

**KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK**

CATURIANI

Program studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak, mencakup tiga aspek yang diteliti, di antaranya : (a). Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. (b). Faktor-faktor penghambat pihak Perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. (c). Upaya yang dilakukan pihak Perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Penelitian ini menggunakan model penelitian deskriptif dengan teknik pengolahan data analisis kualitatif. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah para pihak yang terlibat dalam pelayanan dan mereka yang mendapat layanan tersebut dalam ruang lingkup Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak. Hasil penelitian ditemukan bahwa sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan adalah sopan santun dan tepat waktu. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, diantaranya: (a). Minimnya perangkat komputer yang berkontribusi menghambat kelancaran pelayanan di ruangan sirkulasi, dan (b). Jaringan atau sistem untuk melakukan akses layanan peminjaman, pengembalian, serta perpanjangan buku secara *on line* menggunakan aplikasi senayan sering macet atau error sehingga transaksi tidak dapat berjalan lancar. Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan pihak Perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pengarahan atau petunjuk kepada petugas di ruang sirkulasi yang berkaitan dengan keterampilan penggunaan komputer yang terkait dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku agar lebih cepat, tepat waktu dan teliti dalam memberikan layanan ke pemustaka. Selain itu, pihak Perpustakaan juga telah berupaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pemustaka antara lain dengan cara memberikan informasi tentang prosedur pelayanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku, serta penyediaan sarana dan prasarana.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan, dan Upaya Petugas Pelayanan.

ABSTRACT

Quality Service at the Tanjungpura University Library Technical Unit Pontianak, includes three aspects studied, including: (a). Attitudes and behavior of workers in providing services. (b). Factors inhibiting the Library in providing good service to service users. (c). Efforts made the Library in improving the quality of service to service users. This study uses the analytical descriptive method with the qualitative technique in the data processing. As for the informants in this study were the parties involved in the service and those who receive those services within the scope of the Tanjungpura University Library Pontianak. The research found that the attitudes and behavior of workers in providing services is a courtesy and on time. While the officers were the limiting factor in providing services to service users, including: (a). The lack of computer tools that contribute to hamper the smooth services in the circulation room, and (b). Network or system to access services for borrowing, repayment, and an extension of the book on line using the application senayan often jammed or error so that the transaction can not run smoothly. The efforts that have been carried out by the Library in improving the quality of care is to provide direction guidance relating to the use of computer-related skills with borrowing, repayment, and an extension of the book for faster, timely and thorough in providing services to service users. In addition, the Library has also sought to improve the quality of services to service users, among others, by providing information about borrowing, repayment, and an extension of the book procedures, and the provision of facilities and infrastructure.

Keywords: Quality of Service, Behavioral Services Officer, Obstacles of Services Quality, and Effort Service Officers.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, pendidikan merupakan sesuatu hal yang sangat penting, sebab pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Untuk mencapai pendidikan yang lebih tinggi, banyak cara yang dapat kita lalui. Diantaranya dengan memasuki jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi.

Saat menempuh jenjang pendidikan tinggi di universitas tentu tidak sama seperti saat menempuh pendidikan di SMP atau SMU. Baik itu kegiatan belajar mengajar, materi dan sumber-sumber belajar yang digunakan sampai dengan keadaan lingkungan universitas. Kemampuan akademik sangat dibutuhkan di masa perkuliahan karena dunia pendidikan di tingkat yang lebih tinggi ini lebih menuntut kemampuan intelektual yang tinggi. Oleh karena itu, untuk menunjang semuanya itu dibutuhkan bahan-bahan bacaan seperti buku-buku tentang ilmu pengetahuan yang dapat menunjang kegiatan perkuliahan mahasiswa, dan semua itu dapat ditemukan di perpustakaan.

Perpustakaan adalah bagian yang sangat penting bagi sebuah universitas. Jika tidak ada perpustakaan, universitas itu juga seperti tidak ada artinya, karena perpustakaan memiliki berbagai pengetahuan dan beberapa disiplin ilmu. Di dalam Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 juga disebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki Perpustakaan. Dan dalam Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam pasal I, disebutkan bahwa Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi (PPT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma PT (Perguruan Tinggi) melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang dikelola oleh sebuah lembaga perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi diselenggarakan untuk mengumpulkan, memelihara, menyimpan, mengatur mengawetkan dan mendayagunakan bahan pustakanya untuk

menunjang pendidikan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Perpustakaan perguruan tinggi yang di bawah naungan Universitas, bahan pustaka atau bahan koleksinya mencakup semua disiplin ilmu yang yang dikembangkan di perguruan tinggi tersebut cakupannya lebih luas dan lebih banyak dibandingkan dengan perguruan tinggi yang berbentuk institut, sekolah tinggi, akademi, dan sejenisnya. Masing-masing lembaga tersebut menyediakan bahan pustaka atau koleksi buku yang sesuai dengan program studi yang dikembangkan dalam lembaga perguruan tinggi tersebut. Adapun salah satu Perguruan Tinggi yang memiliki sebuah perpustakaan adalah Universitas Tanjungpura, Universitas Tanjungpura adalah satu-satunya Universitas Negeri di Kalimantan Barat. Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura dapat digunakan oleh semua civitas akademika Universitas Tanjungpura dalam membantu kegiatan perkuliahan. Oleh karena itu Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura harus memiliki koleksi buku/bahan pustaka, ruangan, tenaga pustakawan dan tata tertib serta sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk seluruh civitas akademika Universitas Tanjungpura.

Mengingat luasnya permasalahan yang diteliti, maka masalah dalam penelitian ini perlu dibatasi. Oleh karena itu fokus penelitian ini terhadap "Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura khususnya ruangan sirkulasi" adalah sebagai berikut : (1) Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, (2) Faktor penghambat pihak Perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka, (3). Upaya yang dilakukan pihak Perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka.

Agar artikel ini menjadi jelas dan terfokus, maka peneliti perlu merumuskan masalah. Yang menjadi sasaran dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura?"

Sedangkan rumusan tujuan penelitian untuk menjawab masalah yang sedang diteliti yaitu : (1). Untuk mengungkapkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku, (2). Untuk mengungkapkan faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura, (3). Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak Perpustakaan dalam meningkatkan

mutu pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku kepada pemustaka.

Manfaat penelitian ini yaitu: (a). Manfaat Teoritis: digunakan dalam pengembangan dan memperkaya ilmu administrasi negara khususnya mengenai masalah kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura. (b). Manfaat Praktis: digunakan sebagai sumbangan pemikiran dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura terhadap pengguna serta dapat dijadikan literatur bagi para peneliti yang akan meneliti tentang kualitas pelayanan.

Sianipar, (2000:6) mengemukakan definisi pelayanan, yaitu suatu cara melayani atau membantu menyiapkan dan menyelesaikan keperluan dan kebutuhan orang lain. Dapat disimpulkan bahwa penyedia jasa harus memiliki keterampilan dan keahlian dalam bidang tertentu agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir (2000:41) menyatakan bahwa bentuk pelayanan yang diharapkan publik adalah : adanya kemudahan dalam pengurusan administrasi dan kepentingan, adanya pelayanan yang wajar, pelayanan yang jujur dan terus terang, dan pelayanan yang adil atau perlakuan yang sama.

Kotler (2003:116), mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh pelanggan atas keandalan atau keunggulan terhadap suatu layanan”. Dipertegas oleh Kotler terdapat 5 (lima) determinan kualitas jasa layanan yaitu: keandalan (*reliability*), keyakinan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), empati (*emphaty*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

Brata (2000:97) menegaskan bahwa “Pelayanan yang prima adalah suatu sikap atau tatanan cara kerja karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”. Selanjutnya Dwiyanto (2005:208), menyatakan agar

pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu : (1). Tingkahlaku yang sopan, (2). Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3). Waktu penyampaian yang tepat, (4). Keramahan tamahan.

“The theory of customer service is based on identifying and satisfying your customer’s needs and exceeding their expectations. A company must be totally committed to delivering consistently high standards of service to gain and retain customer loyalty. Everyone from top management on down must tuned into what the customer wants. Creating a customer service culture within a company can help build success. Customer satisfaction and loyalty are inextricably linked to the quality of customer service and, ultimately, to the company’s profitability”

(Susan Dorling dalam <http://smallbusiness.chron.com/customer-service-theory-45500.html>).

Salah

salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya.

Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi atau peminjaman. Bagian ini,

terutama jasa sirkulasi, seringkali dianggap jantung bagi perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering digunakan pemakai, karenanya unsur jasa sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Basuki, 1991:257).

METODE PENELITIAN

Alasan digunakannya metode penelitian dalam artikel ini yaitu untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor atau berbagai aspek yang akan diteliti, baik dari jenis penelitian, lokasi penelitian, informan, serta langkah-langkah dalam penelitian.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan jenis penelitian ini berangkat dari pendapat Boddagandam Taylor (Moleong, 2000:3), yaitu mengidentifikasi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini mengungkapkan data dan fakta secara apa adanya dari kenyataan yang ada di lapangan pada saat penelitian dilakukan.

Adapun yang menjadi informan dalam artikel penelitian ini yaitu : (a). Kepala Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura

sebanyak 1 orang, (b). Tenaga Pustakawan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura di ruangan sirkulasi sebanyak 2 orang dan (c). Pemustaka (Mahasiswa) sebanyak 2 orang. Adapun alasan saya memilih ketiga informan tersebut dengan pertimbangan agar dapat memperoleh data, baik data primer maupun sekunder karena keempat kategori tersebut berperan sangat penting dalam pengumpulan data, sehingga artikel ini akurat.

Sedangkan pemilihan lokasi penelitian di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak, dengan pertimbangan: (a). pada lokasi ini terdapat indikasi permasalahan mengenai kualitas pelayanan petugas yang diberikan kepada pemustaka di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura, (b). Unit Pelaksana Teknis merupakan perpustakaan pusat yang ada di Universitas Tanjungpura yang relatif mudah saya jangkau. Selanjutnya waktu penelitian dimulai dari proses pengumpulan data dan penulisan laporan sekitar 7 (tujuh) bulan. Dimulai dari proses penyusunan proposal, seminar perbaikan, penelitian lapangan, penulisan laporan, konsultasi penulisan skripsi, skripsi, selanjutnya finalisasi/ perbaikan skripsi.

Langkah-langkah dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut: (1). Menentukan permasalahan penelitian, (2). Melakukan pra penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi awal, (3). Membuat proposal penelitian yang memasukkan unsur rumusan permasalahan, pertanyaan penelitian, memilih pendekatan dan jenis penelitian sesuai dengan permasalahan yang diteliti, (4). Melaksanakan penelitian, (5). Membuat laporan hasil penelitian.

Selanjutnya yang peneliti lakukan atas empat hal di atas adalah setelah menentukan jenis penelitian, menetapkan lokasi penelitian, menentukan informan serta memulai penelitian berdasarkan langkah atau tahap penelitian, peneliti menguji keabsahan data untuk memperoleh keakuratan data yakni melalui triangulasi data.

SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS, FAKTOR PENGHAMBAT SERTA UPAYA YANG DILAKUKAN PETUGAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN YANG BAIK KEPADA PEMUSTAKA

A. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

Tuntutan-tuntutan terhadap para pemberi pelayanan sering kali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para pemberi pelayanan dan penekanan yang berlebihan kepada pertanggungjawaban formal mengakibatkan adanya

prosedur yang kaku dan lamban. Kelambanan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara memberikan pelayanan kepada pemustaka atau pengguna layanan tetapi juga disebabkan oleh gaya manajemen yang terlalu berorientasi pada tugas sehingga menyebabkan petugas memberi layanan menjadi tidak termotivasi untuk menciptakan hasil yang nyata dan berkualitas.

Sehubungan dengan hal itu, ada dua hal yang perlu diperhatikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji, diantaranya (a). Sopan santun. Diungkapkan oleh pengguna jasa layanan tentang sikap petugas dinyatakan bahwa sikap petugas terkadang menunjukkan sikap kurang simpatik. Hal ini terkait juga dengan sikap petugas yang terkadang tidak ramah dalam memberikan pelayanan di ruangan sirkulasi. Kesadaran petugas di dalam melayani pemustaka yang dibarengi senyum, sapa, salam di dalam memberikan pelayanan dapat memberikan citra yang baik bagi perpustakaan.

Perspektif yang digunakan oleh perpustakaan sebagai pemberi layanan merupakan perspektif yang sebenarnya berasal dari pendekatan birokrasi yang cenderung menempatkan diri sebagai regulator daripada sebagai pelayan. Pemberian pelayanan yang telah merujuk kepada aturan formal dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan petugas pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan pelayanan. Lebih lanjut dikemukakan oleh staf sirkulasi Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura, bahwa:

“Kami dalam memberikan layanan benar-benar telah mengikuti mekanisme dan berpedoman pada peraturan yang ada dan telah berusaha memberikan penjelasan kepada pemustaka sesuai dengan kondisi yang ada”.

Realitas pelayanan yang demikian membuktikan bahwa petugas pemberi layanan justru menempatkan pemustaka pengguna jasa layanan bukan sebagai subjek pelayanan, tetapi justru sebagai objek pelayanan yang harus menuruti setiap perkataan dan kehendak petugas pemberi layanan.

(b). Tepat waktu : salah satu indikator yang menjadi penilaian pengguna jasa layanan dalam rangka mengetahui bahwa pelayanan tersebut berkualitas atau tidak adalah konsistensi waktu pelayanan. Berkenaan dengan kepastian waktu pelayanan peminjaman buku di ruang sirkulasi, dinyatakan oleh mahasiswa;

“Tidak mengetahui kepastian waktu penyelesaian pelayanan peminjaman buku, karena memang tidak ada penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu tunggu pelayanan peminjaman”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan staf sirkulasi, bahwa;

“Apabila kartu Mahasiswa pemustaka dibawa biasanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan peminjaman, pengembalian, atau perpanjangan buku adalah 3 menit per buku”.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Pelayanan berkualitas apabila terdapat standar waktu dalam penyelenggaraan pelayanan. Berkenaan dengan standar waktu penyelenggaraan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan koordinator ruangan sirkulasi menyatakan:

“Untuk pelayanan peminjaman, pengembalian atau perpanjangan buku di ruang sirkulasi standar waktu yang diperlukan adalah 3 menit. Namun, mengenai standar waktu penyelenggaraan pelayanan tidak diinformasikan kepada pemustaka, karena cepat lambatnya penyelesaian layanan peminjaman, pengembalian atau perpanjangan buku tergantung pada keperluan pemustaka”.

Informasi yang berkaitan dengan kepastian waktu penyelesaian pelayanan peminjaman, pengembalian atau perpanjangan buku di ruang sirkulasi merupakan hal penting yang harus diinformasikan secara terbuka kepada pemustaka. Hal ini diperlukan untuk menghindari citra negatif yang selama ini terdapat pada pelayanan publik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan sesegera mungkin agar pengguna jasa tidak merasa terabaikan karena menunggu terlalu lama.

Menciptakan sistem pelayanan yang berkualitas adalah kewajiban setiap aparatur publik sebagai pemberi layanan. Kualitas pelayanan yang kurang baik akan berdampak pada ketidakpercayaan pemustaka terhadap kemampuan aparatur pemberi layanan. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan selalu berkaitan dengan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada kendala, hendaknya petugas pemberi layanan menginformasikan dan menjelaskan secara terbuka kepada pengguna jasa.

B. Faktor-faktor penghambat Perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka

Dalam melaksanakan tugasnya, pihak Perpustakaan tidak terlepas dari kendala-kendala yang dihadapi, yang menjadi faktor penghambat petugas Perpustakaan dalam memberikan pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku kepada pemustaka. Berdasarkan keterangan dari pengguna jasa layanan (pemustaka), bahwa:

“Sarana yang ada dirasakan masih kurang mendukung pemberian pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku terutama minimnya perangkat komputer yang berkontribusi menghambat kelancaran pelayanan di ruangan sirkulasi”.

Lebih lanjut ditegaskan oleh Koordinator ruang sirkulasi Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura, bahwa:

“Peralatan untuk pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku memang masih kurang memadai, peralatan yang ada saat ini komputer (2 unit, 1 buah digunakan untuk OPAC, dan 1 buah lagi untuk pelayanan peminjaman, pengembalian maupun perpanjangan buku) sementara pemustaka yang harus dilayani ramai. Sehingga hal tersebut menyebabkan terjadinya antrian panjang apabila pemustaka datang secara bersamaan. Selain itu mesin Barcode yang dimiliki oleh ruang sirkulasi hanya 1 unit, sehingga pemustaka harus menunggu atau mengantri dalam waktu yang cukup lama”.

Perkembangan teknologi terutama dibidang teknologi informasi perlu disikapi secara positif, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Profesionalisme dalam menggunakan teknologi merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh para petugas Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura. Berkenaan dengan jumlah petugas di ruangan sirkulasi, dijelaskan oleh pemustaka, bahwa:

“Petugas yang menangani pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku berjumlah 3 orang, petugas yang berlatar belakang pendidikan pustakawan hanya 1 orang, sedangkan petugas yang berjumlah 2 orang lagi berlatar belakang pendidikan SLTA”.

