

AKUNTABILITAS PELAYANAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Siti Rahmah¹, Siti Raudah², Moh. Fajar Noorrahman³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: rarasiti993@gmail.com

ABSTRAK

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerapkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum dan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Namun akuntabilitas pelayanan Pengunjung Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat beberapa permasalahan yaitu masih adanya tata letak beberapa buku yang tidak sesuai rak kode klasifikasinya, beberapa buku yang sudah lama yang tidak diperbaharui dan informasi pelayanan yang masih kurang jelas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deksriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui teknik purposive sampling berjumlah 10 orang, kemudian data diuji kredibilitasnya. Hasil penelitian mendapatkan bahwa akuntabilitas pelayanan pengunjung perpustakaan cukup berjalan dengan baik hal ini dilihat dari kinerja pelayanan, biaya pelayanan dan produk pelayanan.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Pengunjung

ABSTRACT

Accountability is the obligation to provide accountability or answer and apply the performance and actions of a person, legal entity and organizational leader to parties who have the right or authority to ask for information or accountability. However, there are several problems in the accountability of library visitor services at the North Hulu Sungai Regency Regional Library Service, namely that there are still some book layouts that do not match the classification code shelves, some old books that have not been updated and service information that is still unclear. This research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The data source was taken using a purposive sampling technique totaling 10 people, then the data was tested for credibility. The results of the research found that the accountability of library visitor services is running quite well, this can be seen from service performance, service costs and service products.

Keywords: Accountability, Visitor Services

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang penting untuk menstimulasi aktivitas intelektual, ispiritual serta kultural masyarakat, yang secara bebas tanpa dibatasi oleh berbagai persyaratan, misalnya oleh tingkat pendidikan seseorang, usia, jenis kelamin, agama dan kepercayaan serta status sosial masyarakat. sehingga wujud perpustakaan sebagai lembaga pengelolah dan penyedia informasi sangatlah membutuhkan konsep manajemen yang baik. Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan utama dalam setiap perpustakaan. Pelayanan perpustakaan memiliki peran penting untuk melayani, berhubungan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan, pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pemberian informasi kepada pengunjung.

Layanan perpustakaan merupakan layanan yang memberikan jasa layanan kepada pengunjung perpustakaan yang memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan tujuan agar jasa yang disediakan dapat digunakan semaksimal mungkin oleh pengunjung perpustakaan. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang

biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Perpustakaan membutuhkan kerjasama dengan berbagai pihak guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna tersebut. Selain itu kualitas pelayanan perpustakaan yang baik dinilai dari Responsivitas yaitu daya tanggap para penyedia layanan, responsibilitas yaitu ukuran untuk melihat seberapa jauh proses dalam memberikan pelayanan publik kepada pengunjung dan yang terakhir akuntabilitas yaitu tanggung jawab untuk memberikan sebuah pelayanan.

Akuntabilitas menurut (Kusumasari et al., 2015) merujuk pada kewajiban setiap individu, kelompok atau institusi untuk memenuhi tanggung jawab yang menjadi amanahnya. Menurut (Edowai et al., 2021) mengatakan bahwa akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil kinerjanya. Semakin baik pelaksanaan akuntabilitas atau pertanggungjawaban pengelolaan keuangan daerah maka kinerja pemerintah daerah akan semakin baik.

Menurut (Kepmenpan Nomor 26/2/2004, n.d.) Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(Patarai, 2015) menyatakan bahwa Akuntabilitas publik adalah kewajiban hukum untuk memberi jawaban atau mempertanggungjawabkan tindakan seorang pejabat publik. Juga dapat dilihat pada kemampuan bekerja secara efisien, efektif, adil, tepat waktu, prosudural dan sesuai harapan masyarakat atau standar pelayanan yang ada dengan prakarsa dan inisiatif. Akuntabilitas public menurut (Satibi, n.d.) merupakan pengetahuan dan pertanggungjawaban terhadap setiap tindakan, produk, keputusan dan kebijakan termasuk pula di dalamnya pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi masing-masing. Dengan bahasa lain, akuntabilitas publik mencakup suatu kewajiban untuk melaporkan, menjelaskan dan mempertanyakan terhadap setiap tindakan serta konsekuensi yang dihasilkan. Begitupun dengan pelayanan di perpustakaan, Perpustakaan umum mempunyai kegiatan utama memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pengguna perpustakaan (public servant). Pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan perpustakaan yang senantiasa harus diupayakan peningkatannya karena tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan (perpustakaan umum) adalah terletak pada pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian masyarakat akan menilai baik buruknya perpustakaan umum pada saat kegiatan pelayanan itu berlangsung. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan yang di dalamnya termasuk layanan dalam penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka perpustakaan umum dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Akan tetapi kenyataan di lapangan, perpustakaan umum masih jauh dari kepuasan masyarakat. Adanya masalah koleksi, SDM, fasilitas, dan pelayanan makin memperburuk keberadaan perpustakaan umum sebagai sarana memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan dengan pemberian pelayanan informasi kepada semua lapisan masyarakat. Permasalahan pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara bersumber pada koleksi, SDM, dan fasilitas merupakan suatu kendala atau hambatan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Dimana keadaan ini, juga mempengaruhi minat pengunjung yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, dalam hal ini ditunjukkan oleh jumlah masyarakat yang memanfaatkan

pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara seperti pada tabel dibawah ini.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Sebagai salah satu jenis perpustakaan umum yakni merupakan jenis perpustakaan umum kota, dalam menjalankan kegiatannya yaitu pelayanan informasi kepada masyarakat sudah menjadi kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Akan tetapi, dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, nampaknya masih kurang memberikan kepuasan terhadap penggunaanya.

Berdasarkan observasi awal di Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara peneliti menemukan beberapa fenomena masalah yaitu buku yang tersedia di perpustakaan masih belum lengkap, banyak buku lama dan kurang di perbarui seperti buku ilmiah dan non ilmiah, hal ini di tandai karena masih ada pengunjung yang mengeluh karena tidak mendapatkan buku yang di inginkan. Tata letak beberapa buku yang tidak sesuai rak kode klasifikasinya membuat pengunjung kesusahan untuk mencari buku yang di inginkan. Terkait dengan kejelasan informasi pelayanan yang ada di dinas perpustakaan untuk pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan yang peletakannya masih kurang strategis untuk pengunjung karena masih ada pengunjung yang tidak membaca atau melihat informasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul **“Akuntabilitas Pelayanan Pengunjung Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

METODE

Lokasi Penelitian merupakan suatu wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Adapun tempat penelitian yang dilakukan penulis berlokasi di Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang ditunjukan untuk mendeskripsikan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, dan pemikiran orang secara individual maupun kelompok.

Tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang di tunjuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada. Tipe ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas terkait masalah yang akan diteliti, serta mampu menjelaskan data secara sistematis, dimaksudkan agar memberi gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti.

Data dan sumber data diambil dari berbagai sisi yaitu data sekunder, dapat digolongkan menjadi dua, yaitu: data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya dilapangan. Dan data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literatur dan dokumen-dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi dengan permasalahan dilapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian. data premier dan sumber data dari lapangan yaitu informan dsb. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Adapun teknik penarikan informan pada penelitian ini yaitu *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Atau dapat dikatakan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang dilakukan dengan cara memilih sampel dari suatu pupulasi didasarkan pada informasi yang tersedia serta sesuai dengan penelitian yang sedang berjalan. Sehingga perwakilannya terhadap populasi dapat dipertanggungjawabkan. Untuk

mengumpulkan data primer dan sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan terakhir Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.

PEMBAHASAN

Akuntabilitas merupakan salah satu syarat pelayanan berjalan dengan optimal, akuntabilitas adalah bentuk tanggung jawab instansi atau perusahaan terhadap pelayanan yang di berikan untuk pengunjung. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban- kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggung jawabannya.

Selanjutnya penelitian ini berdasarkan teori yang dikemukakan oleh teori teori Taufiqurokhman dan evi satispi yang menjelaskan bahwa akuntabilitas terkait dengan pelayanan publik, maka indikator dari akuntabilitas tersebut adalah akuntabilitas kinerja pelayanan Biaya Pelayanan dan Produk Pelayanan. Dari teori tersebut maka menjadi dasar penulis untuk mendapatkan hasil penelitian tentang akuntabilitas pelayanan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada pembahasan hasil penelitian berikut ini :

Akunabilitas pelayanan pengunjung perpustakaan pada Dinas perpustakaan daerah berjalan cukup baik, hal ini dilihat dari indikator pertama yaitu kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang, karena pegawai masih kurang mengarahkan pengunjung, dilihat masih adanya pengunjung yang tidak tahu untuk check-in di lantai bawah perpustakaan dan meletakkan barang ke loker penyimpanan. Kedua Pelayanan yang cepat dan mudah yang ada pada dinas perpustakaan daerah kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah baik, terutama dalam melayani pengunjung, dan dalam pembuatan kartu yang tidak lagi menunggu terlalu lama, peminjaman dan pengembalian buku yang sudah menggunakan dua komputer dan dua alat scan barcode untuk mempermudah pekerjaan pegawai. Ketiga indikator responsif pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai masih kurang karena pegawai kadang tidak terlihat pada meja pelayanan, juga komputer OPAC yang kadang tidak sesuai tata letaknya dengan rak buku, pegawai kadang hanya memberitahu dimana letak bukunya sesuai rak namun pengunjung tidak menemukan buku tersebut. Keempat, indikator kejelasan informasi yang ada pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang baik, karena ada pemberitahuan yang tertera seperti, syarat adminisratif pembuatan kartu, tata tertib pengunjung perpustakaan seperti pasword wifi kurang tertata, sehingga pengunjung tidak membaca dan atau tidak melihat sehingga lebih sering bertanya ke meja pelayanan dan untuk jam buka layanan, informasi pemakaian komputer juga tata cara peminjaman buku masih belum ada. Kelima biaya pelayanan pada dinas perpustakaan daerah kabupaten hulu Sungai Utara sudah baik, karena pelayanan sudah ada kejelasan biaya terutama dalam pembuatan kartu pengunjung yang tertempel di dekat meja pelayanan hanya saja pengnjung memang kadang tidak membaca atau langsung bertanya ke meja pelayanan. Keenam indikator terjangkau pada dinas perpustakaan daerah kabupaten hulu sungai utara dapat disimpulkan biaya pelayanan terutama dalam pembuatan kartu pengunjung yang tertempel di dekat meja pelayanan yaitu gratis, pengunjung tidak perlu membayar sedikitpun karena biaya sudah di tanggung oleh pemerintah daerah kita. ketujuh, indikator sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat

disimpulkan bahwa sarana dan prasarana masih kurang memadai, hal ini terlihat pada pengunjung yang masih merasa kurang lengkap untuk buku-buku dan juga untuk buku masih perlu di perhatikan lagi karena masih ada pengunjung yang meletakkan buku secara sembarangan. Kedelapan indikator fasilitas pendukung maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pendukung masih kurang memadai, walaupun sudah adanya AC di ruangan, mushola yang sudah ada mukena dan sajadah juga wc terpisah antara laki-laki dan perempuan dan lahan parkir dan kendaraan yang di rapikan oleh petugas disana, dan wifi yang tersedia untuk pengunjung perpustakaan.

Faktor penghambat dari akuntabilitas pelayanan pengunjung perpustakaan pada dinas perpustakaan daerah ada 2 indikator yaitu indikator pertama anggaran sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara memang masih kurang. Kedua kurangnya jumlah pegawai pelayanan yang ada pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara memang masih kurang. Karena banyaknya ruangan yang harus di layani maka pegawai pustakawan juga harus sesuai, karena pelayanan yang prima membutuhkan pegawai yang banyak.

Sedangkan faktor pendukung dari akuntabilitas pelayanan pengunjung perpustakaan pada dinas perpustakaan daerah ada 2 yaitu, indikator pertama bebas bahwa biaya yang ada pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara memang sudah baik, karena pengunjung bebas menggunakan layanan seperti peminjaman dan pengembalian, pembuatan kartu pengunjung dan layanan komputer tanpa membayar sedikitpun. Kedua petugas yang melayani sudah sopan dan ramah yang ada pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara memang sudah cukup baik. Karena pegawai mengenakan pakaian rapi dan sopan, juga saat ada yang bertanya ke meja pelayanan maka dilayani dengan ramah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa akuntabilitas Pelayanan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Daerah sudah cukup karena akuntabilitas pelayanan pengunjung perpustakaan pada Dinas perpustakaan daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dilihat dari indikator yang pertama kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang karena pegawai perpustakaan masih kurang mengarahkan untuk pengunjung yang baru masuk ke perpustakaan. Pada indikator kedua, dalam memberikan pelayanan cukup cepat dan mudah dimengerti oleh pengunjung misalnya dalam pembuatan kartu pengunjung yang dilakukan secara cepat dan mudah, cepat karena dalam hari itu selesai dan dapat digunakan pada hari itu juga. Pada indikator ketiga, responsif masih kurang karena pegawai kadang tidak berada dimeja pelayanan sehingga membuat pengunjung kebingungan. Dan yang keempat, kejelasan informasi yang masih kurang jelas untuk pengunjung. sedangkan dalam Akuntabilitas Biaya Pelayanan berjalan cukup baik dilihat pada indikator pertama, yaitu kejelasan biaya pelayanan, kejelasan biaya sudah cukup jelas dan tertera di dekat pintu ruang diskusi dewasa. Pada indikator kedua, sudah terjangkau karena semua pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan Daerah tidak mengenakan biaya sepeserpun atau gratis karena sudah ditanggung oleh pemerintah daerah. dan yang terakhir dari Akuntabilitas Produk Pelayanan juga sudah cukup baik walaupun masih ada yang kurang, dilihat dari indikator pertama yaitu sarana dan prasarana yang masih kurang seperti buku-buku yang kurang diperbaharui, dan kurang tertatanya buku sesuai kode kalsifikasinya. Indikator kedua yaitu fasilitas pendukung sudah cukup baik seperti adanya AC, musholla dan wc namun dan akses internet.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Pengunjung Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Daerah adalah sebagai berikut terdiri dari faktor Pendukung yaitu bebas biaya sehingga pengunjung yang ingin melakukan pelayanan tidak perlu membayar sedikitpun. yang kedua, petugas yang melayani dengan sopan dan ramah kepada pengunjung, petugas selalu berpakaian rapi dan membantu pengunjung perpustakaan, selanjutnya ada faktor penghambat yaitu terbatasnya anggaran sarana dan prasarana sehingga membuat fasilitas kurang optimal, dan yang kedua kurangnya jumlah pegawai yang ada di Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara membuat pelayanan kurang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Edowai, M., Abubakar, H., & Said, M. (2021). *Akuntabilitas & Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Kepmenpan Nomor 26/2/2004. (n.d.). *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kusumasari, B., Dwiputrianti, S., & Allo, L. E. (2015). *Akuntabilitas Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*.
- Patarai, M. I. (2015). *Ombudsman dan akuntabilitas publik: perspektif Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Satibi, I. (n.d.). *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*.