

# PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DI KABUPATEN SEKADAU

Oleh:  
**PATRISIANA DEBIE CYNTHIA**  
NIM. E42012089

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura  
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2017

E-mail : [patrisianadebie@gmail.com](mailto:patrisianadebie@gmail.com)

## Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk menggambarkan Pelayanan Perpustakaan di Kabupaten Sekadau dan penulisan skripsi ini didasarkan pada permasalahan yang terjadi di Perpustakaan Kabupaten Sekadau, yaitu kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya koleksi buku dan kurangnya Sumber Daya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan oleh Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46) yaitu Keandalan (*Reliability*), Berwujud (*Tangible*), Jaminan (*Assurance*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Empati/Kepedulian (*Empathy*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan subjek penelitian Kepala Kantor Perpustakaan, Staff Perpustakaan, dan Pengunjung Perpustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan masih kurang optimal karena kurangnya sarana dan prasarana yang ditandai dengan tidak adanya gedung perpustakaan, kurangnya koleksi buku di tandai dengan masih banyak koleksi buku-buku yang lama dan rusak serta kurangnya sumber daya di tandai dengan tidak adanya AC dan kurangnya komputer sehingga pelayanan di perpustakaan Sekadau kurang optimal. Rekomendasi dari penulis tentang sarana dan prasarana, koleksi buku dan sumber daya, yaitu Pemerintah Kabupaten Sekadau memberikan anggaran untuk pembangunan Kantor perpustakaan Sekadau dan memperbanyak koleksi buku terbaru serta penambahan AC dan komputer sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

*Kata-kata Kunci : Pelayanan, Perpustakaan, Kualitas.*

## LIBRARY SERVICE ON THE OFFICE OF LIBRARY ARCHIVE AND DOCUMENTATION SEKADAU REGENCY

This thesis is intended to describe the library service in Sekadau Regency and writing this thesis is based on the issues raised in the library of Sekadau Regency, that the lack of infrastructure, lack of books and his lack of collection resources. The theory used in this thesis is the theory of service quality by Zaithaml (Hardiyansyah 2011: 46), namely reliability, tangible, security, responsiveness, and empathy/concern. This research used descriptive method with qualitative approaches to research subject Head of library, library staff and library visitors.

The results of this study indicate that the library service was still less than optimal because of his lack of facilities and infrastructure of the mark with none of his library, his lack collection book mark with many collection books are old and is disrepair and lack of resources on the mark with no AC and his lack of service in the library computers, so library service on the office of library archive and documentation Sekadau Regency less than optimal. Recommendations of the author of the facilities and infrastructure, collection books and resources, namely the Government of Sekadau Regency to provide a budget for the construction of the library Office in Sekadau Regency and multiply collection latest book as well as the addition of AC and computers so that the service can run well.

*Key Word : Service, Library, Quality*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Keberadaan perpustakaan dapat menggambarkan tingkat peradaban dan budaya suatu bangsa khususnya bangsa Indonesia. Bentuk peradaban dan budaya bangsa berupa tanda, gambar dan tulisan yang berisi rekaman, gagasan, pemikiran, pengalaman, dan berbagai pengetahuan manusia yang semakin berkembang. Hal tersebut menunjukkan pentingnya perpustakaan sebagai suatu institusi yang bertugas memberikan pelayanan dengan cara menyediakan buku atau bahan pustaka yang disusun secara sistematis agar dapat digunakan oleh pemakainya. Selain itu, bahan pustaka yang disediakan dapat memberikan manfaat bagi pengetahuan dan wawasan pembaca atau pengguna perpustakaan.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, perpustakaan adalah wahana untuk belajar seumur hidup manusia. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan yaitu Mengenai Layanan Perpustakaan menyebutkan bahwa:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.132/KEP/M.PAN/12/2002 koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya terdiri dari 15000 judul buku dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola menurut

sistem tertentu. Koleksi buku bagi perpustakaan sangat penting untuk dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Dengan demikian keberadaan perpustakaan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

## 2. Fokus Penelitian

Perpustakaan adalah wahana belajar sepanjang hayat. Berdasarkan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, perpustakaan berfungsi sebagai salah satu akselerasi transfer ilmu pengetahuan. Demi tersedianya informasi berkualitas, Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau berusaha untuk mengemban amanah sebagai pengelola dibidang informasi, arsip dan dokumentasi yang artinya dalam penyajian informasi yang diberikan dilakukan secara terbuka, *up to date* dan berkualitas dengan tetap mengedepankan standar yang telah ada.

Berdasarkan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa fokus penelitian ini pada Kualitas Pelayanan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau.

## 3. Rumusan Permasalahan

Perpustakaan sebagai wahana penyimpanan bahan pustaka, informasi dan pendidikan sepanjang hayat. Ini tentunya dalam pelaksanaannya tidak terlepas dalam memberikan pelayanan. Namun, dalam kenyataannya masih ditemukannya masalah sehingga pelayanan masih kurang efektif. Melalui fakta tersebut, penulis menyimpulkan rumusan permasalahan Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau?

## 4. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan akhir. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki tujuan sebagai berikut : "Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan yang ada pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Sekadau".

## 5. Manfaat Penelitian

Penulis mengadakan penelitian ini dengan mengharapkan adanya manfaat yang diberikan kepada berbagai pihak guna menjadikan pedoman untuk penelitian dimasa yang akan datang. Manfaat penelitian tersebut pada manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya :

### 1) Secara Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan

tentang pemerintahan terutama berkenaan dengan Pelayanan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau dalam melaksanakan pelayanan agar terlaksananya pelayanan yang berkualitas sehingga dapat terciptanya kepuasan dari masyarakat.

## 2) Secara Praktis

Penelitian ini dimaksudkan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan suatu bahan koreksi bagi Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam pelayanan dan dapat berguna khususnya bagi Masyarakat Kabupaten Sekadau.

## B. TEORI DAN METODELOGI

### 1. Konsep Teori

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan menjadi kebutuhan setiap individu dalam segala aspek kehidupan. Melalui pelayanan orang dapat memperoleh kepercayaan dari para pelanggannya dan terjadi timbal balik keuntungan yang didapatkan, baik dari

pihak pemberi layanan maupun penerima layanan.

Lembaga Administrasi Negara (2008:34) merumuskan pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pihak yang dilayani disebut pelanggan. Sedangkan pihak yang melayani dapat menyampaikan layanan kepada pelanggannya. Bentuk layanan dapat berupa barang nyata, barang tak nyata atau jasa.

Setiap organisasi yang menyediakan pelayanan berkewajiban memenuhi kebutuhan pelanggan/konsumen dalam rangka meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan kualitasnya. Dalam pelaksanaan pelayanan, ada banyak hal yang perlu diperhatikan sehingga penerapannya dapat tepat sasaran dan dipertanggungjawabkan oleh pelaku pelayanan. Pelaku pelayanan harus memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik serta profesionalisme dalam melaksanakan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap orang atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu

sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penelitian ini sehingga teori yang digunakan harus mampu mengarahkan penelitian pada bidang ilmu pelayanan publik guna memecahkan masalah yang terjadi. Sinambela, dkk (2010:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah “pemuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat), haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai pengayom bagi masyarakat, pemerintah harus mampu menuntun masyarakat menuju suatu keadaan yang baik dan memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pengertian umum pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian ini sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 66/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan. Selanjutnya dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah Instansi Pemerintahan. Instansi Pemerintahan sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariat Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termaksud Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Mulik Daerah.

Menurut Juran (dalam Sulistiyani & Rosidah 2009:107) kualitas adalah sebagai kemampuan untuk menggunakan, dimana permintaan kualitas di *design*, penyesuaian kualitas, ketersediaan dan kecukupan bidang pelayanan. Sedangkan menurut pendapat Rohman (2010:5), kualitas publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teori Zaithaml untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan di kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kabupaten Sekadau. Menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*),

berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati/kepedulian (*emphaty*). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

2. Dimensi *Tangible* (berwujud) memiliki indikator sebagai berikut :

- a. penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

3 Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan cermat
- e. Semua keluhan pelanggan di respon.

4. Dimensi *Assurance* (jaminan) memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Petugas/aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas/aparatur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (empati/kepedulian) memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon /pelanggan
- b. Petugas/aparatur melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas/aparatur melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas /aparatur melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas/aparatur melayani dan menghargai setiap pelanggan.

## 2. Metode Penelitian

Berdasarkan tujuannya, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif, karena metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya

(Nawawi,2005:67). Peneliti mendapatkan pemahaman tentang penelitian deskriptif dari beberapa ahli. Menurut Tohardi (2008:108), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sebelumnya sudah ada informasi mengenai gejala sosial tersebut, namun belum memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan dan menggambarkan secara rinci hal-hal yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sekadau.

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi data. Triangulasi data dilakukan dengan pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda. Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh peneliti melalui triangulasi teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk mendapatkan kredibilitas data, peneliti menempuhnya dengan cara membandingkan hasil pengamatan dilapangan dengan hasil wawancara, kemudian dilanjutkan dengan membandingkan hasil wawancara terhadap hasil dokumentasi. Dari hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan pandangan peneliti terhadap fenomena yang diteliti.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. *Reliability* (Kehandalan)

Menurut Zaithaml (Hardiansyah 2011:18), *Reliability* (kehandalan) ditandai dengan kecermatan pegawai, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. kinerja pelayanan dapat dilihat dari proses antara lain : tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana, kejelasan aturan, dan disiplin. Berdasarkan penelitian di atas dapat dilihat dari bagaimana kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan dengan tepat dan benar sesuai dengan apa yang di minta oleh masyarakat. Standar atau kejelasan dalam aturan, serta kemampuan dan keahlian pegawai perpustakaan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan juga menjadi tujuan agar perpustakaan dapat berjalan dengan baik.

Dalam ruang lingkup pelayanan kehandalan pegawai yaitu ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Kemampuan ini harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya penyeleenggaraan kualitas pelayanan secara maksimal.

Proses pelayanan di perpustakaan juga mengharuskan agar pegawai dapat melayani dengan cermat agar tidak terjadi kesalahan pada saat pelayanan.

peneliti menarik kesimpulan bahwa benar pegawai perpustakaan sering mengalami kelalaian atau kesalahan dalam melayani pengunjung perpustakaan. Karena, sebaiknya pegawai perpustakaan sebelum meminjamkan buku ke pengunjung perpustakaan akan lebih baik jika mengingatkan batas pengembalian buku, dan jika pengunjung perpustakaan masih ingin meminjam buku tersebut, maka pengunjung perpustakaan wajib memperpanjang waktu pinjaman buku, supaya tidak terjadi keterlambatan dalam mengembalikan buku. Selain itu, faktor penghambat dalam proses pelayanan, yaitu melihat kemampuan dan keahlian pegawai perpustakaan dalam menggunakan alat bantu. Dalam proses pelayanan pegawai perpustakaan tidak lagi menggunakan mesin ketik. Dengan perkembangan zaman, maka pegawai diwajibkan menggunakan komputer dalam proses pelayanan. dalam menggunakan alat bantu ini, tidak semua pegawai perpustakaan dapat menggunakan komputer dengan baik seperti yang di harapkan.

## **2. *Tangible* (Wujud)**

Dalam ruang lingkup ini berkaitan dengan penampilan pegawai perpustakaan

dalam melayani pengunjung perpustakaan, kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan serta kedisiplinan pegawai Kantor perpustakaan Kabupaten Sekadau. Dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada pengunjung perpustakaan, tentunya pegawai perpustakaan perlu melihat beberapa hal yang harus dilakukan, hal tersebut dapat di lihat dari kinerja pegawai serta sikap yang baik yang di berikan kepada pengunjung perpustakaan.

Dalam memberikan pelayanan yang optimal demi menciptakan kepuasan masyarakat tentunya dipengaruhi oleh beberapa sumber daya aparatur dan fasilitas yang ada agar dalam memberikan layanan kepada masyarakat lebih maksimal dan dapat memuaskan masyarakat meski dengan kekurangan yang ada di Perpustakaan ini.

peneliti menilai bahwa cara berpakaian pegawai perpustakaan Kabupaten Sekadau cukup baik. Selama melakukan penelitian di kantor perpustakaan Kabupaten Sekadau, peneliti tidak pernah menemukan pegawai kantor yang menggunakan sandal saat ke kantor, atau menggunakan baju kaos biasa dan tidak berkerah selama berada di dalam kantor perpustakaan. Selain faktor penampilan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan juga berpengaruh terhadap jalan atau tidaknya pelayanan yang ada di kantor perpustakaan. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

menjadi panutan agar pegawai dapat memberikan pelayanan dengan baik.

### 3. *Responsiveness (Respon)*

Dalam ruang lingkup ini berkaitan dengan upaya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat sehingga menimbulkan kepuasan masyarakat. Ketanggapan atau respon aparatur dalam memberikan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan secara cepat tetapi berkaitan juga dengan mendengarkan keluhan dan mengatasi permasalahan yang dialami oleh masyarakat yang mengunjungi perpustakaan tersebut.

Selain kedisiplinan, pegawai kantor perpustakaan juga harus merespon setiap pelanggan yang datang ke kantor perpustakaan kabupaten sekadau. Merespon setiap pengunjung yang datang merupakan kunci utama, agar pengunjung senang dan sering kali untuk membaca buku di perpustakaan dan tidak merasa jenuh ataupun bosan. Merespon pelanggan yang datang, dilakukan dengan siapa pelayanan yang cepat dan tanggap dan juga pegawai harus bisa menanggapi setiap keluhan pengunjung perpustakaan dan mencari jalan keluar agar permasalahan tersebut tidak terjadi.

Peneliti menduga, karena masih banyak kurangnya fasilitas yang ada di kantor perpustakaan, maka pegawai kantor mengalami kesulitan saat merespon atau

menanggapi keluhan-keluhan pengunjung perpustakaan, ini karena masih banyak yang harus dilakukan lagi oleh pegawai, tidak dalam melakukan pelayanan kepada pengunjung, akan tetapi lebih melihat kepada sarana dan prasarana yang dibutuhkan kantor perpustakaan. Peneliti melihat, pegawai di kantor perpustakaan sudah baik dalam merespon keluhan pengunjung, tetapi karena memang masih banyak kekurangan fasilitas yang ada di kantor, maka itu sebagai kendala dalam memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan. Selain merespon pengunjung perpustakaan yang datang ke kantor perpustakaan Kabupaten Sekadau, pengunjung dapat melihat bagaimana cara melayani pengunjung dengan tepat waktu.

### 4. *Assurance (Asuransi)*

juga sangat penting dalam melakukan kegiatan pelayanan sebagai bentuk jaminan dalam pelayanan. Didalam dimensi assurance ini, pegawai perpustakaan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, selain itu jika ada biaya yang harus dikeluarkan oleh pengunjung perpustakaan, bagaimana sikap pengunjung perpustakaan terhadap biaya yang dibebankan tersebut.

Aparatur sebagai abdi masyarakat harus berkewajiban melayani dengan sopan santun, ramah tamah sehingga dapat meyakinkan masyarakat dan tidak

menimbulkan keraguan dari proses pelayanan yang akan dilaksanakan.

Dengan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada pungutan biaya yang dilakukan oleh pegawai perpustakaan dikantor perpustakaan Kabupaten Sekadau. Pengunjung perpustakaan dapat meminjam buku dan membaca bukudengan tidak dipungut biaya. Jadi pengunjung perpustakaan dapat meminjam buku diperpustakaan dengan bebas, tidak ada aturan dalam biaya. Dan juga setiap masyarakat yang berkunjung di perpustakaan dapat membaca buku dengan sepuas-puasnya tanpa ada biaya yang harus dibayar. Jaminan biaya yang di berikan oleh kantor perpustakaan berlaku untuk semua masyarakat, dari semua kalangan. Tidak ada membeda-bedakan. Siapapun yang datang keperpustakaan untuk meminjam buku atau untuk membaca buku dapat di layani oleh pegawai perpustakaan Kabupaten Sekadau dengan bebas biaya.

##### **5. Empathy (Empati)**

Didalam ruang lingkup ini, ditandai dengan tingkat keinginan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pengunjung perpustakaan. dalam ruang lingkup ini berkaitan dengan upaya dari pegawai perpustakaan untuk berinisiatif dan secara langsung melihat kebutuhan pengunjung perpustakaan selaku penerima layanan. Dalam memberikan pelayanan kepada

pengunjung perpustakaan, pegawai harus lah memuaskan para pengunjung perpustakaan, dimana dalam kepuasan pengunjung ini dapat menjadi tolak ukur bagi pegawai perpustakaan untuk melihat antusias dari para pengunjung. Pengunjung perpustakaan sebagai penerima layanan tentunya sangat menginginkan pelayanan yang terbaik dari pegawai perpustakaan. Sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, aparatur tentunya harus memiliki inisiatif dalam mengetahui keinginan masyarakatnya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat dan aparaur pemerintah yang berkaitan dengan empahy yang ditunjukkan dengan keinginan aparatur dalam mengetahui keinginan masyarakat bahwa aparatur telah memberikan pelayanan yang optimal yang ditunjukkan dengan upaya dan keinginan untuk mmengetahui apa yang diinginkan masyarakat dalam pelayanan. Sehingga terciptalah suatu suasana yang kondusif dalam pemeberian pelayanan kepada masyarakat, dengan berhasilnya atau tercapainya layanan yang optimal di perpustakaan dapat membuat minat masyarakat untuk pergi membaca buku ataupun meminjam buku di perpustakaan.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan berkaitan dengan Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau, peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau berdasarkan indikator-indikator dalam pelayanan sebagai berikut :

1. *Reliability* atau (kehandalan) merupakan kemampuan aparatur dalam menyediakan dan memberikan pelayanan secara terpercaya, memuaskan, cepat, akurat dan tepat waktu. Pada penerapannya dilapangan, penyelenggaraan pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi sudah terlaksana dengan cukup optimal, namun ada beberapa hambatan yang biasa terjadi, misalnya pegawai nya yang masih belum handal dalam menggunakan komputer, serta masih banyak kesalahan yang biasa terjadi dan juga belum adanya penerapan SOP di kantor perpustakaan arsip daan dokumentasi Kabupaten Sekadau.
2. *Tangibles* atau (wujud) meliputi penyediaan yang memadai mengenai sumber daya dan fasilitas, kedisiplinan pegawai serta cara berpakaian pegawai

atau staf perpustakaan. Dalam indikator ini, kedisiplinan sebagai wujud masih diterapkan setiap harinya oleh kantor perpustakaan sehingga pegawai perpustakaan datang tepat waktu, dan tentunya berpakaian dinas yang rapi dan sopan. Akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam koleksi buku-buku terbaru dikarenakan kurangnya dana yang ada, dan juga masih kurangnya fasilitas yang memadai seperti tidak ada nya AC di ruangan kantor perpustakaan, tidak adanya plank nama kantor perpustakaan, tidak adanya gedung perpustakaan sehingga masih menyewa ruko sebagai kantor perpustakaan dan juga ruangan yang sempit sehingga jika pengunjung datang keperpustakaan terasa panas.

3. *Responsivebess* atau (ketanggapan/respon) merupakan sikap aparatur yang cepat dan tepat serta tanggap memberikan pelayanan terhadap kebutuhan pengunjung perpustakaan. Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau belum sepenuhnya menyelenggarakan pelayanan dengan baik dan masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya. Pengunjung perpustakaan masih merasakan kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat, ini ditandai dengan tidak adanya jadwal piket untuk penjaga

bagian depan di Kantor perpustakaan Kabupaten Sekadau dan juga belum adanya akses media atau kotak surat dan *contact person* yang di sediakan bagi masyarakat untuk memberikan saran, kritik, maupun masukan yang dirasakan masyarakat terhadap pemenuhan pelayanan.

4. *Assurance* atau (jaminan) berkaitan dengan kepastian pada biaya pelayanan yang diberikan. Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat masalah pemungutan biaya dalam peminjaman buku sehingga tidak menimbulkan keraguan kepada masyarakat masalah jaminan yang diberikan.
5. *Empathy* atau (empati) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Pegawai di kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau telah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya inisiatif dari aparatur dalam memberikan senyum, sapa dan salam serta menanyakan keinginan dari pengunjung jika ada pengunjung perpustakaan yang datang serta tidak membeda-bedakan setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan.

Berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa aparatur telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal. Namun permasalahan yang terjadi dimana dalam pelaksanaannya masih terkendala dengan terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di kantor. Kemudian, berkaitan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung, dimana masih ditemukan adanya pengunjung yang mengeluhkan ketidaktanggapan dari pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai perpustakaan harus melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara optimal dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian pegawai perpustakaan juga harus memaksimalkan penggunaan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang akan diterimanya.

## **E. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan saran yang berkaitan dengan pelayanan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi di Kabupaten Sekadau yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kehandalan aparatur di kantor perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau dengan memberikan pelatihan dengan tujuan meningkatkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan dengan baik secara cepat, akurat dan tepat waktu.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana seperti menambah koleksi buku-buku, komputer dan AC supaya ruangan tidak terasa panas dan pengunjung perpustakaan dapat membaca buku-buku yang ada dan tidak sulit mencari buku tersebut.
3. Menyediakan kotak saran, nama plank perpustakaan sehingga pengunjung dapat memberikan saran, kritikan dan keluhan kepada kantor Perpustakaan dalam memberikan pelayanan.
4. Aparatur harus selalu berinisiatif dan meningkatkan keinginan untuk mengetahui keinginan masyarakat. Pegawai perpustakaan harus banyak lagi berdiskusi dengan pengunjung, agar komunikasi dan keluhan-keluhan pengunjung dapat diketahui. Masyarakat sebagai penerima layanan tentunya memiliki keinginan yang selalu berbeda seiring peningkatan zaman di era modern.
5. Aparatur harus memberikan pelayanan lebih baik lagi kepada pengunjung agar membuat pengunjung merasa nyaman

dan menambahkan buku-buku ke perpustakaan agar minat pembaca lebih baik, dan berusaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat.

#### F. KETERBATASAN PENELITI

Dalam penelitian ini, penulis berusaha semaksimal mungkin agar apa yang dihasilkan dari penelitian ini dapat bermanfaat kedepannya bagi siapa saja yang membutuhkan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan didalam hasil yang diperoleh yang berkaitan dengan analisis data. Keterbatasan yang dialami peneliti dalam pelaksanaan penelitian adalah :

1. Keterbatasan Literatur, dalam penulisan skripsi ini peneliti terkendala dengan buku-buku yang sesuai dengan permasalahan yang terjadi serta masih kurangnya referensi berupa skripsi dan penelitian terdahulu sehingga menyulitkan peneliti dalam penulisan Skripsi.
2. Keterbatasan dan kesulitan dalam mendapatkan data-data baik data sekunder maupun data primer.
3. Keterbatasan peneliti dalam membuat jadwal wawancara dengan beberapa informan yang jam kerjanya masih padat dan sering tidak ada di kantor sehingga sulit untuk ditemui.

4. Kurang terampilnya peneliti dalam merangkai kalimat menyebabkan peneliti mengalami kesulitan untuk menungkan pemikiran-pemikiran kebentuk tulisan.

Masih banyak keterbatasan, kendala dan kekurangan yang tidak dapat peneliti jelaskan satu persatu, maka harapan yang dapat kami berikan ialah kiranya penelitian ini dapat lebih disempurnakan lagi untuk penelitian selanjutnya.

## G. REFERENSI

### Buku

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Kamsir, 2005. *Etika Costumer Service*. Raja Gravindo Persada. Jakarta.

Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA

Program Studi Ilmu Pemerintahan, 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat*, Pontianak : PRODI IP FISIP UNTAN.

Rohman, Ahmad Ainur, Sa'id, M. Mas'ud, Arif, Saiful, Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung : Hakim Publishing.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama

Sulistiyani, Ambar Teguh, Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Siagian, Sondang P. 2014 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.

Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta

Tjokroamidjojo, B. 2001. *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*. Jakarta.

### Peraturan dan Undang-undang

Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan mengenai Layanan Perpustakaan.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

## Skripsi

Yulius Virgo (2015). *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapus Kabupaten Sanggau*. Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Tanjungpura Pontianak. Pontianak.

Rafael Yonas ANES (2015). *Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Sagatani Kota Singkawang*. Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Tanjungpura Pontianak. Pontianak.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan ( LAKIP ) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sekadau tahun 2015

## Rujukan Elektronik

[Arkadius Gansi. 2013. Perpustakaan Sekadau Butuh 6000-an Buku Lagi. Melalui \(file:///D:/Perpustakaan%20Sekadau%20Butuh%206.000an%20Buku%20Lagi%20%20ANTARA%20News%20kalbar%20%20ANTARA%20News%20kalba%20%20Berita%20Terkini%20Kalimantan%20Barat.htm\).](file:///D:/Perpustakaan%20Sekadau%20Butuh%206.000an%20Buku%20Lagi%20%20ANTARA%20News%20kalbar%20%20ANTARA%20News%20kalba%20%20Berita%20Terkini%20Kalimantan%20Barat.htm)  
Diakses tanggal 11 Januari 2016. Pukul 21.52.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124  
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Patrisiana Debie Cynthia  
NIM / Periode Lulus : F42012089 / 2016  
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address / HP : patrisianadebie@gmail.com / 082358490022

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (SI), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN  
DOKUMENTASI KABUPATEN SEKADAU**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext  
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 12 Januari 2017

(Patrisiana Debie Cynthia)