

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN CIREBON

Tiara Chayani¹, Moh. Taufik Hidayat², Moh. Sutarjo³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia

ABSTRAK

Adanya permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan perpustakaan belum sesuai harapan pengunjung perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan, hambatan yang dihadapi dalam kualitas pelayanan perpustakaan dan upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon. Penelitian kualitatif dengan metode yang dimanfaatkan adalah observasi langsung, wawancara secara mendalam dan pemanfaatan dokumen. Studi lapangan dilakukan melalui wawancara dengan informan kunci yaitu Kepala Seksi Bidang Layanan Perpustakaan yang paling banyak mengetahui pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan dan Pengunjung perpustakaan yang merasakan secara langsung pelayanan yang diberikan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon. Sedangkan Informan Pendukung yaitu Pustakawan dan Pegawai perpustakaan untuk melengkapi data yang sudah didapatkan dari informan kunci. Hasil penelitian yang diperoleh tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon yaitu: 1) Pelayanan perpustakaan masih belum optimal dikarenakan kelengkapan sarana dan prasarana belum cukup memadai, pegawai belum cermat dalam melayani dikarenakan sistem masih menggunakan manual, keluhan pengunjung belum cepat ditangani dikarenakan ditampung terlebih dahulu untuk melakukan tindakan selanjutnya, pelayanan masih terjadi kesalahan walaupun masih bisa ditolerir, pegawai belum memberikan perhatian pribadi kepada pengunjung, 2) Hambatan yang di hadapi dalam kualitas pelayanan perpustakaan yaitu : sistem pelayanan masih menggunakan manual, jumlah koleksi buku yang tersedia masih terbatas, kelengkapan sarana dan prasarana masih belum memadai, jumlah sumber daya manusia yang tersedia masih minim, 3) Upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan yaitu : upaya pengoptimalan sistem pelayanan menggunakan komputer, melakukan pengadaan buku setiap tahunnya, penambahan dan pengadaan sarana dan prasarana, pengajuan penambahan pegawai di perpustakaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Perpustakaan

ABSTRACT

This research discusses about the Quality of Library Services in the department of Archival and Library of the Cirebon Regency, because library services provided is still not optimal. In the suspect the existence of problems faced in the library services, therefore library services are given not according to the expectations of visitors of the library. This research aims to explain about how the Quality of Library Services, the obstacles in the face in the quality of library services and efforts have been made to overcome the obstacles in the quality of library services in the department of Archival and Library of the Cirebon Regency. This study includes the type of Qualitative research. In the qualitative research methods used are direct observation, in-depth interviews and the utilization of documents. A field study was conducted through interviews with key informants namely the Head Section of the field of Library Service the most widely know the implementation of the library patrons who feel directly the service that is

provided in the department of Archival and Library of the Cirebon Regency. While Supporting Informants Librarian and employees in the library to complete the data that has been in of the informant key. The results of research in gain about the Quality of Services the Library in the department of Archival and Library of the Cirebon Regency are: 1) the services the Library is still not optimal due to the completeness of facilities and infrastructure not quite adequate, employees have not been careful in serving because the system is still using manual, complaints of visitors is not yet handled quickly because the fit first to do next action, service errors still occur although it still can be tolerated, the employee has not given personal attention to the visitors, 2) The obstacles faced in the quality of service the library is : the system service still use manual, the number of the collection of the book available still limited, completeness of facilities and still inadequate infrastructure, the number of human resources available is still low, 3) The efforts has been in the do in to tackle obstacles that: efforts kompanionation service using a computer system, do levying a book every year, the addition and procurement of facilities and infrastructure, the filings addition employees in the library.

Keywords: *Quality of Library Service*

Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa Pemerintah Daerah harus menjamin terselenggaranya urusan pemerintah di daerah berdasarkan asas otonomi daerah yang dimiliki. Salah satunya urusan pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang

diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Selain itu, sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan unsur penting yang tidak terpisahkan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan yang selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Birokrasi harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka,

tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara terus menerus aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Hardiyansyah, 2011:16).

