

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BALANGAN

Mitasari¹, Jumaidi², Barkatullah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email Mitasaribalangan@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan masih menghadapi kendala, seperti jadwal kunjungan yang tidak rutin, koleksi buku yang terbatas, dan jumlah mobil perpustakaan yang minim sehingga jangkauan ke sekolah dan desa terpencil belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan perpustakaan keliling dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sebanyak 17 informan terdiri dari pegawai dinas, pustakawan sekolah, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati, jaminan, dan daya tanggap berjalan baik, terlihat dari sikap petugas yang ramah, profesional, dan responsif. Namun, dimensi bukti fisik dan keandalan masih terbatas karena keterbatasan koleksi, jadwal kunjungan yang tidak teratur, dan jumlah kendaraan. Faktor pendukung mencakup dukungan atasan, kerja sama dengan sekolah, dan komitmen petugas, sedangkan faktor penghambat meliputi anggaran, sarana, kondisi geografis, dan cuaca. Temuan ini penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan perpustakaan keliling di daerah terpencil.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perpustakaan Keliling, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The mobile library services of the Department of Library and Archives of Balangan Regency face challenges, including irregular visit schedules, limited book collections, and a shortage of vehicles, resulting in suboptimal coverage for schools and remote villages. This study aims to evaluate the quality of mobile library services and identify factors influencing service performance. A qualitative descriptive approach was employed, using interviews, observations, and documentation. The study involved 17 informants, including department staff, school librarians, and community members. Data were analyzed through reduction, presentation, and conclusion drawing. Findings show that service quality is generally fair, with empathy, assurance, and responsiveness well demonstrated through the staff's friendly, professional, and responsive behavior. However, tangibles and reliability remain limited due to insufficient book collections, irregular visit schedules, and a low number of vehicles. Key supporting factors include institutional support, cooperation with schools, and staff commitment, while constraints include limited facilities, challenging service areas, and insufficient operational resources. These findings are important for enhancing the planning, coverage, and effectiveness of mobile library services in remote areas.

Keywords: service quality, mobile library, public service

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu institusi penting dalam mendukung pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. Fungsi perpustakaan tidak hanya sebagai penyedia bahan bacaan, tetapi juga sebagai sarana pendidikan nonformal yang mampu meningkatkan kecerdasan dan kualitas sumber daya manusia. Pemustaka, sebagai pengguna perpustakaan, memanfaatkan fasilitas ini untuk

memenuhi kebutuhan informasi dan pengetahuan. Untuk memastikan pelayanan berjalan efektif, pustakawan memegang peranan penting melalui kompetensi profesional dan tanggung jawab dalam pengelolaan serta pelayanan perpustakaan. Seiring perkembangan masyarakat dan teknologi, layanan perpustakaan mengalami inovasi, salah satunya melalui perpustakaan keliling.

Perpustakaan keliling hadir untuk menjangkau masyarakat yang sulit mengakses perpustakaan permanen, terutama di daerah terpencil. Konsep ini pertama kali dikembangkan di Amerika Serikat dan Inggris pada akhir abad ke-19 dan terus berkembang hingga di Indonesia sejak tahun 1970-an. Layanan ini kini menggunakan berbagai moda transportasi, termasuk mobil, sepeda motor, perahu, dan perpustakaan digital, sehingga masyarakat tetap memperoleh akses informasi yang luas dan mudah. Berdasarkan observasi awal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan, terdapat beberapa kendala signifikan dalam pelayanan perpustakaan keliling, yakni jadwal kunjungan yang tidak teratur, koleksi buku yang terbatas, dan jumlah mobil perpustakaan yang minim. Kondisi tersebut berdampak pada keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan dan bahan bacaan, serta menurunnya efektivitas pelayanan.

Penelitian ini mengambil fokus pada kualitas pelayanan perpustakaan keliling di Kabupaten Balangan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Beberapa penelitian terdahulu, seperti Mahyudi (2024) di Kecamatan Daha Selatan dan Yellintiani Warsito (2025) di Kabupaten Barito Timur, menunjukkan bahwa layanan perpustakaan keliling berperan penting dalam meningkatkan minat baca masyarakat, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan koleksi, jadwal kunjungan yang tidak rutin, dan jumlah petugas yang minim. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu dalam penggunaan pendekatan kualitatif dan teori kualitas pelayanan, namun berbeda dalam lokasi, subjek, dan konteks layanan yang diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan perpustakaan keliling di Kabupaten Balangan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan manfaat praktis bagi perbaikan layanan perpustakaan keliling di lapangan, sekaligus menjadi dasar bagi strategi peningkatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut.

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan perpustakaan keliling di Kabupaten Balangan, dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan. Penelitian dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan, yang berlokasi di Jln. Ahmad Yani Km. 5.5, Kelurahan Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena penelitian ini bertujuan

menggambarkan fenomena secara menyeluruh, berdasarkan data berupa kata-kata, tindakan, dan dokumen yang dapat diamati. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam mengenai konteks sosial dan karakteristik individu yang terlibat. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yang berfokus pada penggambaran populasi, situasi, atau fenomena secara sistematis, terstruktur, dan akurat, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai karakteristik dan dinamika yang terjadi di lapangan.

Data penelitian terdiri dari data primer, diperoleh langsung dari informan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder berupa dokumen dan arsip yang relevan. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling untuk memastikan sampel sesuai dengan karakteristik yang diperlukan dalam penelitian. Jumlah informan yang terlibat sebanyak 17 orang, termasuk pejabat, pustakawan, staf pelaksana, dan masyarakat pengguna layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap kegiatan perpustakaan keliling, wawancara mendalam dengan informan kunci, serta dokumentasi arsip dan rekaman kegiatan. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui tiga tahap: reduksi data untuk menyeleksi informasi penting, penyajian data dalam bentuk tabel dan narasi, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi untuk menemukan pola dan hubungan antar fenomena. Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan untuk memastikan interpretasi data akurat dan konsisten. Hasil analisis kemudian digunakan untuk merumuskan rekomendasi praktis yang dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling di lapangan.

Untuk meningkatkan kredibilitas data, peneliti menggunakan berbagai strategi, seperti ketekunan pengamatan, triangulasi sumber dan teknik, pengulangan pengumpulan data, pemeriksaan bahan referensi, dan member check untuk memastikan kesesuaian data dengan informasi yang diberikan informan. Dengan pendekatan ini, penelitian mampu memberikan gambaran akurat dan dapat dipercaya mengenai kualitas pelayanan perpustakaan keliling serta faktor-faktor yang memengaruhinya di Kabupaten Balangan. Selain itu, strategi ini membantu meminimalkan bias subjektif dari peneliti dan meningkatkan validitas temuan. Semua data yang diperoleh dianalisis secara sistematis untuk memastikan setiap informasi relevan dipertimbangkan dalam penarikan kesimpulan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi perbaikan kebijakan dan praktik operasional perpustakaan keliling di masa mendatang.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling (Pusling) Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan

1. *Tangibles* (Bukti langsung)

Tangibles adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan yang menekankan pada bukti fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pengguna. Dimensi ini mencakup kondisi

fasilitas dan sarana pendukung, tingkat kebersihan dan kerapian area pelayanan, kelengkapan peralatan, serta penampilan dan sikap petugas yang memberikan layanan.

a. Ketersediaan Mobil dan Variasi Koleksi Buku

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, ketersediaan sarana dan prasarana dalam layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan masih belum optimal. Meskipun mobil perpustakaan dan koleksi buku tersedia, jumlah dan kondisinya belum mendukung pelayanan secara maksimal. Terbatasnya kendaraan, kondisi yang tidak baru, serta koleksi buku yang jarang diperbarui menyebabkan layanan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara sarana yang tersedia dan tuntutan kualitas pelayanan sesuai teori Meithiana Indrasari (2019:65–66).

b. Penataan buku dan kebersihan mobil

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, penataan buku dan kebersihan mobil dalam layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan tergolong cukup baik. Petugas menjaga kebersihan dan kerapian mobil, namun penerapannya belum konsisten dan standar penataan buku belum baku. Akibatnya, kenyamanan pengguna belum sepenuhnya tercapai, sehingga kualitas layanan belum optimal sesuai teori Meithiana Indrasari (2019:65–66) yang menekankan pentingnya kondisi fisik, kerapian, dan kenyamanan sarana pelayanan.

c. Kelengkapan buku

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, koleksi buku perpustakaan keliling diperbarui setiap tahun, namun jumlah dan kondisinya belum memadai untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa buku sudah lama atau rusak, sehingga diperlukan penambahan koleksi baru dan penyaringan buku layak pakai. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Balangan belum sepenuhnya sesuai dengan teori Meithiana Indrasari (2019:65–66), yang menekankan pentingnya ketersediaan dan kondisi sarana pendukung untuk mendukung kualitas pelayanan. Situasi ini menandakan perlunya peningkatan fasilitas dan sarana pendukung agar layanan perpustakaan keliling dapat berjalan lebih optimal sesuai standar yang diharapkan.

2. *Reability* (Keandalan)

Reliability (Keandalan) adalah kemampuan lembaga atau petugas untuk memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai prosedur. Keandalan menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana layanan dapat dipercaya oleh masyarakat pengguna. Lembaga yang memiliki tingkat keandalan tinggi cenderung mampu memenuhi harapan pengguna secara berkesinambungan. Konsistensi dalam menjalankan prosedur dan ketepatan waktu

pelayanan merupakan aspek krusial yang mendukung keandalan layanan.

a. Keandalan petugas dalam menyampaikan sistem informasi pelayanan

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa kemampuan petugas perpustakaan keliling dalam menyampaikan informasi sudah baik, termasuk menjelaskan alur layanan, membantu pengguna, dan berkomunikasi secara ramah. Namun, keterampilan komunikasi perlu ditingkatkan agar informasi tersampaikan lebih merata dan efektif. Sesuai Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019), keandalan (*reliability*) menjadi dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan, yang tercermin dari konsistensi petugas dalam memberikan layanan, membantu pemustaka, dan menjalankan prosedur peminjaman. Oleh karena itu, pelatihan dan pembinaan rutin diperlukan untuk menjaga keandalan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

b. Ketersediaan jadwal kunjungan yang teratur setiap bulannya

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa penjadwalan layanan perpustakaan keliling telah tersedia, tetapi pelaksanaannya masih bergantung pada permintaan sekolah sehingga belum sepenuhnya dapat diandalkan. Untuk meningkatkan efektivitas, dibutuhkan jadwal rutin yang terstruktur dan konsisten, serta informasi yang jelas bagi sekolah dan masyarakat. Sesuai Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019), keandalan (*reliability*) layanan tercermin dari ketepatan waktu, akurasi, dan konsistensi; jadwal yang tidak tetap dapat menurunkan kepercayaan dan mengurangi mutu pelayanan.

3. Responsiveness (Daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, sigap, dan tepat saat dibutuhkan oleh pengguna. Dimensi ini mencerminkan seberapa responsif petugas dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, atau masalah yang dihadapi pemustaka. Petugas yang tanggap dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan perpustakaan. Tingkat daya tanggap yang tinggi menunjukkan profesionalisme petugas dan kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan pemustaka secara efektif. Oleh karena itu, penguatan kapasitas dan pelatihan rutin bagi petugas sangat diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang konsisten.

a. Kecepatan petugas dalam menanggapi permintaan kunjungan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, respon petugas perpustakaan keliling terhadap permintaan kunjungan sudah cepat, cukup konsisten, dan menunjukkan kemampuan menindaklanjuti layanan secara segera, meskipun masih dipengaruhi oleh ketersediaan jadwal. Sesuai Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019:65–66), keandalan (*reliability*) tercermin dari ketepatan, kecepatan, dan konsistensi pelayanan; keterlambatan

akibat jadwal yang padat menunjukkan perlunya peningkatan agar layanan lebih optimal dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

b. Ketanggapan melayani peminjaman dan pengembalian buku

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, kecepatan pelayanan perpustakaan keliling sudah cukup efektif; prosedur sederhana, ketanggapan petugas, dan kemudahan akses membuat peminjaman dan pengembalian cepat meski jadwal kunjungan tidak tetap dan ada batasan peminjaman. Sesuai Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019:65–66), responsiveness tercermin dari kemampuan petugas memberikan layanan cepat, tepat, dan tanggap, yang menunjukkan dimensi daya tanggap pada perpustakaan keliling telah diterapkan dengan baik.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada pengguna saat menerima layanan. Dimensi ini menekankan pentingnya pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional petugas agar pengguna merasa dilayani dengan tepat dan dapat mengandalkan informasi yang diberikan. Petugas yang kompeten dan bersikap sopan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Oleh karena itu, pelatihan dan pembinaan rutin sangat diperlukan untuk memastikan bahwa jaminan pelayanan tetap konsisten dan dapat dirasakan oleh seluruh pengguna.

a. Kesopanan dan sikap profesional petugas kepada pengguna

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sikap petugas perpustakaan keliling sudah baik, bersikap sopan, ramah, dan profesional sehingga menciptakan kenyamanan bagi pengguna dan mendukung kelancaran pelayanan. Sesuai Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019:65–66), dimensi Assurance menekankan pentingnya etika, perhatian, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan, yang meningkatkan keyakinan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan. Petugas yang konsisten menunjukkan sikap profesional dan perhatian mampu memperkuat kepercayaan pemustaka serta menumbuhkan loyalitas dalam memanfaatkan layanan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas dan pelatihan rutin menjadi strategi penting untuk kualitas jaminan pelayanan.

b. Pengetahuan dan kompetensi dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas perpustakaan keliling memiliki kompetensi yang baik, memahami tugas, menjalankan prosedur dengan benar, serta mampu memberikan informasi dan membantu pengguna, yang didukung oleh pembinaan pustakawan dan pengalaman lapangan. Sesuai Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019:65–66), dimensi Assurance menekankan pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan petugas

untuk menumbuhkan kepercayaan serta rasa aman, sehingga kompetensi yang baik akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy (empati) adalah dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan kemampuan petugas untuk memberikan perhatian secara personal kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pentingnya memahami kebutuhan, kondisi, dan perasaan pemustaka agar mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Petugas yang berempati mampu menyesuaikan layanan sesuai situasi serta memberikan bantuan yang relevan dan tepat waktu. Dengan penerapan empati, kepuasan pengguna meningkat dan hubungan antara pemustaka dan layanan perpustakaan menjadi lebih harmonis.

a. Kepedulian petugas terhadap kebutuhan bacaan pengguna

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, kepedulian petugas terhadap kebutuhan bacaan pengguna dalam layanan perpustakaan keliling di Kabupaten Balangan tergolong kurang baik. Meskipun petugas menunjukkan sikap ramah dan memberikan bantuan, koleksi buku yang terbatas, minim pembaruan, dan kurangnya pelibatan pengguna menunjukkan pemenuhan kebutuhan bacaan belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa empati petugas belum sepenuhnya tercermin dalam peningkatan kepuasan dan minat baca, sehingga diperlukan pendataan kebutuhan bacaan, rotasi koleksi, dan pembaruan buku yang lebih terencana sesuai prinsip kualitas pelayanan menurut Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019:65–66).

b. Menjalinkan komunikasi yang baik dengan pengguna

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, komunikasi petugas perpustakaan keliling di Kabupaten Balangan sudah cukup baik, terutama dengan guru, sekolah, dan pihak terkait, ditandai sikap ramah, terbuka, dan responsif, baik langsung maupun daring. Namun, interaksi dengan siswa sebagai pengguna utama masih terbatas, sehingga komunikasi belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi komunikasi dan empati belum sepenuhnya tercapai, sehingga diperlukan peningkatan interaksi langsung dan intensif dengan siswa agar layanan perpustakaan keliling menjadi lebih inklusif, responsif, dan efektif, sesuai prinsip kualitas pelayanan menurut Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019:65–66).

B. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Balangan

1. Faktor Yang Pendukung

a. Kerja sama dengan pihak lain

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan kegiatan ditunjang oleh peran atasan yang memberikan bimbingan, kebijakan, dan sarana

pendukung sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan baik. Di samping itu, terjalannya kerja sama yang baik antar sekolah membantu kelancaran kegiatan melalui koordinasi yang baik, kesiapan lokasi, serta keterlibatan aktif, sehingga pelaksanaan kegiatan menjadi lebih efektif dan terorganisir. Dukungan berkelanjutan dari pihak atasan dan kolaborasi antar sekolah menjadi kunci keberhasilan kegiatan. Selain itu, keterlibatan semua pihak secara proaktif memperkuat efektivitas pelaksanaan dan memastikan tujuan kegiatan tercapai secara optimal.

b. Sikap Ramah Petugas

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa sikap ramah petugas merupakan faktor pendukung penting dalam pelaksanaan kunjungan perpustakaan keliling karena menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menyenangkan bagi masyarakat. Keramahan petugas juga membantu membangun hubungan yang baik dengan pihak sekolah maupun masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan, partisipasi, serta minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling secara berkelanjutan. Selain itu, sikap ramah dan profesional petugas mendorong terciptanya komunikasi yang lebih terbuka dan efektif dengan semua pengguna. Dengan interaksi yang positif ini, masyarakat menjadi lebih termotivasi untuk aktif terlibat dan memanfaatkan berbagai fasilitas yang tersedia secara optimal.

c. Biaya operasional perpustakaan keliling

Berdasarkan penelitian, salah satu faktor utama pendukung kegiatan perpustakaan keliling adalah layanan yang sepenuhnya gratis. Tanpa pungutan biaya untuk kunjungan, pendaftaran, maupun peminjaman buku, masyarakat merasa lebih mudah dan aman dalam memanfaatkan layanan. Kondisi ini meningkatkan partisipasi dan antusiasme pengguna, karena layanan dinilai inklusif, terjangkau, dan tidak memberatkan, sehingga kebijakan tanpa biaya berperan penting dalam mendukung keberlangsungan dan efektivitas kegiatan perpustakaan keliling. Selain itu, layanan gratis mendorong masyarakat dari berbagai kalangan untuk lebih aktif memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Keberadaan kebijakan ini juga secara signifikan memperkuat citra positif perpustakaan keliling sebagai layanan publik yang benar-benar peduli terhadap kesejahteraan, aksesibilitas, dan kebutuhan informasi masyarakat secara luas.

2. Faktor Yang Penghambat

a. Keterbatasan Anggaran

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan anggaran menjadi faktor penghambat utama dalam pelaksanaan layanan perpustakaan keliling. Anggaran yang belum memadai menyebabkan penambahan mobil operasional belum dapat dilakukan, sementara kendaraan yang tersedia jumlahnya terbatas dan sebagian sudah berusia tua.

Kondisi tersebut berdampak pada tidak rutinnya kunjungan ke sekolah dan desa, serta menyebabkan penjadwalan layanan belum tersusun secara optimal dan cenderung menyesuaikan dengan permintaan dari sekolah atau desa. Akibatnya, efektivitas layanan perpustakaan keliling menjadi terbatas dan masyarakat tidak selalu dapat mengakses layanan sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan anggaran dan perencanaan strategis untuk memperluas cakupan layanan dan menjamin keteraturan kunjungan.

b. Tidak tersedianya SOP

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kondisi cuaca dan letak geografis wilayah menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan perpustakaan keliling. Jarak tempuh yang jauh serta akses jalan dan medan yang kurang mendukung menyebabkan beberapa lokasi sulit dijangkau, sehingga kunjungan tidak dapat dilakukan secara rutin. Kondisi tersebut berdampak pada penjadwalan layanan yang belum berjalan secara konsisten dan lebih banyak menyesuaikan dengan permintaan dari masyarakat. Akibatnya, efektivitas layanan menurun dan beberapa pengguna tidak dapat menikmati layanan secara optimal, terutama di wilayah yang sulit dijangkau. Untuk itu, diperlukan strategi adaptif yang matang, seperti penyesuaian rute, jadwal, dan koordinasi dengan pihak terkait, agar layanan perpustakaan keliling tetap dapat menjangkau seluruh wilayah.

c. Kurangnya sarana perlengkapan pelayanan perpustakaan keliling

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan sarana pelayanan menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan perpustakaan keliling. Tidak tersedianya meja portabel dan karpet baca menyebabkan pengguna, khususnya anak-anak, membaca di berbagai tempat sehingga pengawasan oleh petugas menjadi kurang optimal. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kehilangan buku yang berdampak pada berkurangnya koleksi perpustakaan keliling. Selain itu, keterbatasan rak buku juga membatasi jumlah koleksi yang dapat dibawa saat pelayanan, sehingga pemanfaatan layanan belum dapat berjalan secara maksimal. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sarana fisik agar pengawasan lebih efektif dan kenyamanan pengguna terjamin. Peningkatan fasilitas juga memungkinkan jumlah koleksi yang lebih banyak dibawa sehingga layanan perpustakaan keliling dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan layanan sudah berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Analisis berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (dalam Meithiana Indrasari, 2019:65–66) menunjukkan beberapa temuan penting. Pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik), ketersediaan sarana

dan prasarana masih menjadi kendala utama. Jumlah mobil perpustakaan keliling yang terbatas, yakni hanya tiga unit, menyebabkan jangkauan pelayanan belum merata, terutama ke wilayah terpencil. Selain itu, koleksi buku yang tersedia masih terbatas, sebagian belum diperbarui, sehingga kurang menarik minat baca siswa. Meskipun demikian, penataan buku, kebersihan, dan kenyamanan mobil perpustakaan keliling sudah tergolong baik.

Pada dimensi *Reliability* (keandalan), petugas dinilai mampu memberikan layanan dengan baik melalui penyampaian informasi, bantuan pemustaka, serta prosedur peminjaman dan pengembalian yang jelas. Namun, keandalan layanan belum sepenuhnya optimal karena jadwal kunjungan bersifat situasional dan menyesuaikan permintaan sekolah atau kondisi lapangan. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa petugas cepat dan tanggap dalam menanggapi permintaan kunjungan, serta mempermudah akses layanan bagi masyarakat, meskipun keterbatasan sarana tetap menjadi tantangan. Pada dimensi *Assurance* (jaminan), sikap ramah, sopan, dan komunikatif petugas membuat pengguna merasa aman dan nyaman, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. *Empathy* petugas masih terbatas, terlihat dari koleksi buku yang kurang bervariasi dan interaksi yang lebih banyak dengan sekolah daripada siswa.

Faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi dukungan atasan berupa bimbingan dan kebijakan, kerja sama yang baik dengan pihak sekolah, serta semangat, komitmen, dan ketanggapan petugas dalam melaksanakan layanan. Sebaliknya, faktor penghambat utama adalah keterbatasan anggaran, terbatasnya sarana dan perlengkapan layanan, kondisi geografis yang menantang, cuaca, dan sop pelayanan serta belum adanya jadwal kunjungan yang konsisten dan terstruktur. Temuan penelitian ini menekankan perlunya beberapa perbaikan agar layanan perpustakaan keliling dapat berjalan lebih optimal. Hal yang disarankan antara lain peningkatan jumlah dan kualitas sarana pendukung seperti mobil dan rak buku, pembaruan dan diversifikasi koleksi agar sesuai kebutuhan pengguna, penataan jadwal kunjungan yang rutin dan terstruktur, serta peningkatan komunikasi langsung dengan siswa agar layanan lebih inklusif. Selain itu, pelatihan dan pembinaan petugas secara berkala perlu dilakukan untuk menjaga keandalan, daya tanggap, sikap profesional, dan empati dalam pelayanan. Dengan langkah-langkah tersebut, kualitas pelayanan perpustakaan keliling di Kabupaten Balangan dapat ditingkatkan secara menyeluruh, meningkatkan kepuasan masyarakat, menumbuhkan minat baca, serta memperkuat citra perpustakaan sebagai layanan publik yang responsif, dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari, M., 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Cetakan pertama.
- Kumara, L.D. & Rauf, U.E.T., 2020. *Pengelola Perpustakaan Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung*.
- Mahyudi, 2024. *Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Kecamatan Daha Selatan*.



Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA).

Perpustakaan Nasional RI, 2017. *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.