JURNAL ADMINISTRASI NEGARA Volume 2. No 1, Agustus 2017

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

QUALITY OF LIBRARY SERVICES AT LIBRARY AND ARCHIVES OF REGIONAL WEST JAVA

Deviana Fadhlya; Yogi Suprayogi; Imanudin yogi.suprayogi@unpad.ac.id; imanuding@unpad.ac.id Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran Bandung, Indonesia

ABSTRAK

Salah satu misi dari perpustakaan BAPUSIPDA adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, namun tujuan tersebut berbanding terbalik dengan kondisi yang ada dengan munculnya beberapa permasalahan di meja layanan. Maka dari itu penulis ingin mencari tahu kualitas layananannya dengan menggunakan metode kualitatif dan menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai rujukannya, serta menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Perpustakaan

ABSTRACT

One of BAPUSIPDA's library missions is to provide excellent service to public, but that goal is inversely proportional to the existing conditions with the various problems in some public service desk. That's why the author want to research about its quality by use qualitative method and use service quality dimension as a reference, then use the technique interactive analysis by Miles and Huberman to get conclusion and verification. The result of this research indicate that quality of library services in BAPUSIPDA already occupied service quality dimensions.

Keywords: Quality Services, Public Services, Library Services

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan public yang diselenggarakan pemerintah dengan peningkatan ilmu pengetahuan dan peningkatan minat baca terhadap adalah masyarakat pelayanan perpustakaan, sebagaimana tercantum dalam pasal 3 Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk kecerdasan meningkatkan dan keberdayaan bangsa. Pada pasal 8

Undang-Undang No.43 Tahun 2007 dipaparkan bahwa pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota berkewajiban untuk menjamin penyelenggaraan perpustakaan di daerah dengan menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing, kemudian menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki lingkungan pendidikan yang baik dan strategis, hal ini

dapat dilihat dari banyaknya sekolah dan perguruan tinggi yang berada di daerah provinsi Jawa Barat, selain jumlahnya banyak, sekolah-sekolah perguruan tinggi di Jawa Barat merupakan sarana pendidikan yang memiliki nilai akreditasi yang baik dan kalangan masyarakat, terkenal di sehingga banyak masyarakat yang tertarik menjalani dan bercita-cita ingin pendidikan berjenjang dari mulai sekolah dasar sampai perkuliahan di Jawa Barat.

Dari fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada unit pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (BAPUSIPDA) yang berlokasi di Jl. Kawaluyaan Indah II No. Kiaracondong, Sukapura, Bandung dan terbentuk oleh Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No.22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Barat yang kini diubah dengan Peraturan Daerah No.15 Tahun 2011. Penulis mengambil penelitian mengenai bidang layanan otomasi perpustakaan yang dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaannya. Adapun **BAPUSIPDA** sedang melakukan peningkatan dan inovasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada peningkatan masyarakat, ini terjadi karena munculnya berbagai permasalahan di beberapa meja layanan masyarakat, diantaranya:

1) Pemustaka (pengunjung) harus antri cukup panjang untuk mendapatkan pelayanan petugas saat peminjaman koleksi, antrian juga terjadi di meja pengembalian peminjaman dan koleksi, menjadi untuk anggota perpustakaan pun pemustaka harus antri karena petugas pendaftaran harus menginput satu persatu data ke dalam sistem informasi dengan jumlah kolom informasi yang cukup banyak. Berikut disajikan tabel lamanya waktu layanan:

Tabel 1.1 Waktu Pelayanan Perpustakaan BAPUSIPDA

No	Jenis Layanan	Waktu Menunggu (Menit)
1	Peminjaman Koleksi	5 s/d 20
2	Pengembalian Koleksi	5 s/d 15
3	Pendaftaran Anggota	10 s/d 30
4	Pengisian Buku Tamu	1 s/d 5

(Sumber: Observasi awal penulis terhadap pengunjung)

Masalah selanjutnya adalah, perpustakaan tidak memiliki standar yang pasti dalam menentukan lamanya waktu pelayanan yang diberikan untuk beberapa jenis layanan tersebut.

- 2) Pemustaka merasa kesal karena ketidakramahan pustakawan saat pemustaka melakukan kegiatan di perpustakaan. Hal ini dinyatakan oleh pemustaka yang merasa petugas tidak memberikan informasi yang jelas dan tidak memberikan solusi ketika pemustaka bertanya terakit layanan perpustakaaan.
- 3) Untuk memperpanjang koleksi, pemustaka diharuskan untuk datang ke Perpustakaan Umum Jawa Barat, hal ini diakui pemustaka tidak memudahkan pemustaka yang bertempat tinggal jauh dari perpustakaan. Sebaiknnya, perpanjangan koleksi bisa dilakukan dengan menggunakan teknologi berupa website yang secara online dapat diakses dengan mudah untuk pemustaka yang ingin memperpanjang koleksi tanpa harus datang perpustakaan.
- 4) Saat berkunjung, pemustaka direpotkan dengan kewajiban menulis buku tamu secara manual di buku besar

- tamu yang disediakan, dari mulai masuk ke *lobby* perpustakaan, sampai ke ruangan yang ingin dituju, sehingga pemustaka harus berkali-kali menulis buku tamu. Adanya pengisian buku tamu ini dibutuhkan oleh pustakawan untuk melihat statistik pengunjuk yang datang ke perpustakaan.
- 5) Pemustaka merasa terganggu ketika mereka sedang asik saat membaca atau melakukan kegiatan lain di perpustakaan namun harus meninggalkan perpustakaan pada saat petugas layanan istirahat, serta waktu tutup masyarakat. Pemustaka merasa waktu buka perpustakaan harus dibuka lebih lama agar mereka bisa berlamalama di dalam perpustakaan.

Dari beberapa indikasi masalah diatas teriadi meja layanan yang perpustakaan, maka layanan perpustakaan di BAPUSIPDA harus memiliki wajah baru untuk menjaga minat masyarakat dan pemustaka untuk tetap berkunjung ke perpustakaan agar merasa dilayani dengan baik. Untuk itu, diperlukan inovasi atau upaya untuk menjawab permasalahanpermasalahan diatas sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan perpustakaan BAPUSIPDA. Pada akhir BAPUSIPDA mencoba tahun 2015. menerapkan layanan perpustakaannya dengan memanfaatkan teknoogi terkini untuk memberikan akses seluas-seluasnya yang dimiliki terhadap informasi Perpusakaan Umum Jawa Barat.

METODE

Pada penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

Dalam penelitian terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, berikut diantaranya aspek-aspek yang diteliti oleh penulis:

- a. Aktor, yaitu pelaku aktivitas yang sedang diteliti dan memiliki peran dalam penelitian, dalam penelitian ini maka aktornya adalah pegawai BAPUSIPDA dan masyarakat pengunjung perpustakaan;
- b. Aktivitas, yaitu kegiatan yang tengah dan pernah dilakukan aktor;
- c. Tempat, yaitu lokasi berlangsungnya aktivitas yang diilakukan aktor pada waktu tertentu, dalam penelitian ini lokasinya adalah perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi, wawancara disesuaikan dengan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Berry, Zeithaml, dan Pasuraman.

Penulis menggunakan teknik purposive sampling dalam penentuan informan. Informan dalam penelitian ini adalah petugas layanan perpustakaan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, dan beberapa pengunjung perpustakaan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Rincian Informan Penelitian

Pekerjaan	Jumlah	Rincian
Pustakawan BAPUSIPDA	1 orang	Informan I
Outsourcing Petugas Layanan Perpustakaan BAPUSIPDA	1 orang	Informan II
Masyarakat Umum atau Pengunjung		
(a) Pegawai Kantor	1 orang	Informan III
(b) Mahasiswa FKG UNPAD	1 orang	Informan IV
(c) Pelajar SMA BPI BANDUNG	1 orang	Informan V
(d) Pelajar SMP Gemilang	1 orang	Informan VI
(e) Ibu Rumah Tangga	1 orang	Informan VII
Jumlah	7 orang	

(Sumber: Diolah penulis, 2016)

JURNAL ADMINISTRASI NEGARA Volume 2. No 1, Agustus 2017

Penulis menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman (Miles dan Huberman dalam Idrus (2009:147), model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu:

- 1) Reduksi data;
- 2) Penyajian data;
- 3) Penarikan kesimpulan/verifikasi.

Agar dapat terpenuhinya validitas data dalam penelitian kualitiatif, penulis melakukannya dengan cara antara lain:

- a. Memperpanjang observasi;
- b. Pengamatan yang terus-menerus;
- c. Menganalisis kasus negarif;
- d. Menggunakan bahan referensi.

Adapun untuk reliabilitas, penulis melakukan pengamatan secara sistematis, berulang dan dalam situasi yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat yang diukur melalui aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan oleh Zeitahml, Pasuraman, dan Berry yang terbagi menjadi lima aspek, diantaranya:

- 1) Tangibles (bukti fisik),
- 2) Reliability (kepercayaan),
- 3) Responsiveness (daya tanggap),
- 4) Assurance (jaminan),
- 5) Emphaty (empati).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis, untuk aspek-aspek tangibles pengunjung merasa terpenuhi, penampilan kebutuhannya petugas perpustakaan rapih, dan sopan. Kemudian, terdapat banyak fasilitas yang dapat membantu pengunjung seperti layanan membaca, kemudian layanan edukatif, dan rekreasi yang disediakan oleh BAPUSIPDA. Lalu, BAPUSIPDA memanfaatkan teknologi informasi yang dipadukan dengan perangkat keras pendukung pengelolaan perpustakaan, yang menggunakan teknologi barcode maupun RFId (Radio Frequency Identification) seperti pengadaan koleksi,

pengolahan bahan pustaka, pencatatan keanggotaan dan sirkulasi koleksi secara *online*.

Untuk aspek *reliability*, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, petugas perpustakaan telah melakukan pelayanan dengan tepat, cepat, dan juga cermat, hal ini dilihat dari jawaban pengunjung yang merasa puas akan layanan yang diberikan petugas perpustakaan kepada mereka. Kemudian, perpustakaan BAPUSIPDA juga tentunya memiliki standar yang jelas dalam melakukan pelayanannya.

aspek responsiveness. Mengenai untuk menarik pengunjung agar datang kembali ke Perpustakaan BAPUSIPDA maka pengunjung harus bisa memecahkan permasalahan vang dirasakan pengunjung, misalnya saat peminjaman buku, pengembalian buku, petugas perpustakaan harus dalam siaga memberikan arahan dan pelayanan kepada pengunjung agar pengunjung tidak mengalami antrian dalam meja Menurut pengunjung yang layanan. datang ke perpustakaan BAPUSIPDA, petugas perpustakaan sudah sangat menanggapi keinginan pengunjung, ketika pengunjung memiliki kesulitan melakukan dalam pelayanan. BAPUSIPDA menggunakan layanan berbasis teknologi, secara tidak langsung teknologi ini menjadi perangkat atau barang yang baru dan aneh di masyarakat, dan pengunjung juga menjelaskan bahwa ada ketakutan untuk menggunakannya. Tapi, berbagai cara dilakukan oleh petugas perpustakaan dalam melayani dan memperkenalkan teknologi kepada pengunjung dengan cara di setiap perangkat disediakan petunjuk tatacara perangkat, pengoperasian kemudian petugas layanan selalu memberikan kepada pengunjung arahan untuk menggunakan perangkat tersebut, petugas akan memberikan bimbingan pemustaka untuk menggunakan perangkat tersebut. Dengan cara demikian, maka pemustaka atau pengunjung merasa petugas perpustakaan memiliki daya

tanggap yang baik dalam melakukan proses pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan BAPUSIPDA.

Jika dilihat menurut aspek Assurance, perpustakaan BAPUSIPDA telah memberikan jaminan tepat waktu, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, semua jaminan itu dilihat dari cepatnya pelayanan yang diberikan petugas kepada pengunjung dengan tepat dan cermat, selain itu BAPUSIPDA sudah dipastikan legal karena perpustakaan merupakan fasilitas disediakan pendidikan vang pemerintah provinsi Jawa Barat, dan pelaksanaan petugas dan mekanisme kerjanya diatur oleh Keputusan Gubernur. Adapun pengunjung sama sekali tidak dikenakan biaya dalam melakukan pelayanan.

Adapun pada aspek emphaty, didahulukan pengunjung merasa kepentingannya, hal ini dilihat dari petugas yang mengunjungi titik-titik layanan secara rutin, kemudian jika ada pengunjung yang ingin mengetahui lebih banyak tentang perpustakaan atau bukubuku, maka petugas akan segera melayani dan memberikan eukasi terhadap hal yang ditanyakan oleh pengunjung. Kemudian perpustakaan kepada sikap petugas pengunjung juga ramah dan sopan, sehingga pengunjung perpustakaan merasa dihargai dan dihormati oleh petugas perpustakaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis melalui langsung lokasi pengamatan perpustakaan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (BAPUSIPDA) dan setelah wawancara informan yang merupakan kepada pustakawan, petugas outsourcing layanan perpustakaan, serta beberapa pengunjung perpustakaan mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah baik.

Hal ini dilihat dari terpenuhinya aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan dari Zeitahml, Pasuraman, dan Berry. Dimana kualitas layanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah memenuhi aspek tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan atau kepercayaan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphaty (empati) terhadap pengunjung.

Perpustakaan telah melakukan inovasi pelayanan publik pada layanan perpustakaannya, perpustakaan BAPUSIPDA menggunakan teknologi sebagai bentuk peningkatan kualitas dalam memennuhi kebutuhan masyarakat akan pendidikan.

Pengunjung sudah merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan kepada mereka, meskipun dari pustakawan dan petugas perpustakaan yang lain menyebutkan bahwa masih perlu ada peningkatan-peningkatan dalam kualitas pelayanannya agar semakin baik dan mumpuni.

Pengunjung tidak juga perlu membuang banyak waktu untuk antri di meja-meja layanan perpustakaan, akurasi data transaksi peminjaman dan lebih terjaga, pengembalian serta masyarakat diajak untuk mengenal teknologi terkini dalam mendapatkan layanan perpustakaan.

Selain itu, keberhasilan layanan perpustakaan BAPUSIPDA dilihat dari penghargaan vang didapatkan dari Kementrian Pendidikan dan Budaya pelayanan publik mengenai vang diberikan kepada masyarakat lewat perpustakaan ini. Kemudian, statistik pengunjung dari bulan ke bulan semenjak adanya inovasi pelayanan publik di perpustakaan BAPUSIPDA menunjukkan peningkatan, pengunjung pun datang bukan hanya dari masyarakat lokal, namun ada juga dari masyarakat interlokal vang ingin mengetahui pengelolaan perpustakaan BAPUSIPDA.

JURNAL ADMINISTRASI NEGARA

Volume 2. No 1, Agustus 2017

SARAN

Adapun untuk menjaga kualitas yang baik yang dimiliki Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, maka perlu dilakukan keberlanjutan inisiatif inovasi ini dengan terus melakukan perbaikan-perbaikan seperti melakukan pemeliharan perangkat lunak secara periodic untuk menjaga performance system supaya memiliki respo time yang selalu baik.

Kemudian, dilakukan pemeliharaan terhadap seluruh fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik perangkat maupun benda-benda non digital, seperti buku, koleksi perpustakaan, dan fasilitas lainnya, juga kebersihan perpustakaan.

Selain itu, melakukan kajian terhadap Sistem Operasional Prosedur untuk meningkatkan mekanisme layanan yang lebih baik lagi, dan mengevaluasi tingkat kunjungan dan transaksi peminjaman pengembalian yang terjadi untuk menghitung jumlah fasilitas baik dari segi teknologi maupun koleksi perpustakaan yang tersedia apakah masih memadai atau tidak.

Keramahan dan kesopanan pegawai serta kedisiplinannya harus selalu terjaga agar pengunjung yang datang bisa tertarik untuk kembali datang ke perpustakaan BAPUSIPDA.

Selanjutnya semoga pelayanan yang diberikan dengan wajah baru yang ditampilkan membuat keberadaan perpustakaan yang ada di lingkup BAPUSIPDA dapat lebih kuat dalam membangun hubungan antara pustakawan dan pemustakanya.

DAFTAR PUSTAKA

Doherty, Tony L., Home, Terry. *Managing Public Services- Implementing Changes*, New York and London: Routledge.

Denhardt, Janet V., Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service*

Serving, Not Steering, New York and England: M.E Sharpe.

- Idrus, Muhammad. 2009. Metode Penelitian Ilmu Sosial, Yogyakarta: PT Gelora Angkasa Pratama.
- Le Grand, Julian. 2007. *The Other Invisible Hand*, New Jersey: Pricenton University Press.
- Omachonu, Vincent K., Ross, Joel E. *Principles of Total Quality*, Washington: CRC Press.
- O'Toole, Barry J. 2006. The Ideal of Public Service (Reflection on the Higher Civil Service in Britain), New York: Routledge.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta:
 Pustaka Belajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lestari, Ratih Tri. Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara. UNDIP, 1-2.
- Mbunuong, Risno. 2013. Implementasi Kode Etik Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Knerja Pelayanan Pustakawan di Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. Vol II No.4. 1-13.
- Nurendah, Yulia., Mulyana, Mumuh. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa. Bogor, 91.
- Sari, Mirajtannia Perwita., Sulistiowati., Lemantara, Julianto. 2014. *Analisis*

JURNAL ADMINISTRASI NEGARA

Volume 2. No 1, Agustus 2017

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. Surabaya, Vol 3 No.1, 116-125.

Supriatin, Iin., Sukaesih., Saleha, Rodiah. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Pencitraan Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Jatinangor. UNPAD, Vol 1 No.1, 1-15.

Wolok, Eduart., Wunarlan, Irwan.

Analisis Kualitas Pelayanan
Perpustakaan Negeri Gorontalo
Dengan Metode Importance
Performance Analyse.

Butuni, J.Al. (n.d.) . Diskresi Pemerintah dalam Pelayanan Publik Peluang dan Tantangan website:
https://www.academia.edu/4834674/
DISKRESI_PEMERINTAH_DAER
AH_DALAM_PELAYANAN_PUB
LIK_PELUANG_DAN_TANTANG
AN

Mustapa, Jainudin. (2011) Reformasi Birokrasi Melalui *E-Governance*: Peluang atau Tantangan dalam Pelayanan Publik?. Retrieved from Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIT Makassar website: http://download.portalgaruda.org/arti cle.php?article=387671&val=7060&title=Reformasi%20Birokrasi%20Melalui%20E-Governance%20:%2/0Peluang%20atau%20Tantangan%20Dalam%20Pelayanan%20Publik%20

Puspitasari, Dyah Ayu. (2012).

Correlation of LibraryÂ's Service
Quality with College Students
Attitude toward Information Seeking
in Thesis Writing. Fakultas Ilmu
Komunikasi, Universitas Padjajaran
website:
http://library.fikom.unpad.ac.id/digil
ib/gdl.php?mod=browse&op=read&i

d =jbptunpadfikom-gdl-dyahayupus-5481

Supriyadi, Yudi. (2012). Tantangan, Analisis dan Jawaban untuk Pelayanan Publik Prima website: http://yudisupriadisangpengabdi.blogspot.c o.id/2012/04/tantangan-analisis-danjawaban-untuk.html

Tigaras, Widi. (2011). The Quality of Library Services Based on The Perceptions And Expectations uf Users in Cisral Unpad Library.
Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjajaran website: http://library.fikom.unpad.ac.id/digil ib/gdl.php?mod=browse&op=read&i d =jbptunpadfikom-gdl-widitigara-4303

Isi Pembukaan UUD 1945 RI.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 6 Tahun 2010.

UU No.25 Tahun 2009.