Menurut Ratmino dan Winarsih (dalam Hardiyansyah, 2011:11) bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Undang - Undang nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan baik berupa barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah terdiri dari Badan, Dinas dan Kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Dinas merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota atau Bupati melalui Sekretaris Daerah. Salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang berada di Kabupaten Cirebon adalah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan adalah sebagai unit pelaksana daerah berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati yang dalam sehari-hari secara administratif berada dibawah Sekretaris Daerah untuk melaksanakan tugas dan fungsi di bidang kearsipan dan perpustakaan. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan yang mempunyai tugas pokok membina kearsipan di semua unit

kerja, dinas, badan, lembaga pemerintah serta mengumpulkan dan mengelola arsip.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon mempunyai tugas pokok sesuai dengan Peraturan Bupati Cirebon Nomor 83 Tahun 2016 tentang Fungsi, Tugas Pokok dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan (Berita Dearah Kabupaten Cirebon Tahun 2016 Nomor 33 seri D.32).

Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan tugas penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kearsipan dan perpustakaan. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon mempunyai fungsi adalah:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang kearsipan dan perpustakaan;
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kearsipan dan perpustakaan;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang sirkulasi dan pengembangan, akuisisi dan pengolahan;
4. Pelaksanaan pelayanan ketatausahaan kantor;

5. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2016 pada 16 November 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Kantor Kearsipan dan Dokumen Kabupaten Cirebon digabung dengan Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Cirebon menjadi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik di bidang layanan perpustakaan. Menurut Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Perpustakaan, 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.

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa perpustakaan bukanlah sebuah ruangan yang hanya digunakan untuk menyimpan buku. Perpustakaan sangat mendukung Sistem Pendidikan Nasional yang menjadi pusat sumber informasi,

ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian dan kebudayaan.

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2007:69) bahwa pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Berdasarkan definisi di atas, maka ditarik kesimpulan bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Para pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai.

Perpustakaan diperuntukkan bagi masyarakat secara luas guna pembelajaran dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan factor-faktor usia, pendidikan dan status sosial di dalam masyarakat. Pelayanan ini diberikan dari anak-anak, usia remaja maupun para orang tua yang menginginkan pelayanan perpustakaan untuk mendapatkan informasi berupa bacaan seperti buku, materi pelajaran, majalah, koran, laporan pemerintah, undang-undang dan

peraturan daerah ataupun informasi lainnya.

Pelayanan perpustakaan berorientasi bagi kepentingan pemustaka dituntut untuk selalu mengembangkan pelayanannya dalam memberikan pelayanan secara prima dan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Bab V Pasal 14 menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka dengan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Hal ini mengisyaratkan bahwa pelayanan perpustakaan harus bertujuan untuk kepuasan pemustaka.

Demikian pula halnya tentang keberadaan koleksi perpustakaan harus didayagunakan sepenuhnya bagi kepentingan pemustaka. Perpustakaan sebagai pusat sumber daya informasi yang harus menyediakan bahan pustaka yang perlu ditata dan dikelola dengan baik sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan sehingga memudahkan para pengguna dalam mendapatkan informasi yang diperlukan. Perkembangan suatu perpustakaan dapat

dilihat dari pelayanannya, karena keberhasilan pelayanan merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan kunci keberhasilan penyelenggara perpustakaan karena kegiatan tersebut berhubungan langsung dengan pengguna. Kegiatan yang dilaksanakan perpustakaan ditujukan untuk pemanfaatan layanan yang dimiliki perpustakaan.

Aspek pelayanan perpustakaan menjadi penting untuk diperhatikan karena tuntutan kebutuhan penyajian informasi yang cepat, tepat dan terbaru selalu ada. Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga diperlukannya kualitas pelayanan yang baik untuk pengguna perpustakaan. Menurut Sinambela (2006:6) bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas pelayanan dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak

berkualitas. Karena fokus kualitas pelayanan kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2011:36) bahwa: Kualitas Pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berbeda halnya menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011:40) bahwa: Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan baik berupa barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan di perpustakaan ideal nya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah.

