

# PELAYANAN PUSTAKAWAN PADA BADAN PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

**Silviaty Burhan**

*silviatyburhan@gmail.com*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*This study aimed to analyze the librarian services contained in the Library, Archives and Documentation Central Sulawesi Province. Literature review in this study, namely, Reference Services, Attention To The Public, and Solutions. This research uses qualitative descriptive method. The location of research at the National Library and Documentation Archive of Central Sulawesi Province. Selection of informants using two methods, namely purposive or sampling technique with a certain consideration, as well as accidental which is a technique that is based on chance or encountered anyone who by chance met with investigators. Selection of informants by purposive priority of service providers in this regard Librarian at the Library, Archives and Documentation Central Sulawesi Province, while public service users, in this case by way of accidental pemustaka. Data were collected through observation, interview, and documentation. In this study, researchers used the analytical techniques interpretation. Engineering analysis approach is to bring up what it means or meaning of the problems, cases, circumstance, or situation under study. Based on the results of the study showed that the public service at the Library, Archives and Documentation Central Sulawesi Province of the indicator a) Reference Service, not run as expected, while the indicator b). Against the public's attention c). Solutions can be categorized either. The limiting factor in the public service of Library, Archives and Documentation Central Sulawesi Province a) Human Resources, b) Discipline, and c) Leader*

**Keywords:** *Public Service, Librarians, Users*

Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah (BAPUSDA), adalah Lembaga Pemerintahan Daerah yang bertugas membantu Gubernur dalam pengembangan, pembinaan, pendayagunaan, pelayanan, penyelenggaraan dan pengolahan perpustakaan dan kearsipan daerah. Perpustakaan merupakan tempat penyimpanan buku - buku, majalah, dan informasi aktual lainnya, yang dibutuhkan pada saat seseorang ingin menambah pengetahuan saja tetapi juga membantu menciptakan teknologi sederhana didalam melakukan pekerjaannya. Perpustakaan sebagai sumber ilmu pengetahuan memegang peranan penting dalam rangka mencerdaskan dan meningkatkan pengetahuan masyarakat, oleh karena itu keberadaan perpustakaan ditengah masyarakat, disekolah - sekolah,

diperguruan tinggi dan diinstansi baik pemerintah maupun swasta sangat besar dampaknya bagi kemajuan dimana perpustakaan itu bernaung.

Keberadaan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Propinsi Sulawesi Tengah sangat memegang peranan penting dalam peningkatan layanan guna mencerdaskan seluruh masyarakat Provinsi secara khusus di daerah Sulawesi Tengah, hal ini juga sesuai dengan Visi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Propinsi Sulawesi Tengah, yaitu "Terwujudnya Masyarakat Sulawesi Tengah yang Cerdas dan cinta membaca serta menjadikan Arsip sebagai simpul pemersatu Bangsa".

Keberadaan perpustakaan telah mendapat apresiasi dari Pemerintah dengan diberlakukannya Undang-undang nomor 43

Tahun 2007 tentang perpustakaan, dengan diberlakukannya undang-undang tersebut maka keberadaan perpustakaan telah setara dengan instansi lainnya. Jabatan Pustakawan merupakan salah satu jabatan fungsional yang mendapat perhatian dari pemerintah, hal ini telah dijabarkan dalam Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 132 Tahun 2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan angka kreditnya.

Tujuan perpustakaan memberikan pelayanan kepada para pembaca atau pemustaka, agar bahan pustaka yang telah diolah dan dikumpulkan dengan baik dapat sampai ketangan pembaca, bahan-bahan pustaka yang di kumpulkan terutama di maksudkan agar dapat dipakai oleh pengguna, sedangkan maksud diadakan pengolahan yaitu untuk mempermudah pencarian suatu bahan pustaka sesuai yang di kehendaki pengguna. Menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 287) Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

Sebagai pelayanan publik (*public service*) maka tugas pokok dari Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah memberikan pelayanan secara maksimal kepada seluruh masyarakat pengguna jasa perpustakaan, dengan adanya pemanfaatan jasa perpustakaan berarti ada aktivitas dan komunikasi antara Pustakawan dan pemustaka serta bahan pustaka yang disediakan. Pelayanan oleh lembaga-lembaga pemerintah kepada masyarakat disebut dengan berbagai istilah, seperti pelayanan masyarakat, pelayanan umum, atau pelayanan publik, ketiga-tiganya memiliki batasan pengertian yang sama (Supriyanto dan Sugiyanti, 2001:47).

Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang

dilakukan oleh Pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan Negara didirikan oleh masyarakat atau publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal berdasarkan paradigma *new public service* menurut Agus Dwiyanto, yaitu :

“Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengebolarasi berbagai kepentingan warga Negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada didalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat” (Dwiyanto, 2002 :140).

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Soeatminah (1992: 17), pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan cepat. Artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama, Tepat waktu artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, Benar artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkannya.

Lebih lanjut Koswara (1998:10) mengatakan bahwa semua jenis perpustakaan bertujuan menyediakan fasilitas yang merata, mudah dan murah, kepada masyarakat untuk keperluan pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian kebudayaan, dan rekreasi yang bersifat mendidik. Ruang lingkup perpustakaan adalah seluruh lapisan masyarakat dalam wilayah Negara Republik

Indonesia. Adanya kedudukan status yang seragam bagi masing-masing jenis perpustakaan di instansi induknya, akan memudahkan perkembangannya untuk dapat berfungsi semaksimal mungkin.

Sedangkan menurut Sutamo NS (2006: 43) Perpustakaan secara umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat. Kemudian perpustakaan menurut Sumardji (1992:13) mengatakan bahwa: "Perpustakaan adalah koleksi yang terdiri dari bahan-bahan tertulis, tercetak, ataupun grafis lainnya seperti film, slide, piringan hitam, tape dalam ruangan dalam atau gedung yang diatur dan diorganisasikan dengan system tertentu agar dapat digunakan untuk keperluan studi, penelitian, bacaan dan lain sebagainya".

Standar pelayanan berbentuk suatu dokumentasi berisi rincian teknis dari sebuah pelayanan. Rincian yang biasanya tercantum dalam dokumen ini mencakup pernyataan visi dan misi pelayanan, prosedur pelayanan, denah alur pelanggan, ketentuan tarif, prasyarat pelayanan, klasifikasi pelanggan, jenis layanan, jaminan merupakan jaminan mutu bagi para pelanggan. Dari standar pelayanan ini pelanggan dapat mengetahui apa saja yang diharapkan dan sebuah pelayanan. Pelanggan setiap kali dapat menggugat lembaga pelayanan jika ternyata apa yang mereka peroleh kurang dari yang tercantum dalam standar pelayanan. Kedua, merupakan ukuran baku mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan. (Lukman, S. 2001 : 43).

Menurut Trimo (1997:3) ada 4 indikator yang perlu menjadi perhatian secara khusus dan sekasama dalam memberikan pelayanan perpustakaan, antara lain:

1. Para pengunjung (Pembaca)
2. Koleksi buku-buku yang ada
3. Para petugas perpustakaan, dan

4. Fasilitas serta tata ruang perpustakaan yang bersangkutan.

Keempat komponen ini saling berinteraksi dan merekalah yang menentukan gambaran tentang perpustakaan, kualitas pelayanan, kualitas pustakawan dan stafnya, serta kepuasan dan kesenangan para pengunjungnya dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan.

Dalam kajian analisis pelayanan Perpustakaan menurut Kosasih (2008:195), bahwa pelayanan perpustakaan yang baik harus bersifat dinamis yang senantiasa mampu berada digaris depan untuk kemajuan masyarakat luas. Untuk itu diperlukan kejelian dalam melihat gejala dan memecahkan permasalahan yang timbul, kemampuan berfikir kritis, mampu membuat inisiatif dan terobosan yang produktif demi peningkatan layanan perpustakaan. Apabila kita hanya menyelenggarakan pelayanan bersifat statis dan seadanya jangan diharap bakal adanya kemajuan dan peningkatan. Bahkan lebih parah lagi secara berangsur ditinggalkan oleh masyarakat pemakai perpustakaan.

Kemajuan dalam bidang layanan perpustakaan tidak bakal terjadi sekaligus. Biasanya dan pada umumnya perkembangan ini lebih bersifat evolutif, setahap demi setahap. Kemajuan dalam bidang pelayanan perpustakaan bermula dari kiprah yang telah dilaksanakan sebelumnya. Kiprah yang positif akan mampu menjadi modal untuk mendorong kemajuan selanjutnya. Sebaliknya, kiprah yang negatif akan menghambat gerak selanjutnya.

Kemudian pendapat juga dikemukakan oleh Sinambela dkk. (2008:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan

disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. *Parsitipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, dan status sosial.
6. *Keseimbangan*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian di atas tentang pengertian pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut: Pelayanan adalah suatu perlakuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan bentuknya bisa berupa jasa atau barang. Pengertian pelayanan perpustakaan juga bisa berarti pemberian bantuan informasi atau bahan pustaka kepada masyarakat yang sedang mencari atau membutuhkan informasi.

## METODE

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif. Nawawi (1998:75) mengungkapkan "Metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek yang diteliti seperti individu, lembaga, masyarakat dan lain-lain, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti".

Apabila dilihat dari segi pendekatannya penelitian ini dikategorikan penelitian kualitatif. John W Creswel dalam Patilima

(2007:2) mendefenisikan "Pendekatan kualitatif sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar ilmiah Pelayanan Pustakawan Pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah, berkembang sejalan dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat yang mensyaratkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan serta penguasaan teknologi, dengan tidak meninggalkan etika, batasan-batasan kerja yang jelas, serta norma-norma penghargaan terhadap prestasi kerja semakin meningkat. Sebagai suatu lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan, konsekuensinya terdapat seperangkat standar kerja yang bisa dianggap sebagai acuan untuk menilai dan pada gilirannya dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pumustaka terhadap pelayanan pustakawan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan suatu organisasi juga ditentukan oleh pelayanan, selain itu untuk mencapai tujuan organisasi tidak terlepas dari peran seorang pegawai/karyawan yang bekerja dalam organisasi tersebut. Hal tersebut dapat terlaksana apabila organisasi dapat mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Salah satu variabel yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah pelayanan Pustakawan dalam memberikan pelayanan. Kinerja Pelayanan Pustakawan merupakan tingkat penyelesaian tugas yang dilakukan Pustakawan terhadap pekerjaan atau dengan kata lain Pustakawan

dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dibebankan kepadanya.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki pelayanan oleh pustakawan bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Kinerja Pustakawan sebagai Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai suatu proses perilaku seseorang atau sekelompok orang yang menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka kinerja antar orang yang satu dengan lainnya di dalam situasi kerja dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik dari individu, disamping itu orang yang sama dapat menghasilkan *performance* pelayanan yang berbeda didalam situasi yang berbeda pula, sehingga secara umum, pelayanan yang diberikan oleh Pustakawan Pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat dari 3 (tiga) hal yaitu : Acuan Pelayanan, Perhatian Terhadap Publik, Solusi.

### **Acuan Pelayanan dalam pelayanan Pustakawan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.**

Indikator pertama dalam melihat kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah dengan menggunakan indikator *Acuan Pelayanan*.

*Acuan Pelayanan* merupakan kemampuan suatu Perusahaan atau Dinas Perkantoran dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Perusahaan ataupun Dinas Perkantoran dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada publik.

Dengan demikian *Acuan Pelayanan* dilihat dari perspektif pemerintahan adalah pengabdian dari pemerintah kepada masyarakat yang terwujud dalam suatu pelayanan yang diberikan, dimana *Acuan Pelayanan* meliputi kenyamanan fasilitas fisik, koleksi buku, dan prosedur pelayanan. Maksud *Acuan Pelayanan* pada penelitian ini adalah *Acuan Pelayanan* terkait dengan proses pelayanan publik pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, dimana untuk mengukur keberadaan *Acuan Pelayanan*, peneliti menggunakan indikator kelengkapan aparatur yang melayani masyarakat, dan kelengkapan peralatan pelayanan. Sub indikator untuk mengukur indikator *Acuan Pelayanan* adalah kemampuan aparatur pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam melayani masyarakat, yang dalam hal ini adalah kenyamanan yang diberikan kepada Pemustaka, baik itu tampilan gedung, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang terdapat pada Perpustakaan tersebut. Juga yang menjadi salah satu faktor utama yaitu kemampuan personel Pustakawan dalam memberikan layanan yang prima terhadap Pemustaka. Maksud dari pernyataan tersebut adalah Pustakawan tersebut dapat memahami dan mengarahkan pemustaka dalam proses pelayanan pada perpustakaan, baik dalam proses mencari buku bacaan yang hendak dicari oleh Pemustaka dengan menggunakan peralatan teknologi yang mendukung fasilitas kenyamanan Pemustaka. Sarana akses internet juga sangat mempengaruhi guna memberikan kenyamanan yang memadai

kepada Pemustaka, serta penulisan bahan pustaka melalui komputer dan juga terdapat layanan fotocopy guna memberikan kemudahan kepada Pemustaka.

Desain bangunan interior dan eksterior yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan salah satu bentuk wujud untuk memberikan kenyamanan kepada pemustaka yang dapat menarik perhatian pemustaka untuk berkunjung ke Perpustakaan. Dari segi tampilan desain eksterior bangunan, dapat dikatakan bangunan yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sudah mempunyai desain yang baik sehingga pada saat pengunjung/Pemustaka berkunjung, langsung dapat melihat secara nyata bukti fisik dari bangunan ini, dan juga dari segi tampilan gedung maupun warna/cat bangunan gedung tersebut. Untuk kenyamanan bangunan yang terdapat dalam ruang baca (interior), dapat pula dikatakan cukup nyaman, namun untuk mencapai kepuasan dalam menikmati kenyamanan interior ruang baca tersebut masih terdapat hal-hal yang perlu dibenahi guna memberikan rasa yang lebih nyaman lagi terhadap Pemustaka, dan hal-hal tersebut yang perlu diperhatikan secara lebih mendalam lagi.

### **Perhatian Terhadap Publik dalam pelayanan Pustakawan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.**

Indikator kedua yang dipakai peneliti untuk menilai kualitas pelayanan publik pada proses pelayanan publik yang terdapat Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah *Perhatian Terhadap Publik*. disini peneliti menggunakan aspek bagaimana peran serta keakuratan Pustakawan dalam memberikan pelayanan. Konsep *Perhatian Terhadap Publik* ini sejalan dengan konsep pelayanan

pada dasarnya, yaitu sesuatu yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhannya untuk memberikan kepuasan. Dimana untuk menilai *Perhatian Terhadap Publik* adalah kemampuan aparatur yang dalam hal ini adalah kemampuan pustakawan dalam menjalankan pelayanan publik yang terdapat pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam hal ini diperlukan adanya kesigapan dari Pegawai/Pustakawan dalam menangani keluhan dari masyarakat/pemustaka. *Perhatian Terhadap Publik* akan diukur dari kemampuan Pustakawan untuk lebih tanggap dan bisa memahami kondisi yang berkembang dan apa yang menjadi prioritas untuk ditangani sesuai dengan apa yang sedang berkembang. *Perhatian Terhadap Publik* dimaksudkan sebagai salah satu indikator karena secara langsung kemampuan Pustakawan dalam menjalankan misi dan tujuan yang diembannya.

Oleh karena itu dalam indikator *Perhatian Terhadap Publik*, peneliti menggunakan indikator ketepatan pegawai yang dalam hal ini pustakawan dalam memberikan pelayanan dalam bidang perpustakaan dan ketepatan pustakawan dalam menindaklanjuti keluhan pemustaka. Indikator pertama yang digunakan peneliti dalam proses *Perhatian Terhadap Publik* adalah ketepatan pustakawan dalam proses layanan dan juga dari segi Pustakawan dalam menanggapi setiap keluhan dari pemustaka.

### **Solusi dalam Pelayanan Pustakawan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.**

Indikator yang peneliti gunakan untuk melihat kualitas pelayanan yang ada pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah dimensi *Solusi*. *Solusi* merupakan syarat untuk peduli dan memberi perhatian pribadi bagi pengunjung/pemustaka. Fokus perhatian

dari empati adalah adanya kepedulian dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan dari aparatur kepada masyarakat, sehingga terjalin hubungan yang kondusif antara pustakawan dengan pemustaka.

*Solusi*, juga memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Pada indikator *Solusi*, peneliti menggunakan beberapa indikator antara lain, pustakawan menciptakan suasana yang nyaman dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, Pustakawan memberikan perhatian yang baik kepada pemustaka.

Pada sub indikator yang pertama ini, Perhatian terhadap pemustaka merupakan tugas pokok para pustakawan sehari-harinya untuk menciptakan suasana yang nyaman. Dengan memberikan perhatian-perhatian yang baik dan solusi kepada para pemakai jasa layanan perpustakaan ini (pemustaka), tidak hanya sekedar melaksanakan tugas dan kewajiban saja. Dengan perhatian sebagai awalnya, memungkinkan proses pelayanan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah akan dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua pengguna layanan perpustakaan atau pemustaka.

Faktor-faktor yang Menghambat Terhadap Pelayanan Pustakawan Pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah :

#### 1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang, sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain. Manusia memilih teknologi, manusia yang mencari modal, manusia yang menggunakan dan memelihara, disamping manusia dapat menjadi salah satu sumber keunggulan bersaing. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia dalam

organisasi menjadi hal yang sangat penting.

#### 2) Disiplin.

Disiplin kerja karyawan sangat penting dan merupakan suatu kewajiban yang harus ditaati oleh setiap karyawan, baik itu sebagai karyawan Perusahaan maupun sebagai PNS. Oleh karena itu, kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi, karena tanpa dukungan disiplin yang baik, maka sulit bagi suatu organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Penerapan disiplin dalam kehidupan organisasi ditujukan agar semua karyawan yang ada dalam suatu perusahaan maupun sebagai PNS bersedia dengan sukarela mematuhi dan mentaati segala peraturan dan tata tertib yang berlaku dalam organisasi itu tanpa ada paksaan. Apabila setiap orang dalam perusahaan itu dapat mengendalikan diri dan mematuhi semua norma-norma yang berlaku, maka hal ini dapat menjadi modal utama yang amat menentukan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Mematuhi peraturan berarti memberi dukungan positif dalam melaksanakan pekerjaan.

#### 3) Pimpinan

Seorang pemimpin yang profesional pasti mampu mengantisipasi perubahan yang tiba-tiba, dapat mengoreksi kelemahan-kelemahan, dan sanggup membawa organisasi kepada sasaran dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan. Ringkasnya pemimpin dan manajer mempunyai kesempatan paling banyak. Sehubungan dengan ini, pemimpin merupakan kunci bagi suksesnya manajemen dalam mengelola suatu organisasi, sedang kepemimpinan menjadi kunci pembuka bagi suksesnya organisasi.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi pemustaka terhadap pelayanan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dari ke 3 (tiga) indikator yang digunakan untuk menilai pelayanan perpustakaan, indikator *Acuan Pelayanan Publik* masih perlu dilakukan peningkatan dan pembenahan. Sedangkan untuk indikator lainnya yaitu *Perhatian Terhadap Publik* dan *Solusi* dari hasil penelitian, dapat dikategorikan baik.

### Rekomendasi

1. Untuk meningkatkan daya tanggap pustakawan dalam menanggapi keluhan dari pemustaka, maka pustakawan sebagai ujung tombak pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam melaksanakan pelayanan publik, hendaknya pustakawan dilibatkan dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan, serta diberikan peluang untuk meningkatkan profesionalisme dalam bidang teknologi informasi.
2. Kedisiplinan para pegawai harus ditingkatkan, dan diberi sanksi yang tegas bagi yang tidak disiplin, seperti tingkat kehadiran yang masih sangat rendah. Adapun bentuk sanksi yang diberikan dapat berupa teguran lisan dan teguran secara tertulis, memberhentikan tunjangan kinerja, dan apabila perlu minimal menunda kenaikan pangkat. Juga terhadap peningkatan SDM, secara khusus dalam hal ini peningkatan penguasaan teknologi komputerisasi oleh para Pustakawan maupun pegawai agar dapat menunjang setiap pekerjaan pengolahan maupun dalam hal pelayanan perpustakaan agar mendapat perhatian serius.
3. Perlunya dilakukan peningkatan dan pembenahan yang dalam hal ini adalah

kenyamanan yang diberikan kepada Pemustaka, baik itu tampilan gedung, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam proses pembuatan kartu kiranya dapat ditingkatkan dengan menggunakan peralatan yang lebih memadai agar supaya tidak menyebabkan pemustaka menunggu lebih lama pada saat proses percetakan kartu, begitu pula dengan koleksi buku yang terdapat pada Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah untuk dapat ditingkatkan dan berkesinambungan agar supaya pemustaka selalu dapat menikmati koleksi-koleksi buku terbaru.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini. Ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak terutama kepada Prof. Dr. Sultan M. M.Si., Dr. Nawawi Natsir, M.Si. dan Dr. Intam Kurnia, M.Si. yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan artikel ilmiah ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus, et, al (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PPSK-UGM
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 132 Tahun 2002 tentang *Jabatan Fungsional Pustakawan dan angka kreditnya*.
- Kosasih, E. 2008, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, PT Puri Pustaka, Bandung.
- Koswara, E. 1998, *Dinamika Informasi Dalam Era Global*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.



- Lukman Sampara, *Pengembangan Pelaksana Pelayanan Prima* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2001)
- Nawawi, Hadari, 1998, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Patilima, Hamid. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Jakarta.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2007, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Kanisius, Jakarta.
- Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Perpustakaan: Tata Kerja Pelayanan Sirkulasi (Melayanai Peminjaman dan Pengembalian Buku)*. Kanisius, Jakarta.
- Supriyanto, Eko dan Sugoyanti, Srio, 2001, *Oprasionalisasi Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Sutarno N S, (2006), *Perpustakaan dan Masyarakat*, CV. Sagung Seto, Jakarta.
- Trimmo, MLS. Soejono, 1997. *Reference Work & Bibliography*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Undang-undang nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan.