

**KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH  
KECAMATAN DAHA SELATAN****Mahyudi<sup>1</sup>, Irza Setiawan<sup>2</sup>, Munawarah<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: [mahyudihamayung@gmail.com](mailto:mahyudihamayung@gmail.com)**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan konsumen atau masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Doha Selatan Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil dengan penarikan informan secara purposive sampling yang berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Doha Selatan sudah baik. Pertama, layanan sudah menggunakan administrasi komputer dan menggunakan standar nasional perpustakaan (tangibles). Kedua, pegawai sudah bekerja dengan disiplin sesuai jam kerja dan sesuai dengan tugas masing-masing (reability). Ketiga, pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dan senantiasa merespon (responsiveness). Keempat, pegawai melayani dengan sopan dan ramah terhadap siapa saja yang berkunjung dan perpustakaan telah melakukan upaya untuk meningkatkan minat kunjung masyarakat (assurance). Kelima, pegawai tidak pernah bersikap diskriminatif terhadap siapapun (emphaty).

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan**ABSTRACT**

*Service quality is the level of service related to fulfilling consumer expectations and needs. This means that a service can be called quality if it meets most of the expectations of consumers or society. The aim of this research is to determine the implementation of Digital Population Identity (IKD) in the North Hulu Sungai Regency Population and Civil Registration Service and the factors that influence it. The method used in this research is Qualitative Descriptive. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The data source was taken by purposive sampling of 13 informants. After the data is collected, it is then analyzed using data reduction techniques, data presentation and drawing conclusions. The research results show that the service system at the Doha Selatan District Public Library is good. First, the service already uses computer administration and uses national library standards (tangibles). Second, employees have worked with discipline according to working hours and according to their respective duties (reability). Third, employees provide service quickly and responsively and always respond (responsiveness). Fourth, employees serve politely and kindly to anyone who visits and the library has made efforts to increase public interest in visiting (assurance). Fifth, employees never act discriminatory towards anyone (emphaty).*

**Keyword:** Quality, Service, Library**PENDAHULUAN**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan merupakan organisasi publik yang memiliki peran penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Eksistensinya diharapkan mampu memberi sumber pengetahuan melalui koleksi yang dimilikinya. Perpustakaan bertugas mengumpulkan, mengolah, menyediakan, dan

menyebarkan informasi, mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dan memajukan kebudayaan nasional. Adapun fungsi perpustakaan diantaranya sebagai wahana pendidikan (Edukatif), wahana informatif, wahana penelitian, wahana kultural, wahana pelestarian, dan sebagai wahana rekreasi. Sebagai sebuah organisasi yang bersifat publik, tentu saja perpustakaan diharapkan bisa memberikan pelayanan terbaik sesuai tugas dan fungsinya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan. Perpustakaan mendapatkan masukan dari pemustaka menjadi hal sangat penting yang berguna untuk perkembangan perpustakaan. Hal ini demi menjaga dan mempertahankan perpustakaan sebagai media dan ruang baca yang nyaman dan diprioritaskan oleh masyarakat dalam mencari informasi. Untuk menyajikan informasi dan berorientasi pada kebutuhan pemustakanya, perpustakaan menerapkan pelayanan yang siap sedia serta berpacu pada kebutuhan pemustaka. Dengan menggunakan konsep pelayanan yang baik siap sedia serta berpacu pada kebutuhan pemustaka, membuat pemustaka dapat menikmati dan terpenuhi kebutuhannya oleh karena kualitas pelayanan yang baik dan terpadu.

Pelayanan perpustakaan bermaksud untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, baik dalam bentuk pelayanan informasi atau penggunaan akses seluas – luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Memberikan pelayanan yang sempurna dari pelayanan perpustakaan tentu sangat berkaitan erat dengan persepsi dan harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan. Banyak faktor yang mempengaruhi, untuk itu dibutuhkan ukuran yang pasti untuk membantu menjawab masalah mengenai pelayanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai untuk kepuasan. Jenis-jenis layanan yang biasanya terdapat di perpustakaan diantaranya layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, layanan audio visual, layanan mendongeng anak, layanan fotokopi, dan lain-lain. Pelayanan seringkali menjadi persoalan yang kerap terjadi di sebuah perpustakaan. Kepuasan ataupun keluhan pemustaka terhadap sebuah pelayanan di perpustakaan mengindikasikan bagaimana kualitas perpustakaan itu sendiri. Pelayanan yang baik biasanya ditopang oleh sistem pelayanan yang memadai, sumber daya manusia yang handal dan berkarakter, serta sarana dan prasarana yang berfungsi maksimal. Sebaliknya buruknya sebuah perpustakaan biasanya ditandai dengan buruknya pelayanan, sistem yang tidak berjalan optimal, lemahnya sumber daya manusianya, serta kurangnya sarana prasarana sebagai penunjang.

Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan merupakan sebuah perpustakaan yang berdiri pada tahun 2020 di kecamatan Daha Selatan kabupaten Hulu Sungai Selatan. Perpustakaan ini dibangun dengan Dana Insentif Daerah (DID). Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan beralamat di Jalan Inpres desa Tumbukan Banyu kecamatan Daha Selatan kabupaten Hulu Sungai Selatan. Perpustakaan ini dibangun dua lantai, lantai pertama digunakan sebagai pelayanan pertama tempat menerima kunjungan pemustaka dan tamu. Sementara lantai dua digunakan untuk koleksi pustaka, ruang baca, layanan sirkulasi pembaca, serta aula untuk pertemuan dan kegiatan tertentu.

Berdasarkan hasil observasi awal saat berkunjung ke Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan, penulis menemukan beberapa hal yang menjadi catatan dan fenomena masalah yang menarik untuk dilakukan penelitian yaitu:

1. Tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan masih rendah terlihat dari pengamatan yang penulis lakukan saat berkunjung. Kurangnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan. Hanya ada 3 orang petugas yang menjaga perpustakaan.
2. Koleksi pustaka masih kurang dan belum kekinian (up to date). Sebagian besar koleksi pustaka yang ada merupakan hibah masuk dari Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan di Kandangan.

Berdasarkan fenomena tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan akan dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul "KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH KECAMATAN DAHA SELATAN"

## **METODE**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, didefinisikan sebagai cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi mendapatkan kualitas dari hasil suatu penelitian. Dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan Utara.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Metode penelitian yang dimaksud yaitu di mana peneliti berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan terkait dengan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan.

## **PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan teori yang relevan dengan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan maka untuk mengukur Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

### **1. Bukti Fisik (Tangibles)**

Kebersihan dan tata letak ruangan, kenyamanan tempat duduk, ketersediaan teknologi modern (misalnya komputer dengan akses internet), dan penampilan staf perpustakaan yang profesional.

### **2. Keandalan (Reliability)**

Ketepatan waktu dalam peminjaman dan pengembalian buku, konsistensi jam operasional, serta keakuratan informasi yang diberikan oleh staf perpustakaan.

### **3. Daya Tanggap (Responsiveness)**

Kecepatan respon staf dalam menangani permintaan atau keluhan pengguna, kesiapan membantu pengguna dalam mencari informasi atau materi tertentu, dan kecepatan dalam pengolahan keanggotaan baru.

### **4. Jaminan (Assurance)**

Keahlian staf dalam memberikan informasi yang tepat, kesopanan dan sikap ramah staf, serta rasa aman yang dirasakan pengguna saat berada di perpustakaan.

### **5. Empati (Empathy)**

Staf yang meluangkan waktu untuk memahami kebutuhan spesifik pengguna, memberikan pelayanan yang personal, serta fleksibilitas dalam menghadapi situasi atau permintaan khusus dari pengguna.

Melalui analisis dengan teori Kualitas Pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, maka faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan Utara meliputi :

1. Faktor pendukung dari Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan Utara , meliputi :
  - a. Gedung Perpustakaan sudah permanen, standar nasional, dan memiliki sarana prasarana yang memadai.  
Gedung perpustakaan sudah dibangun secara permanen dan sesuai dengan standar nasional, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung dalam menggunakan layanan perpustakaan.
  - b. Petugas Perpustakaan yang bekerja disiplin, tanggap, ramah, dan tidak membedakan status.  
Petugas perpustakaan yang bekerja dengan disiplin, tanggap terhadap kebutuhan pengunjung, ramah, dan memperlakukan semua pengunjung dengan adil tanpa membedakan status sosial. Sikap dan pelayanan yang baik dari petugas sangat berpengaruh dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung.
2. Faktor penghambat dari Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan, meliputi :
  - a. Kurangnya Tenaga Pustakawan yang Kualified atau berlatar belakang pendidikan yang sesuai.  
Tenaga pustakawan yang ada kurang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai atau kualifikasi yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas-tugas perpustakaan dengan efektif. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola perpustakaan dan melayani pengunjung dengan baik.
  - b. Jumlah Koleksi Pustaka masih belum mencukupi dan belum yang terbaru (up to date).  
Koleksi pustaka yang ada masih terbatas dan banyak buku atau bahan pustaka yang belum diperbarui sesuai dengan perkembangan terbaru. Ini bisa mengurangi minat pengunjung dan relevansi perpustakaan sebagai sumber informasi yang aktual dan berharga.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan yang diterapkan di Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan sudah baik. Hal ini dapat dilihat pada pembahasan hasil penelitian: *Pertama*, pada aspek penampilan/bukti fisik (*Tangibles*) dengan indikator Komputerisasi administrasi dimana pelayanan perpustakaan sudah menggunakan administrasi komputer dan menggunakan standar nasional perpustakaan. *Kedua*, pada aspek kehandalan (*reability*) dengan bekerja tepat waktu (*on time*), pegawai perpustakaan sudah bekerja dengan disiplin sesuai jam kerja. Pada indikator kedua yaitu menguasai tugas/*jobdesk*, pegawai perpustakaan sudah bekerja sesuai dengan tugas masing-masing, hal ini selaras dengan kontrak kerja yang telah mereka terima. *Ketiga*, pada aspek Daya Tanggap (*Responsivess*) pada indikator pelayanan cepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada indikator Responsif dan membantu, pegawai perpustakaan senantiasa merespon pengunjung dan selalu membantu kebutuhan pengunjung. *Keempat*, pada aspek Jaminan/Keyakinan (*Assurance*), pada indikator sopan dan ramah, pegawai perpustakaan melayani dengan sopan dan ramah terhadap siapa saja yang berkunjung ke perpustakaan. Pada indikator meyakinkan kepercayaan, perpustakaan telah melakukan upaya untuk meningkatkan minat kunjung masyarakat diantaranya dengan mengadakan lomba-lomba dan berbagai kegiatan. *Kelima*, Pada aspek Empati (*Emphaty*) dengan indikator memberikan pelayanan tanpa membedakan status, pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan sudah sesuai dan tidak pernah bersikap diskriminatif terhadap siapapun. Semua dilayani sama.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Perpustakaan Umum Daerah Kecamatan Daha Selatan terdiri atas faktor penghambat dan faktor pendukung.
  - a. Faktor Penghambat:
    - 1) Kurangnya Tenaga Pustakawan yang Kualified atau berlatar belakang pendidikan yang sesuai.
    - 2) Jumlah Koleksi Pustaka masih belum mencukupi dan belum yang terbaru (*up to date*).
  - b. Faktor Pendukung:
    - 1) Gedung Perpustakaan sudah permanen, standar nasional, dan memiliki sarana parasarana yang memadai.
    - 2) Petugas Perpustakaan yang bekerja disiplin, tanggap, ramah, dan tidak membedakan status.

## DAFTAR PUSTAKA

Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Grup.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.