

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BALANGAN

Muhammad Novia Setiawan¹, Muhammad Arsyad², Moh. Fajar Noorrahman³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: muhammadnoviasetiawan@gmail.com

ABSTRAK

Setiap warga negara mempunyai hak untuk menerima layanan publik, dan merupakan tanggung jawab pemerintah, di tingkat federal dan negara bagian, untuk memastikan bahwa hak ini terpenuhi. Adapun fenomena permasalahan dalam penelitian ini adalah dilihat dari kenyamanan yang ada, sarana prasarana yang kurang, buku-buku yang kurang variatif, kunjungan masyarakat ke perpustakaan yang kurang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhinya. Pendekatan kualitatif tipe deskriptif digunakan dalam penyelidikan ini. Observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah beberapa metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Sumber data diambil melalui *purposive sampling* sebanyak 15. Dengan teori yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013), Pemberian Pelayanan Secara Prima, yaitu : Regulasi Layanan, fasilitas-fasilitas lainnya, peran tim pengarah, mudah, murah, cepat, dan manfaat, serta membudayakan pemberian pelayanan yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten balangan sudah baik diantaranya dilihat dari 5 sub variabel yakni : *Pertama*, indikator aturan yang terkait sudah sang baik karena pengunjung perpustakaan telah mengetahui aturan atau *Standard Operasional Procedure* (SOP). *Kedua*, indikator sarana dan prasarana berdasarkan penelitian yang dilakukan masih kurang baik karena fasilitas perpustakaan secara positif mempengaruhi minat masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan. *Ketiga*, indikator melakukan monitoring sudah baik ditinjau dari seringnya tim pengarah mengadakan rapat evaluasi setiap bulannya bersama petugas-petugas layanan. *Keempat*, indikator pelayanan cepat sudah baik karena salah satu aktivitas layanan yakni pembuatan kartu anggota perpustakaan dapat ditunggu dan langsung jadi dengan hanya kurung waktu 15 menit sudah selesai. *Kelima*, indikator peningkatan kinerja sarana pelayanan masih kurang baik karena masih terasa fasilitas yang ada kurang nyaman digunakan oleh pengunjung dan petugas layanan perpustakaan. Faktor pendukung yakni kemampuan tim pengarah dalam memberikan arahan kepada petugas layanan. Faktor penghambat yakni sarana prasarana yang perlu ditingkatkan lagi dari buku, ruangan, sampai pendingin ruangan. Saran dalam penelitian ini yaitu meningkatkan sarana prasarana perpustakaan dan maningkatkan keahlian petugas layanan perpustakaan.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan

ABSTRACT

Every citizen has the right to receive public services, and it is the responsibility of government, at the federal and state levels, to ensure that this right is fulfilled. The problem phenomenon in this research is seen from the existing comfort, lack of infrastructure, less variety of books, less public visits to the library. The aim of this research is to analyze the service quality of the Balangan Regency Library and Archives Office and find out what factors influence it. A descriptive type qualitative approach was used in this investigation. Observation, interviews, and documentation are some of the methods used to collect data. Data sources were taken through purposive sampling as many as 15. With the theory put forward by Rahmayanty (2013), providing excellent service, namely: service regulations, other facilities, the role of the steering team, easy, cheap, fast and beneficial, as well as cultivating the provision of good service. The results of the research show that the quality of library services at the Balangan district library and archives service is good, as seen from 5 sub-variables, namely: First, the related regulatory indicators are good because library visitors already know the rules or Standard Operating Procedures (SOP). Second, indicators of facilities and infrastructure based on research conducted are still not good because library facilities positively influence people's interest in visiting the library. Third, the monitoring indicators are good in terms of the frequency with which the steering team holds monthly evaluation meetings with service officers. Fourth, the indicator of fast service is good because one of the service activities, namely making library membership cards, can be waited and finished immediately in just 15 minutes. Fifth, indicators of improving the performance of service facilities are still not good because it is still felt that the existing facilities are not comfortable for visitors

and library service staff to use. The supporting factor is the ability of the steering team to provide direction to service officers. The inhibiting factor is infrastructure that needs to be improved, from books, rooms, to air conditioning. The suggestions in this research are to improve library infrastructure and increase the expertise of library service staff.

Keywords: *Quality, Service, Library*

PENDAHULUAN

Merupakan tanggung jawab pemerintah, melalui lembaga-lembaga federal dan negara bagiannya, untuk memastikan bahwa semua warga negara memiliki akses terhadap layanan publik yang penting, karena ini adalah hak asasi manusia yang mendasar. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), dalam arti terbatas, pelayanan publik adalah ketika pemerintah memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat. Hal ini dapat dilakukan secara langsung atau melalui kemitraan dengan sektor swasta dan masyarakat, tergantung pada jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, masyarakat secara luas, dan pasar. Pejabat publik wajib melayani negara dan masyarakat.

Salah satu peraturan perundang-undangan yang mengatur prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik—keberhasilan fungsi pemerintahan—adalah peraturan perundang-undangan Pelayanan Publik, yang secara resmi dikenal dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Anonim, 2009). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa negara harus melayani rakyat dan penduduknya serta berupaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dengan harapan setiap orang mendapat pengalaman positif terhadap pelayanan tersebut. Karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran kinerja, maka pejabat publik mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang dilayaninya.

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan berfungsi sebagai sarana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan ketahanan bangsa. Pelayanan publik ini terkait dengan peningkatan pengetahuan dan peningkatan minat baca masyarakat. Pemerintah daerah provinsi dan kabupaten atau kota wajib menyelenggarakan perpustakaan di daerahnya sesuai dengan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. Hal ini antara lain dengan menjamin pemerataan layanan perpustakaan di seluruh wilayahnya, kemudian menyelenggarakan layanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai penghubung bagi perpustakaan. sumber belajar masyarakat.

Perpustakaan umum menyambut orang-orang dari semua lapisan masyarakat dan memberi mereka informasi, layanan, serta fasilitas dan infrastruktur berkualitas tinggi. Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 mendefinisikan perpustakaan umum sebagai perpustakaan yang melayani masyarakat umum dan mendorong pembelajaran sepanjang hayat bagi seluruh anggota masyarakat, tanpa membedakan keadaan sosial ekonomi, jenis kelamin, warna kulit, suku, , atau agama. Perpustakaan umum seperti Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan menawarkan berbagai layanan untuk memenuhi permintaan akan pengetahuan berkualitas tinggi; layanan ini adalah barang yang dapat dimanfaatkan oleh anggota masyarakat untuk keuntungan mereka.

Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan Tingkat kunjungan masyarakat di perpustakaan masih kurang, Penurunan pengunjung dari tahun 2022 hingga 2023 mengalami penurunan dari jumlah total 499 menjadi 212 pengunjung, dan Kurangnya sarana dan prasarana perpustakaan seperti jumlah 7 komputer yang berfungsi hanya 3 dan tidak ada ruang baca terbuka.

Siahan (2022). Dalam penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara". Universitas Medan Area. Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji Kualitas Pelayanan Publik Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara. Layanan seperti sumber daya digital, layanan anak, referensi, deposito, dan akses perpustakaan keliling sudah tersedia. Aplikasi INSLISLITE masih sedikit menyusahkan, dan ada masalah nyata lainnya seperti ruangan yang tidak sejuk, pencahayaan yang tidak memadai, koleksi yang tidak memadai, dan kurangnya kenyamanan dengan layanan secara keseluruhan. Strategi penelitian deskriptif kualitatif digunakan. Metode seperti statistik deskriptif, wawancara, tinjauan dokumentasi, dan observasi digunakan untuk mengumpulkan data. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara ditentukan oleh teori Zeithaml yang mencakup dimensi: daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti nyata. Implementasinya sudah solid, namun masih terdapat kendala pada aspek fisik seperti aplikasi INSLISLITE, suhu ruangan, dan pencahayaan. 2) Kurangnya fasilitas dan kurangnya dana menjadi faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumut. Hasil penelitian menyarankan agar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumut membenahi bahan perpustakaan yang rusak, menjaga suhu ruangan tetap nyaman, menyalakan lampu, memperbanyak koleksi terbitan terkini, dan selalu memperbarui aplikasi INSLISLITE. Dan Azmi (2023). Dalam penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur". Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi. Amuntai. Permasalahan dihadapi terkait Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur meliputi kemudahan pelayanan yang belum dapat diberikan kepada pengunjung perpustakaan dalam mencari buku, akurasi petugas pelayanan perpustakaan yang belum sepenuhnya optimal dan kenyamanan terhadap konsumen/peminjam buku yang sepenuhnya belum optimal karena lokasi parkir kendaraan yang belum tertata dengan baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur, faktor penghambat dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah beberapa metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode *Snowball Sampling* dengan memilih sepuluh informan penelitian. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kredibilitas data meliputi hal-hal berikut: penggunaan bahan referensi, pengecekan anggota, perluasan observasi, dan peningkatan ketekunan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur cukup baik hal tersebut dilihat dari aspek kualitas pelayanan yang berkaitan dengan beberapa indikator diantaranya : a) Transparan yakni memberikan pelayanan yang cukup baik dan kemudahan akses pelayanan yang kurang baik. b) Akuntabilitas pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan cukup baik, c) Kodisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan yang kurang baik dan kemudahan akses pelayanan yang kurang baik, d) Partisipatif yakni pelayanan yang kurang baik dan pelayanan yang memperhatikan aspirasi dengan cukup baik, e) Kesamaan hak yakni pelayanan yang cukup baik tidak melakukan diskriminasi dan pelayanan yang sama diberikan cukup baik, f) keseimbangan hak dan kewajiban yakni terpenuhinya hak penerimaan pelayanan yang cukup dan terpenuhinya kewajiban penerima pelayanan dengan cukup baik. Faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur yaitu kemampuan/keahlian pegawai yang masih kurang merata, minimnya kesediaan literasi. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan

Kabupaten Barito Timur dalam memberikan kualitas pelayanan administrasi adalah meningkatkan sumber daya manusia melalui upaya peningkatan sumber daya manusia pegawai dengan memberikan pelatihan (diklat) maupun izin belajar.

Standar pelayanan merupakan bagian integral dari kerangka peraturan penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk menjamin bahwa masyarakat di berbagai daerah memiliki akses yang adil terhadap layanan, standar layanan harus diterapkan. Misalnya, pemerintah dapat menggunakan standar pelayanan minimum (SPM) untuk melindungi penduduknya di mana pun mereka tinggal dengan menjamin bahwa setiap orang memiliki akses terhadap layanan minimum baik dari segi kuantitas dan kualitas. Dengan mengikuti SPM, pemerintah dan masyarakat dapat menggunakannya untuk memverifikasi apakah daerah telah memenuhi hak warganya dalam pelayanan tertentu. Disamping SPM, pemerintah perlu mendorong adanya standar tentang proses pelayanan seperti standar waktu, biaya, dan cara pelayanan, dan cara pelayanan di banyak daerah masih amat tinggi (Dwiyanto, 2009).

Menurut Wasistiono dalam Hardiansyah (2018) adalah pemberian waktu, energi, dan sumber daya secara amal oleh individu, organisasi, atau bisnis kepada suatu komunitas untuk memenuhi kebutuhannya dan/atau memajukan kepentingannya, baik dengan imbalan kompensasi finansial atau lainnya.

Menurut Indri dalam Hayat (2015), adalah menjamin kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan bermutu tinggi secara profesional. Sikap dan tindakan penyedia layanan mendukung profesionalisme layanan. Salah satu indikator kunci dalam pelayanan publik adalah sumber daya manusia.

Dari pengertian diatas bahwa pelayanan pada dasarnya mempunyai indikator penting di dalamnya yaitu sumber daya manusia (SDM), apabila sumber daya manusianya berkualitas maka pelayanan kepada masyarakat pun akan baik juga dan masyarakat pun akan puas akan pelayanan yang telah diberikan kepada mereka. Baik organisasi pemberi layanan maupun masyarakat yang dilayani oleh organisasi tersebut, saling bergantung satu sama lain. Dapat dikatakan organisasi telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat apabila mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan masyarakat.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2019) Pertama, harus sesuai dengan peraturan dan pedoman. Kedua, harus sesuai untuk digunakan. Ketiga, harus diperbaiki atau ditingkatkan secara terus menerus. Keempat, harus bebas cacat. Kelima, perusahaan harus memenuhi keinginan pelanggan pada awalnya dan secara konsisten. Keenam, harus dilakukan sejak awal. Pada akhirnya, itu harus menjadi sesuatu yang menyenangkan pelanggan. Apa yang membuat sesuatu menjadi baik atau buruk, atau seberapa tinggi atau rendahnya, adalah kualitas atau standarnya. Apabila pelayanan bermutu maka aparatur pelayanan pun akan mempunyai kinerja yang optimal. Seberapa besar manfaatnya bagi masyarakat merupakan indikator kualitas kinerja yang baik.

Informasi semakin dipandang sebagai suatu kebutuhan dalam budaya saat ini. Hal ini berkaitan dengan pekerjaan dan tugas yang perlu diselesaikan dengan cepat dan tepat. Mereka yang pekerjaannya melibatkan pengambilan keputusan, baik menyelesaikan penelitian atau mengembangkan program yang akan mengarah pada perumusan kebijakan—akan menganggap hal ini benar adanya. Pandangan ini didorong oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat. Selain itu, agar dapat mengikuti perkembangan dunia yang terus berubah, masyarakat memerlukan katalis untuk mengarahkan masyarakat menuju gaya hidup yang membentuk perspektif dan perilaku segar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Sukaesih dan Winoto, 2019).

Salah satu institusi yang berperan sebagai katalis perubahan adalah perpustakaan. Perpustakaan berfungsi lebih dari sekedar tempat penyimpanan buku; mereka juga dapat menyebarkan informasi tentang budaya, ilmu pengetahuan, dan teknologi, yang meningkatkan pemahaman dan membuka pikiran terhadap perspektif baru, yang semuanya berkontribusi pada penciptaan sikap masyarakat. Konsekuensinya, perpustakaan mempunyai tanggung jawab kepada masyarakat untuk menjamin bahwa ilmu yang dimilikinya bermanfaat bagi pendidikan, pencerahan, dan kesenangan. Banyak orang mempunyai gagasan berbeda mengenai apa itu perpustakaan dan bagaimana seharusnya definisinya.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono dalam Abdussamad (2021), yang dimaksud dengan “penelitian kualitatif” adalah suatu pendekatan penyelidikan ilmiah yang didasarkan pada filsafat post-positivis dan digunakan untuk mempelajari objek-objek di habitat aslinya, bukan di lingkungan laboratorium yang terkendali. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama, data dikumpulkan dengan menggunakan kombinasi purposive dan snowball sampling, analisis data bersifat induktif dan kualitatif, dan fokusnya adalah pada makna daripada generalisasi. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan menggunakan *Purposive Sampling*, peneliti memilih 15 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Penelitian ini berlandaskan pada teori yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013) Pemberian Pelayanan Secara Prima: Regulasi Layanan, fasilitas-fasilitas lainnya, peran tim pengarah, mudah, murah, cepat, dan manfaat, serta membudayakan pemberian pelayanan yang baik. Ada tiga langkah dalam analisis data apa pun: membersihkan data, menampilkannya, dan menarik kesimpulan atau memeriksanya (Sugiyono, 2013). Pengujian Kredibilitas penelitian diperiksa dengan menggunakan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, mengadakan *member check* (Sugiyono, 2013).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Balangan

Penelitian ini berlandaskan pada teori Kualitas Pemberian Pelayanan Secara Prima menurut Rahmayanty (2013) adalah regulasi layanan, fasilitas-fasilitas lainnya, peran tim pengarah, mudah, murah, cepat, dan manfaat, serta membudayakan pemberian pelayanan yang baik, sebagai berikut:

1. Regulasi layanan (*service regulation*)

Hal ini dimaksudkan untuk mengontrol cara sesuatu yang dilakukan atau cara orang mengatur aturan dan jalannya pelayanan yang akan diberikan strategi khusus serta faktor penghambat dan pendukung.

a. Aturan yang terkait dalam pelayanan

Untuk mematuhi peraturan yang berkaitan dengan layanan, seseorang harus memilih di antara beberapa alternatif peraturan yang dapat diterima. Yang dimaksud aturan standar dalam dinas perpustakaan dan kearsipan adalah Peraturan yang mengatur perpustakaan umum di tingkat kabupaten Balangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya aturan pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Kantor dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan memastikan koleksinya komprehensif, khususnya koleksi digital; selain itu, langganannya terhubung dengan koleksi jurnal digital dan terintegrasi dengan sistem perpustakaan. Setelah renovasi, fasilitas perpustakaan menjadi lebih nyaman, yang merupakan fitur lain yang menguntungkan mereka.

b. Prosedur yang baik

Prosedur layanan yang baik adalah suatu proses langkah langkah dari serangkaian kegiatan pelayan yang saling berhitungan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya aturan prosedur khusus pelayanan perpustakaan bertujuan untuk membantu pengunjung dalam tata tertib.

c. Strategi khusus layanan

Strategi khusus adalah mengembangkan budaya membaca di masyarakat sekitar, misalnya dengan mendukung taman bacaan dan pengelolaan museum tanah di kabupaten balangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya strategi khusus bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, promosi, dan pengguna telah berhasil menemukan bahan perpustakaan secara mandiri, menunjukkan bahwa perpustakaan berada dalam kondisi cukup baik. Fakta bahwa pengunjung hanya mencari bantuan pustakawan ketika mereka tidak dapat menemukan buku spesifik yang mereka perlukan adalah buktinya.

d. Faktor penghambat dan pendukung layanan

Aturan yang standar adalah regulasi arbiter, yaitu peraturan yang mengatur pemilihan di antara beberapa alternatif yang sama masuk akal nya. Yang dimaksud aturan standar dalam dinas perpustakaan dan kearsipan adalah Peraturan yang mengatur perpustakaan umum di tingkat kabupaten Balangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya fasilitas lengkap bertujuan untuk menjamin bahwa setiap pengunjung perpustakaan mendapatkan hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan koleksi dan sarana yang tersedia.

Pendanaan merupakan faktor penting dalam penyediaan layanan perpustakaan dan informasi. Faktor ekonomi seperti pemotongan anggaran atau pengurangan dana dapat memengaruhi kualitas dan kuantitas layanan yang ditawarkan. Kondisi ekonomi juga dapat memengaruhi ketersediaan sumber daya dan materi untuk perpustakaan terbatasnya jam operasional perpustakaan.

2. Fasilitas-fasilitas lainnya

Hal ini dimaksudkan fasilitas perpustakaan adalah perlengkapan yang ada di perpustakaan untuk membantu pemustaka memanfaatkan perpustakaan dan memudahkan kegiatan pustakawan. Fasilitas perpustakaan yang baik dapat membuat pemustaka nyaman dan membantu kegiatan perpustakaan

a. Sarana dan prasarana

Apa yang membuat perpustakaan berfungsi adalah Sarana dan prasarana, yang mencakup semua alat dan bahan yang diperlukan untuk menjalankan perpustakaan secara efisien. Perpustakaan dilengkapi dengan segala perabotan dan fasilitas yang diperlukan, seperti rak buku, rak majalah dan koran, meja kerja, kursi, lemari katalog,

papan buletin, meja sirkulasi, papan pengumuman, rak buku referensi, tempat kerja komputer, dan akses internet.

Berdasarkan hasil observasi sarana prasarana perpustakaan Sarana dan prasarana perpustakaan dalam komponen yang tak terpisahkan karena sarana dan prasana sangat penting untuk keberlangsungan perpustakaan dalam menunjang berbagai aktivitas yang ada di perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya sarana prasarana perpustakaan harus lengkap bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memperlancar kegiatan, sehingga dapat tercapai tujuan bersama.

b. Mendukung pelayanan berkualitas

Pelayanan perpustakaan yang berkualitas adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Perpustakaan perlu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui kualitas pelayanan kualitas pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hirarki organisasi. perpustakaan bertujuan untuk menjamin bahwa setiap pengunjung perpustakaan menemukan diri mereka berjuang dengan berkurangnya dana dan staf, ancaman terhadap keselamatan pribadi dalam bentuk ketakutan akan bom dan ancaman terhadap mata pencaharian profesional akibat pemecatan dan pemutusan hubungan kerja

c. Pendukung sarana perpustakaan

Fasilitas penunjang perpustakaan mencakup segala hal mulai dari rak buku, rak majalah dan koran, meja dan kursi baca, lemari katalog, papan buletin, meja sirkulasi dan papan pengumuman, rak buku referensi dan workstation komputer, akses internet bagi pemustaka, televisi, dan tempat sampah. Barang-barang ini membantu pengguna perpustakaan dan pustakawan dalam operasional perpustakaan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya aturan pendukung sarana lengkap bertujuan untuk fungsi memberikan informasi, sarana pendukung bagi pengunjung untuk dibaca sangat mendukung dalam menjaga perpustakaan tetap rapi dan rapi, serta memastikan semua orang aman dan tersedia tempat yang tenang untuk belajar. Perpustakaan mempunyai kebijakan larangan makan, minum, dan merokok yang ketat. Pastikan untuk memperlihatkan buku dan benda lain yang Anda pinjam kepada staf.

3. Peran tim pengarah

Hal ini dimaksudkan sebagai acuan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam perumusan kebijakan perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian reformasi perpustakaan.

a. Membuat perencanaan

Membuat perencanaan perpustakaan adalah proses berpikir untuk menentukan usaha-usaha yang akan dilakukan di masa mendatang agar perpustakaan dapat berjalan dengan baik. Perencanaan perpustakaan memiliki beberapa fungsi, di antaranya: Memberikan arahan dan kerangka kerja perpustakaan, Membantu pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, Menjadi standar kerja, Membantu memperkirakan peluang, Menjadikan seluruh aktivitas organisasi diarahkan menuju titik tujuan yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui perencanaan tim pengarah bertujuan membantu kita bertanggung jawab atas apa yang kita lakukan

demikian pengunjung sudah maksimal dan mudah juga dari kami untuk mendapatkan pembelajaran dan arahan dari tim-tim pengarah berperan penting dalam merancang dan mengarahkan perencanaan yang dilakukan oleh petugas pelayanan perpustakaan.

b. Melakukan monitoring

Monitoring adalah kegiatan rutin untuk mengumpulkan data dan mengukur kemajuan perpustakaan. Monitoring perpustakaan dapat dilakukan untuk berbagai tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya monitoring perpustakaan pelayanan perpustakaan. Dimaksudkan untuk menilai tingkat pencapaian dan kesesuaian antara rencana yang dirumuskan dengan hasil aktual selama evaluasi, panitia pengarah memberikan wawasan, saran, dan arahan kepada pengelola perpustakaan mengenai layanan perpustakaan, serta strategi untuk menumbuhkan minat membaca masyarakat, sehingga menjamin optimalnya pemanfaatan koleksi perpustakaan oleh masyarakat.

c. Memberikan Motivasi

Memberikan motivasi adalah memberikan dorongan atau perangsang kepada seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi dapat berupa sikap dan nilai-nilai yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya memberikan motivasi bertujuan untuk menjamin bahwa setiap pengunjung perpustakaan harus diberikan motivasi untuk meningkatkan pengunjung perpustakaan dengan mengadakan program-program Lomba di perpustakaan seperti lomba Duta Baca.

d. Membuat teladan

Membuat teladan adalah memberikan contoh yang baik dalam berbagai aspek kehidupan, sehingga dapat ditiru dan dicontoh oleh orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya keteladanan dalam pelayanan tim pengarah dalam memberikan keteladanan kepada petugas pelayanan perpustakaan sangat penting untuk menciptakan budaya kerja yang nyaman bertujuan untuk pengunjung perpustakaan mendapatkan pelayanan yang semaksimal mungkin.

4. Mudah, murah, cepat dan manfaat

Hal ini dimaksudkan untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa..

a. Pelayanan mudah

Pelayanan yang mudah adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan orang lain dengan baik dan benar, serta tidak bertele-tele. Pelayanan yang berkualitas juga harus cepat, menyenangkan, dan tidak mengandung kesalahan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya pelayanan mudah bertujuan untuk menjamin bahwa setiap pengunjung perpustakaan mendapatkan pelayanan yang baik. Optimalisasikan pemanfaatan layanan yang ada, baik ditinjau dari kualitas maupun kuantitasnya. Selain itu kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap pustakawan yang profesional, prosedur yang mudah dan suasana yang menyenangkan.

b. Murah

Murah adalah harga yang tidak mahal untuk memenuhi kebutuhan intelektualitas

penggunanya. Perpustakaan memiliki berbagai koleksi, seperti buku, jadi buku itu dipinjam bayar atau gratisnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui gratis peminjaman buku bertujuan untuk menjamin bahwa setiap pengunjung perpustakaan mendapatkan kegiatan yang tidak dipungut biaya yang bisa dilakukan anggota perpustakaan, dan menyerahkan kartu identitas yang bisa disimpan perpustakaan selama proses peminjaman.

c. Pelayanan cepat

Pelayanan cepat adalah pelayanan yang dilakukan dengan cepat, tepat, dan ramah, sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan cepat dapat diterapkan dalam perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya tepat pelayanan perpustakaan bertujuan untuk menjamin bahwa setiap pengunjung perpustakaan mendapatkan hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan koleksi dan sarana yang menyediakan layanan komplain: Sediakan layanan komplain dan tangani dengan baik.

d. Pelayanan bermanfaat

Pelayanan bermanfaat adalah pelayanan yang membantu pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan, meningkatkan literasi, dan mendukung pembelajaran dan penelitian. Perpustakaan juga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan membantu mereka mencapai potensi penuh mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya pelayanan bermanfaat bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan dengan kepuasan yang dirasakan dari pelayanan oleh pengunjung perpustakaan adalah ketanggapan dalam proses administrasi, kelengkapan buku-buku serta memberikan pelayanan yang ramah dan kekeluargaan yang selalu menjadi pedoman bagi perpustakaan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang bermanfaat.

5. Membudayakan Pemberian Pelayanan Yang Baik

Hal ini dimaksudkan untuk cara berinteraksi dengan stakeholder untuk memengaruhinya agar menjadi loyal

a. Kesadaran pribadi dalam pelayanan

Kesadaran pribadi dalam pelayanan atau self awareness adalah kemampuan untuk memahami diri sendiri secara menyeluruh, termasuk sifat, watak, perasaan, emosi, cara pandang, pikiran, dan cara beradaptasi dengan lingkungan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya kesadaran dalam pelayanan layanan yang diberikan oleh perpustakaan atau pusat informasi untuk menjaga pengguna didapatkan mengenai layanan pemustaka dalam sistem layanan perpustakaan yang terbuka, layanan yang diberikan berupa layanan sirkulasi, layanan referensi layanan perpustakaan keliling, layanan anak, dan layanan internet atau hotspot.

b. Pelayanan yang antusias

Pelayanan yang antusias adalah pelayanan yang dilakukan dengan rasa antusias dan responsif untuk membantu pemangku kepentingan mendapatkan pelayanan perpustakaan umum di tingkat kabupaten Balangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya pelayanan perpustakaan antusias ini bertujuan untuk menjamin bahwa setiap pengunjung perpustakaan mendapatkan merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya orang yang memiliki kompetensi untuk mengelola dan melayani perpustakaan.

c. Peningkatan kinerja sarana pelayanan

Peningkatan kinerja sarana pelayanan perpustakaan adalah layanan dengan memberikan pelayanan terbaik, sederhana, mudah, dan menyenangkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya peningkatan kinerja sarana pelayanan pencapaian kerja atau hasil/unjuk kerja/penampilan kerja dalam bentuk pelayanan yang diberikan kebutuhan masyarakat untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

d. Evaluasi layanan

Evaluasi layanan adalah proses untuk menilai efisiensi dan efektivitas suatu layanan, dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan tersebut. Evaluasi layanan perpustakaan adalah cara untuk mengukur kualitas sistem perpustakaan dengan memeriksa apakah semua layanan telah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui adanya evaluasi cukup baik pelayanan perpustakaan bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab pertanyaan evaluasi dan mendukung klaim evaluasi persepsi pengguna akan layanan perpustakaan yang memenuhi kebutuhan pengguna.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Balangan

Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Jika kualitas pelayanan baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal. Kualitas kinerja ditentukan sejauh mana ia memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung kualitas pelayanan perpustakaan pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten balangan :

a. Kemampuan Tim Pengarah

Kemampuan tim pengarah dalam memberikan motivasi atau arahan kepada petugas layanan menjadi pendorong jalannya petugas layanan agar dapat memberikan layanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan. Arahan ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh petugas layanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa sarana prasarana Perpustakaan kurang, dikarenakan Perpustakaan yang belum efektif dalam pengadaan sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Rahmayanty (2013:17) ada beberapa kriteria atau ukuran sarana prasarana efektif atau tidak yaitu sarana dan prasarana yang mendukung, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas memadai dan tujuan organisasi dapat tercapai.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Balangan:

a. Kurangnya Sarana Dan Prasarana

Penyebab kurang baiknya hasil kerja adalah sarana dan prasarana pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan yang belum memadai seperti representatif yang layak, kurangnya ruangan untuk pegawai dan ruangan untuk buku, kurangnya pendingin ruangan, serta adanya keterbatasan buku-buku.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa sarana prasarana Perpustakaan kurang, dikarenakan Perpustakaan yang belum efektif dalam pengadaan sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Rahmayanty (2013:17) ada beberapa kriteria atau ukuran sarana prasarana efektif atau tidak yaitu sarana dan prasarana yang mendukung, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas memadai dan tujuan organisasi dapat tercapai.

b. Kurang nya keahlian para pegawai

Faktor penyebab kurang baiknya keahlian para pegawai adalah latar belakang pendidikan serta inisiatif yang kurang. Dapat dilihat dari sikap pegawai yang kurang berusaha untuk mengasah keahlian mereka dan juga kurangnya keramahan pada pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pemahaman pegawai tentang pelayanan ini masih kurang dan hasil wawancara terhadap pelayanan masih kurang terhadap pengunjung karena dapat dilihat masih ada masyarakat yang kurang memuaskan dalam pelayanan perpustakaan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Balangan cukup baik. Hal ini dilihat dari indikator : Indikator aturan sudah baik karena pengunjung perpustakaan telah mengetahui aturan atau Standard Operasional Procedure (SOP) dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pengguna layanan perpustakaan Kabupaten Balangan. Indikator prosedur layanan sudah baik karena dari pengunjung perpustakaan yang paham akan prosedur-prosedur baik berkunjung ke perpustakaan maupun cara-cara meminjam buku. Indikator strategi layanan baik karena dari usaha perpustakaan untuk meningkatkan kunjungan perpustakaan dan meningkatkan minat baca masyarakat Balangan. Indikator sarana dan prasarana berdasarkan penelitian yang dilakukan masih kurang karena fasilitas perpustakaan secara positif mempengaruhi minat masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan. Indikator mendukung pelayanan kurang baik karena masih banyak petugas pemberi layanan yang masih belum begitu menguasai pemberi layanan yang berkualitas sesuai Standard Operating Procedure. Indikator pendukung sarana masih kurang karena dari hasil wawancara pengunjung perpustakaan yang mengeluh akan buku-buku yang kurang variatif dan judul-judul yang terlalu lama. Indikator perencanaan sudah baik kembali pada sub variabel regulasi layanan terkait SOP yang sudah ada pengunjung dan pemberi layanan sudah paham dan dapat menjalankan regulasi yang ada di perpustakaan kabupaten Balangan. Indikator monitoring baik karena dari seringnya tim pengarah mengadakan rapat evaluasi setiap bulannya. Indikator motivasi sudah baik karena dengan banyaknya pengalaman tim-tim pengarah selama perpustakaan balangan ini berdiri dan selaku petugas layanan perpustakaan merasakan manfaat motivasi yang diberikan tim pengarah. Indikator membuat teladan sudah baik karena tim

pengarah tidak hanya memberikan arahan kepada petugas layanan tetapi juga memberikan contoh teladan. Indikator pelayanan mudah sudah baik dengan hasil wawancara pengunjung perpustakaan merasakan kemudahan pelayanan yang mudah dipahami oleh pengunjung perpustakaan. Indikator murah baik dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Mariani, SE. selaku kepala bidang perpustakaan kabupaten balangan mengatakan seluruh pelayanan perpustakaan gratis dan di konfirmasi lagi oleh petugas layanan dan pengunjung perpustakaan. Indikator ketiga pelayanan cepat sangat baik karena salah satu aktivitas layanan yakni pembuatan kartu anggota perpustakaan dapat ditunggu dan langsung jadi dengan hanya kurung waktu 15 menit sudah selesai. Indikator keempat yaitu pelayanan bermanfaat baik karena sesuai dengan isi kotak saran pengunjung merasakan manfaat yang diberikan oleh petugas layanan perpustakaan. Indikator kesadaran pribadi sudah baik dengan adanya sistem bergantian menjaga meja pelayanan petugas dapat mengontrol diri agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Indikator antusias sudah baik karena saat memberi layanan kepada pengunjung perpustakaan petugas layanan melakukannya dengan ramah. Indikator peningkatan kinerja sudah baik tetapi perlu ditingkatkan lagi. Indikator evaluasi layanan sudah baik karena evaluasi layanan ini rutin diadakan oleh tim pengarah. Faktor-faktor yang mempengaruhi. Faktor pendukung, kemampuan tim pengarah dalam memberikan motivasi atau arahan kepada petugas layanan menjadi pendorong jalannya petugas layanan agar dapat memberikan layanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan. Arahan ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh petugas layanan yang berkualitas. Kemudahan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan yang mudah dipahami oleh pengunjung perpustakaan. Hasil wawancara dengan Ibu Mariani, SE. selaku kepala bidang perpustakaan kabupaten balangan mengatakan seluruh pelayanan perpustakaan gratis dan di konfirmasi lagi oleh petugas layanan dan pengunjung perpustakaan. Pelayanan cepat sangat baik karena salah satu aktivitas layanan yakni pembuatan kartu anggota perpustakaan dapat ditunggu dan langsung jadi dengan hanya kurung waktu 15 menit sudah selesai. pelayanan bermanfaat baik karena sesuai dengan isi kotak saran pengunjung merasakan manfaat yang diberikan oleh petugas layanan perpustakaan. Faktor penghambat, kurangnya sarana dan prasarana yang menyebabkan kurang baiknya hasil kerja adalah sarana dan prasarana pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan yang belum memadai seperti representatif yang layak, kurangnya ruangan untuk pegawai dan ruangan untuk buku, kurangnya pendingin ruangan, serta adanya keterbatasan buku-buku. Kurangnya Keahlian Para Pegawai, faktor yang menyebabkan penyebab kurang baiknya keahlian para pegawai adalah latar belakang pendidikan serta inisiatif yang kurang. Dapat dilihat dari sikap pegawai yang kurang berusaha untuk mengasah keahlian mereka dan juga kurangnya keramahan pada pengunjung. Pemahaman pegawai tentang pelayanan ini masih kurang dan hasil wawancara terhadap pelayanan masih kurang terhadap pengunjung karena dapat dilihat masih ada masyarakat yang kurang memuaskan dalam pelayanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021) *Metode Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: CV Syakir Media Press.
- Anonim (2009) *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Perpustakaan*.
- Azmi, N. (2023) *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Barito Timur*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi.
- Dwiyanto (2009) *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan Dan Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Gaya Media, Jian-UGM, MAP UGM .



- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Press.
- Pasolong, H. (2019) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Rahmayanty, N. (2013) *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siahan, R. (2022) *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara*. Universitas Medan Area.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sukaesih dan Winoto, Y. (2019) *Dasar-Dasar Pelayanan Perpustakaan*. Jawa Tengah: CV. Intishar Publishing: Kebumen.