

## KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING di PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN JEMBER

Sylvia Agustina<sup>1)</sup>, Kaskojo Adi<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara

STIA Pembangunan Jember

email: sylviaagustina821@gmail.com

<sup>2)</sup>Dosen Prodi Ilmu Administrasi Niaga

STIA Pembangunan Jember

email: kaskojo@stiapembangunanjember.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan perpustakaan keliling baik secara langsung maupun tidak langsung. Jenis penelitian yaitu kualitatif deskriptif. Kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember sudah baik. Indikator tersebut ditinjau dari segi minat baca masyarakat Jember yang begitu tinggi dan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Minimnya anggaran khusus yaitu Bahan Bakar Minyak (BBM) bukan menjadi persoalan yang serius karena bisa diatasi dengan pembuatan jadwal yang efektif dan efisien serta komunikasi yang baik dengan masyarakat. Temuan di lapangan yaitu tingginya permintaan masyarakat tentang penambahan lokasi program perpustakaan keliling yang akan dievaluasi pada tahun anggaran berikutnya. Salah satu terobosan untuk masyarakat adalah memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan masyarakat yang dievaluasi setiap bulan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perpustakaan Keliling, Kualitatif.

### ABSTRACT

*This research focuses on the quality of mobile library services both directly and indirectly. The type of research is descriptive qualitative. The quality of mobile library services at the Jember Regency Archives and Documentation Service Office is good. The indicator is viewed from the viewpoint of Jember's high public interest and satisfying service quality for the community. The lack of a special budget that is fuel oil (BBM) is not a serious problem because it can be overcome by making an effective and efficient schedule and good communication with the public. The findings in the field are the high public demand for the addition of a mobile library program location which will be evaluated in the next fiscal year. One of the breakthroughs for the community is to provide services in accordance with community requests that are evacuated every month.*

*Keywords: Service Quality, Mobile Library, Qualitative.*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Banyak sekali tempat yang bisa kunjungi untuk mendapatkan informasi. Salah satu tempat untuk mendapatkan informasi yang terpercaya dan akurat tersebut adalah perpustakaan, namun tidak semua di setiap daerah memiliki perpustakaan yang menyediakan koleksi memadai yang dibutuhkan masyarakat. Perpustakaan daerah yang mempunyai koleksi lengkap terkadang tidak bisa menjangkau masyarakat secara keseluruhan dikarenakan jarak perpustakaan yang berada jauh dari pengguna.

Tujuan didirikannya perpustakaan ini sangat mulia, namun tidak dapat kita pungkiri bahwa minat baca masyarakat pada masa sekarang sangatlah minim sekali. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi yang harus dilakukan oleh pengelola perpustakaan untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Untuk itu perpustakaan mempunyai sebuah solusi dengan menghadirkan layanan perpustakaan keliling.

Masyarakat yang dilayani oleh perpustakaan keliling adalah masyarakat yang bertempat tinggal di daerah terpencil atau lokasinya tidak terjangkau oleh perpustakaan umum yang statis, seperti orang tua, orang cacat dan kelompok sejenis lainnya, bahkan sekolah atau instansi yang belum mempunyai perpustakaan yang menetap bisa juga memperoleh jasa layanan dari perpustakaan keliling ini. Menurut Sutarno (2006:43) "Perpustakaan keliling adalah perluasan layanan (ekstensi) dari perpustakaan umum/kota. Perpustakaan tersebut memberikan layanan dengan cara mengunjungi tempat tinggal atau tempat kegiatan masyarakat, dengan jadwal tertentu dan bekerja sama dengan masyarakat dan swasta".

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa minat baca masyarakat cukup tinggi dengan adanya pelayanan perpustakaan keliling yang diprakarsai oleh perpustakaan umum kabupaten Jember, hal ini sesuai dengan data pembaca kunjungan bus keliling sejak bulan Februari-April 2019.

Pelayanan perpustakaan keliling terhadap masyarakat luas belum optimal, hal ini disebabkan karena kurangnya SDM yang dimiliki oleh perpustakaan keliling sehingga berdampak pada kurangnya pelayanan terhadap para pengunjung perpustakaan keliling, faktor anggaran juga menjadi pemicu kurangnya pelayanan yang baik terhadap para pengunjung perpustakaan keliling hal ini disebabkan karena biaya operasional yang sudah ditentukan oleh kantor dinas perpustakaan umum kabupaten Jember, sehingga dengan demikian pelayanan perpustakaan umum juga disesuaikan dengan anggaran yang tersedia. Hasil observasi awal menemukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

- 1) Keterbatasan SDM, tenaga perpustakaan yang terbatas, sehingga layanan wilayah ke kecamatan fluktuatif waktu pelaksanaan pelayanan.
- 2) Kegiatan perpustakaan keliling sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sehingga pelaksanaan pelayanan juga menyesuaikan.

Hasil observasi tersebut menunjukkan ada beberapa aspek yang layak untuk diteliti yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan keliling di Kabupaten Jember. Berdasarkan permasalahan diatas maka penelitian yang akan dilaksanakan dengan judul **“Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Jember”**

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumberdaya bisnis.

Untuk penelitian ini penulis fokus terhadap sumber daya manusia dibidang ketenagakerjaan perpustakaan. Ketenagakerjaan atau tenaga kerja merupakan bagian dari factor produksi, oleh karena itu tenaga kerja sangat penting dalam kegiatan sosial dan ekonomi. Dalam Undang-Undang No.3 Th 2013 tentang ketenagakerjaan disebutkan bahwa ketenagakerjaan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan tenaga kerja baik dalam waktu sebelum, selama, sesudah masa kerja. Tenaga kerja merupakan salah satu subjek dari ketenagakerjaan. Menurut Undang-Undang No.3 Th 2013 menyebutkan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

### **2.2 Teori Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Publik**

#### **2.2.1 Teori Pelayanan**

Pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diataranya memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain. Menurut Brata (2003:9), “Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya”.

#### **2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Suwithi dalam Anwar (2002:84), “Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Menurut Ibrahim (2008:22), “Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”. Berdasarkan pendapat para ahli diatas mengenai pengertian kualitas

pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa “Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang/jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat”.

### **2.3 Penilaian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Parasuraman, et. Al (1990) dalam Kotler (2005:122) membagi kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu).

### **2.4 Evaluasi Kualitas Pelayanan**

Proses evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengumpulkan data tentang suatu organisasi atau program yang spesifik, cara beroperasinya, dan atau bagaimana pelayanannya. Data ini, dilihat dalam sebuah konteks penyetingan atau membuat kebijakan, memberikan wawasan tentang efektivitas, efisiensi, dampak, dan nilai dari suatu program, cara beroperasinya, atau bagaimana pelayanan data tersebut dalam menyediakan dasarnya untuk membuat memberikan pengaruh untuk perbaikan layanan. Pada kenyataannya, para pembuat kebijakan melihat evaluasi sebagai sarana untuk mendapatkan informasi yang berguna dalam memutuskan apakah akan melanjutkan program, layanan, atau apakah kegiatan ini dapat meningkatkan praktek dan prosedur penciptaan dalam program strategi dan teknik untuk melembagakan program sejenisnya di mana dalam mengalokasikan sumber daya yang bersaing diantara program dan layanan untuk memastikan agar organisasi bersikap responsif terhadap kebutuhan informasi.

## **2.5 Pelayanan Perpustakaan**

### **2.5.1 Perpustakaan**

Perpustakaan umum daerah merupakan suatu tempat yang menyimpan bahan bacaan seperti buku dan lain-lainnya untuk dilayankan kepada masyarakat umum yang menjadi pengguna perpustakaan tersebut. Menurut Sulistyono-Basuki (2003), “perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan menggunakan dana umum dan bertujuan untuk melayani masyarakat umum, dan perpustakaan umum dikelompokkan menjadi beberapa perpustakaan yaitu perpustakaan wilayah, perpustakaan provinsi, perpustakaan umum kotamadya, perpustakaan umum kabupaten, perpustakaan umum kecamatan, perpustakaan

umum desa, perpustakaan umum untuk anggota masyarakat yang memerlukan media khusus, perpustakaan untuk anggota masyarakat yang memerlukan bacaan khusus karena factor usia, dan perpustakaan keliling”. Perpustakaan keliling secara umum dapat dikatakan suatu alternatif layanan terbosan teknologi modern yang melakukan pelayanan bacaan kepada pemustaka secara terbuka (di luar ruangan). Pemustaka dapat mendapatkan informasi berjalan tanpa harus berpindah tempat tetapi pemustaka yang didatangi, sehingga lebih memudahkan pemustaka yang jauh dari perpustakaan umum untuk menemukan informasi yang dicari atau dibutuhkan.

### **2.5.2 Pelayanan Perpustakaan**

Pemberian pelayanan kepada pengguna merupakan tujuan dari setiap alur kerja yang terdapat pada perpustakaan, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang tepat sesuai kebutuhan dan dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan di perpustakaan. Dengan kata lain, pelayanan yang ada di perpustakaan harus berorientasi kepada kebutuhan pengguna. Rahayuningsih (2007: 85), menyatakan pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar:

1. Pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum.
2. Pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola.
3. Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan.
4. Sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat waktu, dan benar.

## **3. METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Jember. Penelitian dilakukan pada bulan februari-april 2019. Pada penelitian kualitatif, penelitian dilakukan pada objek yang alamiah, maksudnya objek yang berkembang apa adanya. Tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73), memberikan pengertian

“Penelitian Deskriptif Kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variable-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya

perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi”

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung tanpa berperan serta (non participant observaser) tidak melibatkan diri sendiri ke dalam observasi hanya dilakukan pengamatan sepintas pada saat tertentu kegiatan observasinya. Hasil dari observasi penelitian ini yakni yang pertama mengetahui beberapa informasi terkait dari beberapa sumber yang mengetahui tentang perpustakaan keliling, kemudian melihat tempat penelitian.
2. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari informan terpilih dan objek dari wawancara dalam penelitian ini adalah semua informan yang telah ditetapkan. Peneliti mengadakan wawancara tentang kualitas pelayanan dalam pengumpulan data primer bertujuan untuk menunjukkan data yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti tanpa perantara. Data primer sangat penting dalam penelitian karena merupakan data utama yang penting, yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dan dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti diantaranya ditujukan kepada kepala bidang perpustakaan keliling, anggota yang mengikuti kegiatan perpustakaan keliling dan beberapa orang yang tau informasi tentang perpustakaan keliling.
3. Pengumpulan data sekunder yang berbentuk dokumen baik berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil gambar atau data pada saat wawancara dan beberapa data terkait perpustakaan keliling.

#### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1 Hasil Penelitian**

Ada beberapa temuan atau hasil penelitian yang peneliti dapatkan pada saat meneliti di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember yakni sejarah perpustakaan sesuai data yang di dapat dari sana, kemudian ada visi dan misi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember dan ada juga Peta Jabatan yang telah diberikan langsung oleh Bupati Jember kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember. Ada waktu pelayanan yang sudah ditetapkan :

- a. Bertempat di kantor dinas perpustakaan arsip dan dokumentasi kabupaten Jember:
  - Senin – Kamis : 08.00 s/d 17.00
  - Jum'at : 08.00 s/d 16.30

- Sabtu – Minggu: 10.00 s/d 13.00
- b. Pelayanan perpustakaan keliling yang bertempat di alun-alun telah ditentukan waktunya setiap hari sabtu malam minggu pukul : 18.00 s/d 21.00, dan hari minggu pagi pukul: 07.00 s/d 09.00
- c. Pelayanan perpustakaan keliling di kecamatan se-kabupaten Jember ditentukan dalam satu minggu dua kali.

#### **4.2 Pembahasan**

Pada bagian ini dipaparkan secara rinci pemecahan masalah melalui analisis data dengan menggunakan metode, teknik, dan landasan teori yang telah dipilih. Hasil dan pembahasan merupakan inti tulisan ilmiah karena pada bagian ini disajikan data dan informasi yang ditemukan oleh peneliti serta digunakan sebagai dasar penyimpulan, perapmatan, dan bahkan penyusunan teori.

Paparan ini merupakan hasil penelitian berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan kepala perpustakaan, anggota perpustakaan keliling dan staf lainnya pada Perpustakaan Keliling Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Jember terkait Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Jember.

Berdasarkan dari hasil penelitan yang sudah dilakukan, pelayanan di perpustakaan keliling sudah cukup baik, karena masing-masing petugas sudah pernah melakukan bimbingan tehknis tentang suatu layanan sehingga konsep tentang pelayanan itu memang sudah ada salah satu materi yang diajarkan adalah tentang cara melayani berbagai macam karakter pemustaka. Dan mungkin memang ada beberapa macam kendala yang juga mempengaruhi pelayanan perpustakaan keliling seperti kurangnya SDM karena petugas perpustakaan keliling sangat minim, kemudian BBM dan Anggaran daripemerintah kurang maksimal, dan yang terakhir konten/program yang disajikan dapat maksimal apabila setiap kunjungan menyambut dan selalu ada tindak lanjut secara terus menerus. Tapi sayangnya selama ini kunjungan bus hanya menyambut atas dasar undangan saja. Seharusnya jika tidak ada undangan kita biasa membuat program setiap bulannya yang programnya didasarkan pada survey bulan lalu. Disetiap kunjungannya penyambutan disetiap tempat berbeda-beda, ada yang dengan terpaksa dan ada juga dengan hati terbuka, padahal untuk hal penting seperti perpustakaan keliling ini, sudah sepaturnya disambut dengan hati terbuka. Jadi disinilah profesionalitas pegawai perpustakaan keliling kurang maksimal.

## **5. KESIMPULAN dan SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember selama ini berjalan dengan baik, dikatakan baik karena bisa dilihat dari segi minat baca masyarakat Jember yang bagus dan begitu antusias dengan adanya Perpustakaan Keliling. Dan jika dilihat dari segi

pelayanan perpustakaan keliling dalam melayani masyarakatpun dikatakan baik, karena sebelum menjadi petugas dari perpustakaan umumnya dan perpustakaan keliling khususnya, memang sudah ada kewajiban untuk mengikuti bimbingan teknis sebelum menjadi karyawan serta seminar-seminar terutama dalam tema pelayanan masyarakat. Namun dalam pelayanan yang baik memang perlu adanya peningkatan di beberapa hal seperti SDM yang mana kerap kali masih bertugas ganda, terkadang di perpustakaan umum dan terkadang di perpustakaan keliling. BBM/Anggaran dari pemerintah yang selama ini masih kurang sehingga sarana prasarana yang ada kurang dapat dioptimalkan dengan sebaik mungkin, bahkan banyak dari sarana prasarana yang akhirnya tidak bisa digunakan lagi. Dan masalah yang terakhir adalah program. Yang mana program perpustakaan keliling ini kurang maksimal karena adanya perbedaan sikap masyarakat saat menyambut datangnya perpustakaan keliling dengan melalui jalur undangan dan melalui survey bulanan.

## 5.2 SARAN

Adapun saran dari penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Jember, sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan pegawai khusus di bagian perpustakaan keliling agar pelayanannya bisa lebih maksimal.
2. Perlu adanya bimbingan tentang bagaimana penggunaan PC dan sarana prasarana lainnya dengan baik dan benar.
3. Perlu adanya program unggulan yang bisa membuat seluruh masyarakat tertarik dan dengan ikhlas menerima keberadaan perpustakaan keliling.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Sugeng Setro.
- Atep, Adya Brata. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Ibrahim, Amir. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Zeithmal, V.A, Parasuraman, A and Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. New York : Free Press
- Basuki, Sulisty. 2003. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahayuningsih, R. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

## Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan.