

**PELAYANAN SIRKULASI MENGGUNAKAN APLIKASI SENAYAN DI UNIT
PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

Enny Mujiati
NIM: E.21109005

**Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Tanjungpura, Pontianak, 2013
Email: muji2693@gmail.com**

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mengenai aplikasi senayan di unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura. Permasalahan mengenai pelayanan menggunakan aplikasi senayan di sirkulasi yang terjadi di perpustakaan cukup menarik untuk diteliti mengingat masih banyaknya permasalahan yang belum dapat terselesaikan. Melalui penulisan skripsi ini juga dimaksudkan, agar proses perbaikan terus dilakukan, sehingga pengguna sebagai pemustaka dapat menggunakan perpustakaan secara nyaman. Aplikasi senayan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura. Mencakup 5 (lima) hal yaitu dukungan dari aspek fasilitas fisik, dukungan dari aspek kehandalan, dukungan dari aspek ketanggapan, dukungan dari aspek jaminan, dan dukungan dari aspek empati sehingga dengan demikian dapat diketahui dengan jelas dukungan yang diperlukan, dan kondisi perpustakaan yang ada sekarang ini.

Kata kunci : Pelayanan, Aplikasi Senayan, Pemustaka, Sirkulasi.

Abstract

Enny Mujiati: Ministering Quality at Executor Unit Bibliographic Technical Tanjungpura University. **Paper. Studies of Public Administration Program, Social Science and Politics Faculty, Tanjungpura University, Pontianak. 2013.**

This paper writing slated to give grasp about application senayan at bibliographic Technical Executor Unit Tanjungpura University. About problem of service utilize senayan application at circulation that happening bibliographic enough pulls to be analyzed remembers is still a lot of the about problems which can't yet most solve. Via this paper writing also been meant, that remedial process goes on to be done, so user bibliographic as gets to utilize comfortable ala library. Senayan application at bibliographic Technical Executor Unit Tanjungpura University. Range 5 (five) thing which is support of physical facility aspect, support of aspect to mainstay, support of aspect to comment, support of surety aspect, and support of empathy aspect so thus get clearly been known support which is required, and condition of aught library now.

Keywords: Service, Senayan application, User Bibliographic and Circulation.

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan organisasi publik yang memiliki peran strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Keberadaan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang bertugas sebagai suatu unit pelaksana teknis, atasnya mengemban tugas mendukung tujuan lembaga induknya, yaitu memberikan layanan kepada civitas akademika dan masyarakat pemakai disekitarnya, sebagaimana Program Tri Dharma Perguruan Tinggi, berupa: Pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Secara umum bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan UPT dan secara langsung berada di bawah Rektorat. Kepala perpustakaan bertanggung jawab langsung kepada Rektorat. Oleh karena itu, sebagai jantungnya perguruan tinggi maka UPT Perpustakaan harus dapat meningkatkan pelayanannya terhadap seluruh sivitas akademika.

Secara faktual bahwa kehadiran UPT Perpustakaan Universitas Tanjungpura sedang berupaya mengembangkan kemampuannya di bidang pelayanan. Agar pelayanannya berkualitas maka kini menerapkan senayan sebagai salah satu program yang diadopsi dari *Senayan Library Managemen System* (SLiMS). SLiMS adalah perangkat lunak sistem manajemen perpustakaan (*library manajemen system*) sumber terbuka yang dilisensi di bawah *General Public Lisence versi 3* (GPLv3). Fungsinya untuk mempermudah pelayanan perpustakaan dimana aplikasi *web* ini dikembangkan oleh tim dari pusat informasi dan Humas Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia dibangun dengan menggunakan *Personal Home Page* (PHP), basis data *My Structured Query Language* (MySQL), dan pengontrol *versi git*.

Manfaat pelayanan perpustakaan melalui aplikasi senayan, berupa: (1) Tidak memerlukan petugas yang banyak dalam pelayanan; (2) Mempermudah serta mempersingkat waktu dalam pelayanan; (3) Mempermudah dalam penelusuran buku; (4) Mempermudah dalam

memasukkan data; dan (5) Menghemat biaya operasional. Aplikasi senayan tersebut dalam perkembangannya diketahui belum dapat berjalan sebagaimana harapan. Hal tersebut dikarenakan ada beberapa kendala atau permasalahan, terutama pelayanan yang ada di ruang sirkulasi, berupa: (1) Tidak adanya alat bantu pelayanan jika terjadi pemadaman listrik; (2) Masih kurangnya alat bantu pelayanan; (3) Tidak ada pengaman untuk jaringan dan server; (4) Kurangnya ketersediaan sumberdaya yang profesional; dan (5) Kurangnya alat pendingin ruangan.

Didasarkan kondisi yang telah dipaparkan tersebut kiranya memberikan kejelasan, bahwa telah terjadi persoalan sehubungan penerapan senayan dalam Pelaksanaan Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Tanjungpura, sebagaimana berbagai fenomena yang masih dijumpai, seperti: (1) Kurangnya prasarana, berupa: Komputer, AC, alat bantu genset jika terjadi pemadaman listrik; (2) Belum adanya pengaman jaringan sehingga membuat jaringan sering mengalami gangguan; (3) Kurangnya tenaga-tenaga profesional dibidangnya, karena hanya terdapat satu orang tenaga teknisi komputer, satu orang tenaga yang menguasai aplikasi senayan, 13 orang tenaga pustakawan dari 35 orang pegawai; dan (4) Kurangnya perhatian dari pihak universitas terhadap perkembangan serta kemajuan perpustakaan. Atas dasar ini maka dapat dirumuskan bahwa, Bagaimana pelayanan di Perpustakaan Universitas Tanjungpura pada pelayanan sirkulasi dengan menggunakan aplikasi senayan dikaji dari aspek fasilitas fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian dan empati?

Permasalahan itu dirumuskan karena didasarkan atas 5 (lima) tujuan utama penelitian, yaitu: (1) Menganalisis pelayanan di sirkulasi dengan menggunakan aplikasi senayan dikaji dari aspek fasilitas fisik; (2) Menganalisis pelayanan di sirkulasi dengan menggunakan aplikasi senayan dikaji dari aspek keandalan; (3) Menganalisis pelayanan di sirkulasi dengan

menggunakan aplikasi senayan dikaji dari aspek ketanggapan; (4) Menganalisis pelayanan di sirkulasi dengan menggunakan aplikasi senayan dikaji dari aspek jaminan/kepastian; dan (5) Menganalisis pelayanan di sirkulasi dengan menggunakan aplikasi senayan dikaji dari aspek empati.

B. KERANGKA TEORI

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Umum, adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan dari si pemberi jasa kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan. Salah satu cara adalah memberikan jasa berkualitas yang memenuhi atau melebihi harapan dari pelanggan. Kotler (2002:42) mengungkapkan, bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan.

Pelayanan perpustakaan merupakan pelayanan publik sebagaimana dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Tanjungpura. Sebagai jantungnya perguruan tinggi, UPT Perpustakaan harus senantiasa meningkatkan pelayanannya terhadap seluruh civitas akademik. Hal ini sesuai Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan kepada Masyarakat, dan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Didasarkan atas peraturan tersebut, sehingga telah menjadi keharusan pengelola perpustakaan harus berbenah dan melakukan berbagai terobosan agar pelayanan kepada pemustaka berkualitas.

Kualitas pelayanan dalam dunia Perpustakaan diperlukan, karena merupakan ujung tombak Perpustakaan. Soetminah (1992:129) mengemukakan, bahwa baik dan tidaknya Perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun termasuk didalamnya Perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya, dan itu sekaligus menjadi tolok ukur dan *first image* bagi sebuah organisasi. Lovelock dan Wrigt (2005:15) menegaskan, bahwa ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu: (1) Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk; (2) Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan; (3) Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud; dan (4) Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap *stakeholders* terpenuhi. Oleh Kotler (dalam Jafar, 2000:48) menambahkan bahwa kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan. Dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa.

Agar pelayanan berkualitas menurut Lovelock (dalam Sedarmayanti, 2004:89) bahwa terdapat 5 (lima) prinsip yang harus diperhatikan oleh pengelola Perpustakaan, yaitu: (1) Berwujud/ada bukti fisik — *Tangibles*; (2) Keandalan — *Realibility*; (3) Ketanggapan — *Responsiveness*; (4) Jaminan/kepastian — *Assurance*; dan (5) Kepedulian — *Emphaty*. Perlunya prinsip pelayanan tersebut dalam pelayanan Perpustakaan, menurut Ibrahim (1992:3) karena Perpustakaan adalah pelayanan dalam suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan

berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakaiannya. Sutarno (2006:90) menambahkan, bahwa pelayanan atau layanan Perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap Perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan barometer keberhasilan penyelenggara Perpustakaan. Oleh karena itu dari setiap meja pelayanan akan dikembangkan gambaran dan citra Perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan Perpustakaan akan diarahkan dan terfokus bagaimana memberikan pelayanan yang baik sebagaimana yang dikehendaki oleh masyarakat pemakai.

Apabila semua peraturan semua peraturan telah dilaksanakan secara konsisten dan optimal dalam setiap pelayanan yang diberikan, maka dengan sendirinya setiap keluhan akan berangsur hilang terciptanya suasana yang kondusif antara pemberi jasa dan penerima jasa, dan kondisi tersebut tentunya akan berdampak pada citra suatu lembaga yang menyediakan jasa pelayanan tersebut. Apalagi pelayanan Perpustakaan sifatnya sirkulasi. Pelayanan sirkulasi adalah peredaran atau keluar masuknya bahan pustaka (Daryanto, 1986). Dengan kata lain sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. layanan sirkulasi adalah layanan yang menyangkut peredaran bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada layanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang boleh dipinjam. Kesibukan sirkulasi dapat dipakai untuk mengukur kegiatan suatu perpustakaan. Kegiatan sirkulasi dapat dilaksanakan sesudah buku-buku selesai diproses lengkap dengan labelnya seperti kartu buku. Cara peminjaman disesuaikan dengan keadaan perpustakaan. Ada perpustakaan yang mempunyai koleksi banyak tetapi penggunaannya sedikit, ada yang mempunyai koleksi sedikit tetapi penggunaannya banyak. Hal ini sudah tentu mempengaruhi pelaksanaan peminjaman. Layanan sirkulasi merupakan denyut nadi semua kegiatan perpustakaan karena kegiatan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka merupakan jasa layanan yang secara langsung

bisa dirasakan oleh pemakai perpustakaan. Keberhasilan suatu perpustakaan salah satunya diukur sampai seberapa jauh layanan sirkulasi dapat memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan.

Perihal pengembangan aplikasi senayan di lingkungan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan atau lebih dikenal dengan *Senayan Library Managemen System* (SLiMS), sebagai aplikasi untuk kebutuhan administrasi dan konten perpustakaan (*Library Automation System*). Senayan didesain untuk kebutuhan skala menengah maupun besar. Cocok untuk perpustakaan yang memiliki koleksi, anggota dan staf banyak di lingkungan jaringan, baik itu lokal (intranet) dan internet.

Adapun kelebihan aplikasi senayan, diantaranya: (1) Fitur publik akses katalog *online* dimana anggota dapat mencari buku secara mudah; dan (2) Kemampuan dalam menampilkan gambar sampul buku. Terdapat pula modul untuk mengatur stok buku yang ada di perpustakaan. Selain itu, aplikasi perpustakaan ini juga dilengkapi dengan modul laporan dan statistik. Dengan demikian akan diketahui jenis buku dan judul buku apa yang paling banyak dipinjam oleh para anggotanya.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian deskriptif adalah penelitian yang sekedar melukiskan atau menggambarkan (deskripsi) sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah atau unit yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antar variabel sebagai upaya eksplorasi dan klasifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial.

Lokasi penelitian adalah UPT Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani dengan pertimbangan sebagai berikut: (1) Penggunaan aplikasi senayan di perpustakaan Universitas Tanjungpura belum optimal; dan (2) Belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan aplikasi senayan di Perpustakaan Universitas Tanjungpura.

Subyek dalam penelitian ini adalah orang/individu maupun kelompok dengan pertimbangan orang tersebut dianggap paling tahu atas apa yang diharapkan berkenaan materi penelitian, meliputi: (1) Kepala Perpustakaan Universitas Tanjungpura; (2) Koordinator pelayanan perpustakaan Universitas Tanjungpura; (3) Staf yang bertugas dibagian sirkulasi satu dan dua di Perpustakaan Universitas Tanjungpura; dan (4) Mahasiswa dan masyarakat sekitar sebagai pengguna/pemustaka di Perpustakaan. Teknik yang digunakan untuk penentuan subjek penelitian dari unsur mahasiswa adalah teknik insidental, dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ensidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Adapun teknik dan alat dalam penelitian ini, meliputi: (1) Teknik observasi dengan alat panduan observasi atau *check list*; (2) Teknik wawancara dengan pedoman/panduan wawancara; dan (3) Teknik dokumentasi dengan alat berupa catatan lapangan, *photo copy* dan *scanner*.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, mencakup: *Pertama*, data yang berhasil dikumpulkan kemudian dilakukan pemisahan-pemisahan, pengkategorian atau pengklasifikasian, sehingga memudahkan peneliti melakukan aktivitas berikutnya. *Kedua*, data yang sudah dikelompokkan, dipilah untuk segera diolah sehingga mudah ditafsirkan untuk melangkah pada tahap penarikan kesimpulan. Kegiatan analisis data itu, meliputi: Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Agar data yang diperoleh benar-benar sah (*valid*) maka dilakukan pemeriksaan dengan teknik triangulasi. Teknik triangulasi dapat pula diartikan sebagai cara membandingkan data yang diperoleh dari satu sumber data terhadap data yang diperoleh dari sumber data lainnya tentang fokus yang sama, pada berbagai fase

penelitian lapangan pada waktu yang berlainan dengan menggunakan metode yang berlainan.

D. KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA

1. Pelayanan di sirkulasi dengan menggunakan aplikasi senayan berdasarkan aspek fasilitas fisik.

Berdirinya UPT Perpustakaan Universitas Tanjungpura tidak terlepas dari berdirinya lembaga induk yaitu Universitas Tanjungpura. Universitas Tanjungpura ketika berdiri bernama Jajasan Perguruan Tinggi Daja Nasional pada tanggal 10 Maret 1959, dikuatkan dengan akte notaris Nomor 13, Kantor Notaris (w.s) Achmad Mourthada Pontianak. Pada tanggal 15 Agustus 1967 terjadi perubahan nama Universitas menjadi Universitas Tanjungpura (UNTAN) berdasarkan surat keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 171 Tahun 1967.

Perpustakaan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, berdasarkan data koleksi buku (teks dan referensi) tahun 2012 sebanyak 42.132 judul buku. Jika jumlah judul buku tersebut dibandingkan dengan jumlah pemakai sebanyak 20.979 orang dapat dikatakan kurang, sebab menurut buku "Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi" perbandingan rasio antara mahasiswa dengan jumlah koleksi perpustakaan adalah 1:15 dengan pengertian setiap satu orang mahasiswa membutuhkan 15 judul koleksi perpustakaan sehingga membutuhkan koleksi perpustakaan yang ideal di UPT Perpustakaan Universitas Tanjungpura dengan jumlah mahasiswa sebanyak 20.979 orang membutuhkan koleksi sebesar 314.685 judul buku. Oleh karena itu, pengembangan/pengadaan koleksi masih perlu dikembangkan ditubuh perpustakaan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Artinya, koleksi yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Tanjungpura sampai saat ini belum mampu memenuhi

kebutuhan/tuntutan para pemakai sehingga dirasakan kurang adanya keseimbangan antara jumlah minat baca dengan penambahan jumlah koleksi. Padahal sejak tahun 2010 UPT Perpustakaan selain memberikan layanan dengan buku, majalah, skripsi, dan KKI juga telah menyediakan layanan American Corner, serta melayani peminjaman dengan menggunakan Aplikasi Senayan.

Dalam perjalanan pemanfaatan teknologi seperti aplikasi senayan di UPT Perpustakaan tidaklah dapat berjalan dengan lancar, berbagai masalah timbul dalam pelayanan. Penerapan teknologi seperti aplikasi senayan membutuhkan biaya yang tidak sedikit serta kemampuan petugas dalam pengoperasian yang handal. Inti dari aplikasi senayan adalah komputer, jaringan, program serta sumber daya manusia sebagai penggerak. Beberapa hal yang berkaitan dengan kelemahan pelayanan yang ditemui sehubungan dukungan bukti fisiknya, diantaranya berkenaan kondisi gedung yang ada sekarang ini sudah bagus akan tetapi untuk kenyamanan dalam gedung belum dapat dikatakan baik terutama untuk ruangan sirkulasi satu, ruangan terasa panas karena ruangan berada pada lantai dua kipas angin yang ada tidak dapat membuat ruangan menjadi dingin, perlunya AC pada ruangan dapat membuat ruangan terasa nyaman dan dapat membuat pemustaka merasa betah, sedangkan untuk ruang sirkulasi dua, ruang terasa pengap karena ruangan yang sempit sepertiga ruangan dijadikan gudang buku dan rak buku banyak serta buku yang ada memang sudah using. Seperti yang diungkapkan oleh kepala perpustakaan;

“Kita belum mampu untuk membeli AC karena kita tidak mempunyai dana untuk itu, lagi pun daya listrik yang ada tidak mampu untuk menanggung beban yang banyak, kita hanya dapat menunggu UNTAN sebagai pihak yang bertanggungjawab untuk semua pendanaan.”

Persoalan lainnya juga berupa: (a) Belum adanya pengaman untuk jaringan yang ada membuat program rentan mengalami gangguan atau kerusakan; (b) Penggunaan OPAC yang didukung fasilitas komputer tidak didukung oleh kemampuan petugas manakala program atau komputer mengalami kerusakan—untuk membetulkannya harus menunggu petugas khusus yang dapat membetulkannya; (c) Sering terganggunya sarana komunikasi berupa telepon/intercom yang kerap kali mengalami gangguan; dan (d) Sarana parkir kendaraan pengunjung yang tidak representatif atas keamanannya, karena rentan terkena sinar matahari dan guyuran hujan. Sedangkan hal lain yang telah terpenuhi secara baik, berupa: (a) Telah tersedianya Mushollah dan fasilitas sholat lainnya; (b) Telah menggunakan sistem komputerisasi dalam fasilitasi pelayanan; dan (c) Petugas telah memiliki seragam khusus, sehingga mudah dikenali pemustaka.

2. Pelayanan di sirkulasi dengan menggunakan aplikasi senayan berdasarkan aspek keandalan.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka sangat dibutuhkan, untuk dapat mengetahui kehandalan petugas dalam pelayanan terutama pelayanan di ruang sirkulasi. Pada penelitian berdasarkan aspek keandalan ini ditemui, bahwa: (a) Petugas telah sudah cukup berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada setiap pemustaka, semua tergantung alat bantu pelayanan jika alat bantu pelayanan tidak mengalami kemacetan atau kerusakan maka pelayanan dapat dilakukan dengan cepat sesuai dengan waktu yang dibutuhkan, akan tetapi jika alat bantu yang digunakan mengalami kerusakan maka waktu yang dibutuhkan lama; (b) Dalam memberikan pelayanan tidak semua petugas dapat melakukannya dengan rapi dan teliti, ada saja permasalahan yang terjadi disnilah petugas dituntun untuk lebih teliti, pelayanan

menggunakan aplikasi dapat dikatakan mudah dan cepat akan tetapi jika terjadi kesalahan akan sulit untuk dapat mengeceknya karena semua secara otomatis sudah terekam di komputer. Hal ini sebagaimana diungkapkan koordinator pelayanan sirkulasi:

“Hal tersebut biasa terjadi jangankan pelayanan menggunakan komputer pelayanan secara manual saja hal tersebut sering terjadi, tidak semua petugas yang ada di sirkulasi cekatan apalagi ini menggunakan komputer salah tekan saja bisa berubah isi program.”

Mengingat semua sistem pelayanan telah didukung sistem komputersisasi maka telah terjadi kehandalan catalog—maupun daftar buku—yang ada dalam membantu mencari buku, sehingga keberadaan buku di rak cepat untuk didapatkan/ditemukan.

3. Pelayanan di sirkulasi dengan menggunakan aplikasi senayan berdasarkan aspek ketanggapan.

Banyaknya keluhan dari pemustaka pengguna layanan merupakan suatu bukti bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan belum memenuhi harapan pemustaka sebagai pengguna jasa. Suatu organisasi dikatakan melaksanakan kegiatan dengan daya tanggap (*responsiveness*) yang baik apabila dalam pelaksanaan kegiatan layanan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi itu sendiri. Mengenai ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan dalam penelitian ini, meliputi: (a) Pemustaka menilai bahwa petugas telah berupaya untuk berlaku baik dalam memberikan pelayanan; (b) Pemustaka menilai bahwa petugas telah berupaya untuk berlaku tanggap dalam memberikan pelayanan; (c) Meski masih mengalami kekurangan, tetapi petugas perpustakaan selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan, karena

diantaranya telah mengikuti beberapa pelatihan guna meningkatkan kemampuannya.

4. Pelayanan di sirkulasi dengan menggunakan aplikasi senayan berdasarkan aspek jaminan/kepastian.

Penerapan aplikasi senayan di UPT Perpustakaan merupakan salah satu terobosan yang patut diacungkan jempol. Dukungan dari aspek jaminan/kepastian dalam pelayanan dalam hal keamanan, kesopanan, keramahana, dapat dipercaya, bersahabat dan kemampuan petugas dalam pelayanan sangatlah diperlukan dan perihal tersebut telah dilaksanakan cukup baik. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang datang, telah berdasarkan kondisi yang penuh kesan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Moral atau etika yang dimiliki oleh petugas pelayanan merupakan salah satu unsur pelayanan tersebut, dinilai telah memberikan pengguna jasa merasa puas atau senang dengan pelayanan yang diberikan, sehingga hal tersebut akan mempengaruhi citra baik dari pada instansi/kantor tempat petugas tersebut bekerja dalam hal ini adalah UPT Perpustakaan Universitas Tanjungpura.

Salah satu bukti Moral atau etika yang dimiliki oleh petugas perpustakaan dalam menjalankan fungsi pelayanan tersebut, diketahui: (a) Petugas selalu berpakaian rapi dan sopan serta tidak mengenakan sandal jepit; dan (b) Tidak makan dan minum serta merokok di dalam ruangan perpustakaan. Berkenaan hal tersebut maka dalam hal keramahan petugas yang bertugas terlihat sudah berusaha untuk bersikap ramah kepada setiap pemustaka yang datang terlepas dari itu semua tergantung bagaimana pandangan pemustaka terhadap sikap para petugas tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh pemustaka:

“Saya sering datang ke perpustakaan ada petugas yang bersikap ramah, ada pula petugas yang bersikap biasa-biasa saja,

ada yang cuek ada pula yang saling mengobrol dengan teman satu ruangan. Kalo untuk ruang sirkulasi bila saya bertanya tentang buku petugas hanya menjawab "coba adek cari menggunakan OPAC" setelah itu ya sudah tidak ada pelayanan yang lain."

Pemustaka juga merasakan ada keadilan perlakuan atas pelayanan dari petugas, serta selalu merasa aman atas keamanan barang yang dititipkan ke tempat penitipan, karena setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan harus melewati meja khusus petugas pendataan, pemustaka yang berkunjung harus menunjukkan kartu mahasiswa atau kartu anggota perpustakaan kepada petugas ini gunanya untuk mengetahui jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan. Setelah itu pemustaka harus menitipkan tas yang mereka bawa di tempat penitipan hal ini menjaga agar tidak terjadi pencurian koleksi perpustakaan. Jaminan kepastian juga terjadi pada pelaksanaan waktu kunjungan/pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan, yaitu: (a) Senin – Kamis: Pukul 08.00 - 12.00 WIB serta Pukul 13.00 - 16.00 WIB; dan (b) Jumat: Pukul 08.00 - 11.30 WIB serta Pukul 13.00 - 16.30 WIB.

5. Pelayanan di sirkulasi dengan menggunakan aplikasi senayan berdasarkan aspek empati.

Petugas pelayanan yang melayani pemustaka telah menggunakan bahasa yang baik sebagaimana layaknya orang yang terpelajar. Seperti yang diungkapkan oleh pemustaka yang datang:

"Saya merasa senang datang ke perpustakaan petugas yang ada cukup ramah, kadang-kadang kalo saya lagi keas dengan teman, waktu saya datang ke perpustakaan saya cemberut atau menunjukkan raut muka yang tidak nyaman oleh petugas biasanya kita

dicandain jadi saya yang tadinya marah bisa sedikit terseyyum atau tertawa."

Demikian juga dengan petugas yang melayani mereka harus pintar-pintar melihat situasi jika si pemustaka datang dengan wajah yang tidak ramah mereka harus berusaha untuk melayani pemustaka tersebut dengan ramah seperti yang diungkapkan oleh petugas:

"Kami sering mendapati pemustaka yang datang dengan tingkah yang aneh serta wajah yang tidak bersahabat, tapi kami selalu berusaha melayani dengan baik semampu kami kadang sebelum kami layani pemustaka tersebut kami candain dulu dengan kata-kata kami yang dapat membuat mereka sedikit tersenyum."

Tidak semua pelayanan di perpustakaan dapat dipandang buruk, dalam setiap pelayanan keluhan serta seruan-seruan yang tidak nyaman sering didengar kami dari pihak perpustakaan selalu berusaha untuk memperbaiki sebatas kemampuan kami, semua tergantung dari sisi mana pemustaka menilai pelayanan yang telah diberikan dan diterima.

E. PENUTUP

1. Dukungan fasilitas fisik dalam pelayanan yang ada di perpustakaan dirasakan masih kurang ini dapat dilihat dari masih kurangnya tenaga profesional dibidangnya, belum adanya alat bantu, seperti genset jika terjadi pemadaman lampu, komputer yang ada masih kurang, belum adanya alat pengaman jaringan sehingga sering terjadi gangguan dalam hal jaringan. Kurangnya dukungan dari pihak Universitas membuat program senayan yang sedang dikembangkan oleh perpustakaan berjalan lambat. Oleh karena diperlukan dukungan dan perhatian dari Universitas sebagai pihak yang bertanggung jawab sangat dibutuhkan oleh perpustakaan

- kurangnya fasilitas fisik yang ada di perpustakaan diharapkan dapat diperhatikan guna memudahkan petugas di perpustakaan dalam memberikan pelayanan.
2. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang sekarang ini dengan menggunakan aplikasi senayan masih belum dapat dikatakan sempurna dikarenakan tidak semua petugas mempunyai *basic* ilmu komputer sehingga dalam hal ini petugas belum mampu menjalankan tugasnya dengan cepat dan teliti. Oleh karena itu, petugas dalam melaksanakan tugasnya, perlu mendapatkan perhatian dari unsur pimpinan agar kinerja pelayanan di perpustakaan dapat berjalan lebih baik serta perlunya ditingkatkan kesadaran akan tugas dan tanggung jawab petugas sebagai abdi masyarakat, melalui penekanan pada kepekaan petugas dalam berinteraksi dengan pemustaka dan keutuhan nilai moral.
 3. Ketanggapan petugas dalam pelayanan di perpustakaan kepada pemustaka merupakan hal yang harus benar-benar diperhatikan, sikap kepedulian petugas yang masih kurang sering membuat pemustaka kecewa, ketanggapan dalam menangani keluhan juga masih dapat dikatakan kurang, kemampuan dan keterampilan petugas sudah cukup bagus. Oleh karena itu, petugas dalam memberikan pelayanan harus memperlakukan pemustaka sebagai pengguna jasa secara baik karena pemustaka merupakan pihak yang harus dilayani, petugas merupakan elemen penting dalam menunjang kegiatan pelayanan pada suatu instansi dalam hal ini adalah UPT Perpustakaan Universitas Tanjungpura.
 4. Jaminan/kepastian yang diberikan petugas kepada pemustaka sudah dapat dikatakan baik ini terlihat dari kesopanan dan keramahan petugas kepada pemustaka. Jaminan akan rasa aman terhadap barang dititikan belum dapat terpenuhi karena perpustakaan belum mempunyai tempat penyimpanan khusus terhadap barang bawaan pemustaka. Jam pelayanan sudah baik akan tetapi masih ada kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh petugas sehingga jam pelayanan yang sudah dibuat oleh pihak perpustakaan dilanggar juga oleh petugas perpustakaan. Keadilan yang diberikan oleh petugas sudah dirasakan adil bagi petugas selaku pihak yang melayani akan tetapi belum tentu bagi pihak yang dilayani. Oleh karena itu, adanya tempat penitipan yang aman bagi pemustaka harus lebih diperhatikan karena selama ini pemustaka yang datang harus selalu direpotkan dengan barang bawaannya yang berharga seperti komputer jinjing, uang, dan yang lainnya sehingga pemustaka tidak dapat dengan bebas mencari buku karena barang bawaannya.
 5. Empati petugas dalam memberikan pelayanan, petugas hendaknya dapat menarik simpati pemustaka yang pada akhirnya dapat membuat pemustaka merasa betah dan selalu ingin kembali ke perpustakaan. Cara berkomunikasi petugas, respon petugas dalam menjawab pertanyaan, sikap petugas dalam mendengar keluhan pemustaka serta perhatian petugas dalam memahami keinginan pemustaka menjadi hal yang harus benar-benar diperhatikan. Oleh karena itu, petugas harus selalu dapat mendengar keluhan-keluhan yang di sampaikan oleh pemustaka, seruan-seruan dari pihak pemustaka sebagai penerima jasa pelayanan harus segera ditindak lanjuti karena ini akan membuat mereka para pemustaka merasa senang dan sangat diperhatikan.

F. REFERENSI

Buku-buku:

Daryanto. 1986. *Pengetahuan Praktis Bagi Perpustakaan*. Jakarta: Bina Cipta.

Jakfar, Farida. 2001. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Gramedia Indonesia.

Kotler, Philips. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Lovelock dan Lauren Wreigt. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance: Pemerintahan yang Baik*. Bandung: CV Mandar Maju.

Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.

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

Soetminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Standar Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2007
Tentang Perpustakaan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang
Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.



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

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : EMMY MUJIATI
NIM / Periode lulus : E021109005 / 2013
Fakultas/Jurusan : ISIPOL / ILMU ADMINISTRASI NEGARA
E-mail address/HP :

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....*) pada Program Studi..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

Pelaksanaan Di Simulasikan: MENTERI GUTAKAN APURKAN
Setelah Di UNIT PELAKSANA TEKNIS. BERTUPA KAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA.

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

- ☐ secara 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 untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal ...23...7-2013

Dr. Arifin
NIP. 197105021997021002

Dibuat di : Pontianak.
Pada tanggal: 15 Juli 2013

(Emy Mujiati)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).