Hasil dari pengamatan penulis menemukan beberapa permasalahan yang dihadapi di bidang layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon yang belum optimal diantaranya sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan dilakukan masih menggunakan manual yaitu tulis tangan mulai dari pendaftaran anggota perpustakaan, peminjaman buku, pengembalian buku, rekapitulasi. Sehingga proses pelayanan menyita waktu agak lama dan mengakibatkan antrian pengunjung perpustakaan. Selain itu penyimpanan berkas masih tercecer di meja karena penginputan data masih menggunakan buku atau lembaran akibatnya pencaharian data tidak cepat ditemukan. Pelayanan dan penginputan data secara elektronik belum terlaksana dengan baik.
2. Dari sistem pelayanan yang masih manual, pasti pelayanan yang diberikan terkadang ditemukan kesalahan. Seperti saat pengembalian buku, data yang dimiliki oleh perpustakaan dengan data yang di buku tidak sinkron bahkan terkadang tidak ada sehingga menyulitkan pencaharian data yang bersangkutan.

Sehingga menggunakan data yang seadanya dengan ketepatan data yang meragukan.

3. Kurangnya sumber daya manusia yang memberikan pelayanan sehingga pelayanan masih belum optimal dan masih minimnya jumlah pustakawan yang belum memenuhi standar.
4. Keluhan dari para pengunjung perpustakaan dikarenakan koleksi bahan pustaka di perpustakaan masih sangat terbatas dan masih minimnya stok buku-buku terbaru sehingga masih menggunakan edisi buku lama. Karena jumlah buku yang tersedia dan stok buku terbatas membuat pengunjung harus menunggu buku dikembalikan oleh pengunjung sebelumnya. Jumlah buku yang tersedia pun masih terbatas. Berdasarkan pengamatan tersebut, penyusun melakukan penelitian untuk mengetahui penyebab permasalahan tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah metode naturalistik yaitu penelitian yang dilakukan pada latar alamiah yaitu pada suatu situasi sosial yang sedang berlangsung. Pendekatan yang digunakan dalam metode naturalistik

adalah pendekatan deskriptif yaitu menggambarkan fenomena yang sedang diteliti kemudian menganalisisnya secara mendalam.

Informan Dan Teknik Pemilihan Informan

Informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Informan Kunci (*key informan*) dalam penelitian ini yaitu pengunjung perpustakaan karena yang paling banyak mengetahui dan merasakan kualitas pelayanan yang diberikan dan Kepala Seksi Perpustakaan yang paling memahami pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon.
2. Informan Pendukung (*supported informan*) dalam penelitian ini, informan pendukung adalah Pustakawan dan Para Pegawai Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon.

Teknik pemilihan informan yang digunakan oleh penulis adalah teknik purposive sampel (*purposive sampling*). Dalam teknik ini peneliti memilih dan menetapkan secara sengaja beberapa informan yang dinilai berkompeten yaitu benar-benar memahami masalah yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Studi kepustakaan atau literatur, yaitu teknik pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yaitu dari buku-buku, arsip, laporan dinas, monografi, surat kabar, internet, dan sumber-sumber tertulis lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Studi lapangan, terdiri dari:
 - Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara penulis mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pengamatan secara mendalam.
 - Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara penulis mengadakan tanya jawab dengan para informan. Wawancara yang dilakukan kepada Pengunjung Perpustakaan, Kepala Seksi Perpustakaan, Pustakawan dan Pegawai Perpustakaan di Dinas.
3. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara penulis memperoleh data berupa film, rekaman maupun foto saat penulis melakukan wawancara dan observasi sehingga hasil

penelitian yang dilakukan penulis lebih akurat dan dapat dipercaya.

Teknik Pengujian Keabsahan Data

Penulis menggunakan teknik Triangulasi yaitu teknik pengujian keabsahan data dengan cara membandingkan berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dapat dilakukan dengan:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan yang dikatakan orang secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan

Jika suatu data dikatakan absah atau akurat jika memenuhi kriteria:

1. Ada kesamaan data dari hasil wawancara dengan para informan. Data dinyatakan absah atau akurat jika untuk pertanyaan yang sama diperoleh data atau jawaban yang sama dari para informan. Jika terhadap pertanyaan yang sama tetapi

jawaban para informan berbeda-beda, maka data itu belum absah atau akurat.

2. Ada kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan. Jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu sama, maka data itu absah atau akurat. Sebaliknya jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu berbeda, maka data itu belum absah atau akurat dan peneliti harus melakukan triangulasi lagi.

Teknik Analisis Data

1. Reduksi data, yaitu data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan dan dirinci secara sistematis, kemudian memilih hal-hal yang pokok yang sesuai dengan masalah yang diteliti.
2. Display data, yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian, gambar, tabel, dan sebagainya. Dalam display data ini hanya data yang relevan dengan masalah yang diteliti.
3. Verifikasi data, yaitu peneliti berusaha memperoleh makna dari berbagai data yang dikumpulkan, kemudian dibuat pola, model, tema, hubungan, dan persamaan terhadap hal-hal yang sering muncul.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu menyimpulkan secara logis

berdasarkan reduksi dan display data serta verifikasi di atas.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:5) bahwa Pelayanan Publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Definisi Pelayanan Publik menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2011:11) bahwa: Pelayanan Publik adalah Pemberian jasa baik oleh Pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 diantaranya:

1. **Prosedur Pelayanan:** Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. **Waktu Penyelesaian:** Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. **Biaya Pelayanan:** Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. **Produk Pelayanan:** Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. **Sarana dan Prasarana:** Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan:** Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia (dalam Hardiyansyah, 2011:39), Kualitas berarti: Tingkat baik buruknya sesuatu, Derajat atau taraf, Mutu. Definisi Kualitas menurut Sinambela (2006:6): “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan”

Menurut Groetsh dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2011:36) bahwa: “Kualitas Pelayanan merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:53) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari lima dimensi:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas, fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik,

perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pustaka artinya kitab, buku. Menurut Sulistyio Basuki (dalam Wiji Suwarno, 2010:31) bahwa Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2007:69) bahwa: “Pelayanan Perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas”.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon, maka dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Mengenai dimensi bukti langsung ini bahwa dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik walaupun belum optimal dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perpustakaan cukup memadai walaupun masih ada yang kekurangan seperti koleksi buku masih terbatas dan fasilitas untuk ruang baca di atas masih belum memadai sehingga pengunjung lebih nyaman di ruang baca di lantai bawah dari pada dilantai atas. Sedangkan ada beberapa yang sudah berjalan dengan baik yaitu kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah cukup nyaman dilihat dari tempat pelayanan yang bersih dan terdapat fasilitas lain selain itu, kemudahan dalam proses pelayanan sudah mudah dilihat dari persyaratan yang mudah dipahami dan dilaksanakan kemudian tidak biaya apapun yang dikeluarkan oleh pengunjung untuk melakukan pelayanan yang diinginkan. Selanjutnya penampilan pegawai dalam melayani pelanggan sudah baik dilihat dari pegawai sudah menggunakan pakaian dengan rapih dan sesuai dengan aturan.

2. **Kehandalan (*Reliability*)**

Mengenai dimensi kehandalan ini bahwa dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik walaupun belum optimal dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan masih belum cermat dilihat dari sistem masih manual sehingga kesalahan pasti ada yang dilakukan oleh pegawai perpustakaan. Sedangkan ada beberapa yang sudah berjalan dengan baik yaitu memiliki standar pelayanan yang jelas dilihat dari standar pelayanan yang dimiliki perpustakaan mudah dimengerti dan dilaksanakan oleh para pengunjung perpustakaan. Kemudian kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah baik dilihat dari proses pelayanan berjalan lancar karena semua masih menggunakan manual jadi alat bantu yang digunakan masih minim juga.

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

Mengenai dimensi daya tanggap ini bahwa dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik walaupun belum optimal dilihat dari keluhan pelanggan direspon oleh pegawai tapi belum cepat bisa dilihat dari jika buku yang diinginkan tidak

tersedia, maka ada form request yang bisa diisi oleh pengunjung untuk ditampung oleh pihak perpustakaan untuk dilakukan pengadaan buku. Selain itu kepastian waktu untuk pembuatan kartu anggota belum jelas dikarenakan tergantung sistem komputer yang ada di perpustakaan. Sedangkan ada beberapa yang sudah berjalan dengan baik yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan yaitu sudah merespon dengan baik dilihat dari pelayanan yang cepat disaat pengunjung perlu bantuan maka langsung ditanggapi oleh pegawai perpustakaan.

Selain itu bahwa pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sudah baik dilihat dari melayani secara langsung jika pengunjung memerlukan bantuan dan tepat yaitu pelayanan yang diberikan sesuai yang apa dibutuhkan pengunjung.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mengenai dimensi jaminan ini bahwa dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik walaupun belum optimal dilihat dari pelayanan masih ada kesalahan walaupun masih bisa ditolerir dan pengunjung tidak mempermasalahkan selagi tidak fatal.

Sedangkan ada beberapa yang sudah berjalan dengan baik yaitu memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan sudah baik dilihat dari pegawai senantiasa merespon di saat pengunjung memerlukan bantuan atau sekedar menjawab pertanyaan yang diutarakan oleh pengunjung kepada pegawai perpustakaan selanjutnya pegawai melayani dengan sopan santun adalah sudah baik dilihat dari pegawai sudah sopan dalam menghadapi pengunjung perpustakaan.

5. Empati (*Empathy*)

Mengenai dimensi empati ini bahwa dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik walaupun belum optimal dilihat dari perhatian pribadi terhadap pelanggan masih belum sesuai dengan harapan pengunjung perpustakaan dilihat pegawai masih belum memberikan perhatian pribadi kepada pengunjung sehingga menimbulkan persepsi hanya orang yang dikenal saja yang diberi perhatian pribadi oleh pegawai. Sedangkan ada beberapa yang sudah berjalan dengan baik yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik yaitu sudah baik dilihat dari mudahnya

berkomunikasi antara pegawai dengan pengunjung perpustakaan selain itu memahami kebutuhan pengunjung sudah baik dilihat dari sudah mengerti tentang kebutuhan pengunjung dengan pelayanan apa yang harus diberikan kepada pengunjung.

Hambatan-Hambatan yang dihadapi dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon

1. Sistem pelayanan masih manual yaitu menggunakan tulis tangan mulai dari peminjaman dan pengembalian buku. Dengan masih menggunakan manual untuk menemukan buku yang diinginkan masih lama dikarenakan terkadang tidak sinkron antara buku dengan rak. Selain itu dengan sistem manual juga terkadang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai berupa data yang tidak sinkron atau karena pengembalian buku yang tidak sesuai waktu yang ditetapkan.
2. Jumlah koleksi buku masih terbatas yang dimiliki oleh perpustakaan sehingga tidak semua pengunjung menemukan buku yang diinginkan, jumlah buku baru juga masih minim dan masih menggunakan buku edisi lama.

3. Kelengkapan sarana dan prasarana masih minim dilihat dari fasilitas ruangan baca di lantai atas masih minim. Semua kegiatan pelayanan dan ruangan baca yang lebih memadai berada di ruangan bawah. Selain itu fasilitas seperti komputer untuk menunjang pelayanan seperti pembuatan kartu anggota perpustakaan juga masih minim sehingga ketepatan waktu penyelesaian tidak pasti.
4. Sumber daya manusia di perpustakaan juga masih minim, sehingga pelayanan dilakukan dengan pegawai yang seadanya akibatnya proses pelayanan juga kurang cepat.

Upaya-upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon

1. Menggunakan sistem komputerisasi yang masih dalam proses penginputan data buku agar pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan sehingga dapat mengikuti perkembangan teknologi dan informasi.
2. Pengisian form request yang sudah diisi oleh pengunjung mengenai buku yang belum tersedia selanjutnya akan dilakukan pengadaan buku oleh pihak

- perpustakaan untuk menambah koleksi buku yang sudah tersedia.
3. Melakukan penambahan fasilitas seperti kipas dan AC di beberapa titik ruangan bagian bawah sehingga diharapkan mengurangi rasa ketidaknyamanan pengunjung sedangkan untuk ruangan baca di lantai atas belum dilakukan penambahan fasilitas.
 4. Mengusulkan penambahan jumlah pegawai walaupun hingga saat ini masih menunggu untuk penambahan pegawai perpustakaan dan pustakawan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon, kesimpulannya bahwa:

Kualitas Pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon:

Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) pada setiap parameter bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dalam

pelaksanaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon sudah berjalan akan tetapi masih belum berjalan dengan optimal dikarenakan kelengkapan sarana dan prasarana belum cukup memadai masih ada kekurangan dilihat dari koleksi bahan pustaka masih terbatas dan fasilitas untuk ruangan baca di lantai atas masih belum memadai, kemudian kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan yaitu belum cermat dalam melayani dilihat dari masih adanya kesalahan dikarenakan sistem pelayanan masih manual. Selain itu keluhan pelanggan direspon oleh pegawai dengan cepat yaitu sudah direspon tetapi belum cepat dilihat dari keluhan buku masih ditampung terlebih dahulu untuk selanjutnya dilakukan pengadaan buku dan keluhan kartu anggota tergantung komputer yang tersedia.

Selanjutnya pelayanan bebas dari kesalahan yaitu masih belum optimal dilihat dari masih terdapat kesalahan tetapi masih bisa ditolerir selagi kesalahan tidak fatal serta perhatian pribadi terhadap pelanggan yaitu masih belum optimal dilihat dari pegawai belum memberikan perhatian pribadi kepada pengunjung. Sehingga pelayanan

yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengunjung perpustakaan.

Akan tetapi pihak perpustakaan terus berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan agar menciptakan kepuasan bagi pengunjung perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon.

Hambatan-Hambatan yang dihadapi dalam kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon, diantaranya:

1. Sistem pelayanan masih menggunakan manual
2. Jumlah koleksi buku yang tersedia masih terbatas
3. Kelengkapan sarana dan prasarana masih belum memadai
4. Sumber daya manusia yang tersedia masih minim

Upaya – upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon, diantaranya:

1. Upaya pengoptimalan sistem pelayanan menggunakan komputer
2. Melakukan pengadaan buku setiap tahunnya
3. Penambahan dan pengadaan sarana dan prasarana
4. Pengajuan penambahan pegawai

Daftar Pustaka

Buku

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Moleong, J Lexy. 2017. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdayakarya
- Mukarom, Zaenal. Dan Muhibudin Wijaya, L. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Wiji. 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- , _____ . 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta:CV Sagung Seto

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Buku Pedoman Penulisan Skripsi Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon Tahun 2018

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 10 Tahun 1994 yang merupakan Pengembangan dari Subbag Umum Setwilda Cirebon.

Peraturan Daerah Nomor 56 Tahun 2004 tentang Pembentukan Kantor Kearsipan dan Dokumen Kabupaten Cirebon.

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Cirebon.

Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Peraturan Bupati Cirebon Nomor 83 Tahun 2016 tentang Fungsi, Tugas Pokok dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan.

Sumber Lain

Hidayat, Moh. Taufik. 2018. *Modul Kuliah Metode Penelitian Administrasi*. Cirebon. Tanpa Penerbit