

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik telah menjadi wacana sampai saat ini. Maraknya isu demokratisasi telah menempatkan publik pada posisi yang kuat untuk menuntut hak-hak mereka ketika mendapatkan layanan dari badan publik. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat, dan aman. Hal ini juga membuka peluang bagi penyedia layanan untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kotler dan Keller (2009, p.169) menyatakan bahwa “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”. Menurut Tjiptono (dalam Maramis, Freekley Steyfli dkk 2014:268) kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengunjung serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengunjung. Kualitas pelayanan dikatakan baik, apabila penyedia layanan tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang melampaui harapan pengunjung.

Di perpustakaan, peningkatan kualitas pelayanan kepada pemustaka menuntut kepekaan penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi, dan kebutuhan pemustaka. Sebagai penerima layanan, pemustaka memiliki peran penting dalam menilai kinerja penyedia jasa perpustakaan yang diharapkan memiliki kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan yang baik akan mampu memberikan pelayanan melebihi harapan pemustaka. Oleh karena itu,

penyedia layanan perpustakaan harus mengetahui dan memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka terhadap informasi.

Salah satu layanan yang terdapat di perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi ini meliputi peminjaman buku, pengembalian buku dan perpanjangan waktu peminjaman buku. Seiring dengan perkembangan dan dengan dituntutnya adanya pandemi yang lagi mewabah di seluruh dunia sehingga pelayanan publik khususnya perpustakaan mewajibkan untuk menjaga jarak, layanan sirkulasi ini berkembang dengan istilah layanan sirkulasi *drive thru* (Jarvis *et al*, 2020). Salah satu perpustakaan yang menggunakan layanan ini adalah perpustakaan Jawa Timur.

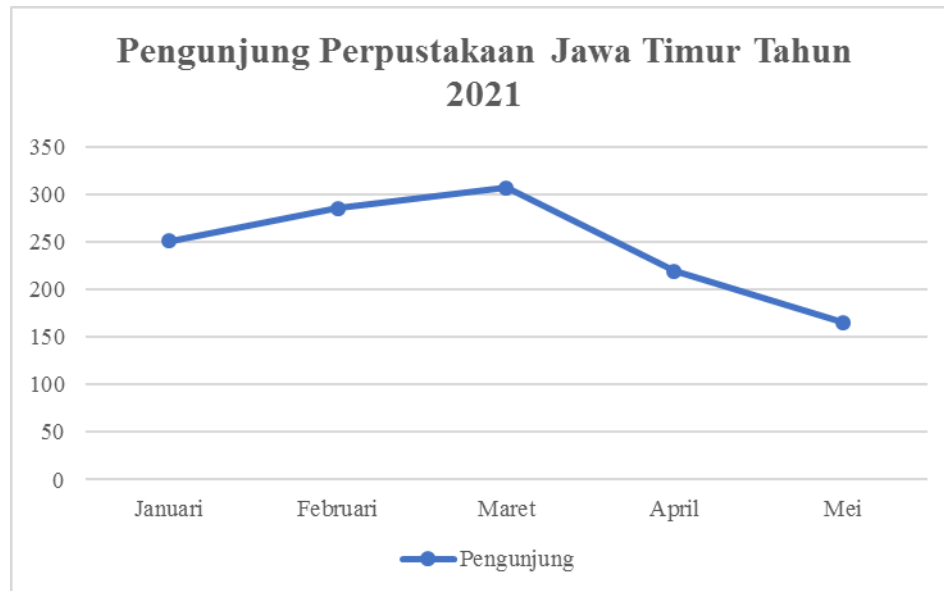
Sebelum adanya layanan sirkulasi *drive thru* di perpustakaan Jawa Timur, jumlah pengunjung perpustakaan sangat menurun. Hal ini dikarenakan adanya pandemi covid-19 yang mewabah di seluruh belahan dunia. Data jumlah pengunjung perpustakaan tahun 2020 sampai 2021 adalah sebagai berikut.



Grafik 1.1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Jawa Timur Tahun 2020

Berdasarkan tabel tersebut, di bulan januari dan februari 2020, jumlah pengunjung perpustakaan jawa timur cenderung naik. Sedangkan di awal munculnya pandemi yaitu pada bulan Maret sampai Desember 2020, jumlah

pengunjung perpustakaan Jawa Timur cenderung turun. Hal ini berlanjut sampai tahun 2021. Berikut data jumlah pengunjung perpustakaan Jawa Timur pada Januari-Mei 2021.



Grafik 1.2 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Jawa Timur Tahun 2021

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas, jumlah pengunjung perpustakaan Jawa Timur dari bulan Januari-Mei 2021 cenderung turun. Keadaan ini hampir sama dengan tahun 2020. Jika diperhatikan, jumlah pengunjung perpustakaan dari tahun 2020-2021 memang cenderung menurun secara signifikan dibandingkan dengan bulan Januari dan Februari 2020. Hal ini diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19 yang saat ini masih mengganas. Namun keadaan tersebut berbalik menjadi baik setelah adanya layanan sirkulasi *drive thru* yang diterapkan di perpustakaan Jawa timur.

Layanan sirkulasi *drive-thru* merupakan sebuah layanan perpustakaan untuk pemustaka dan juga pengunjung perpustakaan Jawa Timur dalam hal pengembalian/peminjaman buku tanpa harus turun dari kendaraan. Layanan ini menggunakan dua jenis pelayanan yaitu layanan secara manual dan layanan berbasis elektronik. Layanan berbasis elektronik terletak pada proses awal peminjaman koleksi buku. Pemustaka mencari koleksi buku melalui website/situs/aplikasi perpustakaan Jawa Timur. Kemudian, pemustaka

konfirmasi melalui WA dan jika buku tersedia, maka bisa diambil secara langsung melalui layanan *drive thru*.

Sejak dilaunching pada 3 Februari 2020 yang lalu, keberadaan Pelayanan perpustakaan *drive thru* ini seakan menarik minat pengunjung yang datang ke Perpustakaan Jawa Timur ini. Beberapa warga tampak memanfaatkan fasilitas tersebut. Dengan menggunakan motor, pengunjung bisa meminjam atau mengembalikan sejumlah koleksi buku yang dipinjam ke petugas loket layanan sirkulasi *drive thru* tanpa harus turun dari motor bahkan tanpa harus memarkir kendarannya. Tidak sampai 5 menit, pengunjung pun bisa menyelesaikan layanan sirkulasi perpustakaan dan bisa segera melanjutkan aktivitasnya kembali. Inovasi Layanan *drive thru* ini mendapat sambutan yang antusias dari masyarakat yang notabene menjadi pengunjung dan pemustaka. Pengunjung Perpustakaan Jawa Timur sendiri memiliki latar belakang yang sangat beragam. Hal ini dikarenakan perpustakaan Jawa Timur merupakan perpustakaan umum daerah yang tidak pengkhususan bagi pemustaka atau pengunjung. Tidak hanya pelajar dan mahasiswa yang menjadi pengunjung perpustakaan, melainkan guru dan dosen juga merupakan pengunjung. Bahkan ibu rumah tangga hingga PNS juga banyak yang memanfaatkan koleksi buku Perpustakaan Jawa Timur.

Merujuk pada penelitian Putra & Niswah (2021) mengenai inovasi layanan sirkulasi *drive thru* perpustakaan untuk meningkatkan budaya literasi yang dilakukan di Perpustakaan Jawa Timur dijelaskan bahwa layanan sirkulasi *drive thru* ini memiliki tujuan untuk mempermudah pelayanan kepada pemustaka. Namun, berdasarkan rekapitulasi hasil kunjungan dan peminjaman Perpustakaan Jawa Timur mengalami tren penurunan yang cukup signifikan yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini, diperkuat juga penjelasan dari Kepala Seksi layanan perpustakaan yang menjelaskan bahwa pada tahun 2020 perpustakaan Jawa Timur tidak bisa mencapai target yang telah ditentukan karena adanya ketakutan dari masyarakat untuk berkunjung ke Perpustakaan. Walaupun sudah diaplikasikan dan ditujukan untuk mempermudah layanan publik pada pandemi covid, keefektivan layanan ini masih perlu dievaluasi.

Suatu layanan publik seperti layanan sirkulasi *drive thru* di perpustakaan Jawa Timur dikatakan baik jika pemustaka/pengunjung perpustakaan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pengunjung merupakan suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dari suatu layanan dengan harapan seseorang tersebut (Zeithaml, Bitner, & Dwayne (2009); Kotler & Keller (2012)). Dalam hal ini kepuasan pengunjung menjadi hal sensitif yang harus disikapi dengan baik oleh penyedia layanan publik seperti halnya layanan sirkulasi *drive thru*. Pengunjung akan membandingkan kinerja produk atau jasa dengan ekspektasi setelah merasakan/menggunakan layanan publik tersebut. Apabila kinerja tersebut sesuai dengan yang diharapkan, maka pengunjung merasa puas atau senang. Keadaan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliana (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan alternatif di setiap dimensi mendapatkan skor rata-rata di atas 80%. Sedangkan rata-rata kepuasan pemustaka atau pengguna layanan perpustakaan pada lima aspek yang diteliti termasuk dalam kategori sangat puas dengan skor 84%.

Tetapi, apabila kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan pengunjung maka akan memunculkan ketidakpuasan. Penyedia layanan publik dapat melakukan berbagai macam cara untuk memberikan kepuasan pada pengunjungnya. Untuk mengetahui hal tersebut pelaku penyedia pelayanan publik diharuskan mempelajari faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Layanan sirkulasi *drive thru* ini sebagai salah satu bentuk servis yang ditawarkan oleh perpustakaan Jawa Timur sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan baik manual maupun berbasis elektronik. Kedua kualitas layanan tersebut mempunyai dimensi yang berbeda. Dimensi kualitas layanan manual meliputi *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, sedangkan dimensi kualitas layanan berbasis elektronik meliputi *efficiency*, *fulfillment*, *System Availability*, dan *Privacy*. Dimensi-dimensi kedua kualitas layanan tersebut sangat menentukan kepuasan dari pengunjung perpustakaan yang menggunakan layanan sirkulasi *drive thru*. Oleh karena

itu, sangat penting bagi perpustakaan Jawa Timur agar dapat mencapai *service excellence* agar dapat memenuhi harapan dari pengunjungnya dimana hal ini bisa dicapai jika petugas beserta jajaran perpustakaan Jawa Timur memahami bagaimana gambaran perilaku dari pengunjung perpustakaan saat ini. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azhari (2018) yang menyatakan bahwa setiap dimensi mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pemustaka atau pengunjung perpustakaan. Sedangkan dimensi yang mempunyai pengaruh yang paling dominan adalah dimensi Tangibels dengan angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Semua penyelenggara layanan baik itu layanan manual maupun layanan berbasis elektronik dituntut meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk perpustakaan Jawa Timur sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik di Surabaya. Sebagai salah satu lembaga pengelola informasi yang bermuatan pengetahuan, perpustakaan Jawa Timur merupakan salah satu sarana mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, perpustakaan Jawa Timur harus berupaya melaksanakan fungsi pendidikan dengan sebaik-baiknya (Widaryono, 2017).

Kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi drive thru di perpustakaan Jawa Timur melalui jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi terbaru, dan layanan sirkulasi dapat diketahui melalui persepsinya terhadap layanan yang diberikan. Persepsi tersebut dapat terbentuk dan dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, dan pemenuhan kebutuhan pemustaka. Menurut Widaryono (2017), kepuasan pemustaka akan timbul karena beberapa faktor, salah satunya yaitu kecepatan pemberian layanan informasi. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap beberapa faktor yang memengaruhi pelayanan akan memberikan kepuasan, nilai tambah, dan citra yang baik bagi perpustakaan. Penolakan terhadap salah satu faktor tersebut merupakan indikasi tidak adanya kepuasan pemustaka (Sutardji dan Mauliyah 2006).

Beberapa masalah yang sering dihadapi pemustaka dalam mendapatkan layanan berkualitas di perpustakaan adalah prosedur menjadi anggota rumit, waktu layanan lama, biaya layanan mahal, dan informasi layanan kurang.

Menurut Rahayuningsih (2007), karakteristik layanan yang berkualitas meliputi ketepatan waktu layanan, kemudahan mendapatkan layanan, dan kesalahan minimal. Dalam layanan sirkulasi drive thru di perpustakaan, masalah yang dihadapi pemustaka adalah kurang tersedianya jaringan internet yang mumpuni sehingga pemustaka terkadang merasa kesulitan untuk mencari informasi terkait buku-buku yang akan dicari, pustakawan kurang ramah, dan informasi di dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) tidak sesuai dengan koleksi yang disimpan. Masalah tersebut akan menyulitkan pemustaka untuk menemukan koleksi yang diinginkan. Fakta ini menggambarkan bahwa pemustaka dapat menilai layanan sirkulasi *drive thru* di perpustakaan Jawa timur yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Dalam kenyataannya, masih terdapat perpustakaan yang kualitas pelayanan perpustakaannya kurang baik. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Laksana, dkk (2019) yang menyatakan bahwa tingkat kualitas layanan perpustakaan FAPERTA Unpad termasuk dalam kategori sangat tidak baik berdasarkan hasil penilaian pada setiap dimensi. Hal tersebut dikarenakan persepsi pengguna layanan perpustakaan lebih rendah dibandingkan dengan harapan pengguna layanan perpustakaan sebelum berkunjung ke perpustakaan

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka selanjutnya dijadikan pertimbangan bagi penulis dalam melakukan penelitian dengan pembahasan yang mencakup **Analisis kualitas layanan sirkulasi *drive thru* di perpustakaan Jawa Timur.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan sirkulasi *drive thru* di perpustakaan Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi *drive thru* di perpustakaan Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat dicapai oleh peneliti setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perpustakaan Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi *drive thru* demi kepuasan dan kenyamanan pengunjung perpustakaan.

1.4.2 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya dalam bidang Ilmu Informasi dan Perpustakaan khususnya terkait dengan kualitas layanan sirkulasi *drive thru* sehingga nantinya akan dapat membantu dalam proses penelitian selanjutnya dengan variabel yang berbeda.

Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan pandangan secara luas mengenai bidang Ilmu Informasi dan Perpustakaan jadi dalam bidang ilmu informasi dan perpustakaan ini tidak hanya membahas mengenai dunia kepustakawanan saja melainkan juga mengkaji tentang apakah kualitas layanan suatu perpustakaan sudah efektif sesuai dengan sudut pandang dari pengunjung perpustakaan sehingga nantinya pengunjung bisa merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Kualitas Layanan

1.5.1.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen/pengunjung dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011:3) menyatakan bahwa “*Service is an interactive process of doing something for someone*”. Bisa diartikan bahwa layanan/jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang. Menurut Gummesson dalam Tjiptono & Chandra (2011: 17) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui jual dan beli namun tidak bisa dirasakan secara fisik.

Layanan/jasa dikatakan *intangible* sama halnya dengan pendapat menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011:17) “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2011:17) “Jasa adalah proses yang terdiri atas

serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”. Menurut Tjiptono (2011:3) “Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktivitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011:180) kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011:157) kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011:157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima konsumen sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Elapatha et al, 2020; Zheng, 2017).

Dari beberapa pendapat di atas, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu instansi/penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengunjung dengan memberikan pelayanan kepada pengunjung pada saat berlangsung dan sesudah pelayanan berlangsung.

1.5.1.2 Karakteristik Pelayanan/Jasa

Karakteristik pelayanan/jasa adalah sifat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang berfungsi untuk membedakan dengan produk barang. Ada beberapa karakteristik jasa menurut Kotler dan Keller (2009:1) yaitu:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) berbeda dari produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli.
- b. *Inseparability* (tidak *terpisahkan*) biasanya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini tidak berlaku bagi barang-barang fisik yang diproduksi, disimpan sebagai persediaan, didistribusikan melalui banyak penjual, dan dikonsumsi kemudian. Jika seseorang memberikan jasa tersebut, penyediaannya adalah bagian dari jasa itu. Karena klien tersebut juga hadir pada saat jasa itu dihasilkan, interaksi penyediaan klien merupakan ciri khusus pemasaran jasa.
- c. *Variability* (bervariasi) karena *bergantung* pada siapa memberikannya serta kapan dan di mana diberikan, jasa sangat bervariasi.
- d. *Persihability* (tidak tahan lama) jasa *tidak* dapat disimpan. Sifat jasa yang mudah rusak tersebut tidak akan menjadi masalah apabila permintaan tetap berjalan lancar.

1.5.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Model kualitas pelayanan paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan riset pemasaran adalah model SERVQUAL

(singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap beberapa sektor jasa. Dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan yang sesungguhnya yang diharapkan.

Zeitham, Berry dan Parasuratman (2010:10) telah melakukan penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima karakteristik kualitas pelayanan itu adalah.

1) *Tangibles* (bukti langsung)

Dimensi pertama dan yang paling penting adalah dimensi *tangibels*. Lupiyoadi (2001:148) mendefinsiiikan *tanibels* yaitu “kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensi kepada pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang,dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya”. Bukti langsung yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen/pengguna pelayanan.

Dimensi *tangibels* merupakan dimensi yang sangat dominan karena berhubungan dengan keadaan fisik dari suatu layanan. Khoirurrohman dkk (2008) menyatakan bahwa kelayakan lokasi dan penampilan petugas searah dengan kepuasan pengguna layanan. Selanjutnya, Agustina (2011) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor situasi seperti waktu yang tersedia untuk menggunakan layanan, jumlah

produk yang tersedia, lokasi, ketersediaan informasi, kondisi psikologis pengguna layanan, risiko sosial dari situasi dan tujuan menggunakan layanan akan mempermudah pengguna layanan mendapatkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan.

2) *Reliability* (kehandalan)

Dimensi kedua yaitu *reliability* atau kehandalan. Menurut Zeitham, Berry, dan Parasuratman (2010), *reliability* didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dari penyedia layanan dengan handal dan akurat. Sedangkan Lupiyoadi (2001; 148) menyatakan bahwa “kehandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya”. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga. Apabila dikaitkan dengan bidang usaha jasa restoran, maka karyawan yang handal adalah karyawan yang selalu tepat menyajikan menu makanan sesuai dengan pesanan pelanggan.

Kehandalan ini merupakan dimensi yang sangat riskan terhadap kepuasan pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan hasil kliping Irawan (2013) yang terbit melalui surat kabar selama 6 bulan, ternyata keluhan pengguna layanan khususnya dalam hal ketidakpuasan terhadap penyedia layanan ini muncul dari dimensi *reliability* yaitu sebesar 60%. Pengguna layanan mengeluh karena penyedia layanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai janjinya atau penyedia layanan melakukan kesalahan dalam proses pelayanan.

3) *Responsivevess* (daya tanggap)

Dimensi ketiga pada kualitas layanan adalah *responsiveness*. Menurut Lupiyoadi (2001:148), *responsiveness* adalah kemampuan penyedia layanan khususnya tuuspetugas layanan dalam memberikan layanan

yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pengguna layanan disertai dengan penyampaian informasi yang jelas dan akurat. Selanjutnya Zeitham, Berry dan Parasuratman (2010) menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* menekankan pada perhatian dan ketepatan penyedia layanan ketika berkaitan dengan permintaan, pernyataan, dan keluhan pengguna layanan. Secara tidak langsung, dimensi ini yaitu keinginan para staf/karyawan/petugas untuk membantu para pelanggan/pengunjung dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4) *Assurance* (jaminan)

Dimensi keempat yang terdapat pada kualitas layanan adalah *assurance* atau jaminan. Menurut Lupiyoadi (2001), jaminan didefinisikan sebagai pengetahuan, keopanan dan kesantunan, serta kemampuan para petugas pelayanan dalam menumbuhkan rasa percaya pada pengguna layanan. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.

Jaminan yang dimaksud dalam layanan perpustakaan meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh petugas layanan perpustakaan, kemampuan petugas layanan dalam menanamkan rasa percaya kepada pemustaka mengenai layanan perpustakaan, dan juga sopan santun (Yuliana, 2020). Hal ini perlu ada dan harus dilakukan oleh petugas perpustakaan agar pemustaka merasa nyaman dalam menggunakan layanan perpustakaan yang disediakan.

5) *Empaty*

Dimensi kelima yaitu *empathy*. Lupiyoadi (2001) menjelaskan bahwa *empathy* adalah memberikan pelayanan

dengan tulus dan disertai sifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada pengguna layanan dengan mengupayakan untuk memahami keinginan dan kebutuhan dari pengguna layanan. Dalam hal ini dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

Perlu adanya hubungan yang baik antara petugas layanan dan pengguna layanan karena hal ini bisa meningkatkan empati dari petugas layanan. Menurut Tjiptono (2012), penyedia layanan sirkulasi *drive thru* memahami kebutuhan pemustaka dan bertindak untuk kepentingan pemustaka serta memberikan pelayanan secara personal kepada para pemustaka dan memiliki jam operasional yang nyaman. Selanjutnya, Parasuraman (2000) menjelaskan bahwa setiap aktivitas dalam memberikan pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan mempunyai kualitas yang baik jika setiap pihak yang terkait penyedia layanan memiliki rasa empati atau perhatian dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama dengan pelayanan

Kualitas suatu layanan manual ditentukan oleh baik buruknya kualitas pada setiap dimensi yang ada. Kualitas yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan sesuai dengan harapan pengguna layanan bahkan mungkin melebihi harapan pengguna layanan. Hal ini dapat berarti, penyedia layanan seharusnya mengetahui apa saja kebutuhan pengguna layanan. Begitu juga dengan layanan perpustakaan. Petugas

perpustakaan seharusnya mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka ketika mengunjungi perpustakaan.

Kualitas layanan yang baik memenuhi beberapa kriteria, yaitu diantaranya: (1) Cepat tanggap, yang artinya pemustaka tidak membutuhkan waktu lama dalam memperoleh layanan dan mendapatkan apa yang dibutuhkan; (2) Tepat waktu, yang artinya pemustaka dapat sesegera mungkin mendapatkan apa yang dibutuhkan tepat pada waktunya; (3) Benar, yang artinya petugas perpustakaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka; (4) Mudah dan sederhana; dan (5) Menciptakan kesan yang menarik dan memuaskan pemustaka, (Seatminah, 2000; Sutarto, 2006).

Berdasarkan pendapat di atas, dimensi-dimensi kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka. Hal ini berkaitan dengan petugas perpustakaan yang dituntut untuk bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka tanpa membandingkan jabatan atau apapun dari pemustaka. Ditambah lagi, cepat tanggap merupakan modal yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan perpustakaan. Hal ini dikarenakan kecepatan layanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan akan menjadikan pemustaka lebihb merasa nyaman dan akan kembali mengunjungi perpustakaan tersebut (Chen dalam Harisanty, 2007).

Selain itu, petugas pelayanan perpustakaan dituntut untuk selalu siaga dalam memberikan pelayanan dan juga harus peka pada setiap kebutuhan pemustaka, sehingga nantinya petugas tersebut tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan tujuan utama dari layanan perpustakaan adalah agar koleksi yang ada di perpustakaan tersebut bisa digunakan dan dimanfaatkan oleh pemustaka secara maksimal, efektif, dan efisien (Istiana, 2014).

1.5.2 Kualitas Layanan Berbasis Elektronik (E-SERVQUAL)

E-Service Quality atau yang juga dikenal sebagai *E-ServQual* merupakan versi baru dari *Service Quality (ServQual)*. Menurut Santos (2003) mendefinisikan *e-service quality* adalah penilaian dan memberikan evaluasi terhadap kualitas layanan di pasar virtual atau pasar online. *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi dan penilaian terhadap layanan-layanan yang terdapat pada jaringan internet atau dengan kata lain layanan-layanan yang berbasis elektronik. *E-Service Quality* diartikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memberikan fasilitas kegiatan berbelanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2006).

Menurut Li et al dalam Felicia (2016), dimensi *e-service quality* jika dilihat dari perspektif perusahaan, maka dimensi *e-service* yang harus diperhatikan adalah *ease of use* (kemudahan bagi pelanggan untuk menggunakan *website*), *website design* (*website* harus didesain dengan baik dan menarik secara visual), *reliability* (konsistensi kinerja dan kehandalan *web*), *system availability* (fungsi teknis yang benar dari *website*), *privacy* (keamanan dan perlindungan informasi pelanggan), *responsiveness* (penanganan masalah dan pengembalian yang efektif melalui *internet*), dan *empathy* (perawatan dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan melalui saluran elektronik).

Parasuraman, Zeithal, & Malhotra, (2005) mengemukakan terdapat 4 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik, dimana 4 dimensi merupakan *core* kualitas pelayanan elektronik diantaranya *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy*.

- a. Efisiensi (*Efficiency*): Kemampuan pelanggan untuk mengakses *website*, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
- b. Pemenuhan kebutuhan (*Fulfillment*): Aktual kinerja perusahaan kontras dengan apa yang dijanjikan melalui *website*, mencakup akurasi janji

layanan, seperti ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

- c. Ketersediaan sistem (*System Availability*): Fungsionalitas teknik situs bersangkutan, berfungsi sebagaimana mestinya.
- d. Privasi (*Privacy*): Jaminan keamanan dan kemampuan perusahaan dalam menjaga integritas data dari pelanggan.

Menurut Suryani (2013), *E-Service Quality* dapat diukur dengan indikator:

a. *Design Website*

Website yang bermutu adalah yang dalam desainnya memudahkan interaksi dengan pelanggan. Disalin dengan tampilan yang menarik juga merupakan daya tarik penting yang akan mempengaruhi pembelian melalui internet.

b. Reliabilitas

Menurut Suryani (2013), reliabilitas dinilai dari kemampuan *website* dalam memberikan informasi dan ketepatan dalam pengisian, respon yang tepat dan cepat, menjaga informasi personal secara aman.

c. Ketanggapan

Pelanggan mengharapkan pihak penyedia layanan yang melakukan pembelian melalui *online* cepat tanggap jika ada masalah-masalah yang disampaikan oleh pelanggan. Pelanggan biasanya menilai ketanggapan ini kecepatan navigasi, menelusuri informasi, kesempatan untuk bertanya dan dalam menerima jawaban.

d. Kepercayaan

Kepercayaan ditunjukkan dari keyakinan pelanggan untuk menerima kerentanan dari belanja *online* dalam memenuhi harapannya.

e. Personalisasi

Personalisasi mencakup layanan yang memungkinkan pelanggan memperoleh perhatian dan berdialog dengan perusahaan.

