

**KEPUASAN PEMUSTAKA  
TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING TERAPUNG  
(STUDI KASUS DI KOTA TERNATE)**

**OLEH :**

**FATMAWATI A. RAKIB**

**Email: [fatcuteablez@rocketmail.com](mailto:fatcuteablez@rocketmail.com)**

*Abstrak*

*Perpustakaan merupakan sarana penunjang pendidikan yang sangat penting peranannya bagi masyarakat. Pemerintah daerah Kota Ternate yang cukup memahami kebutuhan dan kehausan masyarakat akan buku-buku bacaan yang bermutu berupaya memenuhinya dengan mengadskan perpustakaan keliling dengan melayani para pemustaka di atas kapal yang senantiasa berpindah tempat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.*

*Penelitian yang dilakukan penulis, melalui pendekatan penelitian secara kualitatif, memperoleh hasil antara lain bahwa masyarakat cukup merasa puas dengan layanan perpustakaan keliling yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Ternate meskipun tetap disadari bahwa masih terdapat kekurangan baik menyangkut ketersediaan koleksi yang dirasakan masih kurang, serta ketepatan waktu pelayanan yang sering meleset dari jadwal yang ditetapkan.*

*Kata Kunci: Kepuasan, pemustaka, peprustakaan keliling.*

## **I. PENDAHULUAN**

Keberadaan perpustakaan kini menjadi sangat penting sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang no 43 tahun 2007, dalam pasal 3 dikatakan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Bertolak dari fungsi perpustakaan di atas, peran pemerintah lewat perpustakaan sangat penting dalam hal meningkatkan sumber daya manusia melalui penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Karena kemampuan bersaing suatu bangsa tidak lagi hanya didasarkan pada kepemilikan sumber daya melainkan pada penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi. Berkaitan dengan itu, perpustakaan mempunyai tugas memberi pelayanan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan informasi tanpa memandang jenis kelamin, ras, agama maupun umur.

Setiap pemustaka akan memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan keliling dengan maksud agar dapat menjawab setiap persoalan informasi. Jika yang didapat sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan muncul rasa puas. Sebaliknya, jika yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka yang muncul adalah rasa tidak puas ataupun kecewa. Rasa puas ataupun tidak puas yang dirasakan pemustaka nantinya timbul karena hasil yang diberikan pihak pemuas kebutuhan dalam hal ini adalah perpustakaan keliling.

Lancaster (1997 : 1), layanan dapat dievaluasi dari berbagai sudut pandang, salah satunya adalah efektifitas layanan. Efektifitas layanan perpustakaan dapat diukur

dengan salah satu indikator berikut ini, yaitu tingkat kepuasan pemakai. Tingkat kepuasan pemakai adalah presentase kebutuhan yang dapat dilayani dengan yang tidak terlayani.

Dalam memilih sumber informasi dan jasa petayanan yang akan diberikan, setiap perpustakaan harus mampu mengidentifikasi dan menentukan kebutuhan informasi yang dilayaninya berdasarkan jenis perpustakaan itu sendiri, tidak terkecuali perpustakaan keliling. Karena tipe pemustaka di tiap jenis perpustakaan berbeda, maka kebutuhan informasi mereka pun berbedabeda. Oleh karena itu perpustakaan keliling sebagai salah satu sarana yang bergerak dalam bidang jasa informasi bertugas mengantarkan sumber-sumber informasi guna untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Kebutuhan informasi pemustaka merupakan sebuah tuntutan, sehingga apabila pemustaka merasa puas, maka akan meningkatkan loyalitas pemustaka kepada perpustakaan sekaligus pemustaka dengan sendirinya akan mengajak pemustaka lainnya ataupun mempromosikan jasa layanan yang disediakan perpustakaan. Sebaliknya jika kebutuhan tidak terpenuhi, akan mengakibatkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan yang berulang-ulang dapat menimbulkan ketidakpercayaan.

Sehubungan dengan hal tersebut, Instansi Arsip dan Perpustakaan Kota Ternate melalui bantuan Perpustakaan Nasional, menyediakan layanan perpustakaan Keliling Terapung di Kota Ternate dengan maksud dan tujuan memberikan kemudahan serta kepuasan kepada pemustaka di wilayah pesisir untuk memenuhi kebutuhan informasi dengan akses informasi yang telah disediakan secara cepat dan tepat. Hal ini karena 70 persen desa/kelurahan di Kota Ternate memiliki pantai. Meski demikian, penulis hanya memusatkan fokus penelitian pada tiga kecamatan yang lebih bersifat urgen yaitu di Kecamatan Pulau Hiri, Moti, dan Batang Dua. Ketiga Pulau tersebut secara geografis, terpisah dari Ibu kota Ternate sehingga ketiga kecamatan ini tidak terjangkau oleh perpustakaan keliling darat atau *mobile library*, maka perpustakaan terapung menjadi sangat penting dalam upaya memenuhi kebutuhan baca masyarakat.

Berdasarkan apa yang dikatakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai "Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate).

Dalam penelitian ini, masalah hanya dibatasi pada "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung di Kota Ternate. Sehubungan dengan pembatasan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: "Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling terapung di Kota Ternate?".

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Perpustakaan

Dalam bahasa Inggris dikenal kata *library* yang berasal dari kata *liber* atau *libri*, yang artinya buku. Dalam bahasa asing lainnya, istilah yang searti dengan "perpustakaan" antara lain dalam bahasa Belanda dikenal dengan *bibliotheek*, *bibliothek* dalam bahasa Jerman, *bibliothèque* dalam bahasa Perancis dan *biblioteca* dalam bahasa Italia.

Perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka. Menurut Sulisty-Basuki (1991:3) pustaka artinya kitab, buku sedang perpustakaan diartikan sebuah ruangan atau gedung

yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual.

Perpustakaan adalah kumpulan atau bangunan fisik sebagai tempat buku dikumpulkan dan disusun menurut sistem tertentu atau keperluan pemakai (Lasa, 2007:12). Menurut P. Sumardji (1991 : 13), perpustakaan adalah koleksi yang terdiri dari bahan-bahan tertulis, tercetak maupun grafis lainnya seperti film, slide, piringan hitam, tape, dalam ruangan atau gedung yang diatur dan diorganisasikan dengan sistem tertentu agar dapat digunakan untuk keperluan studi, penelitian, pembacaan dan lain sebagainya.

Pengertian Perpustakaan menurut UU Nomor 43 tahun 2007 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. Sedangkan Secara umum perpustakaan adalah sebuah ruangan yang di dalamnya memuat dan menyimpan koleksi buku-buku dan terbitan lainnya, baik cetak maupun non cetak yang disusun teratur sehingga memudahkan untuk ditemukan kembali dan digunakan, tetapi tidak untuk dijual.

Jadi, dari berbagai definisi perpustakaan diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan ataupun tempat yang didalamnya memuat, menyimpan, dan memelihara bahan-bahan pustaka dengan sistem tertentu dengan tujuan dapat memudahkan proses temu kembali informasi ketika didayagunakan pemustaka.

### **Kepuasan**

Defenisi dari kepuasan menurut Sunu (1999:127), kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance outcome*), dan harapan (*expectations*).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu keadaan dalam diri seseorang yang senang ataupun bahagia karena apa yang diharapkan sesuai dengan yang diterima ataupun terpenuhi.

### **Pemustaka**

Istilah pemustaka baru digunakan dan dipakai setelah disahkannya UU No. 43 tahun 2007. Menurut undang-undang, yang dimaksud dengan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Jadi, dapat disimpulkan, bahwa pengertian dari pemustaka adalah, orang yang memanfaatkan jasa layanan yang telah disediakan di perpustakaan.

### **Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan Pemustaka, (*user satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh:

- 1) Kinerja pelayanan

- 2) Respon terhadap keinginan pemustaka
- 3) Kompetensi petugas
- 4) Pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat
- 5) Kualitas koleksi
- 6) Ketersediaan alat temu kembali
- 7) Waktu Layanan (Laca H.S., 2009 : 155)

Dari definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah penilaian orang/kelompok/lembaga yang menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan, tentang pustaka/informasi atau jasa sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dan diharapkan melalui pernyataan emosional terhadap evaluasi pada pengalaman konsumsi.

### **Perpustakaan Keliling**

Menurut Sutarno (2006:41) Perpustakaan keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum yang disebut unit layanan perpustakaan keliling. Maksudnya agar perpustakaan keliling dapat memberikan layanan berkeliling (mobil) mendatangi tempat pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti sekolah, kantor kelurahan atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis. Sedangkan menurut Sulistyio Basuki (1991:8) perpustakaan keliling adalah bagian perpustakaan umum yang mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan (darat maupun air). Biasanya tugas ini merupakan bagian perluasan jasa dan sebuah perpustakaan umum untuk memungkinkan penduduk yang pemungkimanya jauh dari perpustakaan dapat memanfaatkan jasa perpustakaan. Jadi secara sederhana dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan dan membawa bahan pustaka serta memberikan layanan jasa perpustakaan kepada pengguna di daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum/menetap.

Di Indonesia terdapat berbagai jenis perpustakaan keliling, namun secara garis besar berdasarkan sarana yang dipakai Perpustakaan Nasional RI (2006), maka Perpustakaan Keliling dapat dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

#### **1) Perpustakaan Keliling Terapung (*floating library*)**

Yaitu perpustakaan yang mempergunakan sarana kapal motor. Daerah pelayanan perpustakaan ini adalah daerah yang dialiri sungai atau daerah pantai yang hanya mungkin untuk dialayani dengan kendaraan yang dapat melalui air. Perpustakaan jenis ini dapat ditemukan pada perpustakaan terapung di Provinsi Kepulauan Riau dan daerah Ternate Provinsi Maluku

Utara dalam bentuk kapal.

#### **2) Perpustakaan Keliling Darat (*mobile library*)**

Yaitu perpustakaan keliling yang memberikan layanan mempergunakan kendaraan beroda dua, roda empat dan roda enam, seperti sepeda pintar, motor pintar, mobil perpustakaan keliling (MPK), dan Perpustakaan Elektronik Keliling (Pusteling).

Tugas Perpustakaan Keliling

Berdasarkan fungsinya sebagai perluasan layanan perpustakaan umum, maka seperti yang dijabarkan dalam Panduan Koleksi Perpustakaan Keliling (Perpustakaan Nasional RI, 1992:5), perpustakaan keliling mempunyai tugas khusus yaitu:

1. Melayani masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap (perpustakaan umum) karena di lokasi tersebut belum dapat didirikan perpustakaan.
2. Mempromosikan layanan perpustakaan kepada masyarakat yang belum pernah mengenal perpustakaan.
3. Memberikan layanan yang bersifat sementara sampai perpustakaan menetap didirikan.
4. Sebagai sarana untuk membantu menemukan lokasi yang tepat bagi layanan perpustakaan menetap, atau perpustakaan cabang yang direncanakan akan dibangun.
5. Menggantikan fungsi perpustakaan menetap apabila karena situasi tertentu tidak memungkinkan didirikan perpustakaan menetap di tempat tersebut (misalnya karena penduduknya terlalu sedikit).

Tujuan diselenggarakannya Perpustakaan Keliling adalah:

- 1) Meratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai ke daerah terpencil yang belum/tidak memungkinkan adanya perpustakaan permanen.
- 2) Membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan nonformal kepada publik luas.
- 3) Memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada publik.
- 4) Memperkenalkan jasa perpustakaan kepada publik.
- 5) Meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat.
- 6) Mengadakan kerja sama dengan lembaga masyarakat sosial, pendidikan, dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat.

Perpustakaan keliling bukan saja untuk mengembangkan layanan perpustakaan tetapi dapat di manfaatkan sebagai sarana untuk :

1. Melakukan penelitian tentang minat baca dan mengetahui respon masyarakat yang bersangkutan kepada perpustakaan;
2. Untuk melakukan promosi;
3. Untuk menarik perhatian masyarakat; serta
4. Untuk mempelajari apakah disuatu tempat tersebut sudah waktunya untuk dibangun sebuah perpustakaan cabang. (Sutarno, 2006:41).

### **Layanan Perpustakaan**

Zulfikar Zen (2006:90), "layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai". Baik buruknya citra perpustakaan juga ditentukan bagian ini. Oleh karena itu setiap perpustakaan selalu berupaya penuh guna memuaskan pemakai perpustakaan tersebut.

Darmono (2001:134), bahwa definisi layanan perpustakaan adalah "Suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya". Sutarno N. S. (2006:90) layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Dengan kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk

mempertemukan pembaca (pemustaka) dengan bahan pustaka yang mereka minati dan membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Jadi hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2002:3).

Penulis memilih metode kualitatif dikarenakan ingin mengetahui secara lebih jelas dan mendalam sudut pandang pemustaka mengenai kenyataan yang terjadi dengan harapan pemustaka akan pemanfaatan perpustakaan keliling terapung di Kota Ternate, apakah kepuasan pemustaka sudah tercapai secara maksimal.

Ada 6 (enam) macam metodologi penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu: etnografis, studi kasus, *grounded theory*, interaktif, partisipatoris, dan penelitian tindakan kelas.

Dalam hal ini penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus (*case study*), yaitu: suatu penelitian yang dilakukan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial: individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.

### IV. PEMBAHASAN

#### Kerapihan dan Kebersihan Ruang Baca

Dari hasil penelitian mengenai kerapihan dan kebersihan ruang baca, diperoleh informasi bahwa ruang baca yang disediakan mampu memberikan kenyamanan kepada pemustaka. Dari hasil wawancara, informan menyatakan merasa nyaman karena ruang baca ini merupakan ruangan tertutup sehingga segala aktivitas dan kebisingan diluar ruang tidak mengganggu proses pemanfaatan jasa layanan.

#### Pencahayaan dalam Perpustakaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas operasional, didapatkan informasi bahwa ternyata bola lampu yang berjumlah 12 yang ada di perpustakaan tidak berfungsi dengan baik, sehingga untuk menghemat energi mereka lebih memilih menggunakan 1 bola lampu ataupun lampu yang menggunakan baterai dalam rangka penghematan energi dan biaya operasional. Padahal sistem pencahayaan yang tidak baik atau redup, justru bisa membuat suhu ruangan lembab sehingga bisa terjadi kerusakan koleksi.

#### Daya Tampung Yang Disediakan

Daya tampung setiap perpustakaan tentunya berbeda, disesuaikan dengan lingkup dan lingkungannya masing-masing. Untuk daya tampung dari perpustakaan keliling terapung sendiri maksimalnya adalah 20 orang. Aturan ini sengaja dibuat agar suasana di

dalam ruang baca tidak terlalu bising dan kondusif saat pemustaka memilih layanan baca di tempat.

Berdasarkan hasil penelitian, pemustaka yang memanfaatkan layanan adalah 20 orang. Sebenarnya ini sudah termasuk jumlah maksimalnya, sehingga apabila banyak pemustaka yang masuk ke perpustakaan, sering dibatasi petugas. Namun, seringkali untuk pelajar karena tingginya antusias untuk pemanfaatan layanan, sehingga seringkali susah dibatasi dan suasana didalam perpustakaan seringkali penuh, bahkan ada yang rela berpanas-panasan di luar kapal demi mendapatkan layanan baca yang disediakan. Bahkan ada informan yang menyarankan untuk disediakan tenda baca agar pemustaka yang berkunjung bisa lebih dan merasakan kenyamanan sebagaimana mestinya.

### **Sirkulasi Udara/Temperatur Perpustakaan**

Berdasarkan hasil penelitian yang hanya satu informan yang memberikan tanggapan positif terhadap sirkulasi udara yang ada di perpustakaan. Sebab sesuai dengan pernyataannya, keberadaan jendela yang ada sudah sangat membantu untuk keluar masuk udara. Sedangkan yang lainnya memberikan pernyataan bahwa seringkali apabila cuaca sangat panas petugas operasional tidak pernah menjalankan AC sehingga seringkali suasana didalam membuat pemustaka merasa gerah.

### **Ketersediaan dan Kondisi Fisik Koleksi**

Salah satu aspek penting untuk membuat perpustakaan banyak digunakan adalah ketersediaan koleksi yang memenuhi kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu tugas utama setiap perpustakaan adalah membangun koleksi yang kuat demi kepentingan pengguna perpustakaan. Sebelum menyediakan koleksi, harus ada acuan yang digunakan, agar koleksi yang disajikan sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka. Beberapa prinsip dasar dalam pemilihan koleksi yaitu :

- Semua bahan pustaka harus dipilih secara cermat, disesuaikan dengan keperluan pemakai dan menurut skala prioritas yang telah ditetapkan.
- Pengadaan bahan pustaka didasarkan atas peraturan tertulis yang merupakan kebijakan pengembangan koleksi yang disahkan penanggung jawab lembaga dimana perpustakaan bernaung

Dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa terdapat dua versi jawaban dari informan. Versi yang pertama mengatakan untuk ketersediaan dan kondisi fisik koleksi cetak sangat baik. Menurut informan kondisi fisik koleksi bahan pustaka cetak yang sebagian besar masih mulus dan terawat sangat mempengaruhi minat pemustaka dalam memanfaatkan bahan koleksi sebagaimana mestinya. Sedangkan versi yang kedua menyatakan untuk koleksi karya rekam dari informan yang pernah memanfaatkan layanan tersebut menyayangkan karena sangat terbatas yaitu hanya 5 kaset. Sedangkan empat informan lainnya menyatakan tidak tahu koleksi apa yang tersedia untuk karya rekam karena memang belum pernah dipamerkan.

### **Pembaharuan (*Update*) Koleksi**

Untuk pembaharuan koleksi, pemustaka merasa perpustakaan telah melakukan upaya pembaharuan koleksi semaksimal mungkin. Karena rata-rata koleksi yang disediakan

perpustakaan keliling terapung termasuk jenis koleksi yang masih baru dan *up to date*. Hal ini sesuai dengan pengamatan yang penulis lakukan di lapangan dan pernyataan yang diberikan informan tenaga operasional perpustakaan bahwa perpustakaan telah melakukan analisis kebutuhan pemustaka melalui jasa layanan sirkulasi yakni khusus untuk layanan pesan koleksi ataupun usulan koleksi, selain itu, buku yang dibawa juga sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat daerah setempat.

Berdasarkan hasil penelitian, informan mengatakan perpustakaan selalu melakukan pembaharuan koleksi, karena di setiap kunjungannya, selalu ada buku-buku yang baru. Ada juga informan yang menyatakan bahwa perpustakaan seringkali membawa buku-buku sesuai dengan kebutuhannya, yaitu agama Kristen. Padahal sebagian besar pemustaka yang dilayani di dua kecamatan sebelumnya yakni hiri dan moti adalah beragama Islam.

Sebagai sebuah penyedia jasa layanan perpustakaan harus selalu mengalami perubahan dalam masukan (input), proses, maupun keluarannya (output). Perubahan masukan di perpustakaan diantaranya pembaharuan koleksi perpustakaan agar informasi yang disajikan selalu *up to date* agar pengguna selalu merasa nyaman, fresh dan tidak bosan dengan bahan bacaannya. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan koleksi perpustakaan juga akan meningkatkan image pustakawan dan perpustakaan terhadap penggunaannya.

### **Pelayanan yang Diberikan Tenaga Operasional Perpustakaan**

Dari hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa semua informan menyatakan pelayanan yang diberikan petugas operasional perpustakaan cukup baik karena dedikasi yang tinggi untuk mengantarkan informasi dengan menyebrangi lautan dengan situasi gelombang yang tidak menentu dan penuh resiko.

Sedangkan informan lainnya mengungkapkan bahwa petugas operasional memiliki kemampuan akan ketanggapan masalah yang dihadapi pemustaka, kemampuan komunikasi yang baik dan juga kemampuan bersosialisa dengan pemustaka, sehingga suasana di perpustakaan tidak kaku, dan pemustaka menjadi tidak sungkan untuk memanfaatkan layanan dan bertanya apabila mengalami kesulitan.

### **Pelatihan dan Kependidikan Tenaga Operasional Perpustakaan**

Untuk menjadi tenaga operasional perpustakaan yang bergerak dalam bidang informasi, membutuhkan keahlian dibidangnya. Untuk dapat menjadi tenaga profesi yang memiliki keahlian dibutuhkan pendidikan dan pelatihan baik formal, informal maupun non formal. Yang mana salah tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu pemustaka, disamping pengembangan ilmu perpustakaan itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh informasi dari informan tenaga operasional perpustakaan bahwa pernah beberapa kali mereka diikutsertakan untuk pelatihan baik di tingkat nasional maupun provinsi, namun untuk studi lanjut tidak ada anggaran yang disediakan perpustakaan.

### **Pos dan Waktu Layanan Jadwal Pelaksanaan Kunjungan Perpustakaan Keliling Terapung**

Mengingat layanan perpustakaan keliling merata untuk semua kalangan, tanpa memandang golongan, status, dan ekonomi. Maka petugas perpustakaan keliling perlu mengatur waktu sebaik-baiknya sehingga dalam melayani semua pihak yang membutuhkan

informasi dan jasa perpustakaan keliling tidak mengalami banyak kendala terutama sekali dalam pengembangan layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, semua informan menyatakan kekecewaannya terhadap jadwal kunjungan, karena kunjungan yang dilakukan hanya per triwulan satu kali kunjungan untuk masing-masing kecamatan. Jangka waktu jadwal kunjungan layanan perpustakaan keliling terapung, dinilai masih jauh dari harapan pemustaka, hal ini karena jadwal kunjungan tiga bulan sekali kunjungan. Padahal masyarakat menantikan kehadiran perpustakaan keliling terapung karena memiliki informasi yang beragam dan selalu *up to date*.

### **Pemberian waktu Layanan**

“Secara ideal waktu pelayanan Perpustakaan keliling dilakukan dalam dua shift, yaitu pagi antara pukul 08.30 s/d 14.00 dan shift sore antara pukul 15.00 s/d 20.00. Dengan perbandingan waktu shift ini anggota masyarakat yang tidak mendapatkan mengunjungi perpustakaan keliling pada sore hari. Sebaliknya yang tidak dapat meminjam bahan pustaka pada pagi hari”. (Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling, 1992:21).

Berdasarkan pedoman penyelenggaraan perpustakaan keliling tersebut, maka waktu layanan yang ditetapkan di perpustakaan keliling terapung sudah memenuhi standar yang ditetapkan. Namun berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka semua informan menyatakan layanan dengan dua shift yaitu pagi dan malam sudah cukup baik. Namun untuk layanan pada malam hari, alangkah baiknya jika lebih ditingkatkan lagi khususnya untuk permasalahan pencahayaan.

### **Keberadaan Pos Layanan yang Menjadi Tempat Layanan Perpustakaan**

Dari hasil penelitian terhadap informan, ada beberapa yang merasa keberadaan pos layanan sudah cukup baik, dan ada juga yang kurang setuju dengan keberadaan pos layanan. Namun yang paling dominan adalah pos layanan sudah cukup baik, hal ini karena terletak di dermaga yang mana sangat ramai sehingga lebih banyak orang yang bisa memanfaatkan perpustakaan. Sedangkan hasil penelitian terhadap satu informan yang tinggal jauh dari dermaga, menyatakan ungkapan kekecewaannya yang merupakan akibat daripada jauhnya akses dari kelurahan tempat tinggalnya ke dermaga yang tidak begitu baik.

### **Layanan**

Layanan merupakan produk perpustakaan dalam bentuk jasa yang sangat penting bagi pemustaka. Oleh karena itu perpustakaan harus memberikan layanan semaksimal mungkin dalam menjalankan kegiatan layanannya, sehingga diharapkan dapat memenuhi segala permintaan pemustaka akan sumber informasi yang dibutuhkan. Layanan yang disediakan di perpustakaan keliling terapung diantaranya :

- a. Layanan peminjaman
- b. Layanan pengembalian
- c. Layanan buku daftar kunjungan pemustaka

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, layanan sirkulasi kurang mendapat tanggapan positif dari informan. Hal ini karena, jangka waktu peminjaman dan

pengembalian buku yang dinilai sangat singkat, syarat meminjam yang hanya bisa diperuntukkan bagi pemustaka yang telah memiliki kartu tanda pengenal padahal, para siswa sangat ingin meminjam koleksi yang ada, dan yang terakhir, apabila banyak yang memanfaatkan jasa layanan sirkulasi, maka pemustaka dari luar ataupun dalam haru rela antri untuk masuk dan keluar.

### **Layanan Baca di Tempat**

Layanan baca di tempat diberikan kepada pemustaka khususnya para pelajar yang mana memang belum diperbolehkan untuk meminjam buku dikarenakan belum memiliki KTP. Mereka dapat membaca buku di ruang baca sesuai dengan jadwal layanan perpustakaan keliling terapung. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan, pada intinya, informan mengharapkan adanya perluasan wilayah baca misalnya dengan penambahan tanda baca. Hal ini agar pemustaka yang tidak kebagian tempat masih tetap dapat memanfaatkan jasa layanan.

## **V. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan:

1. Sarana-prasarana yang ada di perpustakaan keliling terapung termasuk cukup baik dilihat dari kondisi ruang baca yang bersih serta pencahayaan pada siang hari yang baik karena cahaya alami dari matahari, telah mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sedangkan untuk pencahayaan pada malam hari yang redup dan beresiko merusak koleksi serta sirkulasi udara pada siang hari apabila banyak pemustaka yang memanfaatkan jasa layanan karena bisa menyebabkan kegerahan didalam kapal perpustakaan belum sesuai dengan harapan pemustaka sehingga pemustaka belum merasa puas.
2. Ketersediaan dan kondisi fisik termasuk cukup baik khususnya untuk kelengkapan serta pembaharuan koleksi cetak, hal ini terlihat dari kepuasan yang ditujukan pemustaka ketika koleksi yang dibutuhkan dalam kondisi baik dan tersedia di perpustakaan, serta pergantian koleksi yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, sehingga pemustaka menyatakan kepuasannya. Sedangkan untuk *shelving* atau penyusunan koleksi di jajaran koleksi yang seringkali tidak sesuai dengan subyek serta tidak adanya petunjuk klasifikasi dan ketersediaan karya rekam di perpustakaan masih belum memberikan kepuasan kepada pemustaka.
3. Sumber daya manusia yang ada di perpustakaan sudah cukup baik untuk mengoperasikan layanan perpustakaan keliling, hal ini karena untuk pelayanan yang diberikan, pemustaka merasa petugas selalu membantu apabila pemustaka memiliki kendala dalam pemanfaatan layanan, serta kemampuan berkomunikasi petugas pun sangat baik sehingga pemustaka merasa puas. Sedangkan untuk Sumber Daya Manusia, tenaga operasional telah mengikuti beberapa pelatihan yang dilakukan namun untuk pendidikan tidak ada beasiswa studi lanjut dari perpustakaan.

4. Jadwal pelaksanaan kunjungan, waktu layanan dan keberadaan pos layanan memberikan kekecewaan kepada pemustaka karena berbagai keterbatasan terutama dalam hal biaya operasional yang dimiliki sehingga tidak memberikan kepuasan kepada pemustaka.
5. Pemustaka perpustakaan keliling terapung merasa tidak puas khusus untuk layanan, hal ini dilihat dari layanan peminjaman dan pengembalian koleksi dengan kurang waktu yang sangat sangat singkat. Layanan baca di tempat, menurut pemustaka terbatas. Serta layanan pemutaran film yang belum pernah dirasakan pemustaka di kecamatan Batang Dua dan Moti.

### Saran

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk sarana-prasarana perlu adanya perbaikan pencahayaan pada malam hari secepatnya, sedang untuk ruang baca bisa dengan menyediakan tenda baca agar sirkulasi udara di dalam ruang baca bisa lebih baik lagi.
2. Diharapkan perpustakaan keliling terapung dapat mengevaluasi apa yang menjadi kebutuhan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi serta proses *shelving* yang diterapkan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan.
3. Untuk Sumber Daya Manusia, diharapkan adanya penyediaan beasiswa untuk studi lanjut khususnya ilmu perpustakaan dan informasi, agar petugas bisa lebih profesional lagi dalam memberikan pelayanan dengan lebih baik.
4. Perlu adanya penambahan biaya operasional sehingga jadwal kunjungan, serta waktu layanan yang diberikan dapat diperpanjang serta pos layanan bisa ditambah misalnya dengan menyediakan perahu karet yang bisa mengantarkan pemustaka ke kapal perpustakaan.
5. Untuk jangka waktu peminjaman dan pengembalian yang ditetapkan layanan sirkulasi agar lebih diperpanjang misalnya membangun kerja sama dengan perpustakaan sekolah ataupun perpustakaan kelurahan dalam proses pengembalian koleksi serta untuk layanan pemutaran film dapat didayagunakan secara aktif dan dapat segera dilayangkan di Kecamatan Batang Dua dan Moti.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ariwibowo, Marzuli, *Melawan Ombak untuk Mengantar Ilmu*, Akses dari <http://nasionatkonroas.com/read/2011/03/18581975> diakses tanggal 29 januari 2013.
- Darmono. 2001., *Manajemen dan Tata Perpustakaan Sekolah*, Cet. I, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Dewiyana, Himma., 2006., *Kompetensi dan Kurikulum Perpustakaan: Paradigma Baru dan Dunia Kerja di Era Globalisasi Informasi dan Dokumentasi*, Medan: Departemen Studi Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra USU.

- Hardjonoprakosa, Mastini., 1992., *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling.*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Hermawan S., Rachman dan Zulfikar Zen., 2006., *Etika Pustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia.* Jakarta: Sagung Seto.
- HS, Lasa., 2005., *Manajem en Perpustakaan.*, Yogyakarta: Gama Media.
- \_\_\_\_\_, 2007., *Manajenien Perpustakaan Sekolah.*, Yogyakarta: Pinus.
- Kamus Kepustakawanan Indonesia.*, 2009., Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Idrus, Muhammad., 2009., *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.* Jakarta: Airlangga.
- Undang-Undang RI nomor 43 tentang Perpustakaan.*, 2007., Jakarta: Asa Mandiri.
- Irawan, Hadi. 2003., *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kota Ternate dalam Angka 2012.*, 2012., Ternate: Badan Pusat Statistik.
- Lancaster, F.W. dan Sandore, Beth., 1997., *Technology and management in library and information services.* Illinois: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois.
- Moleong, Lexy., 2002., *Metodologi Penelitian Kualitatif.*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari dan Martini Hadari., 1995., *Instrumen Penelitian Bidang Sosial.* Yogyakarta: UGM Press.
- Panduan koleksi Perpustakaan Keliling.*, 1992., Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Pedoman Perpustakaan Keliling.*, 2006., Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Poerwadarminta., 2005., *Kamus Besar Bahasa Indonesia.*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Sulistyo-Basuki.,1991., *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumardji, P., 1991., *Perpustakaan Organisas dan Tata kerjanya.*, Yogyakarta: Kanisius.
- Sunu, Pramudya., 1990., *Peran SDM Dalam Penerapan ISO 9000: Kajian Peran SDM dengan pendekatan TQM.*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sutardji dan Maulidyah, S.I., 2006., *Analisis beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan: studi kasus di perpustakaan Balai Penelitian Tanam Kacang-kacangan dan Umbi-Umbian.*, Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol. 15, Nomor 2, 2006.
- Sutarno, NS., 2003., *Perpustakaan dan Masyarakat.*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- ....., 2006., *Manajemen Perpustakaan.* Jakarta: Sagung Seto.
- ....., 2008., *Kamus Perpustakaan dan Informasi.*, Jakarta: Jala Permata.

Supriyanto., 2006., *Aksentuasi Perpustakaan Dan Pustakawan.*, Jakarta : Ikatan Pustakawan Pengurus Daerah DKI Jakarta.

Suwarno, Wiji., 2009., *Psikologi Perpustakaan.*, Jakarta: Sagung Seto.