



KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

M. Hasbi Salim

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

E-mail: Hasbisalim394@gmail.com

Article History:

Received: 20-09-2023

Revised: 01-10-2023

Accepted: 09-10-2023

Keywords:

Kualitas, Pelayanan
Perpustakaan, Hulu
Sungai Utara

Abstract: *Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai peranan penting melayani masyarakat yang memerlukan peminjaman buku dan bahan bacaan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah melalui: wawancara dengan informan sebanyak 12 orang, observasi dan telaah dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi pelayanan publik yaitu: Pertama, Kehandalan (reliability) berdasarkan indikator tepat waktu dalam pemberian pelayanan cukup baik. Sedangkan indikator benar dalam memberi pelayanan cukup baik pula. Kedua, Bukti Langsung (tangible) berdasarkan pemberian pelayanan fasilitas koleksi buku-buku masih belum baik. Adapun penyediaan jumlah pegawai yang melayani sudah cukup baik. Ketiga, daya tanggap (responsiveness) berdasarkan indikator keinginan melayani dengan cepat cukup baik. Keempat, Jaminan (assurance) berdasarkan indikator etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Kelima, Empati (empaty) dengan indikator perhatian terhadap kebutuhan pelanggan kurang baik. Walaupun demikian. Namun pada indikator memahami keinginan pelanggan sudah cukup baik.*

PENDAHULUAN

Secara sederhana perpustakaan adalah tempat orang menyimpan dan meminjam hasil pemikiran umat manusia yang bisa berwujud cetak (buku, grafis dan sejenisnya) maupun non cetak (elektronik) seperti disket atau file dan sejenisnya.

Dalam tulisan jurnal ilmiah No. 1 April 2007 I Ketut Widiassa dengan judul *Manageman Perpustakaan Sekolah* mengatakan bahwa :

Dipandang dari fungsinya perpustakaan adalah tempat koleksi yang berhubungan dengan bahan pustaka. Ini meliputi; pengadaan, pengolahan dan perawatan. Selain itu, perpustakaan juga meliputi jasa pelayanan berupa; pelayanan peminjaman pustaka, referensi dan informasi. Lebih jauh dari itu, perpustakaan adalah sebuah unit kerja yang berhubungan dengan administrasi kantor di luar kegiatan bidang kepustakawanan.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat; pelajar, mahasiswa dan umum terhadap perpustakaan oleh pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan lembaga yang diberi nama Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang letaknya di pusat kota Amuntai.

Dilihat dari fungsi penyediaan jasa informasi dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan kelompok pengguna maka Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong dalam klasifikasi perpustakaan umum.

Menurut Hartono dalam bukunya *Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan dari masa ke masa* (2015 : 15) bahwa :

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk melayani masyarakat umum mulai dari anak-anak sampai orang dewasa dengan tanpa membedakan status sosialnya. Oleh karena itu, di perpustakaan umum disediakan berbagai subjek buku dan layanan, yaitu mulai dari layanan anak-anak, layanan remaja hingga layanan untuk orang dewasa. Yang termasuk perpustakaan umum adalah Badan perpustakaan provinsi yang ada di setiap provinsi, perpustakaan masjid, perpustakaan keliling, perpustakaan umum kabupaten/kota, perpustakaan umum kecamatan, perpustakaan desa dan lain-lain.

Seiring dengan kemajuan zaman perpustakaan ternyata mengalami permasalahan yang beragam baik yang muncul dari dalam maupun yang datang dari luar sehingga perlu adanya upaya pengelolaannya secara sungguh-sungguh dan melibatkan banyak aspek yang terkait.

Sebagian anggota masyarakat pengguna layanan perpustakaan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih mengeluhkan adanya layanan yang belum maksimal, seperti; terbatasnya bahan berupa buku yang diinginkan, hari atau jam pelayanan terbatas, fasilitas dan sarana pra sarana penunjang yang belum seiring dengan kebutuhan yang beragam dan kekinian serta tenaga pengelola yang terbatas secara kuantitas maupun kualitas.

Beranjak dari pemikiran di atas maka peneliti ingin meneliti lebih mendalam melalui sebuah penelitian yang berjudul "*Kualitas Pelayanan dalam Pengelolaan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara*". Adapun penelitian ini difokuskan kepada : 1. Kehandalan, 2. Bukti Langsung, 3. Daya tanggap, 4. Jaminan, dan 5. Empati.

Adapun Rumusan Masalah penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan bagi masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara? Dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan bagi masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui dan menggambarkan secara jelas tentang kualitas pelayanan perpustakaan bagi masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan bagi masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

METODE PENELITIAN

Adapun tipe penelitian ini yaitu tipe penelitian deskriptif kualitatif. Tipe penelitian ini menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah yang diteliti yaitu: Kualitas pelayanan dalam pengelolaan perpustakaan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sumber darimana data diperoleh. Untuk itu penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu; data primer dan data sekunder. Sedangkan sumber data penelitian ini dipilih secara *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah tehnik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dimaksud dengan jumlah 13 informan. Adapun waktu penelitian 16 Maret – 16 Juni 2023.

Tehnik pengumpulan data adalah cara-cara untuk memperoleh data-data yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sesuai dengan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam pengelolaan perpustakaan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sedangkan pengumpulan data yang dilakukan pada saat melakukan penelitian, adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi ini dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan data riil pada saat melakukan penelitian. Observasi dilakukan baik secara formal maupun tidak.

2. Wawancara

Wawancara adalah (pengumpulan data) kepada informan secara tatap muka dengan bantuan alat seperti rekam, video, pedoman wawancara yang dipergunakan untuk membantu peneliti dalam melengkapi data yang dibutuhkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini adalah alat pembantu dalam melengkapi observasi atau wawancara yang telah dilakukan. Di mana dokumentasi mampu menjadi bukti nyata bagi peneliti dalam melakukan penelitian baik berupa catatan-catatan tertulis, gambar dan sebagainya.

Dalam hal ini dilakukan analisis data kualitatif yaitu suatu proses yang bersifat induktif, yaitu dari data yang diperoleh, kemudian dikembangkan menjadi hipotesis. Hipotesis tersebut kemudian diuji dengan data yang dikumpulkan secara berulang-ulang. Jika hipotesis tersebut dapat diuji, maka hipotesis tersebut dapat berkembang menjadi teori. Teknik analisis data kualitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan perpustakaan bagi masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif, terdapat tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan di lapangan. Tujuan dari reduksi data adalah untuk memilih informasi yang relevan dengan masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian.
2. Penyajian data merupakan kegiatan untuk menyajikan data dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel, dan bagan. Tujuan dari penyajian data adalah untuk mempertajam pemahaman peneliti terhadap informasi yang telah dipilih.
3. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data kualitatif. Tahap ini bertujuan untuk mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur

sebab akibat, dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat diuji validitasnya.

Dengan demikian, analisis data kualitatif merupakan suatu proses yang kompleks dan memerlukan ketelitian serta kecermatan. Tujuan dari analisis data kualitatif ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bagi masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dalam pengelolaan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara, tolok ukurnya dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan publik. Sedangkan dimensi pelayanan publik tersebut adalah: *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Bukti langsung), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Ini berpedoman pada teori yang pernah dilontarkan oleh pakar penelitian publik Zeithma, Parasuraman dan Berry (1990).

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan yaitu upaya yang dilakukan penyedia jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Menurut asal kata pelayanan berasal dari kata layan yang berarti memmantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Salah satu bentuk pelayanan umum adalah perpustakaan. Lebih-lebih perpustakaan umum.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang dibangun dengan tujuan untuk melayani masyarakat yang seluas-luasnya; laki-laki maupun perempuan, dari anak, remaja sampai dewasa, baik yang berpendidikan rendah hingga yang berpendidikan tinggi, dari orang biasa sampai pejabat.

Dengan demikian diharapkan memberikan pengetahuan, pencerahan bahkan penerangan bagi masyarakat. Demi terwujudnya masyarakat yang berpengetahuan luas dan berketerampilan yang mumpuni sehingga mereka bermanfaat untuk diri sendiri juga lingkungan di mana ia berada atau berkiprah.

Dari pengertian pelayanan dan pelayanan yang ada di perpustakaan dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat di bidang perpustakaan agar yang dilayani merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk saat ini peneliti menggunakan lima dimensi penting seperti yang telah dikemukakan di depan.

***Reliability* (Kehandalan)**

Reliability atau kehandalan adalah aspek penting dalam penentuan apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara berkualitas atau belum. Kehandalan di sini menyangkut kecermatan petugas dalam melayani masyarakat memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu ketika proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hulu Sungai Utara masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima mereka bahkan dalam waktu yang berulang-ulang. Hulu Sungai Utara.

