**OPTIMALISASI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TULUNGAGUNG
DALAM MELAKSANAKAN FUNGSINYA SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009**

Lia selviana, Dr. Moh. Fadli, SH., MHum., Dr. Shinta Hadiyantina, SH., MHum.

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Email : liaselviana26@gmail.com

Abstrak

Pelayanan berupa Perpustakaan Umum milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, bahkan kalau disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini masih jauh dari kebutuhan. Kekurangan dalam pelayanan publik Perpustakaan Umum seperti salah satunya disebabkan karena tidak adanya pegawai perpustakaan yang ahli dibidangnya yaitu tidak ada pegawai yang menempuh pendidikan bidang perpustakaan. Hal-hal seperti standar pengadaan buku perlu dioptimalkan agar pelayanan Perpustakaan Umum memenuhi standar pelayanan yang ditentukan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 khususnya dalam Pasal 21 yang mengatur tentang standar pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Kata kunci : Optimalisasi, Pelayanan Publik, Perpustakaan Umum

Abstract

Services in the form of local government-owned Public Library Tulungagung can not meet people's needs, even if adjusted to the development of science and technology at the moment is still far from the requirement. Deficiencies in public services Public Library as one of them due to lack of librarians who are experts that no employee who was educated library. Things like standard procurement of books need to be optimized in order to meet the service of public library service standards as specified by the Law of the Republic of Indonesia Number

25 of 2009 on Public Service Gazette of the Republic of Indonesia Year 2009 Number 112 Supplement to State Gazette of the Republic of Indonesia Number 5038 in particular in Article 21 which regulates the standard of service that can meet the needs of the community to the fullest.

A. Pendahuluan

Di Indonesia memperoleh pendidikan yang layak merupakan suatu hak yang dimiliki oleh penduduk Indonesia yang dituangkan pada Pasal 28C Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia.¹ Selanjutnya disebutkan pula pada Pasal 31 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan.² Oleh karena itu munculah program wajib belajar sembilan tahun.

Ada banyak sekolah seperti SD/MI, SMP/MTs, dan SMA/MA, dan SMK bahkan terdapat juga perguruan tinggi di Kabupaten Tulungagung sehingga menuntut pemerintah untuk menyediakan fasilitas umum yaitu Perpustakaan Umum sebagai layanan publik yang berfungsi untuk menambah pengetahuan pelajar maupun masyarakat umum di Kabupaten Tulungagung. Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dalam fungsinya sebagai *service function* telah mendirikan Perpustakaan Umum yang diperuntukkan untuk masyarakat Kabupaten Tulungagung. Selain itu penyelenggaraan perpustakaan merupakan urusan wajib Pemerintah Daerah yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.³ Karena Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung sadar bahwa peran perpustakaan penting untuk menunjang pengetahuan dan pendidikan di Kabupaten Tulungagung maka dibuatlah Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 27 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan⁴ sebagai dasar hukum atau landasan dalam penyelenggaraan perpustakaan di Kabupaten Tulungagung.

Tetapi pada faktanya Pemerintah Daerah tidak optimal dalam mengurus perpustakaan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan belum bisa terpenuhinya kebutuhan

¹ Pasal 28c Ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

² Ibid, Pasal 31 Ayat (1)

³ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587

⁴ Lembaran Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2013 Nomor 2 Seri E

masyarakat terhadap layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Acuan standar pelayanan ada pada Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁵ Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung mempunyai layanan sebagai berikut :

1. Pengadaan Buku;
2. Pengolahan Buku;
3. Layanan Pembaca;
4. Layanan Keanggotaan;
5. Layanan Pengembalian Buku;
6. Layanan Peminjaman Buku;
7. Layanan Peminjaman Foto Copy;
8. Layanan Internet;
9. Paket Perpustakaan Keliling;
10. Kunjungan Berkelompok.

Sebagai contoh dalam hal pengadaan buku pendidikan banyak yang tidak tersedia di Perpustakaan Umum. Buku perguruan tinggi yang menjadi koleksi sangat sedikit dan ditambah lagi letak koleksi buku yang berantakan tidak sesuai tempatnya, tidak adanya komputer katalog untuk mencari letak buku di perpustakaan sehingga membingungkan pembaca mencari buku yang dibutuhkan. Pelayanan berupa Perpustakaan Umum milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung ini belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, bahkan kalau disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini masih jauh dari kebutuhan. Berdasarkan data hasil wawancara dengan Kepala Seksi Perpustakaan Bapak Kesit Riananto, S.Sos.⁶ terdapat kekurangan dalam pelayanan publik Perpustakaan Umum seperti yang telah disebutkan diatas karena tidak adanya pegawai perpustakaan yang berkompeten dibidangnya yaitu tidak ada pegawai yang menempuh pendidikan bidang perpustakaan. Hal-hal seperti standar pengadaan buku perlu dioptimalkan agar pelayanan Perpustakaan Umum memenuhi

⁵ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung pada tanggal 4 September 2014, diolah

standar pelayanan yang di tentukan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik⁷ khususnya dalam Pasal 21 yang mengatur tentang standar pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

B. Isu Hukum

Dari deskripsi di atas maka isu hukum yang timbul adalah :

1. Bagaimanakah optimalisasi Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dan solusi yang ditawarkan terkait optimalisasi Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?

C. Pembahasan

1. Metode Penelitian

Suatu ilmu pengetahuan harus dapat diuji kebenarannya dan untuk dapat membuktikan kebenaran ilmiah dari penelitian yang dilakukan maka perlu dikumpulkan fakta dan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan metode dan teknik penelitian ilmiah.

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan kegiatan ilmiah yang berupaya memperoleh pemecahan suatu masalah yang berkaitan dengan optimalisasi Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayanan publik ditinjau dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁸ Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian yuridis empiris yang berarti bahwa dalam menyelesaikan permasalahan yang akan dibahas, berdasarkan pada peraturan-peraturan yang berlaku dengan menghubungkan kenyataan yang telah terjadi di masyarakat.⁹

⁷ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

⁸ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

⁹ Bambang sunggono, metode penelitian hukum, raja grafindo persada, jakarta, 1996, hl. 23

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penulis yaitu pendekatan yuridis sosiologis yang memperoleh arti bahwa penelitian ini mengkaji masalah dengan cara meneliti dari segi ilmu hukum¹⁰, dimana yuridis untuk menganalisis mengenai optimalisasi Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayanan publik ditinjau dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik¹¹, sedangkan pendekatan sosiologis ialah upaya kritis untuk menjawab permasalahan dengan mengkajinya tidak semata-mata dari sisi norma hukum akan tetapi juga kenyataan yang terjadi sebenarnya di lapangan beserta aspek-aspek sosialnya.

c. Jenis dan sumber data

Jenis data yang diperlukan adalah data primer dan sekunder.

Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dilapangan, berupa:

1. hasil wawancara dengan pengamatan langsung pada responden yaitu kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Tulungagung dan kepala seksi Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Wawancara ini menggunakan metode wawancara terbuka dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu dalam pedoman wawancara
2. Hasil kuesioner pada subjek penelitian. Kuesioner dibagikan kepada responden yaitu beberapa pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung.

Data sekunder

Data sekunder diperoleh melalui sumber data kedua setelah data primer. Sumber data sekunder memberikan informasi dari data yang telah disalin, diterjemahkan, atau dikumpulkan dari sumber-sumber aslinya. Data ini diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu, yaitu dengan cara menghimpun data-data dari perundang-undangan, buku-buku karya ilmiah, skripsi, penelusuran internet, jurnal, dan lain-lain. Seluruh

¹⁰ Ronny hamitjo soemitro, metode penelitian hukum dan jurimetri, ghalia indonesia, semarang, 1998, hlm. 65

¹¹ Ibid.,

bahan hukum dikumpulkan melalui sistem telaah dengan cara membaca, mempelajari, identifikasi, kemudian mengklasifikasikannya sehingga diperoleh informasi yang mempunyai relevansi dengan masalah yang akan dibahas.

2. Hasil Penelitian

Dalam web milik Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Tulungagung disebutkan beberapa layanan yang berada di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung yaitu sebagai berikut:

1. Layanan sirkulasi (layanan peminjaman pustaka, pengembalian pustaka, pembuatan kartu tanda anggota);
2. Layanan katalog komputer;
3. Layanan internet (*free wifi*);
4. Layanan koleksi referensi;
5. Layanan deposit;
6. Layanan perpustakaan keliling;
7. Layanan kunjungan berkelompok/rombongan;
8. Layanan foto copy;
9. Layanan penitipan barang.

Akan tetapi dalam standar oprasional prosedur yang dimiliki oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

1. Pengadaan buku;
2. Pengolahan buku;
3. Layanan pembaca;
4. Layanan keanggotaan;
5. Layanan pengembalian buku;
6. Layanan peminjaman buku;
7. Layanan foto copy;
8. Layanan internet;
9. Layanan perpustakaan keliling;
10. Layanan kunjungan berkelompok.

Dari kedua layanan yang disebutkan di web Kantor PAD dan Perpustakaan Umum tidak sinkron. Ada beberapa layanan yang tidak ada di SOP Perpustakaan

Umum, yaitu layanan katalog komputer, layanan koleksi referensi, layanan deposit, dan layanan penitipan barang. Menurut Bapak Drs. Ali Murtadi, Msi selaku Kepala Kantor PAD menjelaskan bahwa untuk informasi yang berada di web kantor PAD tidak selalu diperbarui karena SDM di bidang tersebut sedikit sehingga diperlukan SDM di bidang teknologi informasi yang ahli agar layanan perpustakaan melalui web bisa optimal, akan tetapi pelayanan yang di sebutkan di web terdapat juga di Perpustakaan Umum hanya saja tidak ada di SOP dan ada beberapa layanan yang memang belum optimal pelaksanaannya.¹²

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik¹³ sebagai dasar pelayanan publik mengatur standar pelayanan yang setidaknya dimiliki oleh instansi dalam melaksanakan pelayanan publik salah satunya Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Dalam Undang-Undang tersebut, khususnya pada Pasal 21 mengatur hal yang sekurang-kurangnya harus dimuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik Perpustakaan Kabupaten Tulungagung.

Tabel di bawah ini memuat tentang komponen standar pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik¹⁴ dan komponen yang dimiliki oleh Perpustakaan Umum terkait standar pelayanan yang diatur dalam undang-undang tersebut.

Komponen Standar Pelayanan	
Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009	Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung
a. Dasar hukum	1. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan 2. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 47 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja

¹² Hasil wawancara dengan Kepala Kantor PAD Kabupaten Tulungagung pada tanggal 31 Oktober 2014, diolah

¹³ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

¹⁴ Ibid.

	Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Tulungagung.
b. Persyaratan	Sudah ada persyaratan dalam pengurusan pelayanan sebagai contoh syarat menjadi anggota Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung harus mengisi formulir dan harus masyarakat yang mempunyai KTP Kabupaten Tulungagung dan mendapatkan stempel serta tanda tangan dari ketua RT tempat tinggalnya, sedangkan untuk pelajar mendapatkan stempel dari sekolah
c. Sistem, mekanisme, dan prosedur	Terdapat Standar Operasional Prosedur pada pelayanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung.
d. Jangka waktu penyelesaian	Tidak ada
e. Biaya/tarif	Rp 2.000,- untuk setiap pembuatan kartu anggota dan Rp 1.000,- untuk denda keterlambatan pengembalian buku
f. Produk pelayanan	Pengadaan buku, pengolahan buku, layanan pembaca, layanan keanggotaan, layanan pengembalian buku, layanan peminjaman buku, layanan foto copy, layanan internet, layanan perpustakaan keliling, layanan kunjungan berkelompok.
g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: meja, kursi, almari, rak buku, brankas, mesin ketik,

	<p>formulir, papan tulis, komputer, telepon, kendaraan.</p> <p>Prasarana: instalasi listrik, ruang kerja, air, ruang pertemuan, ruang penyimpanan dokumen, ruang baca, ruang parkir, gudang</p> <p>Fasilitas : loker barang, DVD, televisi</p>
h. Kompetensi pelaksana	Terdapat DII Perpustakaan, mengikuti diklat formal calon pustakawan tingkat ahli, seminar, dan bimbingan teknis
i. Pengawasan internal	Dilakukan oleh Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Tulungagung dan masing-masing Kepala Seksi
j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Tidak ada SOP penanganan Pengaduan. Sebagai sarana pengaduan disediakan kotak pengaduan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dan di web Kantor PAD
k. Jumlah pelaksana	14 pegawai
l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan	Belum ada
m. Jaminan keamanan dan	Tempat penitipan tas yaitu locker

keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan	yang tiap kunci locker dibawa oleh tiap pengguna locker tersebut.
n. Evaluasi kinerja pelaksana	Setiap tahun ada Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)

layanan-layanan yang dimiliki oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung yang telah di jelaskan satu-persatu maka terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung belum optimal seperti yang telah diatur dalam SOP Pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Jika ditinjau dari Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik¹⁵, pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung juga masih terdapat komponen standar pelayanan yang belum dipenuhi yaitu jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada juga belum lengkap sehingga pelayanan menjadi belum optimal akibatnya masih terdapat layanan yang belum bisa dinikmati oleh pengunjung yaitu pelayanan internet dan wifi gratis.

Dalam optimalisasi layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung, Kepala Kantor PAD Kabupaten Tulungagung dan Kepala Seksi Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung berusaha memperbaiki layanan yang terdapat di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung agar optimal dalam melaksanakan pelayanan untuk pengunjung. Hal yang dilakukan sebagai cara untuk mengoptimalkan pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung adalah dengan memperbanyak dan meningkatkan kualitas SDM pegawai Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dengan memberikan pelatihan, memperbaiki dan

¹⁵ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

memperlengkap sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung, serta tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat maupun pengunjung.

Adapun hambatan yang dihadapi oleh lembaga perpustakaan umum ada dua yaitu hambatan internal dan eksternal. Hambatan internal adalah masalah yang terdapat dalam diri lembaga Perpustakaan Umum dalam hal ini Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung mempunyai hambatan yang harus dibenahi diantaranya sumber daya pegawai perpustakaan, koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana, serta dana dari Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung untuk menyelenggarakan pelayanan perpustakaan. Sedangkan hambatan eksternal yaitu kesulitan yang berasal dari luar Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung yaitu yang berasal dari masyarakat Kabupaten Tulungagung. Tidak berbeda dengan hambatan internal, hambatan eksternal juga harus diatasi karena bisa berpengaruh terhadap optimalisasi pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Adapun hambatan eksternal yang terjadi adalah sebagai berikut :

- 1) Respon dan perhatian masyarakat terhadap perpustakaan yang relatif rendah.

Masyarakat belum paham siapa saja yang boleh menikmati layanan perpustakaan. Masyarakat hanya tahu perpustakaan hanya untuk pelajar saja, padahal layanan perpustakaan juga untuk masyarakat umum. Di dalam perpustakaan umum juga disediakan tabloid ataupun buku-buku yang berkaitan dengan pengetahuan umum. Buku-buku tentang bisnis juga disediakan oleh Perpustakaan Umum namun akibat masyarakat hanya berfikir bahwa di perpustakaan hanya terdapat buku pelajaran hal ini yang mengakibatkan masyarakat enggan untuk datang di Perpustakaan Umum. Agar pelayanan dapat berjalan optimal maka kesadaran masyarakat terhadap perpustakaan juga perlu ditingkatkan.

- 2) Pemikiran masyarakat yang salah terhadap perpustakaan.

Masyarakat takut apabila kebingungan berada di dalam Perpustakaan Umum, pegawai Perpustakaan Umum tidak melayani dan membantu dengan ramah dan baik. Pemikiran yang seperti ini yang harus dihilangkan karena pegawai perpustakaan akan siap membantu kebutuhan pengunjung yang datang ke perpustakaan umum kabupaten tulungagung.

Peningkatan pelayanan selalu dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Peningkatan ini dilakukan demi kepuasan pengguna pelayanan terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Bila masyarakat puas terhadap layanan perpustakaan ini maka perpustakaan tidak mempunyai masalah dalam memberikan layanan dan sesuai dengan tugas mereka selaku pemberi layanan. Tetapi apabila masyarakat merasa tidak puas maka perpustakaan perlu membenahi diri baik dari SDM, prosedur, sarana dan prasarana demi mengoptimalkan pelayanan. Untuk mengoptimalkan layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung maka pembinaan yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut:

a. Pembinaan sumber daya manusia

Pembinaan sumberdaya manusia adalah pembinaan seluruh pegawai perpustakaan. pembinaan terhadap sumber daya manusia dilakukan dengan:

- 1) Mengikuti pendidikan formal;
- 2) Mengikuti pendidikan dan pelatihan;
- 3) Mengadakan pelatihan dalam jabatan (*on the job training*) dan melakukan pelatihan diluar jabatan (*off the job training*) serta magang;
- 4) Mengikuti seminar, loka karya, workshop, dan sejenisnya;
- 5) Melakukan pembinaan rokhani dan peningkatan iman dan taqwa sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing;
- 6) Melakukan pembinaan kesejahteraan;
- 7) Melakukan pembinaan karier dan promosi jabatan secara teratur.

Semua kegiatan pembinaan dilakukan secara teratur, terarah, terpadu, berjenjang, dan berkesinambungan sesuai dengan kebutuhan perpustakaan

b. Pembinaan kerjasama dan mitra perpustakaan

Pada dasarnya tidak ada satu perpustakaan pun yang dapat bekerja dan menyelenggarakan perpustakaan sendiri dengan baik dan sempurna. Hal ini disebabkan keterbatasan yang dihadapi perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

1. Tenaga, sarana prasarana, waktu, dana, dan koleksi pustaka;
2. Tugas pokok, fungsi serta masyarakat yang dilayani;

3. Ketidak terbatasan sumber informasi yang terbit dan tersebar dimana-mana;
4. Akses informasi dan jalur komunikasi.

Untuk mengatasi berbagai keterbatasan tersebut, salah satu caranya adalah dengan menjalin kerja sama dan mitra perpustakaan. Hal itu dapat dilakukan dengan lembaga yang mempunyai bidang kegiatan yang sama atau berdekatan serta mempunyai visi misi yang tidak jauh berbeda. Lembaga atau organisasi tersebut ialah : lembaga-lembaga pendidikan, lembaga swadaya masyarakat, penerbit, toko buku, agen penjualan, distributor, perwakilan penjualan, pengarang/penulis, pemerintah, dan lembaga-lembaga swasta yang lain.

Bentuk kerja sama dan mitra tersebut bisa dalam pengadaan koleksi bahan pustaka, pengolahan, pembinaan SDM, pembentukan jaringan, penyusunan katalog induk, penyusunan bibliografi, pertemuan/forum ilmiah, penggalangan dana.

c. Pembinaan perabot dan perlengkapan

Hampir semua perabot dan perlengkapan utama yang diperlukan sebuah perpustakaan sudah disediakan pada tahap pembentukan perpustakaan yang pertama. Oleh karena itu maka perlu sekali secara hati-hati dalam rancangan, konstruksi, dan jumlah setiap perabot dan perlengkapan ditentukan. Perabot dan perlengkapan perpustakaan tersebut perlu disesuaikan dengan kebutuhan, luas dan keadaan ruangan, koleksi bahan pustaka, masyarakat pengunjung/pembaca, sistem dan jenis layanan, pekerjaan teknis dan administratif serta ketatausahaan.

Pembinaan yang dilakukan terhadap inventaris yaitu mencakup perabot dan perlengkapan perpustakaan agar semua fasilitas perpustakaan tersebut dapat dipergunakan secara optimal, mudah dalam memeliharanya, lama daya tahannya, dan dapat memberikan nilai tambah atas keberadaan atas perpustakaan bagi masyarakat. Pembinaan tersebut juga dapat diartikan mampu mengantisipasi kebutuhan tanpa mengesampingkan unsur praktis, pragmatis, estetis, berdaya guna dan berhasil guna.

d. Pembinaan pemakai

Di dalam penyelenggaraan perpustakaan, salah satu hal yang utama adalah mengupayakan agar semua koleksi bahan pustaka dan layanan perpustakaan dapat berjalan baik. Setelah segala sesuatunya dipersiapkan, maka kegiatan selanjutnya adalah upaya untuk mengajak, menarik, serta mengundang masyarakat berkunjung ke perpustakaan atas kesadaran dan kemauannya sendiri. Dalam rangka memenuhi kebutuhannya di bidang informasi dan ilmu pengetahuan yang dapat ditemukan dan dipenuhi di perpustakaan. Sebab apabila kedatangan anggota masyarakat dipergustakaan atas pengaruh, desakan, perintah ataupun ajakan orang lain, hanya akan bersifat sementara atau spontan. Sedangkan yang diharapkan adalah kunjungan rutin sebagai suatu kegemaran, kebiasaan dan keperluan yang berkaitan perpustakaan

D. Penutup

1. Kesimpulan .

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

- a. Dari layanan-layanan yang dimiliki oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung yang telah di jelaskan satu-persatu maka terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung belum optimal seperti yang telah diatur dalam SOP Pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung. Jika ditinjau dari Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung juga masih terdapat komponen standar pelayanan yang belum dipenuhi yaitu
 - a) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
 - b) Sarana dan prasarana yang ada juga belum lengkap sehingga pelayanan menjadi belum optimal akibatnya masih terdapat layanan yang belum bisa dinikmati oleh pengunjung yaitu pelayanan internet dan wifi gratis.

Dalam optimalisasi layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung, Kepala Kantor PAD Kabupaten Tulungagung dan Kepala Seksi Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung berusaha memperbaiki layanan yang terdapat di Perpustakaan Umum Kabupaten

Tulungagung agar optimal dalam melaksanakan pelayanan untuk pengunjung. Hal yang dilakukan sebagai cara untuk mengoptimalkan pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung adalah dengan memperbanyak dan meningkatkan kualitas SDM pegawai Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung dengan memberikan pelatihan, memperbaiki dan memperlengkap sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung, serta tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat maupun pengunjung.

- b. Hambatan yang terjadi dalam mengoptimalkan pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung terdiri dari hambatan internal dan eksternal. Hambatan internal berasal dari dalam lembaga perpustakaan sendiri sedangkan hambatan eksternal berasal dari luar lembaga perpustakaan yang dalam hal ini berasal dari masyarakat.

Solusi yang dilakukan telah dilakukan lembaga perpustakaan guna mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelayanan perpustakaan umum yaitu memberikan pendidikan dan pelatihan pada pegawai perpustakaan, memperbaiki teknologi yang ada di perpustakaan, serta melengkapi buku-buku koleksi perpustakaan.

2. Saran

Dari hasil pembahasan maka saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut :

- 1) Agar pelayanan perpustakaan mempunyai tenaga ahli di bidang perpustakaan hendaknya pihak perpustakaan meminta pada Pemerintah Daerah untuk mengadakan penerimaan CPNS yang ahli dalam bidang perpustakaan seperti orang-orang lulusan perpustakaan untuk diangkat dan diterima sebagai PNS yang kemudian di tempatkan di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung.
- 2) Sebaiknya peningkatan layanan pada layanan peminjaman dan pengembalian buku perlu ditingkatkan karena pegawai dalam layanan tersebut kurang ramah dan cepat dalam pelayanan. Dari hasil pengamatan penulis, pegawai dalam layanan tersebut terlalu sibuk mengoperasikan ponsel sehingga kurang ada perhatian apabila ada pemustaka yang akan meminjam atau mengembalikan buku. Pegawai pada layanan tersebut juga kurang ramah karena jarang berikan senyum pada pengunjung yang datang. Sebagai pelayanan publik keramahan pada pengunjung sangat penting karena pegawai yang tidak ramah membuat pengunjung tidak nyaman.

- 3) Untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung hendaknya memberikan anggaran yang cukup pada Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung guna mengoptimalkan pelayanan yang ada pada perpustakaan sehingga perpustakaan mempunyai dana untuk selalu melengkapi koleksi buku, meningkatkan layanan perpustakaan keliling dengan menambah kendaraan yang digunakan untuk melakukan layanan ke sekolah-sekolah dan TK yang ada di Kabupaten Tulungagung, selain itu untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung.