

# KINERJA PETUGAS PERPUSTAKAAN UMUM DI KABUPATEN KETAPANG PROVINSI KALIMANTAN BARAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Dwi Ariwibowo<sup>1</sup>, Erdi<sup>2</sup>, Endang Indri Listiani<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Magister Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Ketapang, dengan tujuan ingin mengungkapkan realibilitas, responsivitas, empati petugas dalam memberikan pelayanan jaringan perpustakaan kepada pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang. Subjek penelitian diperoleh dari hasil wawancara kepada masyarakat pengunjung (masyarakat biasa, pelajar dan mahasiswa), Kepala Kantor, Kepala Seksi Perpustakaan dan Petugas Pelayanan perpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengguna dapat dilihat sebagai berikut: (1) Reliabilitas (Reliability) belum terdapat peningkatan kinerja petugas pelayanan jaringan perpustakaan mengenai ketepatan waktu. (2) Daya Tanggap (Responsivitas) belum terdapat peningkatan kinerja petugas pelayanan perpustakaan pada saat membantu dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan pengunjung (3) Empati (Emphaty) belum terdapat peningkatan kinerja pelayanan perpustakaan pada pelayanan yang penuh perhatian secara personal kepada pengunjung.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Perpustakaan Umum, Realibilitas, Responsivitas, Empati

---

<sup>1</sup> PNS

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak

<sup>3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Sebagai upaya dalam mengantisipasi tuntutan ke depan menuju kondisi yang diinginkan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Ketapang menetapkan visi yaitu terwujudnya perpustakaan dan kearsipan sebagai pusat ilmu pengetahuan dan informasi yang handal, dengan misi yaitu melestarikan karya cetak dan karya rekam sebagai hasil budaya bangsa serta meningkatkan kegemaran membaca, melaksanakan tertib pengolahan arsip serta memberdayakan arsip sebagai bukti akuntabilitas kinerja aparatur, menyelamatkan dan melestarikan arsip sebagai memori kolektif bangsa. Oleh karena itu Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Ketapang menjadi sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana pegawai tersebut telah melaksanakan tugas-tugasnya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama di bidang pengelolaan perpustakaan. Upaya untuk mewujudkan misi ini sudah diatur secara rinci oleh Peraturan Bupati Ketapang Nomor 43 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Ketapang. Unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi yang mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis di bidang Perpustakaan, Kearsipan dan Dokumentasi daerah serta melaksanakan tugas dekonsentrasi dan pembantuan yang diserahkan oleh Bupati sesuai dengan lingkup tugasnya.

Menurut Dwiyanto (2002:196) bahwa “secara kelembagaan, pemberian pelayanan kepada publik belum sepenuhnya mengembangkan prinsip kompetensi, yakni kemampuan petugas untuk memenuhi dan mengetahui proses pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pembedaan atas dasar afiliasi sosial kemasyarakatan juga sering dijumpai dalam penyelenggaraan pelayanan publik”. Penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya memenuhi syarat keetisan atau sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Pelayanan jaringan perpustakaan merupakan wadah pengembangan mengembangkan minat baca perpustakaan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari pegawai terhadap kepentingan masyarakat sebagai tujuan utama. Pelayanan tersebut, pada dasarnya tidak terlepas dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya. Kondisi pelayanan demikian dapat diciptakan suatu etika pelayanan publik yang berjalan sesuai dengan misi yaitu mewujudkan aparatur Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang yang profesional guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis pada Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan umum Kabupaten Ketapang melalui pelayanan jaringan perpustakaan serta mengembangkan minat baca perpustakaan belum sesuai dengan harapan masyarakat, hal tersebut masih terlihat:

1. Kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang kurang maksimal sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengembangkan minat baca perpustakaan;

2. Kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap pengunjung kurang optimal sehingga masih ada pengunjung yang belum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan misi perpustakaan, dan ;
3. Kurang tegas dan perhatian dari aparat terhadap pengunjung dalam memberikan pelayanan.

Kondisi aktual seperti tersebut diatas menjadi latar belakang ketertarikan untuk penelitian ini sehingga akan diketahui lebih mendalam mengenai kondisi kinerja petugas Perpustakaan Umum di Kabupaten Ketapang.

## **2. Ruang Lingkup Masalah**

Ruang lingkup penelitian ini pada kinerja petugas dalam pelayanan jaringan perpustakaan dalam mengembangkan minat baca perpustakaan kepada pengunjung pada Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang.

## **C. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian adalah : Bagaimana kinerja petugas dalam memberikan pelayanan jaringan perpustakaan kepada pengunjung pada Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kinerja**

Pengertian kinerja menurut Prawirosentono (2004:12) adalah sebagai berikut : Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sementara itu Ruky (2002: 25) memberikan pengertian kinerja atau *performance* adalah: "sebagai hasil kerja seseorang pekerjaan atau keseluruhan, di mana hasil kerja tersebut harus ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang ditentukan)."

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dijelaskan bahwa kinerja berhubungan dengan bagaimana melakukan suatu pekerjaan dan menyempurnakan hasil pekerjaan berdasarkan tanggungjawab namun tetap mentaati segala peraturan-peraturan, moral maupun etika.

Sejalan dengan pengertian di atas, Bernardin dan Rusell (1998 : 379) menyebutkan bahwa : "*Performance is defined as the record of out comes product on a specified job function or activity during a specified time period* (Kinerja merupakan tingkat pencapaian/rekor produksi akhir pada suatu aktivitas organisasi atau fungsi kerja khusus selama periode tertentu)".

Lebih lanjut Darmawan (2005:32) memberikan pendapatnya tentang pengertian kinerja adalah "hasil kerja yang dapat dicapai oleh aparatur, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika."

Dari beberapa definisi tentang kinerja tersebut dapat diperoleh pengertian bahwa kinerja atau *performance* merupakan hasil kerja yang secara konkrit dapat ditunjukkan oleh aparatur sesuai dengan tugas pokok, fungsi serta kewenangan yang diberikan kepadanya. Hasil dari kinerja dimaksud dapat diukur dalam berbagai kriteria, yaitu dalam dimensi kuantitas (jumlahnya) dan kualitas (mutunya). Sedang standar yang digunakan untuk mengukurnya dapat berupa rencana kerja yang telah ditentukan, peraturan perundang-undangan yang harus dipedomani, norma-norma serta nilai-nilai moral dan etika yang berlaku di dalam organisasi tersebut.

## 2. Pelayanan Publik

Kebijakan publik merupakan salah satu tahapan dari proses kebijakan sektor pelayanan publik. Kebijakan pemerintah mengenai sektor pelayanan publik di atur dalam Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik, pasal 1 ayat (1) ditegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian ayat (7) menegaskan bahwa 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. (Sea, 2009:6)

Pemahaman pelayanan publik yang disediakan oleh birokrasi merupakan wujud dari fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Dapat dipertegas bahwa maksud dari publik servis tersebut adalah demi untuk mensejahterakan masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut Widodo (2001:269) mengartikan "pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Jaminan pelayanan dan para birokrat dalam menjalankan kebijakan politik dan memberikan pelayanan publik yang dibiayai oleh dana publik senantiasa mendasarkan diri pada nilai etika yang selaras dengan kedudukannya. "Birokrasi merupakan sebuah sistem, yang dalam dirinya terdapat kecenderungan untuk terus berbuat bertambah baik untuk organisasinya maupun kewenangannya yang perlu menyandarkan diri pada nilai-nilai etika" (Widjaya, 2004:43).

Zethaml (dalam Widodo, 2001: 275) mengemukakan tolok ukur pelayanan publik meliputi beberapa dimensi, yaitu: (1) pelayanan tanpa pamrih, (2) Rasionalitas pelayanan, (3) netralitas pelayanan, (4) objektivitas pelayanan.

Pelayanan publik mengarah kepada ukuran kualitas kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono sebagaimana dikutip Napitupulu (2007:172), ada tiga dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

1. *Realibility*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpecaya;
2. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;

3. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Menurut Napitupulu (2007:220) Standar Pelayanan Publik adalah “Spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi : (a) prosedur pelayanan; (b) waktu penyelesaian; (c) biaya pelayanan; (d) produk pelayanan; (e) sarana dan prasarana; (f) kompetensi Petugas memberi Pelayanan”

Islamy (2006:278) membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik yaitu:

- a. Kesederhanaan, mengandung arti prosedur tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat tidak berbelit-belit
- b. Kejelasan dan kepastian adalah prosedur/tata cara pelayanan; persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif;
- c. Keamanan, mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat;
- d. Keterbukaan adalah prosedur atau tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tariff
- e. Efisiensi adalah persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hak-hak berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan
- f. Ekonomis adalah pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar
- g. Keadilan yang merata yaitu cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat;
- h. Ketepatan waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

Mengukur pelayanan yang bermutu, maka perlu diketahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi di dalam menentukan bentuk pelayanan yang bermutu. Sebagaimana pernyataan Suit dan Almasdi (2007:228), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi bentuk pelayanan adalah :

- a. Usaha mendekati diri dengan masyarakat, dengan memandang kepentingan masyarakat ramai.
- b. Jenis kelamin akan mempengaruhi cara melayani, misalnya cara menyambut mereka dan cara menghadapi mereka.
- c. Jenis barang dan jasa, seperti ada jenis barang yang cukup dipajang sudah memberikan informasi, tetapi ada juga perlu pelayanan ekstra terutama jenis pelayanan jasa.
- d. Latar belakang pendidikan, karena penampilan dapat menjadi salah satu ukuran di dalam pemberian pelayanan sehingga yang dilayani ada rasa kepercayaan dan keyakinan yang tinggi.
- e. Bahasa untuk berkomunikasi harus dapat dimengerti, apakah dengan berkomunikasi langsung ataupun melalui komunikasi isyarat.

- f. Fasilitas yang ada cukup memadai, karena merupakan alat bantu dalam memberikan pelayanan.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini tergolong kedalam jenis penelitian deskriptif yang analisisnya dikemukakan secara kualitatif dilaksanakan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Ketapang Provinsi Kalimantan Barat. Subjek penelitian ini terdiri dari informan, yaitu masyarakat pengunjung (masyarakat biasa, pelajar dan mahasiswa) dan Kepala Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang, Kepala Seksi Perpustakaan, petugas pelayanan pengunjung. Teknik pemilihan subjek penelitian yang digunakan adalah teknik bertujuan (*purposive*) . Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dengan alat berupa pedoman wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan dan mengurutkan data dalam pola, kategori satuan uraian dasar, sehingga dari analisis dapat diketahui dan ditemui tema-tema tertentu yang dapat dijadikan teori *substantif* yang kegiatannya melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### **D. HASIL PENELITIAN**

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan jaringan perpustakaan kepada pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang dapat dideskripsikan sebagai berikut :

#### **1. Realibilitas Pelayanan**

Secara umum tingkat keberanian petugas Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang dalam mengambil inisiatif pelayanan jaringan perpustakaan yang dihadapi dapat menunjukkan tingkat kompetensi aparat tersebut, sehingga tidak terjadi adanya kurang primanya pelayanan terhadap masyarakat selaku pengunjung. Petugas Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan jaringan perpustakaan yang selalu mengacu pada petunjuk pelaksanaan, maka berarti petugas tersebut tidak memiliki kemampuan untuk menerapkan aturan sesuai dengan konteks pelayanan yang sedang berlangsung. Terkadang petugas memahami aturan secara kaku tidak mampu berinisiatif untuk menerjemahkan aturan sesuai dengan situasi dan kondisi, sehingga tidak ada tanggung jawab yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang memuaskan. Pada kenyataannya pelayanan jaringan perpustakaan yang dilakukan oleh petugas Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang terhadap masyarakat pengunjung perpustakaan belum sepenuhnya menunjukkan kualitas pelayanan, sehingga mempengaruhi jumlah pengunjung, indeks kepuasan pengunjung.

Kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari realibility yang merupakan faktor penentu keberhasilan pelayanan. Realibility merupakan kemampuan petugas untuk bekerjasama dalam rangka memberikan pelayanan jaringan perpustakaan yang terbaik kepada masyarakat pengunjung ke Perpustakaan, sehingga dapat dipercaya. Sebagian besar belum memiliki kesadaran yang sama bahwa proses pelayanan publik adalah tugas dan kewajiban bersama. Faktor penyebab minimnya kesadaran antara patugas nampak ketika menemui kesulitan

dalam memberikan pelayanan atau tindakan yang dilakukan petugas adalah tidak seimbang antara jumlah petugas yang memberikan pelayanan dengan jumlah pengunjung.

Reabilitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan jaringan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang adalah kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang berkaitan dengan pelayanan jaringan perpustakaan terhadap masyarakat yang berkunjung di Perpustakaan dengan mengembangkan program-program pelayanan terhadap koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan. Untuk itu, aspek realibilitas akan dilihat melalui keterkaitan antar program kegiatan dengan kebutuhan masyarakat, daya tanggap petugas dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengunjung pameran koleksi perpustakaan dan tersedianya wadah serta kesempatan bagi masyarakat pengunjung untuk menyampaikan saran atau keluhan. Secara singkat, realibilitas pelayanan adalah mengukur daya tanggap petugas pelayanan terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat pengunjung.

Proses pelayanan publik dari petugas pelayanan jaringan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang masih menjadi penting untuk diperhatikan. Petugas pelayanan jaringan perpustakaan terkadang belum melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh dalam proses pelayanan, artinya pelayanan yang terjadi masih perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki, sebab berdasarkan data tersebut ternyata petugas pelayanan jaringan perpustakaan secara kualitas dan kuantitas masih terbatas. Mengingat hakikat dasar perpustakaan sebagai institusi yang berupaya membuka akses pengetahuan dan informasi seluas-luasnya bagi sebanyak mungkin anggota masyarakat, maka adalah wajar bahwa perpustakaan- perpustakaan yang terbuka untuk umum harus semakin banyak tersedia. Sesuai yang diamanatkan Undang-Undang, untuk mewujudkan keberadaan perpustakaan- perpustakaan seperti itu diperlukan dukungan penuh dari pemerintah, selain juga partisipasi dari masyarakat yang seluas mungkin.

Dapat diasumsikan bahwa masih banyaknya keluhan masyarakat selaku pengunjung perpustakaan, terutama mengenai kurang tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan jaringan perpustakaan kepada pengunjung, dikarenakan petugas tersebut belum serius menangani pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung-jawabnya. Sikap dan tindakan petugas tercermin dalam melayani pengunjung lebih banyak pasif untuk memberikan penjelasan yang diperlukan oleh pengunjung tentang koleksi perpustakaan. Dengan demikian keseriusan dan kesungguhan petugas terutama menyangkut disiplin dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat dinilai masih rendah.

## **2. Responsivitas Pelayanan**

Kondisi pelayanan jaringan perpustakaan yang diberikan kepada masyarakat yang berkunjung di Perpustakaan terkadang sengaja diciptakan lamban, Kalau bisa dipecepat kenapa harus diperlambat, sehingga masyarakat selaku pengunjung merasa sia-sia tanpa mendapatkan pengetahuan terhadap koleksi perpustakaan, baik dalam bentuk wujud benda maupun gambar. Kondisi demikian, timbul kesan negatif dari sikap dan tindakan petugas di mata

masyarakat bahwa petugas pelayanan jaringan perpustakaan belum menjalankan kewajibannya sebagai seorang abdi terhadap masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada publik. Aspek responsivitas pelayanan dilihat dari tingkat pelayanan jaringan perpustakaan yang diberikan oleh petugas, masih dirasakan relatif belum merata terhadap masyarakat yang berkunjung di Perpustakaan yang memerlukan informasi mengenai koleksi perpustakaan. Hal tersebut terlihat dari tenggang waktu dalam memberikan pelayanan jaringan perpustakaan, ketepatan dalam memberikan segala bentuk informasi kepada masyarakat. Di samping itu, masih ditemui petugas yang pasif tanpa adanya respon kepada pengunjung ketika pengunjung memerlukan informasi.

Responsivitas pelayanan jaringan perpustakaan tentunya memperhatikan nilai kepentingan umum yang semakin tinggi, maka harus dihindari kemungkinan terjadinya keadaan seperti kepentingan pribadi diatas kepentingan umum atau kepentingan pribadi mengorbankan kepentingan umum. Tetapi, hal tersebut tidak berarti kepentingan umum di atas segala-galanya, sehingga tidak menghormati dan mengabaikan kepentingan pribadi serta cenderung mengorbankan kepentingan pribadi. Secara luas kepentingan umum menyangkut fasilitas yang disediakan oleh badan atau organisasi yang berkaitan dengan kepentingan orang banyak dan unsur pengorbanannya tidak tampak. Sejalan dengan penjelasan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan memenuhi kepentingan orang banyak yang disebut dengan pelayanan umum.

Mentalitas petugas pelayanan yang tidak memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan jaringan perpustakaan kepada masyarakat yang berkunjung di Perpustakaan, turut pula memberikan andil besar dalam menghambat pelayanan. Petugas pelayanan jaringan perpustakaan kepada masyarakat yang berkunjung di Perpustakaan masih memiliki etose kerja pelayanan yang rendah, sehingga mempengaruhi kemampuannya dalam melakukan tindakan diskresi (kebebasan mengambil keputusan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak konsistennya petugas menerapkan aturan dalam proses pelayanan jaringan perpustakaan. Padahal dalam aturan organisasi tersebut sudah terdapat aturan yang sifatnya mengikat bagi petugas Perpustakaan Umum untuk mematuhi. Dengan demikian, tindakan petugas yang sesuai dengan aturan dengan kenyataan yang terjadi secara faktual dapat dinilai masih sangat jauh. Oleh karena itu, harapan masyarakat pengunjung secara umum adalah petugas dapat merubah pola pikir, sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan. Dari hasil analisis tentang konsistensi perilaku para petugas dalam memberikan responsivitas pelayanan jaringan perpustakaan tersebut, dapat diasumsikan bahwa petugas belum memiliki konsistensi dalam penerapan kebijakan pelayanan jaringan perpustakaan di Perpustakaan Umum tersebut. Dalam artian, masih rendahnya kesadaran petugas dalam penegakkan kebijakan pelayanan jaringan perpustakaan, jika dilihat dari rincian yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini, terjadi karena; kekurang-tahuan dan ketidak-pedulian tentang profesi pustakawan. Tanpa apresiasi yang benar dan memadai tentang pustakawan maka perpustakaan umum di Kabupaten Ketapang akan berjalan secara serampangan, sporadis, dan tumpang-tindih;

mengurangi potensi institusi ini yang secara bersama-sama dapat bertindak sebagai pondasi bagi bangsa yang maju dan berkepribadian di bidang pengetahuan dan informasi.

### **3. Empati Pelayanan**

Realitas pelayanan yang dilakukan petugas tersebut, menunjukkan lemahnya kontrol yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang, sehingga patugas di tingkat bawah dapat bertindak di luar batas kewenangan yang ada berdasarkan aturan yang ditetapkan. Bentuk penyalahgunaan wewenang yang berdampak terjadinya tindakan menyimpang dari aturan adalah penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh orang yang memiliki suatu kewenangan tertentu yang bekerjasama dengan pihak lain dengan cara sogok menyogok, suap, mengurangi standar spesifikasi atau volume dan penggelembungan dana (*mark up*). Ini sifatnya non politis, biasanya dilakukan oleh pejabat level bawah yang tidak terlalu tinggi kedudukannya. Analisis terhadap masyarakat yang mengalami masalah merasa enggan untuk mengungkap kasus tersebut melalui proses hukum karena belum berjalannya dengan baik sistem hukum yang kita miliki.

Upaya yang telah dilakukan oleh petugas selama ini belum dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat yang berkunjung, sehingga masih ada masyarakat yang belum memahami prosedur yang sesungguhnya. Jarak (*gap*) yang terjadi merupakan gambaran pelayanan yang memperlihatkan keterbukaan informasi terhadap masyarakat belum sungguh-sungguh dilakukan. Ketidaktransparannya informasi khususnya mengenai koleksi perpustakaan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan jaringan perpustakaan, sehingga menyebabkan pihak pengunjung belum dapat memahami koleksi perpustakaan yang dikunjunginya.

Pelayanan jaringan perpustakaan yang diberikan petugas Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang belum menunjukkan hasil yang menggembirakan, karena selain masalah keterbatasan anggaran pengadaan, masalah yang sering muncul adalah penyusunan judul buku untuk perpustakaan yang lebih mengedepankan mentalitas proyek dengan mengambil judul buku hanya dari satu penerbit yang memberikan komisi tertinggi. Atau Perpustakaan hanya pasrah seratus persen kepada toko/distributor buku untuk pengadaan bahan pustaka. Model pengadaan buku yang demikian hanya akan menghasilkan “perpustakaan yang membodohkan”. Oleh karena itu mempengaruhi minat baca masyarakat yang rendah hendaknya tidak dijadikan “legitimasi” atau alasan pembenaran bagi terpuruknya dunia perpustakaan secara umum. Kehadiran perpustakaan memang diharapkan untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Dengan demikian tingkat pemahaman dari petugas Perpustakaan Umum Kabupaten Ketapang terhadap apa yang menjadi beban tugasnya, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung ke Perpustakaan belum sepenuhnya dipahami dengan baik. Kekurang-pahaman petugas disebabkan petugas pelayanan tersebut kurang berpengalaman dan rata-rata masih baru melaksanakan tugas tersebut, sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Di samping itu, dukungan pemerintah Kabupaten Ketapang sangat berpengaruh terhadap perpustakaan umum, karena menyangkut eksistensi dari

keberadaan perpustakaan umum tersebut. Jika keberadaan perpustakaan umum tidak mendapat dukungan dari pemerintah, maka perpustakaan umum tidak berkembang dengan baik dan akan berpengaruh terhadap minat baca masyarakat.

Sikap empati petugas perpustakaan, dalam memberikan layanan perpustakaan, tentunya tidak terlepas dari peranan komunikasi yang sangat penting. Hampir semua aktivitas pelayanan dan kerja di lingkungan perpustakaan yang terjadi dalam keseharian tidak terlepas dari interaksi/komunikasi dalam berbagai cara; baik secara verbal, tulisan, gestural, ataupun bentuk komunikasi lainnya. Namun, ada banyak pengertian atau pemahaman tentang komunikasi itu sendiri, sehingga perlu adanya kesatuan persepsi. Penyampaian informasi mengenai pelayanan jaringan perpustakaan tentang koleksi perpustakaan secara eksternal belum teralisasi dengan baik. Hal tersebut disebabkan sarana layanan perpustakaan kurang menunjang terutama bagi pengguna khusus. Karena belum menyediakan akses untuk pengguna berkebutuhan khusus, sehingga bila ada pengguna berkebutuhan khusus yang berkunjung ke perpustakaan mengalami kesulitan. Oleh karena itu, perpustakaan harus menyediakan akses khusus bagi pengguna khusus mengingat pengguna perpustakaan umum adalah masyarakat umum yang terdiri dari berbagai lapisan. Dengan disediakan akses khusus akan memudahkan pengguna berkebutuhan khusus dalam mengakses informasi, sehingga kebutuhan mereka bisa terpenuhi, seperti dalam wujud *webside*/internet.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, terlihat bahwa permasalahan yang dihadapi mengenai penyampaian informasi dalam perpustakaan adalah kemampuan petugas dalam mendengar. Karena syarat seorang pustakawan mempunyai kemampuan mendengarkan, seperti mampu mengungkapkan keinginan pengguna, terutama dalam pelayanan referensi dan penelusuran informasi, mampu memahami pandangan seseorang, tingkah laku, perasaan dan rasa kekhawatiran, mampu menyerap informasi sebagai bahan membuat keputusan dan mampu menangkap umpan balik tentang penampilan diri seseorang.

Dari hasil analisis tentang faktor komunikasi yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan jaringan perpustakaan, diasumsikan bahwa faktor komunikasi belum berjalan dengan efektif dalam arti tidak terjadi komunikasi yang sifatnya dua arah dalam mensosialisasikan aturan yang ada di Perpustakaan Umum tersebut, jika dilihat dari rincian yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini, terjadi karena; *pertama*, upaya yang telah dilakukan oleh petugas Perpustakaan Umum tersebut dalam mensosialisasikan aturan organisasi menjadi mubasir karena informasi yang disampaikan tidak mendapat respon dari masyarakat; *kedua*, sarana atau media yang digunakan dalam penyampaian informasi juga tidak efektif, dalam artian banyak masyarakat yang tidak tertarik, sehingga masyarakat tidak memahami makna dari informasi tersebut; *ketiga*, jumlah masyarakat yang berkunjung tidak seimbang dengan jumlah petugas yang memberikan pelayanan di Perpustakaan Umum, sehingga akhirnya tidak semua masyarakat yang berkunjung ke Perpustakaan Umum terjangkau oleh program sosialisasi tersebut.

Berdasarkan uraian dan analisis sebelumnya ternyata faktor komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi, karena tanpa komunikasi kegiatan

organisasi tidak akan bisa berjalan dengan lancar. Sekarang masyarakat menuntut organisasi bekerja dengan tempo yang semakin tinggi untuk merealisasikan program-programnya, anggota organisasi harus peka dan tanggap dengan sikap proaktif terhadap perubahan dalam nilai-nilai sosial, komunikasi yang efektif dan kerjasama ditumbuhkan dan dikembangkan.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Realibility atau kehandalan petugas pelayanan jaringan perpustakaan, khususnya kepada masyarakat yang berkunjung ke Perpustakaan Umum terhadap koleksi perpustakaan belum maksimal. Hal terlihat dari sistem dan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas belum mengarah kepada tata cara penanganan kemampuan petugas yang tanggap dan cepat sesuai dengan yang dijanjikan (tepat waktu), dan daya inisiatif, kreativitas yang masih terlalu prosedural.
2. Responsivitas atau daya tanggap petugas pelayanan jaringan perpustakaan kepada masyarakat yang berkunjung ke Perpustakaan Umum dinilai belum sesuai dengan standar pelayanan publik sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengunjung, seperti prosedur pelayanan yang belum dibakukan bagi petugas dan pengunjung termasuk pengaduan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan belum secara optimal berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan sikap serta perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan..
3. Empaty atau sikap tegas dengan penuh perhatian oleh petugas pelayanan jaringan perpustakaan belum sesuai dengan harapan pengunjung. Hal ini, menunjukkan petugas kurang mampu memberikan informasi kepada pengunjung mengenai koleksi perpustakaan yang ada sesuai dengan permintaan pengunjung serta kurang proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan. Hal tersebut terlihat belum konsistensi perilaku petugas dalam penerapan pelayanan jaringan perpustakaan terutama mengembangkan minat baca masyarakat terhadap perpustakaan.

### **B. Saran**

1. Untuk meningkatkan realibilitas atau kemampuan dan keandalan petugas dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, maka pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan jaringan perpustakaan harus mewujudkan prinsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan dan kenyamanan yang diharapkan oleh masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan umum.
2. Untuk meningkatkan responsivitas atau kesanggupan petugas dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan pengunjung, maka perlu adanya standar pelayanan, seperti prosedur pelayanan yang telah dibakukan, produk pelayanan yang diharapkan, kompetensi petugas sesuai dengan pengetahuan dan keahlian serta penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

3. Untuk meningkatkan empati atau sikap tegas petugas dengan penuh perhatian terhadap pengunjung, maka perlu perilaku petugas pelayanan yang akuntabilitas (dapat dipertanggungjawabkan), kondisional (sesuai dengan kondisi dan kemampuan), partisipatif (mendorong peran serta pengunjung dengan memperhatikan aspirasi), kesamaan hak (tidak diskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi) serta keseimbangan hak dan kewajiban antara petugas dengan pengunjung.

## DAFTAR REFERENSI

### Buku

- Dwidjoesastro, Soenardi. 2002. *Materi Pokok Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Karunika.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM.
- Faisal, Sanapiah. 2002. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Handoko, Hani, T. 2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BCSE.
- Hasanusi. 2005. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai*. Pontianak: MM Untan.
- Hasibuan, Malayu, SP. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Islamy, M. Irfan. 2006. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Pidato Pengukuhan Guru Besar. Malang: FIA Unibraw.
- Mangkuprawira, T.S. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Sea, Niki. 2009. *Undang-Undang 4 Tahun 2009*. Jakarta: CV. Eka Jaya.
- Siagian, P. Sondang. 2007. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE-TKPN.
- Sudarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.

Suit dan Almasdi. 2007. *Aspek Sikap Mental dalam Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sugiyono, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

The Liang Gie. 2002. *Etika Pemerintahan*. Jakarta: Yayasan Obor.

Widjaja, A.W, 2004, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.

**Dokumen Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang *Pelayanan Publik*.

Peraturan Bupati Ketapang. Nomor: 43 Tahun 2008, Tentang *Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Ketapang*.

