

Manajemen dan Inovasi Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Resti Ramadan¹, Yaqub Cikusin², Retno Wulan.S³.

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: restiramadanisoji@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses yang terdiri *planning, organizing, actuating, dan controlling* pada pelayanan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu instansi. Sedangkan inovasi pelayanan adalah ide-ide atau gagasan baru dalam pelayanan, upaya yang dirasakan atau dinanti sebagai hal yang baru dari suatu kelompok atau instansi yang digunakan untuk mencapai tujuan atau memecahkan masalah.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen dan inovasi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap kepuasan pengguna jasa layanan dan untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendorong dan penghambat kepuasan pengguna jasa layanan Perpustakaan Umum Kota Malang. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif yang dimaksud adalah untuk mengetahui fenomena-fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, dan penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) manajemen pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang sudah sesuai dengan alur yang ditetapkan oleh perpustakaan, seperti pelayanan baca ditempat, layanan peminjaman dan pengembalian. 2) inovasi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang yang seperti layanan jam buka hingga malam hari dan layanan informasi berbasis digital. 3) kepuasan pengguna jasa layanan Perpustakaan Umum Kota Malang dua pengguna merasa belum puas dan satu pengguna merasa sudah puas. 4) faktor pendukung manajemen dan inovasi pelayanan perpustakaan yaitu diantaranya fasilitas dan lingkungan, user atau pengguna perpustakaan, kemampuan petugas yang mumpuni. 5) faktor penghambat manajemen dan inovasi pelayanan perpustakaan yaitu diantaranya kurangnya sumber daya manusia atau petugas, minimnya kotak kritik dan saran, kurangnya koleksi bahan pustaka dan ketidaksesuaian informasi bahan pustaka pada katalog perpustakaan.

Kata Kunci: *Manajemen pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kepuasan pengguna, Perpustakaan*

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi sebuah informasi dikemas dalam sebuah teknologi elektronik, semua di ringkas dan sedemikian rupa sehingga tidak perlu mencari informasi yang bersifat manual. Dalam hal ini tak terkecuali perpustakaan sebagai sarana informasi baik kalangan pelajar ataupun umum, bergesernya fenomena bahwa pendidikan tidak bisa dijadikan satu-satunya sumber ilmu dan pengetahuan menempatkan perpustakaan sebagai salah satu penyedia sumber informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang diperuntukan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, dan pelestarian khasanah budaya bangsa serta berbagai jasa lainnya. Peran dan tujuan perpustakaan adalah sebagai wahana untuk mencerdaskan bangsa supaya tercapai masyarakat yang terdidik. Adanya perpustakaan juga dapat diartikan juga sebagai pemenuhan kebutuhan yang diakui masyarakat. Perpustakaan sebagai salah satu penyedia informasi memegang peranan penting dalam pembentukan masyarakat berdaya saing, diawali dengan pemberian informasi yang memadai.

Perpustakaan kota Malang merupakan perpustakaan umum yang diperuntukan untuk semua lapisan masyarakat disisi lain agar tidak terjadi ketimpangan informasi dan pengetahuan mengingat Malang merupakan kota pendidikan. Oleh karena itu dalam menarik minat baca masyarakat, perpustakaan kota Malang memerlukan sebuah manajemen dan inovasi yang baik dan kreatif. Perpustakaan kota Malang terletak di Jalan Semeru, Oro-Oro Dowo, Klojen, Kota Malang. Perpustakaan Kota Malang ini menjadi tujuan para pencari informasi terkait dengan pendidikan atau buku atau informasi lainnya, seperti mahasiswa, masyarakat, serta karyawan-karyawan.

Ada beberapa permasalahan terkait dengan manajemen dan inovasi pelayanan perpustakaan umum kota Malang terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. *Pertama* kurangnya sumber daya manusia atau SDM dalam melakukan pelayanan. Sehingga pelayanan kurang optimal dan mempengaruhi tingkat kunjungan pengguna perpustakaan.

Kedua fasilitas internet (modem, wifi dan lain-lain) dan juga petugas perpustakaan keliling. Karna salah satu inovasi yang akan dilakukan oleh perpustakaan umum kota Malang adalah dengan mengaktifkan kembali perpustakaan keliling. Karena selama ini perpustakaan hanya terfokus di perpustakaan umum kota Malang. Perpustakaan

keliling ini akan dioperasikan di beberapa tempat salah satunya adalah Alun-alun kota Malang.

Ketiga koleksi buku yang ada di perpustakaan umum kota Malang masih kurang lengkap. Beberapa pengguna perpustakaan mengeluhkan hal ini. Dampak yang dirasakan dari adanya fenomena masalah ini terhadap pengguna perpustakaan adalah membuat pengguna perpustakaan menjadi kesulitan bila ingin mencari buku, karena kurang lengkapnya koleksi buku yang dimiliki perpustakaan umum kota Malang.

Keempat ketidaksesuaian informasi data buku di katalog dengan di rak buku perpustakaan, dari hasil wawancara yang didapat, beberapa pengunjung juga mengeluhkan informasi tentang ketidaksesuaian koleksi buku di komputer (katalog) dengan di rak buku di perpustakaan. Menurut pengunjung bila mencari informasi data buku di komputer (katalog) yang disediakan ada, sedangkan di rak buku yang dicari tidak ada.

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Penelitian Manajemen dan Inovasi Pelayanan Perpustakaan Kota Malang terhadap Kepuasan pengguna jasa layanan ini menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Sugiyono (2010:1) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan (triangulasi).

Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Moleong (2006) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sedangkan penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan data fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pusat perhatian dari apa yang akan diteliti guna mendapatkan data untuk dikumpulkan, diolah, dianalisa dan diinterpretasikan sesuai dengan masalah yang ada dengan batasan-batasan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

- 1) Bagaimana manajemen dan inovasi pelayanan perpustakaan umum kota malang terhadap kepuasan pengguna jasa layanan.
 - a. Manajemen pelayanan yang dilakukan perpustakaan umum kota malang.
 - b. Inovasi pelayanan yang dilakukan dan yang dikembangkan pada perpustakaan umum kota malang.
 - c. Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan umum kota malang.
- 2) Faktor pendorong dan penghambat manajemen beserta inovasi pada pelayanan perpustakaan umum kota malang
 - a. Faktor pendorong dalam mengembangkan manajemen dan juga inovasi pada pelayanan perpustakaan umum kota malang.
 - b. Faktor penghambat dalam mengembangkan manajemen dan inovasi pada pelayanan perpustakaan umum kota malang.

C. Lokasi Penelitian

Adapun yang dimaksud dengan latar penelitian adalah tempat atau lokasi dimana penelitian ini akan dilaksanakan untuk memperoleh data atau informasi terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

D. Sumber Data

Pengertian sumber data menurut Suharsimi Arikunto (2010:172) adalah sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.

a) Data Primer

Menurut Sugiyono (2009: 137), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sedangkan menurut Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan kepala kantor ataupun dengan kepala bagian pengembangan dan layanan perpustakaan, staff kantor yang ada di perpustakaan umum kota malang, pengguna perpustakaan, dan juga petugas kebersihan perpustakaan.

b) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2009:137), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dengan mempelajari hasil

literature, buku, jurnal dan internet berupa perundang-undangan, dan gambaran umum tentang perpustakaan umum kota malang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Fase terpenting dari suatu penelitian adalah pengumpulan data. Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Riduwan, 2010:51). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang bertujuan mengetahui persepsi responden tentang dominan kenyataan (Nasution, 2004:69). Adapun model wawancara yang dapat digunakan dalam penelitian ini yaitu ada dua model, yang pertama melalui wawancara struktur dan tidak terstruktur.

b) Pengamatan (observasi)

Observasi adalah suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar naturalistic yang berlangsung dalam konteks natural, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi (Supriyati, 2011:46). Dari pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk melihat secara langsung keadaan lapangan agar memperoleh gambaran yang lebih luas tentang masalah yang diteliti.

c) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2008:340). Metode dokumentasi dipakai untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber dokumen yang mungkin mendukung atau bahkan berlawanan dengan hasil wawancara (Harsono, 2008:165). Metode ini dilaksanakan guna untuk mendukung dan melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Data yang dapat diperoleh dari metode ini adalah berupa tulisan, rekaman seperti buku-buku pedoman laporan resmi catatan harian, notulen rapat (Arikunto, 2002:135).

F. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Tylor dalam Moleong (2010:280), analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja itu. Menurut milles dan huberman, analisis data tertera dalam situs ditegaskan bahwa kolom pada sebuah matriks tata waktu disusun dengan jangka waktu, dalam susunan tahapan, sehingga dapat dilihat kapan gejala tertentu waktu. Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis interactive model dari milles dan huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

a. Pengumpulan data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya (Moleong, 2006:247)

b. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Milles dan Huberman, 2007:16). Reduksi data merupakan proses merangkum dalam memilih data, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Setelah pengumpulan data selesai dilakukan, semua catatan dibaca, dipahami dan dibuat ringkasan kontak yang berisi uraian hasil penelitian terhadap catatan lapangan, pemfokusan dan jawaban terhadap masalah yang diteliti.

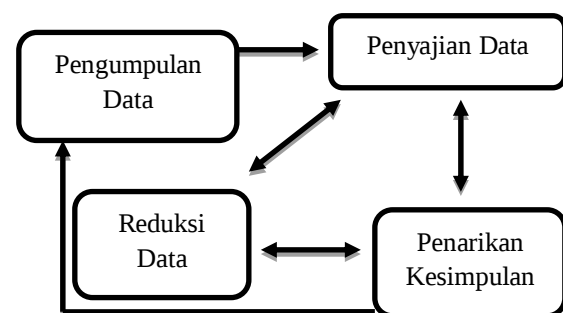
c. Penyajian data

Penyajian data/display data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini juga dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari data-data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis, dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun

selektif. Data yang diperoleh dari penelitian ini berwujud kata-kata, kalimat, atau paragraph. Karena itu data tersebut akan disajikan dalam bentuk teks atau berupa uraian naratif.

d. Penarikan kesimpulan

Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2008:352), menyatakan langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari reduksi data dan penyajian data/display inilah selanjutnya apabila kesimpulan dan verifikasi pada awal telah didukung oleh bukti-bukti valid dan konsisten, maka kesimpulan yang kredibel. Hubungan interaktif tersebut digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif
Sumber: Milles dan Huberman (2007:20)

Dari model interaktif analisis data tersebut, peneliti harus melakukan proses – proses yang sesuai dengan model tersebut yang dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan juga penarikan kesimpulan. Analisis ini merupakan proses yang bisa berulang-ulang dan bertahap hingga pada akhirnya mampu berada dipenulisan akhir penelitian.

G. Keabsahan Data

Di dalam pelaksanaan penelitian untuk dapat menetapkan keabsahan data (*trustworthiness*) data diperlukan teknis pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Menurut Moleong (2017) yaitu ada empat kriteria yang dapat digunakan diantaranya adalah derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), serta kepastian (*confirmability*). Selain itu, di dalam keabsahan data juga dilakukan sebuah proses yang disebut triangulasi.

Menurut Moleong (2007:330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Menurut Denzin dalam Moleong (2007:330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

- a. Triangulasi sumber (data)
Untuk membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode kualitatif.
- b. Triangulasi metode
Untuk mengkaji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
- c. Triangulasi penyidik
Untuk memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.
- d. Triangulasi teori
Berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan, dalam hal ini dinamakan penjelasan banding.

PEMBAHASAN

1. Manajemen dan Inovasi Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

a. Manajemen Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang

Manajemen merupakan ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2012:1). Manajemen pelayanan yang baik sebagai salah satu faktor pendorong pada suatu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan publik. Perpustakaan Umum Kota Malang menerapkan manajemen yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada perpustakaan. Berikut beberapa indikator dalam suatu kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (1990) dalam buku Hardiyansyah (2018:63), yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik)

Tangible atau bukti fisik ini yang dimaksud adalah yang berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana serta prasarana yang disediakan serta komponen-komponen utama dalam kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pengguna perpustakaan merasa nyaman dengan lingkungan yang ada di perpustakaan serta kemudahan pelayanan seperti salah satunya pendaftaran sebagai

anggota baru, pelayanan pengembalian, pelayanan peminjaman dan lainnya yang diberikan petugas perpustakaan dengan sangat mudah dan jelas. Dalam indikator *tangible* (bukti fisik) ini petugas perpustakaan sudah memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dengan baik.

2. *Reability* (kenadalan)

Reability atau kehandalan disini yang dimaksud yaitu suatu perusahaan atau organisasi publik yang mampu memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya. Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pelayanan perpustakaan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan pada undang – undang perpustakaan. Sedangkan menurut pengguna perpustakaan, petugas dengan handal dalam menanggapi dan melayani pengguna perpustakaan. Petugas melayani pengguna dengan cepat dan cermat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu keinginan membantu dan merespon permintaan secara cepat dan tepat. Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa petugas layanan perpustakaan melakukan pelayanan pada pengguna perpustakaan dengan baik. Menurut beberapa pengguna, petugas sudah dengan tanggap melayani pengguna dan merespon setiap pengguna yang membutuhkan informasi atau pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan)

Meliputi kesopanan petugas, keamanan dan pengetahuan dari petugas. Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pengguna menyatakan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas. Dalam hal jaminan biaya dan jaminan waktu dalam pelayanan disampaikan kepada pengguna perpustakaan dengan baik, jelas dan secara rinci.

5. *Empathy* (empati)

Ini berhubungan dengan karyawan atau petugas perpustakaan mampu memahami permasalahan pelanggan dan mengatasi keluhan. Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa petugas tidak diskriminatif kepada pengguna. Pengguna perpustakaan yang ingin melakukan pelayanan harus mengantri terlebih dahulu apabila waktu pelayanan sedang ramai. Petugas tidak membedakan pengguna atau pengunjung perpustakaan.

b. Inovasi Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang

Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara – cara, ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru (Suryani, 2008:304). Sebuah inovasi mempunyai beberapa unsur – unsur penting dalam penerapannya, menurut wahab (2003:45) sebuah inovasi mempunyai unsur- unsur antara lain :

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target
3. Adanya pelaksanaan

Sedangkan menurut suwarno (2008:16) sebuah inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan suatu pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Beberapa atribut dalam suatu inovasi antara lain :

1. Relative advantage (keuntungan realtif atau kemanfaatan)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa informan diatas bahwa nilai kebaruan yang pertama adalah jam layanan perpustakaan. Jam layanan ini diperpanjang hingga malam hari. Layanan ini diterapkan agar para pengguna perpustakaan bisa mempunyai waktu panjang. Layanan ini diterapkan dengan tujuan bagi para pengguna perpustakaan yang mempunyai jadwal keseharian yang padat pada pagi hari, masih tetap bisa menikmati layanan perpustakaan pada sore hari atau malam harinya.

Nilai kebaruan yang kedua adalah dengan layanan informasi berbasis digital seperti website yang dimiliki Perpustakaan Umum Kota Malang. Website ini memberikan beberapa layanan salah satunya yaitu memperpanjang peminjaman tanpa harus datang ke Perpustakaan terlebih dahulu. Dengan layanan ini lebih dapat

mempermudah proses pelayanan yang dilakukan dan mempersingkat waktu proses pelayanan.

2. Compatibility (kesesuaian)

Compatibility atau yang memiliki arti kesesuaian adalah indikator yang kedua dalam atribut inovasi. Indikator ini menjelaskan kecocokan inovasi yang baru dibuat oleh instansi terkait apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat dalam instansi tersebut. Inovasi yang dikeluarkan atau diterapkan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang masih mengikuti standar pelayanan yang ada. Karena perbedaannya hanya dahulu jam layanan hanya sampai sore dan layanan perpanjangan peminjaman langsung dilakukan di perpustakaan. Sedangkan saat ini jam layanan diperpanjang hingga malam hari dan perpanjangan peminjaman bisa langsung dilakukan di website perpustakaan.

3. Complexity (Kerumitan)

Complexity atau kerumitan adalah tingkatan sasaran inovasi dalam memahami suatu hal yang baru, memerlukan waktu dan proses untuk memahaminya. Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pada layanan jam hingga layanan informasi digital (website) seperti perpanjangan peminjaman dan lain-lain tidak ada kerumitan sama sekali. Karena pengguna dalam hal layanan informasi melalui website, pengguna langsung dapat melihat website perpustakaan. Dan didalam website sudah ada keterangan dan penjelasan dari masing-masing alur pelayanan.

4. Triability (uji coba)

Triability mempunyai arti yaitu kemungkinan dicoba atau uji coba. Indikator keempat dalam atribut inovasi ini menjelaskan bahwa suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba apakah sasaran inovasi ini telah merasakan keunggulan dari hadirnya inovasi yang diterapkan oleh suatu instansi.

Dari hasil wawancara yang didapat dengan beberapa informan, bahwa jam layanan dan layanan melalui website langsung menerapkan sistem layanan yang seperti itu. Dan para pengguna menanggapi dengan baik contohnya seperti saat ini, pengunjung atau

pengguna menikmati jam layanan hingga malam hari dan untuk layanan melalui website petugas perpustakaan mensosialisasikan saat ada pengguna yang melakukan pelayanan. Respon pengguna baik karena ini artinya mereka dapat mempersingkat waktu dalam pelayanan.

5. Observability (kemudahan diamati)

Observability yang mempunyai arti kemudahan diamati adalah indikator kelima dalam teori atribut dalam suatu inovasi. Observability adalah proses pengamatan yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana inovasi yang baru diciptakan bisa menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi selaku pencipta inovasi.

Guna melakukan pelayanan yang efektif dan efisien serta pelayanan yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, jam layanan diperpanjang hingga layanan melalui website dianggap sebagai inovasi yang memberikan dampak positif oleh Perpustakaan Umum Kota Malang. Karena dengan adanya inovasi layanan seperti ini, petugas perpustakaan akan lebih optimal dalam melakukan pelayanan. Dampak ini dirasa positif karena inovasi dianggap sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan.

c. Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang

Kepuasan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, 2012:301). Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem yang baru ataupun sesuatu yang baru. Perpustakaan dapat dikatakan baik dan berkualitas menurut Riyanto (2004:16) harus memiliki beberapa faktor yaitu :

1. Koleksi relevan, aktual dan akurat
2. Tenaga yang berkualitas dan profesional
3. Sistem pelayanan yang cepat dan tepat
4. Didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai

Kepuasan pengguna merupakan tujuan yang harus dicapai dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu variabel kepuasan

pengguna diukur berdasarkan beberapa indikator diantaranya yaitu :

1. Penggunaan perpustakaan secara berulang (*Re-purchase*)

Penggunaan perpustakaan secara berulang-ulang dalam konteks penelitian ini adalah bahwa pengguna yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. Pengguna yang puas akan mempunyai kecenderungan untuk menggunakan jasa perpustakaan. Keinginan untuk menggunakan perpustakaan secara berulang-ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa beberapa pengguna menggunakan perpustakaan atau datang ke perpustakaan secara berulang-ulang. Pengguna yang datang secara berulang-ulang dikarenakan merasa puas akan pelayanan ataupun akan koleksi buku yang dicari selalu ada. Namun ada juga beberapa pengguna yang belum merasa puas dan tidak menggunakan perpustakaan secara berulang-ulang hal ini dikarenakan harapan pengguna belum terpenuhi seperti koleksi buku yang dicari tidak tersedia.

2. Menginformasikan kepada pengguna lain (*word of mouth*)

Menginformasikan kepada pengguna lain dalam konteks penelitian ini adalah bahwa kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Bentuk komunikasi dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berbentuk rekomendasi kepada calon pengguna lain dan mengaitkan hal-hal yang baik tentang penyedia jasa dimana pengguna puas menggunakan jasa perpustakaan.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa beberapa pengguna yang datang ke perpustakaan yaitu pengguna yang disarankan oleh temannya dikarenakan merasa puas dengan layanan perpustakaan. Dan pengguna perpustakaan yang merasa puas akan layanan perpustakaan menyarankan kepada orang lain untuk datang ke perpustakaan.

3. Terpenuhinya harapan pengguna

Faktor terakhir dari efek kepuasan pengguna yaitu pengguna yang puas cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa dalam hal ini perpustakaan dan pustakawannya yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama

jika ingin menggunakan jasa perpustakaan kembali.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa beberapa pengguna yang merasa puas akan kembali menggunakan jasa perpustakaan, sedangkan beberapa pengguna yang belum puas cenderung untuk memikirkan kembali apakah akan kembali menggunakan jasa perpustakaan atau tidak. hal ini dikarenakan harapan pengguna yang menginginkan koleksi buku lengkap dan pelayanan yang baik belum sepenuhnya terpenuhi.

2. Faktor – faktor dalam manajemen serta inovasi pelayanan pada perpustakaan umum kota malang.

3.

a. Faktor pendukung dalam manajemen serta inovasi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang

1. Lingkungan dan fasilitas

Lingkungan dan fasilitas perpustakaan yang memadai seperti gedung, kursi, meja dan ruangan baca serta lingkungan yang nyaman dan tenang menjadi aspek penting dalam mendukung layanan perpustakaan menjadi baik. Saat ini fasilitas seperti gedung, ruangan baca, ruangan peminjaman dan lainnya sudah mendukung karena ketersediaan kursi dan meja yang dibutuhkan sudah cukup banyak menampung pengunjung yang datang. Begitu juga dengan fasilitas lainnya seperti prosedur dan tata tertib yang disusun dengan mudah agar para pengguna mudah untuk memahami.

Seperti pendapat suyanto (2008) yaitu fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Artinya apabila fasilitas dan lingkungan perpustakaan baik maka akan menjadi faktor pendukung bagi manajemen dan inovasi pelayanan pada perpustakaan umum kota malang. Dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor pendukung dari manajemen dan inovasi layanan perpustakaan adalah lingkungan perpustakaan yang nyaman dan tenang bagi pengguna perpustakaan dan fasilitas yang disediakan untuk mempermudah pengguna perpustakaan.

2. User atau Pengguna Perpustakaan

User atau pengguna perpustakaan adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan baik

koleksi maupun buku bahan pustaka serta fasilitas dan pelayanan lainnya. pengguna adalah sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu kehadiran anggota pengguna perpustakaan menjadi salah satu kunci keberhasilan perpustakaan.

Seperti pendapat Mustafa Badollahi (1996:42) pengguna perpustakaan umum adalah semua penduduk yang hidup, bekerja, atau belajar di suatu lokasi atau kota tertentu tempat perpustakaan umum itu berada. Keaktifan pengguna yang datang ke perpustakaan merupakan salah satu tolak ukur dalam keberhasilan perpustakaan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan para pengguna perpustakaan. Dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor pendukung dari manajemen dan inovasi layanan perpustakaan umum kota malang adalah pengguna perpustakaan yang datang untuk mencari informasi di perpustakaan umum kota malang.

3. Kemampuan petugas yang mumpuni

Petugas perpustakaan merupakan unsur penggerak dan penyelenggaraan kegiatan layanan. Petugas pelayanan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap dan siap membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan layanan yang diberikan kepada pengguna. Menurut sutarno (2005:112) jika layanan kepada pelanggan memuaskan maka baiklah kinerjanya, sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum memuaskan maka dapat dianggap bahwa perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kinerja atau kemampuan para petugas perpustakaan umum kota malang sudah baik dalam memberikan layanan kepada para pengguna perpustakaan.

b. Faktor Penghambat dalam manajemen serta inovasi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang.

1. Kurangnya sumber daya manusia (petugas) dalam melakukan pelayanan. Salah satu faktor penghambat dalam manajemen dan inovasi pelayanan pada perpustakaan umum kota malang adalah kurangnya sumber daya manusia atau petugas

pelayanan. Petugas yang melakukan pelayanan kepada pengguna. Pelayanan yang seharusnya bisa lebih dioptimalkan lagi terhambat dengan petugas pelayanan yang kurang memadai. Hal ini mengakibatkan petugas yang ada sering mengalami kebalahan untuk melayani pengguna perpustakaan. Faktor penghambat ini mengakibatkan kualitas layanan perpustakaan belum maksimal.

2. Minimnya Kotak Kritik dan Saran

Ada beberapa upaya untuk mengembangkan layanan pada perpustakaan agar sesuai kebutuhan para penggunanya, salah satu upaya yaitu dengan menyediakan kotak kritik dan saran. Kritik dan saran sangat penting bagi suatu instansi pelayanan publik. Karena itu dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, ditemukan bahwa perpustakaan umum kota Malang hanya menyediakan satu kotak kritik dan saran. Yang itu tidak seimbang dengan pengguna perpustakaan yang banyak. Hal ini mengakibatkan kritik dan saran dari pengguna untuk perpustakaan tidak tersampaikan sesuai dengan harapan pengguna.

3. Kurangnya koleksi bahan pustaka

Koleksi buku merupakan salah satu faktor berjalannya suatu perpustakaan. Seperti yang disampaikan oleh Sutarno (2008) yaitu ketersediaan koleksi perpustakaan adalah sejumlah koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki oleh suatu perpustakaan dan cukup memadai jumlah koleksinya dan koleksi tersebut disediakan agar dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan tersebut.

Dalam Perpustakaan Umum Kota Malang koleksi bahan pustaka menurut beberapa pengguna dianggap masih kurang dan belum memadai pada beberapa koleksi buku lainnya. Seperti pendapat George dan Walls dalam Nurlala dan Maksum (2004) yang mengemukakan beberapa aspek yang tidak boleh dikesampingkan oleh perpustakaan salah satunya yaitu ketersediaan koleksi memenuhi kebutuhan pengguna, lengkap dan beragam. Dapat disimpulkan bahwa kurangnya koleksi bahan pustaka atau buku menjadi faktor penghambat dalam manajemen dan inovasi layanan Perpustakaan Umum Kota Malang.

4. Ketidaksesuaian informasi bahan pustaka pada katalog perpustakaan

Katalog merupakan daftar dari koleksi perpustakaan atau beberapa perpustakaan yang disusun secara sistematis, sehingga memungkinkan pengguna perpustakaan dapat mengetahui dengan mudah koleksi apa yang dimiliki oleh perpustakaan dan dimana koleksi tersebut dapat ditemukan. Sistem katalog ini mempermudah pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Di Perpustakaan Umum Kota Malang telah disediakan beberapa fasilitas komputer yang berisi katalog bahan pustaka. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa menurut beberapa pengguna perpustakaan informasi bahan pustaka tidak sesuai dengan yang ada pada katalog bahan pustaka. Hal ini mengakibatkan para pengguna kebingungan ketika mencari bahan pustaka yang dibutuhkan.

Menurut Riyanto (2004:16) Koleksi bahan pustaka atau buku yang relevan, aktual, dan akurat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Salah satu aspek penting yang tidak boleh dikesampingkan oleh perpustakaan dalam Nurlala dan Maksum (2004) adalah koleksi bahan pustaka yang mudah ditemukan. Dapat disimpulkan bahwa ketidaksesuaian informasi bahan pustaka pada katalog perpustakaan menjadi faktor penghambat dalam manajemen dan inovasi layanan Umum Kota Malang.

A. Kesimpulan

1. Manajemen dan inovasi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap kepuasan pengguna jasa layanan :
 - a. Manajemen pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang

Manajemen di Perpustakaan Umum Kota Malang telah sesuai dengan peraturan yang ada pada perpustakaan seperti layanan baca ditempat, layanan peminjaman, layanan pengembalian, layanan informasi digital (website) hingga layanan jam buka perpustakaan. Manajemen pelayanan pada Perpustakaan Umum Kota Malang dinilai dari beberapa indikator yaitu : 1) *Tangible* (bukti fisik seperti fasilitas, gedung, ruangan yang nyaman,

penampilan petugas pelayanan), 2) *Reability* (keandalan seperti standar pelayanan, petugas yang handal dalam melayani pengguna perpustakaan), 3) *Responsiveness* (daya tanggap seperti petugas merespon pengguna perpustakaan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat), 4) *Assurance* (seperti memberikan jaminan waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan) dan 5) *Empathy* (seperti petugas mendahulukan kepentingan pengguna perpustakaan, tidak membedakan pengguna yang satu dengan lainnya, bersikap ramah dan sopan santun).

b. Inovasi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang

Perpustakaan Umum Kota Malang telah menerapkan beberapa inovasi layanan yaitu seperti layanan jam buka hingga malam dan layanan informasi berbasis digital atau website. Inovasi layanan mempunyai beberapa atribut yaitu : 1) *Relative advantage* atau kemanfaatan, 2) *Compatibility* atau kesesuaian, 3) *Complexity* atau kerumitan, 4) *Triability* atau uji coba dan 5) *Observability* atau kemudahan diamati.

c. Kepuasan pengguna jasa layanan Perpustakaan Umum Kota Malang

Kepuasan pengguna perpustakaan diukur dengan 3 indikator yaitu : 1) *Re-purchase* atau penggunaan perpustakaan secara berulang, 2) *World of mouth* atau menginformasikan kepada pengguna lainnya, dan terpenuhinya harapan pengguna perpustakaan.

2. Faktor-faktor dalam manajemen dan inovasi pelayanan Umum Kota Malang

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung seperti lingkungan dan fasilitas (seperti gedung, ruangan baca), *user* atau pengguna perpustakaan dan kemampuan petugas yang mumpuni.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia (petugas) dalam melakukan pelayanan, minimnya kotak kritik dan saran, kurangnya koleksi bahan pustaka dan ketidaksesuaian informasi bahan pustaka pada katalog perpustakaan.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan manajemen dan inovasi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap kepuasan pengguna jasa layanan, yaitu :

1. Untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan dan inovasi pelayanan perpustakaan dibutuhkan petugas perpustakaan yang mumpuni terutama dalam jumlah petugas. Perpustakaan sebaiknya merekrut / menambah petugas untuk di bagian pelayanan perpustakaan agar pelayanan lebih optimal lagi.
2. Perpustakaan Umum Kota Malang untuk lebih memperbaiki dan meningkatkan fasilitas seperti wifi internet dan perpustakaan keliling. Untuk perpustakaan keliling sebaiknya menambah jalur pemberhentian perpustakaan keliling.
3. Perpustakaan Umum Kota Malang untuk menambah koleksi bahan buku. Koleksi bahan buku bisa ditambahkan kedalam perpustakaan secara bertahap.
4. Untuk ketidaksesuaian informasi sebaiknya pihak perpustakaan untuk lebih menekankan informasi buku yang ada pada katalog dengan yang dirak. Dan juga dapat menambah stok dalam satu judul buku.
5. Pihak perpustakaan agar menambah kotak kritik dan saran agar pengguna ikut serta dalam menjadikan Perpustakaan Umum Kota Malang lebih baik dengan memberikan aspirasi tentang perpustakaan yang nantinya akan menjadi tolak ukur bagi perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dr. Hardiyansyah, M.Si. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hayat. 2018. *Kebijakan publikevaluasi, reformasi dan formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- M. Herujito, Yayat. *Dasar-dasar manajemen*. Grasindo.
- Malayu, Hasibuan. 2011. *Manajemen: dasar, pengertian, dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Milles, Matthew B dan Amichael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber*

- Tentang Metode-metode Baru*. Terjemahan Tjeep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, j, Lexy. 2006. Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. 2004. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito Agung.
- Purwani, Istiani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sedarmayanti. 2013. Manajemen sumber daya manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanjoyo Hutagalung, Simon dan Hermawan, Dedy. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat Press
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku konsumen: implikasi pada strategi pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutarno NS, 2003. *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: yayasan obor Indonesia.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA LAN
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-prinsip total quality service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2000. *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Elva Rahmah. *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. Universitas Negeri Padang: Jurnal.
- I Ketut Widiasta. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Malang: Jurnal Perpustakaan Sekolah.
- Muhammad Imran. 2015. *Manajemen Perpustakaan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Bajeng Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan*. UINAlauddinMakasar: Jurnal.
- Nur Ayyul Hisbani, Musliha Karim, Ihyani Malik. 2015. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Unismuh: Jurnal.
- Yogi Suwarno. 2008. *Inovasi di sektor publik*. STIA LAN

Perundang-undangan

UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

Jurnal dan Artikel

- Agatha Rebecca R. 2009. *Inovasi dan Kreatifitas layanan penelusuran, penggunaan internet dan jurnal online pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara: Jurnal
- Andi Pandita. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan universitas negeri makasar*. Universitas Islam NegeriAlauddin Makasar: Jurnal.
- Arta Yunanta. 2015. *Analisis kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan berdasarkan harapan dan kenyataan*. UIN SunanKalijaga: Tesis.
- Deby Julia L. 2015. *Analisis Pelayanan Prima dengan konsep A6 pada Perpustakaan Tinggi Negeri Surabaya*. Univeristas Airlangga: Jurnal.