Dari model tradisional SERVQUAL, Zeithaml, et al (1985) berhasil mengembangkan lima dimensi utama kualitas layanan, menjadi tujuh dimensi E-SERVQUAL (Tjiptono & Chandra, 2007), meliputi:

a. Efisiensi

Kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.

b. *Reliability*

Berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.

c. *Fullfillment*

Memberikan jaminan layanan yang berkaitan dengan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai waktu yang dijanjikan.

d. Privasi

Kemampuan perusahaan untuk memberikan jaminan informasi konsumen tidak disebarluaskan, baik itu informasi kontak maupun transaksi keuangan.

e. *Responsiveness*

Kemampuan penyedia layanan untuk merespon keluhan pengguna layanan jika ada masalah dan memberikan informasi secepatnya. *Responsiveness* memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi online.

f. Kompensasi

Perusahaan memberikan layanan seperti, pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk

g. Kontak

Memenuhi kebutuhan pengguna layanan melalui jaringan internet/ *online* maupun melalui telepon.

Dapat dikatakan bahwa *E-Service Quality* adalah Evaluasi dan penilaian secara keseluruhan dari keunggulan pengantaran layanan secara elektronik di pasar virtual. Dengan adanya kualitas layanan elektronik (*E-Service*

Quality) yang baik dan pelanggan merasa puas akan berdampak baik pada reputasi perusahaan. Pelanggan yang puas akan menyampaikan hal yang positif kepada calon pelanggan lainnya secara virtual melalui email, website, mailing list atau testimoni yang disampaikan pada website perusahaan. Dengan demikian perusahaan harus selalu siap dan tanggap melayani pelanggan melalui jaringan internet ketika ada pertanyaan atau keluhan setelah adanya transaksi secara online dari pelanggan (*E-recovery-ServiceQuality*) (Anton, 2014).

Dalam penelitian ini, dimensi kualitas layanan yang digunakan adalah dimensi kualitas layanan secara manual dan dimensi kualitas layanan berbasis elektronik karena layanan sirkulasi *drive thru* menggunakan kedua layanan tersebut, sehingga dimensi-dimensi yang digunakan meliputi *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Efficiency*, *fulfillment*, *System Availability*, dan *Privacy*.

1.5.3 Drive-Through atau Drive Thru

Drive-through atau lebih dikenal di Indonesia dengan sebutan *drive-thru* muncul sebagai terobosan dari restoran *fast food* sebagai salah satu differensiasi dalam layanan mereka. *Drive-through* atau *drive-thru* adalah jenis layanan yang disediakan oleh bisnis yang memungkinkan pelanggan untuk membeli produk tanpa meninggalkan mobil mereka. Format ini pertama kali dirintis di Amerika Serikat pada tahun 1930-an dan telah menyebar ke negara-negara lain. Penggunaan pertama tercatat dari sebuah bank yang menggunakan *drive up teller* jendela adalah Grand National Bank of Louis, Missouri pada tahun 1930. *Drive up teller* hanya diperbolehkan deposito pada jangka waktu tersebut. Pesanan umumnya ditempatkan menggunakan mikrofon dan mengambilnya secara pribadi di jendela. (Drive-through, 2012).

Di Indonesia sendiri, *drive-through* diubah namanya menjadi *drive-thru*, oleh seseorang birokrat bernama Ir. Nabil Fauzan. Akan tetapi, tak ada informasi lebih lanjut mengenai birokrat tersebut sehingga pencetus *drive-thru* di Indonesia masih semianonim (Drive-through, 2011).

1.5.4 Layanan Sirkulasi *Drive Thru* Perpustakaan

1.5.4.1 Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Layanan sirkulasi merupakan tempat masuk dan keluarnya bahan pustaka. Pada bagian inilah yang mendominasi semua kegiatan yang terdapat pada perpustakaan. Dalam ilmu perpustakaan, pelayanan sirkulasi sering juga disebut dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian pustaka. Namun, sebenarnya pengertian sirkulasi ini mencakup pengertian yang lebih luas, yakni semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, dan penggunaan koleksi dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa Hs, 2008: 213).

Menurut Pamuntjak (2000: 97), peminjaman buku atau sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun dibawah keluar perpustakaan. Sementara Noerhayati (2007: 120), menyebutkan sirkulasi berupa kegiatan pelayanan pencatatan dalam pemanfaatan dan penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Menurut Karmidi (2008: 43), betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pelayanannya tidak lancar atau hanya sedikit saja dalam memanfaatkannya, maka kecil sajalah arti perpustakaan tersebut. Namun sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik

Layanan sirkulasi merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan karena berhubungan dengan peredaran koleksi. Pelayanan sirkulasi memerlukan sistem yang efisien dan mudah dijalankan yang bertujuan agar pengguna dapat bertransaksi dengan

cepat dan maksimal dalam layanan. Menurut Lasa Hs (2008: 213), tujuan dari pelayanan sirkulasi antara lain: (1) agar para pengguna mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan secara optimal, (2) agar mudah diketahui identitas peminjaman, buku yang dipinjam dan waktu pengembalian, (3) untuk menjamin pengembalian pinjaman dalam waktu yang ditentukan, (4) untuk memperoleh data kegiatan pemanfaatan koleksi suatu perpustakaan, (5) untuk mengontrol jika terdapat pelanggaran.

Fungsi pelayanan sirkulasi berkaitan erat dengan kegiatan yang dilakukan pada bagian sirkulasi tersebut. Jika fungsi pelayanan sirkulasi berjalan dengan baik maka kegiatan yang ada pada bagian sirkulasi menjadi semakin lancar dan baik pula. Qalyubi (2007: 221), menyatakan terdapat beberapa fungsi pelayanan sirkulasi, yaitu sebagai berikut.

- a. Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan.
- b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
- c. Peminjaman, pengembalian dan perpanjangan waktu peminjaman.
- d. Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda.
- e. Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka.
- f. Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
- g. Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman.
- h. Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbaharui keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjam, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subyek, dan jumlah buku yang masuk daftar tandon.

- i. Peminjaman antar perpustakaan.
- j. Pengawasan urusan penitipan tas, jas atau mantel milik pengunjung perpustakaan.
- k. Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

1.5.4.2 Layanan Sirkulasi *Drive Thru* Perpustakaan

Istilah layanan *drive thru* jika diterjemahkan dalam bahasa Indonesia merupakan layanan Lantatur. Layanan Lantatur merupakan singkatan dari Layanan Tanpa Turun. Berdasarkan KBBI (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2021) Lantatur merupakan akronim dari layanan tanpa turun, yang biasanya diterapkan pada pengoperasian bisnis misalnya layanan di bank atau di rumah makan. Layanan ini dirancang agar pelanggan dapat dilayani tanpa harus turun dari mobil atau kendaraan yang ditumpanginya.

Sistem layanan unik ini memungkinkan customer membeli makanan pada jendela layanan dengan tanpa turun dari kendaraan yang ditumpanginya (Widjoyo & Rumambi, 2013). Sistem ini biasanya ditempatkan di luar gedung agar aksesnya lebih mudah, seperti dalam pelayanan Samsat *drive thru*, di mana layanan pembayaran PKB, pengesahan STNK dilakukan di luar gedung dan pemohon tetap berada di dalam kendaraan yang ditumpanginya (Polres Kulonprogo, 2018). Konsep layanan *drive thru* akan memudahkan konsumen atau pengguna layanan dalam memenuhi kebutuhannya dengan menerapkan sistem pelayanan kilat.

Pada awalnya, layanan *Drive thru* ini hanya diterapkan oleh salah satu resto untuk mempermudah pembelian makanan. Namun, dikarenakan terdapat pandemi yang saat ini masih mewabah, banyak layanan publik yang menggunakan *drive thru* sebagai inovasi layanan yang tepat. Contoh pelayanan publik yang

menggunakan layanan *drive thru* diantaranya adalah minimarket dan perpustakaan.

Perpustakaan merupakan tempat yang sangat memungkinkan adanya kerumunan karena di dalamnya terdapat pengunjung yang melakukan kegiatan membaca koleksi buku, meminjam buku dan mengembalikan koleksi buku. Kegiatan yang demikian lebih dikenal dengan istilah layanan sirkulasi perpustakaan.

Istilah sirkulasi berasal dari kata *circulation* yang artinya adalah peredaran. Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan. Lebih lanjut, pelayanan sirkulasi merupakan bagian akhir dari automasi perpustakaan dikarenakan dibandingkan dengan layanan lainnya, kegiatan sirkulasi menyangkut berbagai kegiatan yang lebih rumit (Basuki, 1994; Averweg, 2012). Soeatminah (2000) menambahkan bahwa yang dimaksud sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemustaka dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi merupakan layanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dalam hal pengembalian dan peminjaman bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara maksimal.

Istilah *drive thru* sendiri dalam proses layanan perpustakaan sebenarnya termasuk ke dalam inovasi baru, khususnya dalam layanan sirkulasi. Namun, salah satu perpustakaan yang sudah menggunakan layanan sirkulasi *drive thru* adalah perpustakaan Jawa Timur.

Instansi milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang berada di Jalan Menur Pumpungan ini kemudian mengenalkan sebuah inovasi layanan terbaru mereka yang dinamai layanan *Drive Thru*. Layanan *drive-thru* merupakan sebuah layanan untuk pemustaka dan juga pengunjung perpustakaan Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam hal pengembalian buku tanpa harus turun dari kendaraan mereka.

Sejak diluncurkan pada 3 Februari 2020 yang lalu, keberadaan *Drive Thru* ini seakan menarik minat pengunjung yang datang ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ini. Beberapa warga tampak memanfaatkan fasilitas tersebut. Dengan menggunakan motor tanpa perlu parkir, pengunjung bisa mengembalikan sejumlah buku yang dipinjamnya ke petugas loket layanan *Drive Thru*. Tak sampai 5 menit, pengunjung pun bisa segera melanjutkan aktivitasnya lagi. Inovasi Layanan *drive thru* ini mendapat sambutan yang antusias dari masyarakat yang notabene menjadi pengunjung dan pemustaka. Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sendiri memiliki latar belakang beragam, tak hanya pelajar dan mahasiswa, guru dan dosen, ibu rumah tangga hingga PNS juga banyak yang memanfaatkan koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Sebagai respon atas kebijakan Pemerintah dalam aturan pembatasan sosial dalam masa pandemi covid19, konsep layanan *drive thru* diadopsi ke dalam layanan sirkulasi. Di Perpustakaan Jawa Timur, merujuk pada penelitian Putra & Niswah (2021), dijelaskan bahwa inovasi layanan *drive thru* merupakan layanan yang diciptakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang skema kerjanya berupa loket untuk melayani kebutuhan pemustaka tanpa harus turun dari kendaraan dengan tujuan untuk memudahkan pelayanan kepada pemustaka.

Selain memberikan kemudahan kepada pemustaka layanan ini juga dapat meminimalisir kerumunan dan antri di ruang perpustakaan. Sistem layanan sirkulasi *drive thru* di perpustakaan dapat dimaknai sebagai suatu layanan yang memungkinkan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan baik peminjaman maupun pengembalian secara mudah dan praktis

dengan tanpa turun dari mobil, motor atau kendaraan lain yang dikendarai oleh pemustaka (Istiqomah & Anjali, 2021).

Pelaksanaan layanan sirkulasi *drive thru* di perpustakaan biasanya bertempat di luar gedung perpustakaan yang sudah diatur sebelumnya. Layanan perpustakaan yang diberikan di area perpustakaan biasanya melibatkan beberapa pemustaka yang ada di perpustakaan tersebut. Sedangkan layanan sirkulasi *drive thru* diterapkan untuk meminimalisir antrian atau kerumunan-kerumunan yang terjadi di area perpustakaan (Istiqomah & Anjali, 2021). Mengingat kondisi Covid-19 ini, interaksi-interaksi sosial secara fisik sangat dibatasi, termasuk layanan di perpustakaan. Penerapan layanan sirkulasi *drive thru* sebagai salah satu cara untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19. Perpustakaan perlu mencoba untuk menerapkan layanan *drive thru* dan pesan-antar seperti yang dilakukan oleh McDonald's (Suryanto, dkk, 2020). Penyesuaian seperti apa yang bisa dilakukan agar layanan *drive thru* dan pesan-antar dapat dilaksanakan dengan baik di perpustakaan.

1.6 Definisi Konseptual dan Operasional

Berikut penjelasan lebih detail terhadap definisi konseptual dan definisi operasional yang ada dalam penelitian ini.

1.6.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan batas makna serta cerminan ikatan dari antara unsur- unsur yang terdapat di dalamnya. (Siagian, 2008). Definisi konseptual disini bertujuan untuk mendefinisikan serta merumuskan terminologi yang digunakan secara fundamental demi terciptanya sesuatu anggapan yang sama serta menjauhi salah penafsiran sehingga menyebabkan kaburnya tujuan dari sebuah penelitian.

1. Kualitas Layanan Sirkulasi *Drive Thru*

Kualitas layanan sirkulasi *drive thru* meliputi beberapa dimensi, yaitu di antaranya adalah sebagai berikut.

a. *Reliability*

Reliability merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan sirkulasi *drive thru*. Dalam penelitian ini, *reliability* dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan *drive thru* yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Handal diartikan sebagai mampu dalam segala hal dan dapat dipercaya oleh orang lain. Sedangkan akurat diartikan sebagai

b. *Responsiveness*

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kesadaran dan keinginan untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan dengan cepat. Bila dikaitkan dalam pustaka maka sebagai contohnya pengunjung perpustakaan tidak harus menunggu pelayanan sirkulasi *drive thru* yang lama dalam menangani keluhan dari pengunjung perpustakaan.

c. *Assurance*

Assurance (kepastian) merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pemustaka. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada pelayanan sirkulasi *drive thru* yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pengunjung perpustakaan akan merasa aman dan terjamin.

d. *Empathy*

Empathy (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada pengunjung atau pemustaka. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pengunjung perpustakaan melalui layanan sirkulasi *drive thru* yang diberikan bahwa

pengunjung perpustakaan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dipahami dan dipenuhi.

e. *Tangibles*

Tangible (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang pada suatu tempat pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan sirkulasi *drive thru* yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Hal ini meliputi lingkungan fisik seperti *exterior* dan *interior* bangunan, penampilan personil yang rapi dan menarik saat memberikan pelayanan.

f. *Efficiency*

Efficiency (efisiensi) menekankan pada kemampuan pemustaka untuk mengakses website, kemampuan untuk mencari produk dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya yang sangat minimal.

g. *Fulfillment*

Fulfillment (pemenuhan kebutuhan) adalah dimensi yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan dari pemustaka. *Fulfillment* sebagai dimensi kualitas layanan berbasis elektronik didefinisikan sebagai tingkat pemenuhan janji yang disediakan oleh petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* mengenai pengiriman pesanan buku dan ketersediaan buku yang dipesan.

h. *System Availability*

System Availability (ketersediaan sistem) diartikan sebagai sejauh mana suatu situs/web/aplikasi menyediakan fungsi yang tepat bagi pemustaka atau pengguna layanan sirkulasi *drive thru*. Fungsi yang tepat diartikan sebagai

situs/web/aplikasi memberikan suatu informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

i. *Privacy*

Privacy didefinisikan sebagai tingkat keamanan dan perlindungan informasi pemustaka yang ditawarkan oleh sebuah situs/website/aplikasi pada layanan sirkulasi *drive thru*. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah tingkat keandalan untuk tidak menyalah gunakan informasi, dan tingkat keamanan *financial*.

1.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu proses operasionalisasi dari konsep dengan upaya transformasi konsep ke realita nyata sehingga konsep dari penelitian tersebut bisa diobservasi (Siagian dalam Simanjorang, 2013). Berikut definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Kualitas Layanan Sirkulasi *Drive Thru*

a. *Reliability*

- Koleksi buku yang dipinjam/dikembalikan/diperpanjang melalui layanan sirkulasi *drive thru* sesuai dengan pesanan pemustaka
- Koleksi buku dipergustakaan Jawa Timur lengkap
- Waktu yang diperlukan untuk meminjam/mengembalikan/memperpanjang melalui layanan sirkulasi *drive thru* sesuai dengan yang diharapkan pemustaka
- Kualitas buku yang dipinjamkan pada layanan sirkulasi *drive thru* kepada pemustaka dapat selalu dipertahankan
- Kondisi koleksi buku yang dimiliki oleh perpustakaan Jawa Timur pada layanan sirkulasi *drive thru* masih layak

b. *Responsiveness*

- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* mampu memberikan pelayanan sirkulasi *drive thru* dengan cepat
- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* selalu tanggap dalam memberikan pelayanan sirkulasi *drive thru*
- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* selalu tanggap dalam menerima keluhan dari pemustaka atas pelayanan sirkulasi *drive thru*
- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* memberikan arahan atas keluhan pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi *drive thru*
- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* menjelaskan peraturan layanan sirkulasi *drive thru*

c. *Assurance*

- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* selalu menyapa pemustaka dengan senyum
- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* selalu berbicara dengan sopan kepada pemustaka
- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* tulus dalam memberikan bantuan kepada pengunjung perpustakaan
- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* mampu menanamkan kepercayaan kepada pemustaka
- Pemustaka merasa aman dan tidak membutuhkan waktu lama dalam menggunakan layanan sirkulasi *drive thru*

d. *Empathy*

- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* mudah ditemui bila diperlukan
- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* memahami apa yang diinginkan oleh pemustaka
- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* membantu pemustaka yang bingung dalam melakukan peminjaman/pengembalian/perpanjangan koleksi buku

- Petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* membantu pemustaka yang berkebutuhan khusus
- Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen

e. *Tangibles*

- Pakaian yang dikenakan oleh petugas pelayanan sirkulasi *drive thru* rapi
- *Space* untuk *drive thru* cukup luas baik untuk motor atau mobil
- Terdapat petunjuk arah yang jelas terhadap layanan sirkulasi *drive thru*
- Terdapat fasilitas umum seperti toilet yang cukup memadai
- Kebersihan tempat layanan sirkulasi *drive thru* terjaga

f. *Efficiency*

- Website/aplikasi pencarian koleksi buku pada layanan sirkulasi *drive thru* mudah diakses
- Koleksi buku yang dicari dan tersedia pada layanan sirkulasi *drive thru*, dilengkapi keterangan yang jelas
- Waktu yang dibutuhkan untuk mencari koleksi buku dalam situs/website/aplikasi layanan sirkulasi *drive thru* singkat

g. *Fulfillment*

- Situs/website/aplikasi mudah digunakan bagi pemustaka yang pertama kali menggunakan layanan sirkulasi *drive thru*
- Konfirmasi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan terkait koleksi buku yang akan dipinjam cepat
- *Contact Person* yang digunakan untuk layanan sirkulasi online, mudah dihubungi.
- *Contact Person* yang digunakan untuk layanan sirkulasi berbasis elektronik, membalas dengan cepat.

- Terdapat katalog koleksi buku pada website/situs/ aplikasi layanan sirkulasi *drive thru*
 - koleksi buku pada website/situs/aplikasi layanan sirkulasi *drive thru* lengkap sesuai dengan keadaan katalog.
- h. *System Availability*
- Tersedia jaringan internet (wifi).
 - Kecepatan akses internet memadai.
 - Terdapat petunjuk penggunaan website/aplikasi.
 - Website/aplikasi layanan sirkulasi *drive thru* mudah digunakan.
 - Website/aplikasi layanan sirkulasi *drive thru* tidak pernah eror.
- i. *Privacy*
- Identitas pemustaka terjamin keamanannya.
 - Petugas layanan sirkulasi *drive thru* tidak menyalahgunakan data pribadi pemustaka.

1.7 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Skema kerja model deskriptif ialah metode yang digunakan untuk mencari unsur- unsur, identitas, sifat- sifat sesuatu fenomena. Metode ini diawali dengan mengumpulkan informasi, menganalisis data serta menginterpretasikannya. (Sugiyono, 2014). Berdasarkan pemaparan tentang penelitian deskriptif kuantitatif di atas, maka dalam penelitian ini peneliti ingin memaparkan bagaimana kualitas layanan sirkulasi *drive thru* di Perpustakaan Jawa Timur.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan merupakan tempat yang dipilih dalam proses melakukan pengumpulan data untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini yaitu Perpustakaan Jawa Timur yang berlokasi di Jl. Menur Plumpungan No. 32, Menur Plumpungan, Sukolilo, Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti memilih tempat penelitian di perpustakaan Jawa Timur dikarenakan perpustakaan tersebut sudah menjalankan layanan sirkulasi *drive thru* dan masih beroperasi sehingga sampai saat ini masih melayani layanan sirkulasi *drive thru* yang meliputi peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan peminjaman koleksi buku.

1.7.3 Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan dari suatu objek penelitian (Arikunto, 2006). Populasi secara umum terdiri atas subjek dan objek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu dimana karakteristik tersebut ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta dari populasi tersebut (Sugiyono, 2014; Siyoto & Sodik, 2015). Berdasarkan penjelasan di atas, populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung perpustakaan Jawa Timur yang menggunakan layanan sirkulasi *drive thru* pada bulan Agustus 2020 sampai dengan Mei 2021 berjumlah 2.789.

1.7.4 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Selanjutnya, apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 15% atau 20-25% atau lebih tergantung setidaknya-tidaknya dari kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga, dan dana (Arikunto, 2006).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *availability sampling (convenience sampling)*. *convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya.

Cara untuk menentukan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagaimana yang ditulis oleh (Bungin, 2014) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan: n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

d = nilai presisi (ditentukan oleh peneliti)

Catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, atau 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 (dapat dipilih oleh peneliti) (Noor, 2011).

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{2789}{2789(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{2789}{27,89 + 1}$$

$$n = \frac{2789}{28,89}$$

$$n = 96,53$$

Pihak perpustakaan Jawa Timur hanya memberikan 500 data pemustaka yang lengkap disertai nomor WA yang aktif untuk dipilih sebagai sampel penelitian. Kemudian peneliti menghubungi nomor-nomor tersebut dan diperoleh sebanyak 100 pemustaka yang merespon. Dengan demikian, 100 pemustaka yang merespon tersebut digunakan sebagai sampel penelitian.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang paling penting dalam penelitian. Data yang sudah terkumpul nantinya akan

digunakan untuk menjadi jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung atau turun lapangan. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner ini nantinya akan berisi instrumen untuk masing masing variabel yang sudah di susun dalam penelitian untuk mengetahui lebih dalam informasi selanjutnya dari setiap variabel. Pengumpulan data menggunakan kuesioner ini ditujukan kepada pengunjung perpustakaan Jawa Timur yang menggunakan layanan sirkulasi *drive thru*.

2. Data Sekunder

Data sekunder ini adalah data yang didapat dari pengumpulan data sekunder. Memperoleh data sekunder peneliti melakukan cara sebagai berikut.

a) Observasi

Peneliti melakukan kegiatan pengamatan langsung pada lokasi yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui fenomena apa yang sebenarnya terjadi sehingga dapat memahami gambaran realistis dan aktivitas responden pada lokasi penelitian. Kegiatan observasi ini perlu dilakukan karena tujuannya yaitu untuk memperkuat data penelitian.

b) Wawancara

Peneliti melakukan wawancara kepada responden dengan mengajukan pertanyaan terkait topik yang dibahas untuk memenuhi dan memperkuat data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini.

c) Studi Pustaka

Peneliti melakukan teknik studi pustaka yaitu dengan mengumpulkan buku, jurnal, situs web, artikel ilmiah,

laporan penelitian dan skripsi yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Pengumpulan studi pustaka ini dilakukan untuk memperbanyak pengetahuan dengan cara mengumpulkan berbagai konsep dari penelitian sebelumnya sebagai dasar dalam proses melakukan penelitian ini.

1.7.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Adapun teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, dijelaskan secara lebih detail sebagai berikut.

1.7.6.1 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan kegiatan setelah proses pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini. Adapun beberapa tahapan yang dilakukan dalam melakukan teknik pengolahan data yang sudah dikumpulkan adalah sebagai berikut.

1. Tahap Pemeriksaan (*Editing*)

Kegiatan awal yang dilakukan peneliti adalah memeriksa kelengkapan data karena ketidaksesuaian data yang didapatkan, seperti isi jawaban, data yang kurang, data yang terlewat. Kegiatan ini penting dilakukan karena kegiatan ini dapat membantu peneliti memperbaiki data-data yang tidak sesuai harapan.

2. Tahap Pemberian Identitas (*Coding*)

Tahap *coding* merupakan tahap selanjutnya yang kegiatannya melakukan pengklasifikasian jawaban dengan memberikan skor terhadap setiap data yang terkumpul. Tujuan dalam kegiatan ini untuk mempermudah dalam menganalisis data.

3. Tabulasi Data (*Tabulating*)

Tahap tabulasi merupakan tahap yang terakhir dalam pengolahan data. Tabulasi data diperlukan untuk

kemudahan observasi dan evaluasi. Data yang diperoleh dari responden dimasukkan dan disajikan dalam bentuk tabel tertentu agar data yang diperoleh lebih ringkas dan mudah dipahami dalam proses pengolahan datanya.

1.7.6.2 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan skal likert dalam memberikan nilai pada tiap-tiap indikator untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan sirkulasi *drive thru* pada Perpustakaan Jawa Timur. Menurut Sugiyono (2014), skala likert adalah metode pemberian skor yang sistematis dengan cara memberikan pertanyaan dan poin kepada responden. Adapun bobot poin penilaian pada skala likert adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju	(S)	: 5
Setuju	(S)	: 4
Netral	(N)	: 3
Tidak Setuju	(TS)	: 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	: 1

Dengan melihat tingkatan sebuah variabel, sebelumnya perlu untuk mengetahui kategori jawaban apakah termasuk sangat rendah, sedang atau sangat tinggi. Hal tersebut dapat diketahui dengan melakukan penentuan dengan menggunakan skala interval merupakan skala yang memenuhi skala ordinal dan nominal dan memiliki interval (jarak) tertentu. Variabel yang dapat diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk membuat sebuah instrument pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Untuk menentukan kategori jawaban, dengan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

I : Interval

R : Range (skala tertinggi-skala terendah)

K : Jumlah Kelas

Dari nilai interval kelas di atas, maka dapat dikategorikan setiap jawaban responden masing-masing variabel:

Tabel 1.2 Kategori berdasarkan skor interval

Kategori	Interval
Buruk	1,00-1,80
Kurang Baik	1,81-2,60
Sedang	2,61-3,40
Baik	3,41-4,20
Sangat baik	4,21-5,00

Dari hasil pembagian tersebut akan dapat diketahui jawaban responden termasuk dalam kategori yang sama.