

Kualitas Layanan Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kota Mataram terhadap Jumlah Kunjungan

Amin Saleh¹, Iwin Ardyawin², Muhammad Soadikin³

Universitas Muhammadiyah Mataram, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.1, Kota Mataram

Corresponding Author: cukup4min@gmail.com

Keyword:

Quality Of Service;
Visitors;
Library.

Abstract: *This study aimed to analyze the quality of existing services at the Mataram City Archives and Libraries Service. The method used in this final report is qualitative research with the help of Nvivo 12 Plus software. The results obtained by researchers in the field are the quality of service on the number of visitors at the Mataram City Archives and Library Service. This can be seen from the seven aspects of the indicators, namely a) Appearance, b) On time and appointment, c) Willingness to serve, d) Knowledge and expertise, e) Politeness and friendliness, f) Honesty and Trust g) Efficient effectiveness and everything is implemented even though some are still not maximum. Need to improve the quality of service on Willingness to serve. On the other hand, some still need to answer that they are not satisfied with the Willingness to serve shown by employees at the Mataram City Archives and Library Service. Then the Mataram City Archives and Library Service received a reasonably positive response from users or visitors, although there were still visitors who felt dissatisfied with this aspect.*

Kata Kunci:

Kualitas Layanan;
Pengunjung;
Perpustakaan.

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Metode yang digunakan pada laporan akhir ini adalah metode penelitian kualitatif dengan bantuan *software* Nvivo 12 Plus. Adapun hasil yang diperoleh peneliti dilapangan yaitu kualitas layanan terhadap jumlah pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram . Hal itu dapat dilihat dari tujuh aspek indikator yaitu a) Penampilan b) Tepat waktu dan Tepat janji c) Kesiediaan melayani d) Pengetahuan dan keahlian e) Kesopanan dan keramahan f) Kejujuran dan Kepercayaan g) Efisien efektifitas dan semua terlaksana walaupun masih ada yang belum maksimal. Perlu di tingkatkan kualitas pelayanan pada Kesiediaan melayani. Disisi lain masih ada yang menjawab kurang puas dengan kesiediaan melayani yang ditunjukkan oleh pegawai yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Kemudian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram mendapatkan respon yang cukup positif dari pemustaka atau pengunjungnya walaupun masih ada pengunjung yang merasa kurang puas terhadap aspek tersebut.

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu pusat sumber informasi, yang bisa dipergunakan dengan sebaik-baiknya oleh semua kalangan masyarakat pemustaka (Winata et al., 2021). Akan tetapi keberadaan perpustakaan ini tidak terlalu menarik minat masyarakat untuk berkunjung kesana, bisa dilihat dari seberapa banyak masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan (Ortega-Martínez et al., 2021). Sedikitnya kunjungan masyarakat ini disebabkan karena masyarakat masih banyak yang belum tahu pentingnya informasi dari perpustakaan itu sendiri dan beranggapan bahwa perpustakaan adalah sebuah gedung tua yang berisikan buku – buku lama dan gedung yang berdebu. Padahal perpustakaan adalah sebuah gedung yang berisikan berbagai macam informasi dalam bentuk koleksi tercetak ataupun koleksi non cetak, yang dimana dapat dipergunakan untuk kebutuhan rekreasi, pendidikan ataupun penelitian (Rafiq et al., 2021). Dalam UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.”

Perpustakaan dihadirkan untuk melayani kebutuhan koleksi pengguna sehingga koleksi yang ada di perpustakaan bisa dimanfaatkan dengan semestinya (Mirghafoori et al., 2020). Salah satu bentuk layanan yang di berikan oleh pihak perpustakaan yaitu pelayanan dalam bentuk peminjaman dan pengembalian koleksi. Layanan perpustakaan merupakan pertemuan antara pemustaka dengan pustakawan secara langsung dengan tujuan pemustaka ingin memperoleh informasi yang dibutuhkan (Scoulas and De Groote, 2020). Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Afthanorhan et al., (2019) Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemustaka adalah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, dan agar koleksi perpustakaan yang telah dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka.

Kualitas Layanan juga merupakan ujung tombak dari perpustakaan karena layanan yang berkualitaslah yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pemustaka itu sendiri, Seperti penelitian Gathoni & Van der Walt, (2019) karakteristik layanan yang berkualitas adalah bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi serta penelusuran, kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat, kemampuan membantu pemustaka dan penyediaan layanan yang cepat, pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuan dalam meyakinkan pemustaka dan dapat dipercaya serta perhatian terhadap pemustaka secara individu.

Jika layanan yang diberikan buruk maka akan membuat citra perpustakaan menjadi buruk juga sehingga pemustaka enggan untuk datang kembali ke perpustakaan. Seperti halnya kondisi layanan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Dalam observasi awal yang dilakukan peneliti selama satu bulan, peneliti melihat bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram masih belum maksimal dijalankan karena masih banyak koleksi yang edisi lama dan dalam penataannya juga masih ada koleksi yang tidak sesuai dengan kelasnya. Tidak hanya koleksi melainkan fasilitas yang ada di perpustakaan masih kurang lengkap yang dimana jumlah koleksi harus disesuaikan dengan jumlah meja baca, karena yang dimana meja baca yang ada di perpustakaan masih sangatlah kurang. Dalam memberikan pelayanan, perpustakaan juga harus mempunyai lokasi yang strategis agar dapat dijangkau oleh masyarakat atau pemustaka, akan tetapi pada kenyataannya lokasi perpustakaan ini terlalu dalam dan tertutup sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akan keberadaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Oleh karena itu perlu dilakukannya promosi berkelanjutan atau secara terus menerus agar masyarakat pemustaka dapat mengetahui Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram ini.

Seharusnya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram akan sering dikunjungi oleh pemustaka apabila mampu membuka layanan yang prima, seperti halnya kelengkapan koleksi, fasilitas yang ada di perpustakaan dan pustakawan yang berada di perpustakaan tersebut. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Wali Kota Mataram Nomor 10 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan perpustakaan digital Bab 2 pasal 3 penyelenggaraan perpustakaan menjadi tanggung jawab pemerintah daerah termasuk didalamnya menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara prima

Pemustaka adalah seseorang yang datang ke perpustakaan baik berkelompok ataupun perorangan dengan maksud menggunakan fasilitas ataupun layanan yang ada di perpustakaan, entah yang sudah terdaftar sebagai anggota ataupun yang tidak terdaftar sebagai anggota. Hal ini diungkapkan dalam Kepmenpan No. 9 Tahun 2014 Bab 1 pasal 1 Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku, bahan pustaka maupun fasilitas lainnya (Alzahrani et al., 2019). Ada berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada (Rafique et al., 2019).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram sejatinya sudah memiliki aturan, dimana tugas dan fungsinya yakni melaksanakan penataan, pengolahan, penyimpanan, pemeliharaan, pelestarian bahan pustaka dan arsip daerah serta mempersiapkan bahan perumusan kebijakan pembinaan dan pengembangan bidang perpustakaan dan kearsipan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, fungsinya belum maksimal dan petugas belum mencermati secara menyeluruh

serta tidak dilakukannya promosi layanan kepada masyarakat secara rutin dan berkelanjutan. Menurut Searle et al., (2020) menyatakan bahwa Promosi perpustakaan merupakan suatu keharusan dengan promosi perpustakaan yang terus menerus baik melalui media iklan di TV, iklan di jalan, radio dan media sosial (Iqbal et al., 2020).

Kurangnya promosi yang berkelanjutan bisa mengakibatkan sedikitnya masyarakat pemustaka yang berkunjung ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Seperti halnya jumlah pengunjung perbulannya hanya mencapai 900 pemustaka. Akan tetapi hal ini bisa terjadi dikarenakan oleh beberapa faktor yaitu baik itu datang dari pengunjung, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, lokasi yang kurang strategis ataupun fasilitas yang di sediakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Sehingga dari beberapa faktor tersebut dapat berdampak pada masalah yang berkaitan dengan tingkat jumlah pengunjung atau minat masyarakat dalam mengunjungi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.

METODE PENELITIAN

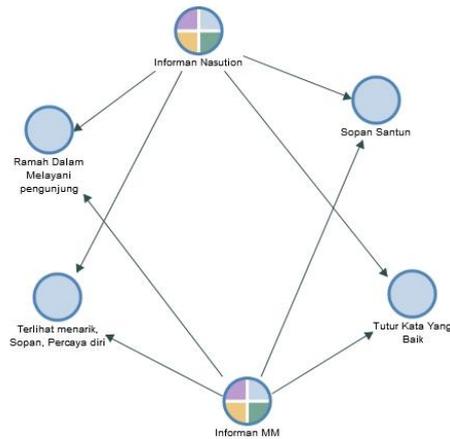
Hasil analisis dari permasalahan berdasarkan latar belakang, metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif karena sangat relevan dengan data yang akan di kumpulkan di lapangan kemudian alat analisis menggunakan Nvivo 12 Plus. Metode penelitian kualitatif menurut Andrikopoulou et al., (2022) menjelaskan bahwa Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu kelompok, masyarakat dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistic (Kurniawan et al., 2023). Oleh karena itu peneliti memilih metode ini untuk mengumpulkan data yang ada di lapangan sehingga dapat menjawab permasalahan yang ada dan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Karena peneliti mengumpulkan data dengan cara wawancara, maka dokumentasi harus dilakukan dengan bertatap muka atau *face to face*.

HASIL DAN DISKUSI

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram menurut dapat dilihat dengan tujuh aspek yaitu (1) Penampilan (2) Tepat waktu dan tepat janji (3) Kesiediaan Melayani (4) Pengetahuan dan keahlian (5) Kesopanan dan ramah (6) Kejujuran dan kepercayaan (7) Efektif efisien hasil dan pembahasan berisi data atau temuan penelitian dan pembahasannya. Data yang memadai akan menunjang kualitas artikel yang ditulis. Hasil-hasil penelitian dan analisis atau pembahasan harus bisa menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian di bagian pendahuluan.

Penampilan

Untuk melihat bagaimana kualitas layanan terhadap jumlah pengunjung di dinas, peneliti menanyakan kepada informan bagaimana dengan penampilan SDM yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.



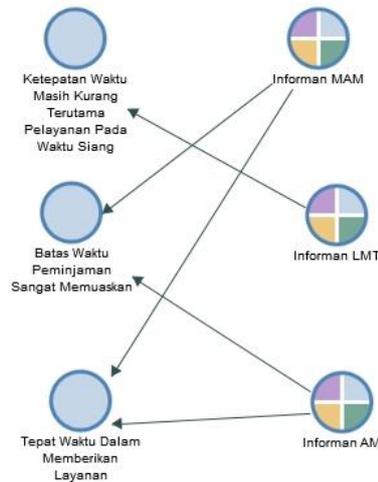
gambar 1. Berdasarkan Penampilan
 Sumber: diolah Dengan Menggunakan N-Vivo 12 Plus

Berdasarkan gambar 1 di atas bahwa Informan Nasution selaku pemustaka mengatakan Penampilan para pustakawan sudah cukup baik, tutur katanya baik dan ramah dalam melayani pengunjung dan berbusana yang sopan. Hal yang sama di ungkapkan oleh MM selaku pemustaka yang mengatakan bahwa para pustakawan yang ada disana cukup ramah, mulai dari tutur kata yang baik hingga sopan santun kepada para pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan tersebut. Dalam segi berpakaian pustakawan disana menggunakan baju dinas setiap senin- selasa, hitam putih setiap hari rabu kamis serta baju training olahraga atau baju muslim setiap hari jumat hal ini menjadikan pustakawan di perpustakaan kota terlihat rapi dan sopan. Seperti halnya diungkapkan oleh Wijayanti & Sinulingga,(2023). mengatakan personal dan fisik sebagaimana layanan kedepannya memerlukan persyaratan seperti penampilan, cara berpakaian dan tutur bahasa yang menarik, serta luwes berperilaku. Dan disisi lain informan MI selaku pemustaka mengatakan bahwa mimik muka bervariasi, kadang ada yang jutek, pendiam, kurang percaya diri, kurang familier karena cara pelayanannya kurang semangat. Mengenai pakaiannya sudah bagus dan tepat dengan pekerjaannya serta lumayan serasi. Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan HA yaitu segi penampilan pustakawan terlihat menarik, sopan, percaya diri. Akan tetapi untuk tingkat keramahannya masih kurang, karena hanya beberapa saja yang terlihat ramah selain itu seperti kurang peduli atau acuh. Padahal Dalam Peraturan Daerah Wali Kota Mataram Nomor 10 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan perpustakaan digital Bab 2 pasal 3 penyelenggaraan perpustakaan menjadi tanggung jawab pemerintah daerah termasuk didalamnya menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara prima

Dari pendapat informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram diperoleh hasil yang kurang maksimal karena beberapa sampel pemustaka yang diwawancarai merasa masih kurang dengan pelayanan mengenai aspek penampilan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dan sisanya menjawab kurang puas.

Tepat Waktu Dan Tepat Janji

Tepat waktu dan tepat janji merupakan salah satu aspek penting yang harus dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan layanan, jika dalam memberikan layanan dan aspek ini masih kurang maka akan berpengaruh kepada pengguna sehingga membuat pengguna malas untuk datang ke perpustakaan. Sesuai dengan informasi yang di dapatkan dari informan, pengaruh yang ditunjukkan menunjukkan nilai positif.



gambar 2. Tepat Waktu dan Tepat Janji
sumber: N-Vivo 12 Plus

Berdasarkan gambar di atas bahwa menurut informan “AM” mengatakan bahwa perpustakaan kota Mataram sudah tepat waktu dalam memberikan layanan, sehingga dengan jam yang tepat siapapun dapat masuk ke perpustakaan tanpa harus menunggu. Hal yang sama dikatakan oleh informan “MAM” mengatakan bahwa layanan yang diberikan sudah tepat waktu dan untuk batas waktu peminjaman sangat memuaskan. Seperti halnya diungkapkan oleh Abdurrahman et al., (2023) yang mengatakan pustakawan juga harus dapat menghargai waktu. Setiap permintaan informasi pemustaka harus dapat dipenuhi dengan cepat, jangan membuang waktu karena pelayanan yang cepat sangat menentukan kepuasan pemustaka. Disisi lain informan “LMT” mengatakan hal yang berbeda yaitu dalam ketepatan waktu masih kurang terutama pelayanan pada waktu siang

Dari pendapat informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram diperoleh hasil yang kurang maksimal yaitu beberapa sampel yang di wawancari merasa belum maksimal dengan pelayanan mengenai aspek tepat waktu dan tepat janji yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.

Kesediaan Melayani

Petugas yang ada di dalam perpustakaan harus siap sedia dalam melayani pengunjung, ini sangat berpengaruh kepada pemustaka, sebagaimana informasi yang saya dapatkan dari informan “NS” yaitu mengatakan bahwa pada saat saya kesulitan mencari buku yang saya butuhkan untuk tugas kuliah saya, petugas bagian layanan memberikan bantuan agar saya mencari buku yang saya perlukan di rak nomor xxx, tidak hanya diarahkan tetapi ikut membantu untuk mencarikannya di rak. Akan tetapi buku yang saya cari tidak ada jadi saya diberikan rujukan ke perpustakaan daerah. Seperti halnya diungkapkan oleh Febri Ramadhan et al., (2021) mengatakan pustakawan juga harus sigap melihat pemustaka yang membutuhkan bantuan. Ketika melihat seorang pemustaka kebingungan maka pustakawan harus cepat menanyakan apakah pemustaka tersebut membutuhkan bantuan atau bimbingan. Hal yang sama di ungkapkan oleh “HA” iya mereka berusaha sebaik mungkin memberikan bantuan, pertolongan bahkan solusi yang kita hadapi di jasa layanan. Akan tetapi koleksinya masih sangat kurang, yang diperbanyak hanya bacaan novel, anak dan agama. Selain itu susah nyarinya bahkan ada buku yang tidak akan bisa kita temukan disana. Lokasinya juga kurang strategis bahkan banyak yang tidak tahu. Disisi lain informan “GH” mengatakan petugas layanan hanya memberikan arahan dan tidak langsung mencarikan koleksi yang kita butuhkan tersebut.

Dari pendapat informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram diperoleh hasil yang cukup memuaskan yaitu lebih dari setengah sampel pemustaka yang di wawancari merasa puas dengan pelayanan mengenai aspek kesediaan melayani yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Disisi lain masih ada yang menjawab kurang puas dengan kesediaan melayani yang ditunjukkan oleh pegawai yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.

Pengetahuan dan Keahlian

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu hal yang paling penting didalam perpustakaan, SDM menjadi ujung tombak didalam perpustakaan, jika SDM nya sudah baik maka akan bisa menjawab kekurangan-kekurangan yang ada di dalam perpustakaan, menurut informan "AR" mengatakan bahwa di Perpustakaan Kota yang menjadi pustakawannya adalah orang yang latar belakang pendidikannya adalah D3 Ilmu Perpustakaan. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh informan "AA" yang mengatakan latar belakang pendidikannya D3 Ilmu Perpustakaan. Di sisi lain informan "NRH" mengatakan latar belakang pendidikannya S1 Ekonomi pembangunan, walaupun latar belakang pendidikannya ekonomi akan tetapi beliau sudah pernah mengikuti pelatihan perpustakaan CPTA (Calon Pustakawan Tingkat Ahli) selama 3 bulan. Seperti halnya diungkapkan dalam BSN Perpustakaan nasional RI (2011: 2) yang mengatakan seseorang yang memiliki kompetensi kepustakawanan yang diperoleh melalui pendidikan serendah – rendahnya diploma II dibidang ilmu perpustakaan dan informasi atau bidang lain yang disetarakan melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan yang diselenggarakan oleh lembaga terakreditasi untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi perpustakaan.

Dari pendapat informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa SDM yang berada di Perpustakaan Kota Mataram sudah memenuhi kualifikasi pendidikan karena berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, jadi seluk beluk perpustakaan sudah benar – benar di mengerti oleh SDMnya tidak hanya itu saja walaupun SDMnya ada yang tidak berlatar belakang perpustakaan akan tetapi SDM tersebut mengikuti pelatihan seperti halnya pelatihan calon pustakawan tingkat ahli.

Kesponanan dan Ramah

Sikap dan perilaku dalam memberikan layanan juga menjadi kunci keberhasilan didalam memberikan layanan, dan itu sangat berpengaruh dengan citra perpustakaan itu sendiri, seperti yang diungkapkan oleh informan "FDP" yang mengatakan kalau petugas yang ada di perpustakaan kota ramah, kalau kita baru datang saja mereka tersenyum dan menyuruh kita menulis buku kunjungan dan menaruh tas dengan sopan, tidak ada petugas yang judes ataupun egois dan itu memberikan dampak positif bagi perpustakaan. Hal yang sama diungkapkan oleh informan "MRR" yang mengatakan petugas perpustakaan selalu ramah terhadap pemustaka yang datang selalu tersenyum dan tidak cemberut. Irhandanyaningsih et al., (2021) berpendapat bahwa keramahan pelayanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan memang akan sangat dihargai oleh pemustaka, namun diiringi dengan keramahan dari pustakawan atau staf pelayanan maka pemustaka merasa 'diterima' oleh perpustakaan sehingga akan merasa senang dan loyal untuk memanfaatkan layanan perpustakaan kembali. Disisi lain informan "RA" mengatakan kalau petugas yang ada di perpustakaan kota biasa saja. Hal yang sama di ungkapkan oleh informan "SW" mengatakan selama saya kesana yang saya liat pelayanannya kurang baik, dimana petugasnya kurang ramah sama pengunjung dan tidak memperdulikan pengunjung yang mengalami kesulitan dan juga jarang tersenyum kepada pengunjung yang datang.

Dari pendapat informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram diperoleh hasil yang kurang maksimal yaitu beberapa sampel pemustaka yang di wawancarai belum puas dengan pelayanan mengenai aspek kesopanan dan ramah yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram mendapatkan respon yang belum maksimal dari pemustaka.

Kejujuran dan Kepercayaan

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, saya menanyakan bagaimana petugas yang ada di perpustakaan kota apakah jujur dan transparan dalam memberikan layanan, seperti halnya informan "NSW" mengatakan petugas memberikan informasi dengan jujur dan benar sesuai dengan informasi yang ada. Hal yang sama di katakan oleh informan "MRR" yang mengatakan kalau petugas selalu menyampaikan informasi dengan jujur dan transparan, dan ini akan memberikan pengaruh yang positif. Seperti halnya diungkapkan Irhandanyaningsih et al.,

(2021) yang mengatakan pustakawan harus menjunjung tinggi sifat kejujurannya baik terhadap diri sendiri, semua pustakawan dan terhadap pemustaka. Disisi lain informan "HM" mengatakan mungkin ada yang tidak terlalu transparan, tapi mereka memberikan ataupun menyampaikan informasi dan layanan sesuai dengan kebutuhan pengunjungnya masing – masing.

Dari pendapat informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram diperoleh hasil yang cukup memuaskan yaitu beberapa sampel pemustaka yang di wawancari merasa cukup puas dengan pelayanan mengenai aspek kejujuran dan kepercayaan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kejujuran dan kepercayaan yang diberikan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram mendapatkan respon yang cukup positif dari pemustaka atau pengunjungnya.

Efektif dan Efisiensi

Murah biaya, waktu singkat dan menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas juga menjadi point yang sangat berpengaruh dalam kualitas layanan, seperti halnya di ungkapkan oleh informan "NSW" sudah sesuai dengan prinsip murah biaya, waktu singkat dan jasa yang berkualitas. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh informan "GH" yang mengatakan bahwa tidak ada pengeluaran uang ataupun sejenisnya. Seperti halnya diungkapkan oleh Tebai et al., (2022) mengatakan kecepatan pelayanan, semua pemustaka sebagai konsumen tentunya menginginkan pelayanan perpustakaan yang cepat. Misalnya ketika meminjam buku, atau mencari bahan pustaka yang dibutuhkan. Disisi lain informan "HM" mengatakan kalau untuk pembuatan kartu tidak dikenakan biaya, akan tetapi kalau telat mengembalikan buku maka di kenakan denda. Dan tidak masalah juga karena masih bisa dikatakan cukup untuk kantongnya mahasiswa.

Dari pendapat informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram diperoleh hasil yang cukup memuaskan yaitu hampir seluruh sampel pemustaka yang diwawancari merasa puas dengan pelayanan mengenai aspek efektif efesien yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dan sisanya menjawab kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tepat efektif efesien yang diberikan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram mendapatkan respon yang cukup positif dari pemustaka atau pengunjungnya walaupun masih ada pengunjung yang merasa kurang puas terhadap aspek tersebut.

KESIMPULAN

Kualitas layanan terhadap jumlah pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram sangat berpengaruh. Hal itu dapat dilihat dari tujuh aspek indikator yang digunakan oleh peneliti semua terlaksana walaupun masih ada yang belum maksimal yaitu, indikator penampilan, tepat waktu dan tepat janji, kesopanan dan ramah. dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram yaitu Perlu di tingkatkan kualitas pelayanan pada Kualitas Pelayanan. Disisi lain masih ada yang menjawab kurang puas dengan kesediaan melayani yang ditunjukkan oleh pegawai yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Kemudian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram mendapatkan respon yang cukup positif dari pemustaka atau pengunjungnya walaupun masih ada pengunjung yang merasa kurang puas terhadap aspek tersebut

REFERENSI

- Abdurrahman, Wildan, Baehaqi, Fahrudin, Hakim, M., 2023. Manajemen Pelayanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah 7.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., Ghazali, P.L., 2019. Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Manag. Sci. Lett.* 9, 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Alzahrani, A.I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., Alalwan, N., 2019. Modelling digital library

- success using the DeLone and McLean information system success model. *J. Librariansh. Inf. Sci.* 51, 291–306. <https://doi.org/10.1177/0961000617726123>
- Andrikopoulou, A., Rowley, J., Walton, G., 2022. Research Data Management (RDM) and the Evolving Identity of Academic Libraries and Librarians: A Literature Review. *New Rev. Acad. Librariansh.* 28, 349–365. <https://doi.org/10.1080/13614533.2021.1964549>
- Febri Ramadhan, Rydho, Tamaya, V., 2021. Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *J. Stud. Ilmu Sos. dan Polit.* 1, 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.365>
- Gathoni, N., Van der Walt, T., 2019. Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *J. Librariansh. Inf. Sci.* 51, 123–136. <https://doi.org/10.1177/0961000616679725>
- Iqbal, N., Jamil, F., Ahmad, S., Kim, D., 2020. Toward Effective Planning and Management Using Predictive Analytics Based on Rental Book Data of Academic Libraries. *IEEE Access* 8, 81978–81996. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2990765>
- Irhandanyaningsih, A., Arifan, F., Broto, R.T.W., 2021. Digital Library Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perpustakaan Pada Era New Normal Di Perpustakaan Flamboyan Pemalang. *Inisiat. J. Pengabd. Kpd. Masy.* 1, 25–27.
- Kurniawan, C., Purnomo, E.P., Fathani, A.T., Fadhlurrohman, M.I., 2023. Sustainable tourism development strategy in West Nusa Tenggara province, Indonesia. *IOP Conf. Ser. Earth Environ. Sci.* 1129, 012022. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1129/1/012022>
- Mirghafoori, S.H., Sayyadi Tooranloo, H., Saghafi, S., 2020. Diagnosing and routing electronic service quality improvement of academic libraries with the FMEA approach in an intuitionistic fuzzy environment. *Electron. Libr.* 38, 597–631. <https://doi.org/10.1108/EL-09-2019-0218>
- Ortega-Martínez, E. de los Á., Pacheco-Mendoza, J., García Meléndez, H.E., Ortiz-Díaz, E.M., Saavedra-Alamillas, C., 2021. Digital services adapted by libraries in Mexico to COVID-19 pandemic: a critical review. *Digit. Libr. Perspect.* 37, 3–17. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0063>
- Rafiq, M., Batool, S.H., Ali, A.F., Ullah, M., 2021. University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *J. Acad. Librariansh.* 47. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>
- Rafique, H., Omran, A., Shamim, A., Anwar, F., 2019. Investigating the acceptance of mobile library applications with an extended technology acceptance model (TAM) Hamaad 2522.
- Scoulas, J.M., De Groote, S.L., 2020. University students' changing library needs and use: A comparison of 2016 and 2018 student surveys. *Evid. Based Libr. Inf. Pract.* 15, 59–89. <https://doi.org/10.18438/EBLIP29621>
- Searle, B.C., Swearingen, K.E., Barnes, C.A., Schmidt, T., Gessulat, S., Küster, B., Wilhelm, M., 2020. Generating high quality libraries for DIA MS with empirically corrected peptide predictions. *Nat. Commun.* 11, 1–10. <https://doi.org/10.1038/s41467-020-15346-1>
- Tebai, N.D., Lionardo, A., Azhar, H., 2022. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen di Era Revolusi 4.0 4, 42–55. <https://doi.org/10.37531/sejaman.vxix.358>
- Wijayanti, E., Sinulingga, S., 2023. Peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan UINSU Melalui Kerjasama Antar Perpustakaan 3, 573–580.

<https://doi.org/10.47476/dawatuna.v3i3.2618>

Winata, A.P., Fadelina, R., Basuki, S., 2021. New normal and library services in Indonesia: a case study of university libraries. *Digit. Libr. Perspect.* 37, 77–84. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>