Sesungguhnya saat di lapangan terlihat aspek kehandalan dalam tepat waktu sudah terpenuhi. Ini terlihat dari penggunaan waktu yang tidak pakai lama sehingga pelanggan merasa diuntungkan dalam penggunaan waktu. Pemberian arahan yang langsung pada

sasaran juga diberikan oleh petugas. Ini membuat efisiensi yang tinggi dalam penggunaan waktu. Penambahan waktu pelayanan adalah sebuah langkah yang positif dalam hal pelayanan apalagi itu salah satu upaya memenuhi hajat pengunjung yang membutuhkan. Mengenai kehandalan dalam benar dalam pemberian prosedur pelayanan meliputi menggunakan atribut khusus seperti baju seragam, tanda pengenal, duduk di bagian pelayanan secara awal para petugas perpustakaan menunjukkan sudah terpenuhi dengan cukup baik.

Tangible (Bukti Langsung)

Tangible atau bukti nyata juga merupakan kemampuan Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk menunjukkan kepada pihak luar (pelanggan) tentang eksistensinya dalam memberikan dan menyediakan pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan bukti kesiapan organisasi dalam menyediakan pelayanan bagi pengunjung. Fasilitas yang diberikan antara lain penyediaan; buku-buku bacaan, buku-buku referensi, surat kabar dan majalah, wifi, komputer, AC, kipas angin, tempat parkir, mobil pelayanan keliling, mushalla dan toilet.

Bukti Langsung (*tangible*) dapat dilihat dari penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Jadi untuk mengukur dimensi dari bukti langsung dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat diukur melalui beberapa indikator diantaranya, penyediaan fasilitas pelayanan merupakan salah satu indikator dari bukti langsung (*tangible*). Fasilitas merupakan bukti langsung dari kualitas pelayanan. Fasilitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan ini dapat dilihat atas kenyamanan pengunjung saat meminta pelayanan ternyata belum memuaskan sebab sering terjadi pengunjung tidak menemukan buku-buku yang ia butuhkan.

Responsiviness (ketanggapan)

Responsiviness atau ketanggapan pemberi layanan jasa pegawai Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara diharuskan bekerja dengan profesional dan kesiapan dalam pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pada pelayanan tidak akan berhasil memuaskan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk bahkan akan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri.

Responsiviness ini harus ditunjukkan dengan sebaik mungkin agar masyarakat menilai bahwa petugas pemberi layanan telah menjalankan sikap responsive kepada masyarakat sebagai pengunjung dalam hal pelayanan.

Dari hasil temuan di lapangan dapat dilihat dari daya tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat sudah terlaksana dengan baik ini terlihat dari respon yang diberikan oleh petugas diberikan sepenuhnya hal ini diperkuat oleh intruksi dari pegawai atasannya. Hasil temuan pada perpustakaan di kabupaten Hulu Sungai Utara tentang keinginan pegawai melayani dengan cepat terlaksana dengan baik. Hal ini dapat terlihat ketika respon yang diberikan oleh para petugas yang melayani pengunjung.

Assurance (Jaminan)

Dimensi selanjutnya yang menentukan kualitas adalah dimensi *Assurance* (Jaminan). Dalam hal ini etika dan moral dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus diperhatikan agar pengunjung merasa nyaman terhadap cara pegawai dalam memberikan pelayanan kepadanya.

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam variabel jaminan (*assurance*) dapat diukur melalui etika dan moral pegawai dalam memberikan pelayanan.

Untuk etika dan moral merupakan indikator dari jaminan (*assurance*). Maksud dari etika dan moral di sini berkaitan dengan baik dan buruknya pelayanan perpustakaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan atau pengunjungnya.

Mengenai etika dan moral pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Walaupun pernah terjadi pelayanan yang kurang baik, tetapi itu nampaknya hanya situasional, sebab di kesempatan lain ternyata baik kembali. Apalagi ada tekad dari atasan untuk menerapkan pelayanan yang sopan dan ramah tamah. Sehingga bisa dibilang baik..

Empathy (Empati).

Dimensi yang terakhir adalah empati. Walaupun ini terakhir namun sesungguhnya tidak bukan berarti kedudukannya dibawah dari dimensi yang lain. Sebab semua saling berkaitan dan mempunyai satu kesatuan dalam menilai kualitas suatu pelayanan publik.

