

## USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNA DI BADAN PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI PROVINSI SULAWESI UTARA

Oleh:

**Ingwer Nomensen Rongalaha**

e-mail: [ingwer\\_rongalaha@ymail.com](mailto:ingwer_rongalaha@ymail.com)

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui usaha yang dilakukan oleh pustakawan BPAD Prov. Sulut dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna serta hambatan yang dihadapi mereka. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kajian dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah 12 (daubelas) orang yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu telah menduduki jabatan pustakawan berdasarkan SK Fungsional Pustakawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu setiap pustakawan berupaya melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal sesuai dengan kerangka kerja yang ada, serta dengan memberikan pelayanan yang ramah dan berperilaku baik agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, mendeteksi koleksi yang sering digunakan oleh pengguna dan mana yang tidak, sehingga pustakawan melakukan pengawasan agar perpustakaan dapat mengupayakan untuk melakukan penambahan atau menfotokopi koleksi-koleksi yang sering digunakan.

Hambatan yang dialami oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan antara lain: kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) perpustakaan, sehingga kegiatan pengolahan perpustakaan belum berjalan dengan maksimal; dari lingkungan, koleksi yang tersebar menyebabkan pustakawan sulit untuk bisa merapikan koleksi buku ke dalam rak dengan cepat, sehingga kebutuhan pengguna akan informasi yang cepat dan tepat menjadi terhambat; kurangnya fasilitas dan sarana dan prasarana perpustakaan menjadikan terhambatnya dalam pemberian layanan yang ramah dan baik; keadaan koleksi yang kurang dan sebagian besar koleksi lama menjadi kendala dalam memberikan informasi yang mutakhir kepada pengguna.

Dengan demikian saran yang diajukan untuk pimpinan perpustakaan dan pustakawan BPAD Prov. Sulut yaitu 1.) Perluhnya penambahan Sumber Daya Manusia di Perpustakaan agar kegiatan pengolahan perpustakaan bisa berjalan dengan maksimal; 2.) Untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna, hendaknya perpustakaan lebih meningkatkan fasilitas dan sarana dan prasarana yang masih kurang agar layanan yang diberikan perpustakaan lebih maksimal dan lebih berkualitas; 3.) Penambahan koleksi perpustakaan hendaknya selalu dilakukan, serta diukuti dengan perkembangan zaman agar informasi-informasinya selalu terbaru dan kebutuhan pengguna selalu terpenuhi.

### PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian dan rekreasi. Suatu perpustakaan memiliki beberapa tugas pokok yaitu, mengumpulkan berbagai jenis informasi, melestarikan, dan menyebar luaskan informasi. Pelayanan di perpustakaan idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat dan akurat. Hal ini berarti orientasi layanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah atau dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan. Kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi. (Ginting dan Halim 2012).

Berbicara tentang perpustakaan maka kita tidak lepas dari pekerja informasi yang bekerja di perpustakaan, yaitu pustakawan. Prinsip dasar kepustakawan dan profesi pustakawan (*librarianships*), sejak kelahiran institusi perpustakaan di jaman Romawi dan

sampai kini adalah prinsip mencatat, menyimpan, memelihara, mengelola, dan menyediakan informasi.

Saat ini masih banyak pengguna yang merasa bahwa perpustakaan belum dapat memenuhi harapan mereka, antara lain jumlah eksemplar yang ada untuk satu jenis buku masih kurang dan kurangnya jumlah buku yang dapat dijadikan referensi daerah tersebut. Untuk mengatasi masalah ini, maka peneliti terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam usaha meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu pelayanan untuk jangka panjang, serta mempertahankan konsumen. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional.

## TINJAUAN PUSTAKA

Kata perpustakaan berasal dari kata dasar *pustaka*, yang mendapat imbuhan *per* dan akhiran *an*, sehingga berarti tempat atau kumpulan bahan pustaka. Sedangkan bahan pustaka adalah wadah informasi, dapat berupa buku dan non buku. (Soeatminah, 1992: 32). Menurut Sulisty-Basuki (1991:1), perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian, atau subbagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu serta digunakan untuk anggota perpustakaan.

Perpustakaan umum adalah lembaga layanan informasi dan bahan bacaan kepada masyarakat, oleh karena adanya masyarakat umum yang tidak di bedahkan atas lapisan, golongan, pekerjaan dan agama yang dianut yang akan menggunakan dan menjadi sasaran layanan perpustakaan, merupakan keharusan. (Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum 2000: 4).

Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang). (Tjiptono 2001:3). Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2001:4) mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Layanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu", (Tjiptono,2004:6). Pengertian pelayanan, (Moenir, 2001:27) adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Layanan prima merupakan layanan yang diutamakan pada konsumen, dalam hal pemberian layanan yang dapat memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga tercapai kepuasan dan akan meningkatkan kepercayaan konsumen kepada penyedia jasa.

Kata pustakawan berasal dari kata "pustaka". Dengan demikian penambahan kata "wan" yang artinya profesi atau pekerjaan yang terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Pustakawan adalah pegawai negeri sipil yang berijasa di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi, yang diberi tugas secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan perpustakaan dan dokumentasi pada unit-unit perpustakaan instansi pemerintah dan unit tertentu lainnya, (Soeatminah, 1992: 161).

Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien, efektif, tepat sasaran, serta tepat waktu. Dengan perkembangan teknologi informasi maka peran pustakawan lebih ditingkatkan sehingga dapat berfungsi sebagai mitra bagi para pencari informasi. Sebagaimana fungsi tradisionalnya, pustakawan dapat mengarahkan pencarian informasi untuk mendapatkan informasi yang salih dan dapat dipertanggungjawabkan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, yakni data yang penulis kumpulkan adalah data dalam bentuk kata-kata, kalimat, maupun pencatatan dokumen, artinya permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik melainkan masih dalam bentuk kualitatif yang memiliki arti lebih kaya dari sekedar angka relevansi atau frekuensi, (Arikunto, Suharsimi, 2002: 35).

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah bagaimana usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.

### **Informan Penelitian**

Informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini ialah pustakawan yang bertugas dibagian layanan pengguna. Informannya ialah pustakawan yang bertugas dilayanan referensi 1 orang, pustakawan yang bertugas dilayanan umum 8 orang, pustakawan yang bertugas dilayanan sirkulasi 2 orang dan pustakawan yang bertugas dilayanan anak 1 orang. Hingga informan pada penelitian ini berjumlah 12 orang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara (*interview*) yaitu melakukan *interview* atau wawancara dengan beberapa informan yang telah ditentukan.

Adapun Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini: Data Primer: yaitu Data yang diperoleh melalui *interview* (wawancara) secara langsung dengan beberapa informan yang telah ditentukan serta juga melalui Observasi di lokasi penelitian oleh peneliti sendiri tentang hal-hal yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti. Data Sekunder : yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.

## **Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini peneliti menganalisis data yang terkumpul dengan menggunakan model analisis intersaksi, yaitu: Pengumpulan Data, pengumpulan data merupakan bagian yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Pada awal pengumpulan data penelitian, peneliti sudah harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ia jumpai dengan melakukan pencatatan peraturan-peraturan, pola-pola, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi.

Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, (Miles dan Huberman, 1992: 16).

Sajian data, yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan tindakan, (Miles dan Huberman, 1992: 17).

Kegiatan penarikan kesimpulan mencakup pencarian arti atau makna data serta memberi penjelasan. Makna dan arti yang diperoleh tersebut harus diuji kebenaran serta kecocokannya melalui kegiatan verifikasi. Verifikasi tersebut merupakan validasi data yang disimpulkan, (Miles dan Huberman, 1992)

### **Keabsahan data.**

Keabsahan (*trustworthiness*) data yang diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*). Penerapan kriterium derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Kriterium ini berfungsi: pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, menunjukkan Pengumpulan data, Penyajian data, Reduksi data, Kesimpulan atau verifikasi derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. (Moleong, 2002: 17).

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### **Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna**

Pustakawan berupaya melayani pengguna perpustakaan dengan ramah, berperilaku baik terhadap pengguna perpustakaan, mempermudah pengurusan pembuatan kartu anggota perpustakaan, agar supaya pengguna bisa cepat menggunakan bahan pustaka yang telah disediakan. Usaha lain yang dilakukan pustakawan seperti pengontrolan serta perbaikan koleksi buku yang rusak. Proses mengeluarkan buku-buku tersebut apabila kondisi buku benar-benar tidak layak lagi untuk digunakan.

Selain itu, usaha yang dilakukan pustakawan seperti mempermudah pengguna untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan. Dengan membantu pengguna mencari serta menemukan koleksinya, dengan tujuan pengguna lebih cepat menggunakan dan memanfaatkan koleksi yang sedang dibutuhkan. Disamping itu, usaha yang dilakukan pustakawan berupa memperbaiki susunan koleksi dirak. Dengan merapikan koleksi buku yang teracak-acak, agar pengguna dengan mudah dan cepat menemukan kembali apa yang dibutuhkannya. Pustakawan berupaya menjaga kebersihan ruangan belajar pengguna

dengan mengontrol kondisi ruangan, karena untuk kenyamanan dan bersih bagi pengguna, dan juga untuk menghindari datangnya serangga yang dapat mengancam keberadaan koleksi.

Dalam menjalankan kegiatannya, pustakawan mengalami berbagai hambatan seperti jumlah koleksi-koleksinya belum mencukupi kebutuhan pengguna, fasilitas berupa komputer untuk OPAC di Perpustakaan yang belum terlalu lengkap, sarana dan prasarana berupa kursi dan meja baca di Perpustakaan masih sedikit, dan kurangnya tenaga ahli dibidang perpustakaan di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian mengenai usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Pustakawan berusaha untuk memberikan pelayanan yang ramah dan berperilaku baik kepada pengguna perpustakaan agar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan.
2. Untuk diadakan kembali koleksi-koleksi buku yang masih kurang, pustakawan berupaya mendeteksi dengan setiap kebutuhan pengguna, agar perpustakaan dapat melakukan penambahan atau memfotokopi kembali, serta pengguna dapat memanfaatkan kembali koleksi yang sudah diadakan. Usaha lain yang dilakukan pustakawan, yaitu membersihkan ruang baca pengguna, mengadakan kotak saran bagi pengguna, dan merapikan kembali koleksi yang teracak-acak dan lain-lain.
3. Pustakawan dalam menjalankan kegiatannya mengalami beberapa hambatan, diantaranya jumlah koleksinya bagi pengguna masih kurang, Sumber Daya Manusia (SDM) di Perpustakaan masih kurang.
4. Hambatan lain yang dihadapi pustakawan, yaitu minimnya fasilitas perpustakaan, seperti OPAC dan meja baca dan lain-lain.

### **Saran**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, penulis mengemukakan beberapa saran untuk dijadikan bahan pemikir dan atau pertimbangan untuk masa-masa yang akan datang. Saran ini ditujukan untuk pustakawan dan pemimpin pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.

1. Perluhnya penambahan Sumber Daya Manusia di Perpustakaan agar kegiatan pengolahan perpustakaan bisa berjalan dengan maksimal.
2. Untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna, hendaknya perpustakaan lebih meningkatkan fasilitas dan sarana dan prasarana yang masih kurang agar layanan yang diberikan perpustakaan lebih maksimal dan lebih berkualitas.
3. Penambahan koleksi perpustakaan hendaknya selalu dilakukan, serta diukuti dengan perkembangan zaman agar informasi-informasinya selalu terbaru dan kebutuhan pengguna selalu terpenuhi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- De Vrye, Catherine. 1997. *Good Service is Good Business 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ginting, Meriastuti. 2012. *Usaha peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan ukrida dengan metode servqual dan quality function deployment (QFD)*. [http://www.researchgate.net/publication/259577700 Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan metode Servqual dan Quality Function Deployment %28QFD%29](http://www.researchgate.net/publication/259577700_Usaha_Peningkatan_Kualitas_Pelayanan_Perpustakaan_Ukrida_dengan_metode_Servqual_dan_Quality_Function_Deployment_%28QFD%29) diakses tgl 03/04/2015 11:26 p.m
- Hariandja, Marihot Tua Effendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: pengadaan, pengembangan, pengkompensasian, dan peningkatan produktivitas pegawai*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta.
- Keputusan Menpan No. 81 tahun 1993 *tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kode Etik pustakawan dalam Kiprah Pustakawan*. 1998. Jakarta: IPI.
- Lasa, H.S. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Pblisher.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Miles, Mattew B. dan Hubeman A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Perpustakaan Nasional RI. 2000. *Pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan umum*. Jakarta.
- Rumani, Sri. 2008. *Kompetensi Pustakawan dan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Nasional*. [http://www.pnri.go.id/majalah\\_onlineadd.aspx?id=93](http://www.pnri.go.id/majalah_onlineadd.aspx?id=93) diakses tgl 05/04/2015 10:27 p.m
- Saleh, Abdul Rahman Muhibb dan Abdul Wahab. 2004. *Psikologi : Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Schuler, R. S. dan Jackson, S. E. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Menghadapi Abad Ke- 21*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti, 1999. *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*. Bandung: Mandar Maju.
- Septiyanto, Tri dan Umar Sidik. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Humaniora IAIN Sunan Kalijaga.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Soelistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutopo dan Sugiyanti. 1998. *Pelayanan prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI.

Tjiptono, Fandi. 2000. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2001. *Kualitas Jasa: pengukuran, keterbatasan dan implikasi manajerial, majalah manajemen usahawan indonesia*. Jakarta.

\_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.