

**KUALITAS PELAYANAN ELECTRONIC BOOK (E-BOOK) PERPUSTAKAAN
DAERAH SLEMAN, KABUPATEN SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Tyas Suci Khairu Nisa¹, Cicuk Kusmarianto²

¹PT VADS Indonesia

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) “AAN” Yogyakarta

Email: ¹tyassuci337@gmail.com ²c.kusmarianto@gmail.com

Abstract

This study discusses the service quality of the electronic book (e-book) implemented in the Sleman Regional Library. The research problems are: (1) The number of user complaints regarding the Sleman e-book service. (2) Users of the Sleman e-book services have not yet met their literacy needs. (3) The number of Sleman e-book service users is relatively small. The purpose of this study is to determine the quality of service and the factors that hinder the Sleman Regional Library in fulfilling the needs of the Sleman e-book service users. The research method used was qualitative and the informants in this study were determined by purposive sampling, meaning that the informants were selected who knew best about the research problem. Then the data collection technique is done by interviewing, observing (observation) and documentation in the research area. Then the data analysis technique, the researcher must carry out 3 (three) stages of data analysis including data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. The indicators used are Parasuraman theory, A., V.A. Zeithmal & LL.L. Berry, there are 5 (five) dimensions of customer characteristics in evaluating service quality, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The conclusion of this research is that the quality of e-book services in the Sleman Regional Library, Sleman Regency, Yogyakarta Special Region has not been going well.

Keyword: *Service Quality; Sleman E-Book Service.*

Pendahuluan

Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada masyarakat bisa menjadikan masyarakat lebih berkembang dan memiliki kemampuan maupun kreativitas. Penyelenggara pelayanan publik adalah institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan publik pada era Revolusi Industri 4.0 saat ini, tidak dapat terlepas dari keberadaan teknologi dan informasi yang semakin berkembang. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan publik hendaknya juga memperhatikan perkembangan teknologi dan informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas tersebut dapat melalui pengembangan teknologi dan informasi dalam pemerintahan yang berbasis elektronik. Cara tersebut biasa disebut dengan *e-Government (e-Govt)*, pemerintah digital atau *online* pemerintah. Kebijakan pengembangan *e-Govt* sebenarnya telah ditetapkan sejak tahun 2003. Kebijakan mengenai *e-Govt* tercantum dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Salah satu daerah yang telah mengembangkannya adalah Kabupaten Sleman. Upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Sleman merupakan langkah Pemda dalam mewujudkan visinya, yaitu “Terwujudnya masyarakat Sleman yang lebih Sejahtera, Mandiri, Berbudaya dan Terintegrasikannya Sistem *e-Government* Menuju *Smart Regency* (Kabupaten Cerdas) pada Tahun 2021”.

Langkah yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan *Smart City* yaitu dengan membuat rencana aksi *Smart Regency* di Sleman 2017-2026 yang tertuang dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 1.1 Tahun 2018 tentang Masterplan Pengembangan *Smart City* Kabupaten Sleman Tahun 2017-2026. Sesuai dengan Perbup di atas, maka Pemda Sleman melalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DPK) Sleman berupaya menyajikan layanan *e-book (electronic book)* Sleman, biasa juga disebut dengan Perpustakaan Digital Sleman/Aplikasi Perpustakaan Sleman/Sleman *Digital Library*. Berisi koleksi buku berbentuk digital yang dapat diakses melalui *website*: www.perpusarsip.slemankab.go.id. Layanan *e-book* Sleman merupakan salah satu produk/layanan *Smart Society* dalam rangka pembangunan *Smart City* mewujudkan Sleman

menjadi *Smart Regency* yang menitikberatkan kemudahan akses informasi masyarakat kepada sumber-sumber informasi secara cepat dan akurat.

Koleksi buku digital di dalam layanan *e-book* Sleman dapat dipinjam, dikembalikan, dibaca, dikutip secara otomatis tanpa harus datang ke Perpustakaan Daerah Sleman. Layanan *e-book* Sleman diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam menemukan dan membaca buku sesuai dengan kebutuhannya. Namun, dalam pelaksanaannya melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti, pelayanan *e-book* Sleman belum memenuhi harapan pengguna layanan karena masih ditemukannya beberapa masalah, yaitu banyaknya keluhan pengguna terkait layanan *e-book* Sleman, pengguna layanan *e-book* Sleman belum dapat terpenuhi kebutuhan literasinya, dan jumlah pengguna layanan *e-book* Sleman relatif sedikit.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *e-book* yang dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Sleman. Penelitian ini juga ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan pelayanan *e-book* yang dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Sleman.

Penelitian ini dapat memberikan manfaat akademis dan praktis. Secara akademis, penelitian ini diharapkan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan bidang studi administrasi publik. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi tambahan kepada Pemerintah Daerah dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan *e-book*.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif. Menurut Creswell dalam Ahmad (2015: 52), penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna sejumlah individu atau kelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pada proses penelitian kualitatif, peneliti akan mengajukan pertanyaan (wawancara) dan mengumpulkan data spesifik dari partisipan seperti dokumentasi maupun observasi, mulai dari tema khusus ke tema yang lebih umum. Hasil penelitian ini akan fleksibel atau berkembang saat penelitian langsung di lapangan. Penelitian yang bersifat deskriptif yaitu

hasil analisis data yang disajikan oleh peneliti, bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk uraian narasi.

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, agar diperoleh data yang lengkap dan relevan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Menurut Sugiono dalam Agustinova (2015:33), wawancara merupakan pertemuan dua orang yang saling bertukar informasi untuk menemukan makna dalam topik tertentu melalui tanya jawab. Selanjutnya, observasi merupakan pengamatan yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung terhadap suatu obyek yang diteliti. Perlu dilibatkan keseluruhan indera dalam memperoleh data penelitian (Agustinova, 2015: 36). Dokumentasi merupakan pelengkap dari teknik pengambilan data wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif, agar data yang diperoleh lebih kredibel/terpercaya. Bentuknya dapat berupa gambar, tulisan atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiono dalam Agustinova, 2015:39).

Menurut Riduwan dalam Siswanto (2012:54), data adalah suatu bahan mentah yang harus diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan yang menunjukkan fakta baik dalam bentuk kualitatif maupun kuantitatif. Ada 2 (dua) macam sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: (1) data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumbernya (Isjanto dalam Siswanto, 2012:56). (2) Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau dibuat oleh organisasi yang bukan pengolahnya (Isjanto dalam Siswanto, 2012:56).

Teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Kadji (2016:145) menjelaskan teknik pengambilan populasi atau sampel/informan menjadi responden penelitian diperoleh berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya seseorang yang ditetapkan sebagai responden dipandang paling tahu dalam mengungkapkan masalah penelitian. Artinya, penentuan informan dipilih yang berkompeten dan mengetahui permasalahan dalam penelitian. Analisis data menggunakan model yang telah dijelaskan oleh Miles dan Huberman dalam Kadji (2016: 159-161), yang meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Pembahasan

Perpustakaan Daerah Sleman di bawah naungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan *e-book* Sleman atau perpustakaan digital Sleman. Perpustakaan Sleman selaku penyelenggara layanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari indikator berikut:

Tangibles (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Oleh karena itu, pada penelitian ini, indikator *tangibles* ditentukan oleh adanya sub indikator yaitu: perlengkapan layanan *e-book* Sleman yang memadai, petugas layanan *e-book* Sleman yang kompeten, tercukupinya jumlah petugas layanan *e-book* Sleman, dan sarana komunikasi yang memadai dalam menjalankan layanan *e-book* Sleman. Hasil penelitian pelayanan *e-book* Sleman di Perpustakaan Daerah Sleman akan diuraikan secara jelas sesuai sub indikator.

Perlengkapan yang memadai tentunya akan menjadikan pelayanan *e-book* Sleman lebih berkualitas sesuai dengan harapan pengguna layanan *e-book* Sleman. Perlengkapan yang dimiliki penyedia layanan sudah ada untuk mendukung pelayanan *e-book* Sleman. Namun, diketahui bahwa tidak ada sarana dan prasarana khusus untuk layanan *e-book* Sleman sehingga perlengkapan yang ada menjadi terbatas karena digunakan merangkap pekerjaan sehari-hari dan jumlahnya belum terpenuhi. Meski demikian, selama ini pelayanan masih *ter-handle* dengan baik dan tidak memungkinkan menambah sarana prasarana *e-book* karena keterbatasan ruangan perpustakaan. Namun, keterbatasan tersebut didukung adanya 6 (enam) komputer yang bisa digunakan untuk pelayanan *e-book* dan kecenderungan pengguna layanan menggunakan komputer milik pribadi.

Selanjutnya, koleksi buku digital layanan *e-book* Sleman merupakan bentuk perlengkapan utama dalam layanan. Penyedia layanan selalu berusaha melengkapi koleksi buku digital dalam memenuhi keinginan pengguna layanan meskipun secara bertahap. Pengadaan dilakukan sesuai kemampuan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman (DPK Pemkab Sleman), yaitu 2 kali dalam setahun mengingat anggaran yang ada. Pengadaan

mengutamakan pengguna yang melakukan *request book* dan melihat animo pembaca dari grafik sistem layanan *e-book* Perpustakaan Daerah Sleman (Perpusda Sleman).

Berdasarkan uraian hasil wawancara mengenai kebutuhan literasi buku digital layanan *e-book* Sleman, maka diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan atau mayoritas dari pengguna layanan *e-book* Sleman sudah merasa terpenuhi kebutuhan literasi ataupun cukup terpenuhi literasinya, walaupun ada beberapa pengguna yang masih merasa kebutuhan literasinya belum terpenuhi. Literasi yang belum terpenuhi, berdasarkan wawancara, merupakan literasi yang spesifik atau menjurus namun secara pengetahuan umum sudah cukup.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna layanan *e-book* Sleman, dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas pengguna sudah merasa terpenuhi harapannya terhadap fitur layanan yang disediakan di dalam layanan *e-book* Sleman. Fitur yang disebutkan pengguna dalam wawancara seperti, fitur pencarian yang dapat dicari menggunakan judul, penulis, kalimat, penerbit. Kemudian fitur membaca tanpa harus meminjam. Hal ini memungkinkan pengguna dapat membaca buku apapun yang dibutuhkan tanpa terbatas jumlah buku yang dibaca selama buku tersebut tersedia. Selain itu terdapat fitur pembaca terbaik yang mana di dalamnya terdapat informasi durasi waktu pengguna membaca buku, jumlah buku yang dibaca dan nama pembaca terbaik ditampilkan dalam beranda layanan. Hal ini dapat menjadi motivasi bagi pengguna lainnya untuk meningkatkan minat baca. Berdasarkan beberapa uraian hasil wawancara di atas, hanya ada 1 (satu) pengguna yang merasa belum terpenuhi kebutuhannya dikarenakan tidak adanya fitur tutorial yang membuatnya kebingungannya dalam menggunakan layanan *e-book*. Meski demikian, dalam memenuhi masukan dari pengguna, penyedia layanan harus berkoordinasi dengan pihak lain, jadi tidak serta merta semua dilakukan oleh DPK Pemkab Sleman.

Berdasarkan pernyataan wawancara penelitian, dapat disimpulkan bahwa saat ini DPK Sleman masih merasa jumlah petugas layanan *e-book* Sleman cukup memadai untuk pelayanan karena masih *ter-handle* dengan baik. Sejauh ini terdapat ada 2 (dua) orang petugas untuk adminnya, salah satu admin berada di layanan Perpustakaan Daerah Sleman langsung dan yang satu di DPK Pemkab Sleman. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas layanan *e-book* Sleman sudah sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Jabatan dari petugas layanan *e-book* adalah pengelola pustaka elektronik dengan latar belakang

pendidikan teknik informatika maupun perpustakaan. Petugas juga sudah dibekali dengan pelatihan khusus pengenalan pemakaian layanan.

Berdasarkan uraian wawancara informan dari pihak penyedia maupun pengguna layanan dapat diperoleh kesimpulan bahwa penyedia layanan sudah memiliki sarana komunikasi yang memadai. Sarana komunikasi di sini bentuknya adalah media *online* atau media sosial. Media *online* yang dimiliki DPK Pemkab Sleman sebagai sarana komunikasi layanan *e-book* Sleman yakni *Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Whatsapp, website, e-mail/surel*. Semua sarana komunikasi tersebut masih aktif memberikan informasi. Selain itu terdapat pengguna yang hanya menggunakan media *online/* media sosial tertentu, jadi penyerapan sarana komunikasi juga berbeda antara satu dengan yang lain.

Berdasarkan uraian hasil wawancara, peneliti memiliki beberapa kesimpulan. Pertama, banyak pengguna yang menyatakan belum pernah melihat brosur layanan *e-book* Sleman. Hanya ada 1 (satu) pengguna yang sudah melihat/mengetahui brosur, itupun di Perpustakaan Sleman dengan stok yang sudah menipis. Artinya, brosur tersebut memadai dari segi ada memang brosur tersebut ada. Namun, dari segi publikasi ataupun penyebaran brosur itu sendiri masih sangat minim. Kedua, mengapa banyak yang belum pernah melihat/mengetahui brosur tersebut. Hal ini dikarenakan beberapa pengguna yang peneliti wawancarai belum pernah ke Perpustakaan Sleman dan lebih banyak mengakses informasi melalui media *online*. Jadi untuk hal-hal kecil seperti brosur sebenarnya sudah tidak terlalu dipedulikan. Ketiga, berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa penyedia layanan memang belum melakukan penyebaran di tempat-tempat seperti kampus, sekolah-sekolah SMA maupun tempat publik lain, kecuali TK, SD, SMP, kelurahan dan kecamatan yang pernah dikunjungi. Kebanyakan dari informan merupakan pelajar tingkat SMA/SMK, mahasiswa, dan karyawan. Jadi wajar jika pengguna-pengguna tersebut belum pernah melihat.

Indikator *reliability* menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang berkualitas. Pada kajian pustaka dijelaskan bahwa indikator *reliability* (keandalan) adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera atau tangkas, kemudian profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pengguna, serta petugas memberikan prosedur dan proses yang mudah dalam *download, instal* dan registrasi layanan *e-book* Sleman terhadap pengguna layanan oleh penyedia layanan. Sub indikatornya yaitu:

kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan *e-book* Sleman, prosedur dan proses pelayanan *e-book* Sleman yang sederhana dan mudah.

Profesionalisme dari petugas merupakan bagian dari keandalan yang harus dimiliki petugas layanan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, profesionalitas petugas layanan juga harus dilihat dalam memberikan layanan *e-book* Sleman. Berdasarkan uraian pembahasan hasil wawancara keseluruhan pengguna layanan *e-book* Sleman, peneliti memiliki beberapa kesimpulan mengenai profesionalitas petugas layanan *e-book* Sleman. Profesionalisme yang ditunjukkan petugas masih kurang profesional. Terbukti dari hasil wawancara pengguna yang mengeluhkan mengenai cara petugas melayani, meskipun saat jam kerja dihubungi, tetapi responnya masih lambat, bahkan sampai berhari-hari atau tidak dibalas. Jika memang setiap hari dilakukan pengecekan, tetapi tetap saja verifikasi berlangsung lama. Permasalahan masih seputar lamanya verifikasi yang dilakukan petugas dan lambatnya respon dalam menangani kendala pengguna layanan.

Ketangkasan petugas dalam penelitian ini dilihat bagaimana petugas memberikan pelayanan dengan segera. Petugas dituntut untuk bisa meng-*handle* berbagai pelayanan yang diharapkan pengguna saat jam kerja berlangsung. Berdasarkan uraian hasil wawancara mengenai ketangkasan yang diberikan petugas dalam melayani pengguna diperoleh suatu kesimpulan, yaitu bahwa petugas belum memiliki ketangkasan yang baik dalam memberikan pelayanan. Terbukti dari hasil wawancara yang terlihat jelas keseluruhan pengguna merasa bahwa aktivasi yang dilakukan petugas masih lama. Padahal data yang diinputkan tidak susah, yakni hanya nama lengkap, alamat e-mail, alamat tempat tinggal, dan foto kartu identitas diri. Pengguna juga masih mengeluhkan ketangkasan petugas dalam merespon pengguna. Petugas belum mampu meng-*handle* pelayanan.

Kesesuaian prosedur dalam mengakses pelayanan juga menjadi penting untuk pengguna maupun penyedia layanan. Hal ini dikarenakan kesesuaian informasi tidak akan menimbulkan kesalahpahaman antara pengguna dan penyedia layanan. Maksudnya, jika informasi yang diberikan penyedia layanan sudah sesuai tentunya pengguna juga akan mengikuti prosedur yang berlaku sesuai informasi yang diterima. Berdasarkan uraian hasil penelitian mengenai kesesuaian prosedur *download*, *instal* dan registrasi yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan *e-book* Sleman, pertama, penyedia layanan belum memberikan informasi sesuai prosedur yang berjalan. Hal ini dibuktikan dengan informasi pada brosur layanan *e-book* Sleman

yang belum sampai langkah akhir registrasi. Pada informasi instalasi dan registrasi, baik itu versi *desktop* maupun versi *android*, langkah terakhir adalah verifikasi akun dengan aktivasi e-mail. Namun sesungguhnya masih ada langkah selanjutnya, yaitu menunggu aktivasi dari petugas. Jika layanan segera dibutuhkan, pengguna harus menghubungi petugas melalui kontak yang tersedia. Selain pada brosur, terdapat informasi melalui *instagram* yang juga belum lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi, peneliti menyimpulkan bahwa untuk prosedur *download*, *instal*, dan registrasi penyedia layanan telah memberikan prosedur yang sangat mudah, seperti *download* bisa dilakukan melalui *android* bagi pengguna *android*. Bagi pengguna yang lebih nyaman menggunakan komputer dapat menggunakan komputer. Layanan *e-book* Sleman dapat diakses secara gratis dan pengguna tidak akan dikenakan biaya apapun. Pengguna dapat memilih registrasi secara *online* maupun datang langsung ke Perpustakaan Sleman. Adanya pilihan registrasi *online* secara langsung, pengguna sudah dimudahkan dengan tidak ada kewajiban harus datang ke Perpustakaan. Data yang diisi pada formulir *online* layanan *e-book* Sleman juga tidak susah, hanya mencantumkan nama lengkap, alamat tinggal lengkap, dan foto kartu identitas diri. Namun mudahnya prosedur dan proses pelayanan *e-book* Sleman terhambat akibat ketidaksesuaian maupun kekurangan informasi yang diberikan.

Indikator *responsiveness* (daya tanggap) melihat bagaimanakah keinginan penyedia layanan untuk membantu pengguna layanan *e-book* Sleman dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk melihat kualitas pelayanan tersebut dapat diketahui melalui sub indikator yaitu: ketanggapan penyedia layanan dalam membantu, melayani dan memberikan informasi kepada pengguna layanan *e-book* Sleman serta ketanggapan penyedia layanan terhadap keluhan pengguna layanan *e-book* Sleman. Daya tanggap penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari keinginan untuk membantu pengguna layanan, misalnya membantu dengan memberikan informasi yang memadai atau membantu dengan media yang ada. Jika sudah ada keinginan untuk membantu, kemudian dapat dilihat juga dari responnya ke pengguna layanan. Selain itu perlu ada kejelasan dari petugas terhadap apa yang disampaikan pengguna layanan.

Ketersediaan informasi yang memadai akan memberikan kemudahan bagi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan maupun bagi pengguna dalam menerima pelayanan. Untuk itu ketersediaan informasi yang diberikan penyedia layanan juga menjadi penting. Oleh karena itu, peneliti akan melihat bagaimana penyedia layanan berkeinginan membantu pengguna

dengan memberikan informasi. Berdasarkan uraian pembahasan mengenai memadainya informasi yang diberikan penyedia layanan melalui media *online* maupun media *offline*, dapat disimpulkan bahwa informasi belum memadai. Pertama, informasi yang dipublikasikan masih minim, meskipun pada tahun 2020 ada peningkatan daripada tahun-tahun sebelumnya. Terbukti dari observasi yang peneliti lakukan pada media sosial *Instagram*. Postingan di *instagram* tidak hanya mengenai layanan *e-book*. Informasi mengenai verifikasi di brosur belum lengkap. Pada brosur dapat dilihat kurangnya informasi mengenai verifikasi.

Pengguna dalam mengakses layanan selalu mengharapkan respon atau timbal balik yang baik dari petugas layanan. Apabila respon yang diterima belum sesuai harapan, pengguna pasti merasakan belum baiknya pelayanan tersebut. Berdasarkan uraian pembahasan hasil penelitian, peneliti memiliki kesimpulan. Pertama, penyedia layanan memiliki respon yang kurang terhadap apa yang disampaikan pengguna layanan terbukti dari beberapa uraian hasil wawancara. Kemudian dibuktikan dengan hasil dokumentasi *direct message Instagram* dan *chat Whatsapp*, di mana petugas sama sekali tidak memberikan jawaban dari apa yang pengguna sampaikan. Artinya, di sini penyedia layanan masih mengabaikan pengguna layanan. Kedua, kurangnya respon dari penyedia layanan terbukti dari hasil wawancara, di mana penyedia layanan memiliki selang waktu beberapa hari untuk menjawab pesan yang pengguna sampaikan. Pengguna harus sabar menunggu jawaban dari penyedia layanan yang tak kunjung memberi jawaban.

Petugas pelayanan merupakan orang yang dianggap tahu oleh pengguna layanan mengenai layanan yang diaksesnya. Petugas dalam melaksanakan tugasnya harus memberikan kejelasan kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan untuk kejelasan yang penyedia layanan berikan kepada pengguna layanan sejauh ini masih kurang. Terbukti dengan hasil wawancara pengguna yang menyatakan ketidakjelasan penyedia layanan disebabkan karena tidak adanya balasan dari hal yang disampaikan pengguna. Kemudian ketika penyedia layanan memberikan jawaban, jawaban yang diberikan belum mengarahkan. Ataupun tindak lanjutnya belum jelas.

Pada indikator *assurance* (jaminan), pelayanan yang berkualitas adalah memberikan pelayanan sesuai jaminan pelayanan dengan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko ataupun keraguan. Jaminan layanan *e-book* Sleman yang dapat diakses kapanpun dan di manapun oleh pengguna. Aktivasi akun yang dilakukan petugas tidak lebih dari

1x24 jam dan jaminan perlindungan privasi data terhadap pengguna layanan. Sub indikator pada penelitian ini yaitu: ketepatan waktu dan keamanan yang diberikan penyedia layanan.

Pada kajian pustaka dijelaskan bahwa layanan *e-book* Sleman dapat diakses oleh masyarakat di manapun dan kapanpun, maka dari itu pembahasan pertama pada indikator ini yaitu mengenai akses layanan *e-book* Sleman. Berdasarkan uraian hasil wawancara penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa pengguna layanan *e-book* Sleman dapat menggunakan layanan di manapun dan kapanpun (*real time/24 jam*) sesuai kebutuhan pengguna. Namun hal tersebut berlaku selama ada koneksi internet yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian, peneliti dapat memperoleh kesimpulan mengenai aktivasi yang dilakukan petugas layanan *e-book* Sleman. Penyedia layanan menjanjikan kepada pengguna layanan untuk mengaktivasi layanan *e-book* Sleman maksimal 1x24 jam. Namun sejauh ini, petugas melakukan aktivasi 2 hari atau lebih. Artinya, petugas belum mampu memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijamin.

Pada masa seperti sekarang ini, di mana begitu masifnya teknologi berkembang, tentunya ada sisi positif maupun negatifnya. Semua yang berbasis teknologi seharusnya juga mengedepankan keamanan data dari pengguna layanannya. Penelitian ini juga melihat apakah penyedia menyediakan layanan tersebut atau tidak. Keamanan data bagi pengguna merupakan bentuk pelayanan yang harus diberikan oleh penyedia layanan. Karena dari situ pengguna akan merasa aman dan timbul rasa percaya kepada penyedia layanan. Berdasarkan uraian hasil pembahasan wawancara mengenai pengguna yang mengetahui ada/tidaknya jaminan perlindungan privasi data, peneliti memperoleh kesimpulan bahwa sejauh ini pengguna tidak mengetahui adanya jaminan perlindungan privasi data. Hal tersebut terjadi lantaran memang dari pihak DPK Sleman belum pernah mensosialisasikan mengenai hal tersebut. Namun, penyedia layanan berkomitmen menjaga kerahasiaan data agar tidak sampai keluar atau bocor. Ketidaktahuan tersebut membuat pengguna berpikir ulang mengenai keamanan data yang telah diberikan.

Indikator *Emphaty* (Empati). Pada kajian pustaka dijelaskan bahwa *emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Sub indikator pada indikator ini ditentukan oleh kemudahan dalam melakukan hubungan, memahami kebutuhan pengguna layanan *e-book* Sleman, bentuk perhatian penyedia layanan kepada pengguna layanan *e-book* Sleman.

Hubungan tersebut dapat berbentuk sebuah komunikasi. Seperti komunikasi yang diberikan petugas terhadap pengguna layanan *e-book* Sleman. Berdasarkan hasil wawancara mengenai komunikasi yang diberikan petugas terhadap pengguna layanan *e-book* Sleman, peneliti memiliki kesimpulan. Komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan *e-book* Sleman belum terjalin dengan baik sehingga terjadi kurang lancarnya komunikasi atau komunikasi yang terhambat. Komunikasi yang terjadi seperti ini juga sebagai dampak dari minimnya informasi yang diberikan sehingga minim juga informasi yang didapatkan. Seperti hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan yang tidak tahu-menahu harus berkomunikasi lewat mana jika akan menyampaikan keluhan kesahnya. Beberapa hasil wawancara dari pengguna juga menyatakan bahwa mereka tidak mendapatkan respon dari penyedia layanan. Hal ini juga menjadi penyebab terhambatnya jalinan komunikasi lebih lanjut.

Kesungguhan pengguna dalam memberikan pelayanan juga merupakan bentuk empati kepada pengguna layanan. Berdasarkan uraian pembahasan hasil wawancara mengenai kesungguhan yang diberikan petugas dalam melayani pengguna layanan, peneliti memperoleh kesimpulan. Para pengguna memiliki sudut pandang masing-masing dalam menilai kesungguhan petugas. Meskipun dalam melakukan pelayanan petugas masih merespon dengan lambat, namun petugas tetap membalas keluhan meskipun ada yang tidak direspon. Pengguna berharap ke depannya petugas dapat memberikan respon kepada seluruh pengguna layanan yang menyampaikan keluhan. Meski registrasi membutuhkan waktu yang lama, petugas tetap melakukan verifikasi walaupun dengan waktu yang tidak menentu. Artinya, di sini petugas memiliki cukup kesungguhan meskipun dalam pelaksanaannya belum optimal.

Keramahtamahan merupakan bentuk perhatian khusus petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas berusaha membuat pengguna nyaman dengan keramahtamahan yang diberikan. Oleh karena itu, keramahtamahan juga perlu dilihat dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian pembahasan hasil wawancara dan dokumentasi mengenai keramahtamahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan *e-book* Sleman, peneliti dapat menyimpulkan bahwa petugas layanan sudah memiliki keramahtamahan, kesopanan dan menggunakan bahasa yang formal dalam melayani pengguna layanan.

Berdasarkan uraian pembahasan hasil wawancara mengenai pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan *e-book* Sleman, peneliti menyimpulkan bahwa petugas belum terlalu memahami kebutuhan dari pengguna layanan *e-book* Sleman. Hal tersebut

dibuktikan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa petugas kurang memahami kebutuhan pengguna. Petugas tidak memberikan jawaban dari apa yang dikeluhkan, bagaimana petugas dapat memahami jika petugas tidak memberikan balasan. Selanjutnya belum ada menu bantuan yang diberikan penyedia layanan agar petugas lebih mudah dalam memahami keinginan pengguna.

Pengguna layanan memang tidak selalu memperhatikan apresiasi maupun bentuk apresiasi yang diberikan penyedia layanan. Karena memang tujuan dari pengguna layanan *e-book* Sleman bukanlah sebuah apresiasi tetapi mendapatkan layanan sesuai kebutuhannya. Namun, ada baiknya penyedia layanan memberikan apresiasi kepada pengguna layanan. Berdasarkan uraian pembahasan hasil wawancara mengenai bentuk apresiasi yang diberikan petugas layanan terhadap pengguna layanan, peneliti menyimpulkan bahwa secara fisik belum ada bentuk apresiasi yang diberikan penyedia layanan terhadap pembaca terbaik pengguna layanan *e-book* Sleman. Namun, sejauh ini pengguna mengetahui bentuk apresiasi tersebut dalam bentuk nama yang dipampang atau ditampilkan pada beranda layanan *e-book* Sleman. Dalam nama pembaca terbaik yang ditampilkan tersebut juga terdapat peringkat dengan durasi baca terlama dan jumlah buku yang dibaca. Bentuk apresiasi seperti itu menurut pengguna dapat menambah minat baca dari pembaca lain yang melihat nama pembaca terbaik ditampilkan pada layanan *e-book* Sleman.

Berdasarkan uraian hasil pembahasan wawancara mengenai kelayakan apresiasi yang diberikan penyedia layanan terhadap pengguna layanan *e-book* Sleman, peneliti menyimpulkan bahwa apresiasi yang diberikan cukup layak. Bentuk apresiasi dikatakan cukup layak karena tidak hanya berbentuk secara moral menghargai dengan nama ditampilkan pada beranda layanan *e-book* Sleman, namun bentuk apresiasi secara fisik juga harus diberikan, seperti buku fisik gratis, *voucher* membeli buku, *e-book* dengan judul tertentu, atau kemudahan akses layanan DPK Sleman. Bentuk apresiasi dengan bentuk nama pembaca terbaik ditampilkan pada layanan *e-book* Sleman merupakan bentuk apresiasi yang dapat memotivasi pembaca lain agar tergerak ikut membaca.

Faktor penghambat layanan *e-book* Sleman adalah masih minimnya publikasi. Penyedia layanan masih sangat kurang dalam menggunakan media *online* maupun media *offline* untuk sarana promosi maupun berbagi informasi. Akibatnya, pengguna memperoleh sedikit informasi

karena penyedia masih pasif dalam memberikan informasi termasuk informasi yang bersifat edukatif.

Masyarakat belum banyak yang mengetahui tentang layanan *e-book* Sleman. Layanan *e-book* Sleman belum banyak diketahui oleh masyarakat umum karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan penyedia layanan. Selain itu, penyedia layanan juga belum memanfaatkan media promosi yang ada. Demikian pula dengan sosialisasi secara langsung yang terkendala masa pandemi saat ini.

Layanan *e-book* Sleman belum dapat diakses oleh pengguna yang memiliki keterbatasan fisik (difabel). Layanan *e-book* Sleman belum dapat dijangkau semua orang termasuk pengguna yang memiliki keterbatasan/difabel. Sejauh ini, fitur dalam layanan *e-book* Sleman belum dapat digunakan oleh pengguna yang difabel.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *e-book* Perpustakaan Daerah Sleman belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang peneliti gunakan. Berdasarkan 5 indikator, terdapat 2 (dua) indikator yang cukup baik, yaitu *tangibles* dan *emphaty*, sedangkan 3 (tiga) indikator lainnya, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance* hasilnya masih kurang baik. Kesimpulan indikator adalah sebagai berikut:

1. Pada indikator *tangibles*, ketersediaan perlengkapan seperti komputer, *handphone*, ruang kerja ada namun terbatas karena tidak ada yang khusus layanan *e-book* Sleman.
2. Pada indikator *reliability*, meski sudah melakukan pengecekan sistem secara rutin petugas belum mampu meng-*handle* pelayanan pada saat jam kerja dengan baik. Hal ini karena petugas terkendala dengan pekerjaan lain yang bukan hanya layanan *e-book* Sleman. Selain itu, pengguna juga mengalami kesulitan saat proses registrasi. Hal ini dikarenakan ketidaksesuaian informasi yang diberikan penyedia layanan. Meski demikian, pengguna menyatakan prosedur *download* dan *instal* sudah sederhana dan mudah karena bisa diakses secara gratis melalui *android*/komputer.
3. Pada indikator *responsiveness*, penyedia layanan belum memberikan respon yang baik terhadap keluhan maupun kritik dan saran yang disampaikan pengguna. Petugas juga belum memberikan kejelasan dalam mengarahkan/menjawab keluhan, kritik, saran dari pengguna.

Selain itu, pengguna juga belum merasa terbantu dengan adanya media *online* (*web*, buku panduan & brosur).

4. Pada indikator *assurance*, sejauh ini petugas belum mampu melakukan aktivasi layanan *e-book* Sleman sesuai dengan jaminan pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Selain itu, pengguna merasa khawatir akan data yang diberikan karena tidak mengetahui adanya jaminan perlindungan privasi data. Hal ini dikarenakan penyedia layanan tidak mencantumkan/memberikan sosialisasi mengenai jaminan perlindungan privasi data layanan *e-book* Sleman. Meski demikian, penyedia layanan berkomitmen menjaga kerahasiaan data agar tidak bocor.
5. Pada indikator *emphaty*, komunikasi antara penyedia layanan & pengguna belum terjalin dengan baik, masih terhambat dan kurang lancar. Selain itu petugas juga belum memahami kebutuhan pengguna layanan.

Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan *e-book* Sleman adalah:

1. Layanan *e-book* Sleman masih minim publikasi.
2. Masyarakat belum banyak yang mengetahui tentang layanan *e-book* Sleman.
3. Layanan *e-book* Sleman belum dapat diakses oleh pengguna yang memiliki keterbatasan fisik (difabel).

Saran

Peneliti memberikan saran kepada Perpustakaan Daerah Sleman agar kualitas pelayanan meningkat adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan sarana dan prasarana yang khusus layanan *e-book* Sleman agar terdapat fokus dalam pelayanan, seperti komputer ataupun *smartphone* khusus untuk admin layanan *e-book* Sleman.
2. Menggencarkan publikasi mengenai layanan *e-book* Sleman dan memberikan informasi yang bersifat edukatif mengenai layanan, misalnya tentang manfaat layanan untuk kehidupan sehari-hari, keuntungan atau kelebihan menjadi pengguna layanan *e-book* Sleman.
3. Penyedia layanan hendaknya meningkatkan responsivitasnya terhadap keluhan, saran dan kritik dari pengguna layanan. Untuk meningkatkan profesionalitas pegawai perlu diadakannya pelatihan agar petugas dapat menyegarkan materi dan memberikan pelayanan

secara prima. Petugas juga perlu mengadakan sharing, monitoring dan evaluasi secara rutin mengenai permasalahan layanan. Layanan keanggotaan hendaknya dipermudah dengan tidak memperlama proses registrasi.

Daftar Pustaka

- Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami metode penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Calpulis.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Deviana, Fadhlya, Yogi Suprayogi, Imanudin. 2017. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Jurnal*. Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran, diambil dari: <http://jurnal.unpad.ac.id/jane/article/download/13679/6518> pada tanggal 06/05/2020, Pukul 11:10 WIB.
- Kadji, Yulianto. 2016. *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mulyawan, Rahman. 2016, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: Unpad Press.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL +TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siswanto, Victorianus Aries. 2012. *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahyuni, Sulistyowati, Khamin. 2015. *Pengendalian Kualitas: Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six, Sigma dan Servqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.