Dimensi ini sangat diharapkan oleh para pelanggan agar dapat ditanamkan oleh para petugas sebagai pelayanan publik. Pada dimensi ini termasuk mengutamakan kepentingan pelanggan atau umum ketimbang kepentingan pribadi. Dimana petugas harus melayani pengunjung dengan muka yang manis, ramah, tidak diskriminatif atau membedakan masyarakat yang datang, melayani dengan sebaik-baiknya.

Dalam hal ini rasa perhatian dapat ditunjukkan dalam menangani keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan. Penanganan konsumen mampu memberikan peluang bagi suatu organisasi untuk mengubah rasa ketidakpuasan menjadi kepuasan. Pengaduan dari pelanggan bisa digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan atas pelayanan yang diberikan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Institusi pemerintah atau swasta wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antarwarga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan di Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam variabel empati dapat diukur melalui perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dan memahami apa yang diinginkan pelanggan.

Hasil peneliti yang dilakukan tentang empati dalam perhatian terhadap kebutuhan pelanggan masih kurang. Hal ini dapat saya lihat bahwa terkadang pengunjung tidak dapat memenuhi keinginannya untuk meminjam buku sesuai dengan yang ia inginkan, Walaupun demikian, namun masih bisa terobati dengan tersedianya *wifi* di perpustakaan ini. Mengenai empati dalam perhatian terhadap kebutuhan pelanggan masih belum terpenuhi sepenuhnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut : Kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari : *Pertama*, kehandalan (*reliability*) berdasarkan indikator tepat waktu dalam pemberian pelayanan cukup baik. Sedangkan indikator benar dalam memberi pelayanan cukup baik pula. *Kedua*, bukti langsung (*tangible*) berdasarkan pemberian pelayanan fasilitas koleksi buku-buku masih belum baik. Adapun penyediaan jumlah pegawai yang melayani sudah cukup baik. *Ketiga*, daya tanggap (*responsiveness*) berdasarkan indikator keinginan melayani dengan cepat cukup baik. *Keempat*, jaminan (*assurance*) berdasarkan indikator etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. *Kelima* Empati (*empathy*) dengan indikator

perhatian terhadap kebutuhan pelanggan kurang baik. Walaupun demikian pada indikator memahami keinginan pelanggan sudah cukup baik. faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah : Faktor Penghambat antara lain; belum ditetapkannya pejabat yang memimpin lembaga ini secara definitif, minimnya anggaran dan sulitnya memenuhi keinginan pengunjung yang berupa koleksi buku-buku yang mereka perlukan. Faktor pendorong adalah tersedianya AC di sejumlah ruan, tersedianya *wifi* yang bebas digunakan untuk pengunjung, diterapkannya sistem perpustakaan digital, adanya mushalla dan adanya program perpustakaan keliling. Diharapkan segenap pihak berbenah untuk pelayanan yang lebih baik, baik dari segi fasilitas, proses maupun sumberdaya yang berkualitas.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Arifin, Zainal dan Arman Tasai. 2009. Cermat Berbahasa Indonesia (untuk PerguruanTinggi) Jakarta; CV. Akademika Pressindo.
- [2] Bafadal, Ibrahim, 2015. Pengelolaan Perpustakaan Sekolah. Jakarta; Remaja
- [3] Rosdakarya. Creswell, John W. 2020. Research Deign (Qualitative,
- [4] Quantitative and Mixed Methods Approaches. Yogyakarta; Pustaka Pelajar.
- [5] Echols, John M. 1996. Kamus Bahasa Indonesia-Inggris (an English Indonesian
- [6] Dictionary). Jakarta; PT. Gramedia.
- [7] Fathoni, Abdurrahman.2006. Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta; PT. Rinika Cipta.
- [8] Gibson, James L. dkk. 1993. Organisasi dan Manajemen. Jakarta; Irlangga.
- [9] Handoko, T. Hani. 2010. Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta : BPFEE-Yogyakarta.
- [10] Hartono. 2015. Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan dari masa ke masa. Yogyakarta : UIN- Maliki Press.
- [11] ---, 2017. Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan (Konsep, Teori dan Implementasi). Jakarta: Gava Media.
- [12] Moleong, Lexy J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- [13] Mulyasa. E. 2009. Manajemen Berbasis Sekolah (Konsep, Strategi dan Implementasi. Bndung : PT. Remaja Rosdakarya.
- [14] Pasolong, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabet.