesuai harapan juga sudah baik.

Tabel 7
Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kota Tanjungpinang

No.	Indikator	Total pertanyaan	Skor Rata-rata Skor	Kualitas Pelayanan
1.	<i>Tangible</i>	752	150,4	Baik
2.	<i>Reliability</i>	916	152,67	Baik
3.	<i>Assurance</i>	316	158	Baik
4.	<i>Respon sivness</i>	593	148,25	Baik
5.	<i>Empathy</i>	288	144	Baik

Sumber: Data Olahan 2017

Berdasarkan tabel 7, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada perpustakaan Kota Tanjungpinang sudah baik. Karena skor terendah 144 pada kategori empathy dan skor tertinggi 158 pada kategori assurance. Dimana skor ini berada pada interval kelas ke-4 yaitu 139-171 dalam kategori baik. Ini berarti bahwa Perpustakaan Kota Tanjungpinang berdasarkan bangunan, fasilitas yang ada, kemampuan para petugas, serta kehandalan yang diberikan dalam pelayanan sudah baik dan sesuai harapan.

Jika dilihat perbandingan antar kedua perpustakaan dari Keseluruhan Kualitas Pelayanannya, maka dapat dilihat seperti tabel 8 berikut:

Tabel 8
Perbandingan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Provinsi Kepri dan Kota Tanjungpinang

Nama Perpustakaan	Total Skor Indikator	Skor Rata-Rata	Kualitas Pelayanan
Perpustakaan Provinsi Kepri	763,07	152,61	Baik
Perpustakaan Kota Tanjungpinang	753,32	150,66	Baik

Sumber: Data Olahan 2017

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa Kualitas pelayanan antar perpustakaan Provinsi Kepri dan Kota Tanjungpinang adalah sama-sama sudah baik. Hal ini terlihat dari skor rata-rata yang berada pada interval ke-4 (139 – 171), yaitu 152,61 untuk perpustakaan Provinsi Kepri dan 150,66 untuk Perpustakaan Kota Tanjungpinang. Namun jika dibandingkan kualitas pelayanan Perpustakaan Provinsi Kepri lebih baik daripada Kota Tanjungpinang. Hal ini terlihat dari selisih antara total skor di setiap indikator yaitu $763,07 - 753,32 = 9,75$ point, dan selisih skor rata-rata keseluruhan yaitu $152,61 - 150,66 = 1,95$ point lebih besar skor nilai

perpustakaan Provinsi daripada perpustakaan Kota Tanjungpinang. Artinya, kualitas Pelayanan Perpustakaan provinsi Kepri secara keseluruhan dari setiap indikator kualitas pelayanan yang diberikan adalah sudah lebih baik daripada kualitas pelayanan perpustakaan Kota Tanjungpinang.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan untuk Perpustakaan Provinsi Kepri dikategorikan sudah baik dengan nilai rata-rata yang diperoleh 152, 61.
- Kualitas pelayanan untuk Perpustakaan Provinsi Kepri dikategorikan sudah baik dengan nilai rata-rata yang diperoleh 150, 66
- Kualitas pelayanan pada perpustakaan provinsi Kepri secara keseluruhan berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang diberikan adalah sudah lebih baik dibandingkan dengan perpustakaan Kota Tanjungpinang dengan selisih angka 1,95 dari nilai rata-rata.

Berdasarkan simpulan tersebut, maka disarankan untuk kedua perpustakaan tersebut melakukan evaluasi secara berkala terhadap segala hal yang menyangkut proses pelayanan kepada para pengunjung perpustakaan. Hal ini bias dilakukan dengan melibatkan peneliti dari luar untuk melakukan survey terkait kualitas pelayanan. Kemudian perlunya dilakukan pembaharuan dan penambahan koleksi buku-buku sebagai sumber referensi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam melakukan penelitian ini penulis banyak mendapatkan dukungan bantuan baik moral maupun materil dari beberapa pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada STIE Pembangunan, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Riau, serta Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tanjungpinang yang telah mendukung penuh kegiatan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswin, A. (2015). *Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda*. Jurnal Magister Ilmu Administrasi Negara, 1-13.
- Chatra, A. & Suwitra, A. (2016). *Analisis Perbandingan Kemampuan Keuangan Daerah Kabupaten Kerinci Dan Kota Sungai Penuh*. Jurnal Benefita Vol.1 No.3, 184-192.
- Hasan, S. (2016). *Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi, Motivasi, Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Bandara Internasional Sultan Aji Mahmud Sulaiman*. Jurnal Benefita Vol.1 No.3, 134-145.
- Ihsanudin. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*. Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol.1 No.2, 93-99.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Muis, S. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.
- Sangadji, D. M. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Sanjaya, T., Hardyanto, I., & Rengu, S. P. (n.d.). (2014). *Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal administrasi publik, 585-590.
- Sigit, P, R. D. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Ifi Futsal Bandung)*. Jurnal universitas telkom.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.

- Supriyanto, S dan M, Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Supranto, J. (2008). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management (Mewujudkan layanan Prima)*. Jogjakarta: ANDI.
- Trihendradi, C. (2013). *Step By Step IBM SPSS 21 Analisis data Statistik*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.