Berdasarkan kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah petugas pemberi layanan belum memadai dalam memberikan pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku di ruangan sirkulasi, seharusnya petugas yang berlatar belakang pustakawan harus lebih banyak agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Berkenaan dengan penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku dikemukakan oleh pemustaka bahwa, Jaringan atau sistem untuk melakukan akses layanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku secara *on line* menggunakan aplikasi senayan sering macet atau *error* sehingga transaksi tidak dapat berjalan lancar. Padahal saat ini semua layanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku harus dilakukan melalui *on line*.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan agar

dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa layanan, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna jasa layanan tersebut.

C. Upaya yang dilakukan pihak Perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku yang diberikan kepada pemustaka, Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura khususnya di ruang sirkulasi telah berupaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada serta berupaya menumbuhkan rasa tanggung jawab para petugas di ruangan sirkulasi.

Tanggungjawab adalah suatu keharusan untuk melaksanakan suatu kewajiban dimana individu tersebut bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Mengenai tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan peminjaman buku, pengembalian buku dengan adanya catatan yang baik pada saat buku itu mulai dipinjam dan konsekwensi jangka waktu pengembalian buku tersebut pada tanggal yang telah ditetapkan serta adanya suatu sistem sanksi yang berupa denda dalam jumlah tertentu sebagai bukti adanya konsekwensi tegas oleh petugas dengan caramenginformasikan ketentuan tersebut kepada pemustaka.

Berkaitan dengan tanggungjawab petugas sirkulasi dalam memberikan pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku diungkapkan oleh staf sirkulasi, bahwa :

“Petugas sirkulasi telah melaksanakan tugas pokoknya masing-masing serta telah memanfaatkan waktu kerja dengan baik, dan pelayanan yang baik pula sesuai dengan ketentuan yang diterapkan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura, namun petugas kadangkala mengalami hambatan dalam hal melaksanakan tugasnya yang disebabkan oleh banyaknya pemustaka yang melakukan peminjaman buku lebih dari satu buah, peminjam datang secara bersamaan waktunya yang membuat petugas tidak dapat melayani dengan cepat dikarenakan harus antri. Hal ini menurutnya diruangan sirkulasi masih kekurangan petugas dan perlu adanya penambahan petugas untuk memperlancar pelayanan yang baik kepada para pemustaka.”

Secara umum tanggungjawab yang telah dilaksanakan oleh petugas di ruangan sirkulasi telah dilaksanakan dengan baik, hanya terkendala kekurangan petugas untuk melayani para pemustaka yang banyak untuk melakukan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku. Untuk menumbuhkan rasa tanggungjawab para petugas di ruangan sirkulasi seorang koordinator

(penanggungjawab ruangan sirkulasi) dituntut untuk menjalin atau menciptakan hubungan kerja yang harmonis terhadap bawahannya, hal ini dimaksudkan supaya terjalin kedekatan antara pegawai dengan atasannya, karena dengan keharmonisan tersebut para petugas akan bekerja dengan baik untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka. Hal ini sangat diharapkan oleh semua orang, karena suasana kerja yang tidak harmonis akan berdampak pada kinerja yang buruk, dan rasa tanggungjawab petugas tidak akan terwujud. Dikemukakan oleh koordinator ruang sirkulasi bahwa :

“Menciptakan hubungan kerjasama antara koordinator dan bawahan menurutnya, dari diri saya sendiri harus membuka diri dalam arti mau menerima pendapat atau gagasan, saran juga kritik yang datang dari bawahan pasti mempunyai tujuan atau maksud yang baik untuk memperbaiki kinerja kita di ruangan sirkulasi begitu juga untuk bawahan mau menerima aturan yang telah ditetapkan oleh koordinator yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja di ruangan sirkulasi”.

Terciptanya hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan baik secara formal maupun informal akan berdampak pada hasil kerja yang diberikan kepada pemustaka dengan tidak adanya keluhan atas suatu layanan di Unit Pelaksana Teknis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Sarana dan prasarana yang dimiliki Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura berfungsi untuk memfasilitasi pengunjung agar merasa nyaman selama berada di perpustakaan.

PENUTUP

Dapat ditarik kesimpulan dan saran dari pembahasan di atas, yakni sebagai berikut :

- (1) Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Dua hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji diantaranya (a). sopan santun, (b). tepat waktu. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi perilaku yang kurang baik, yakni memberikan pengarahan-pengarahan atau petunjuk-petunjuk kepada petugas pelayanan di ruangan sirkulasi. Saran: dengan memberikan kursus dan pelatihan yang berkaitan dengan keterampilan penggunaan komputer yang berkaitan dengan program di ruangan sirkulasi, serta memberikan pengarahan atau petunjuk kepada petugas di ruang sirkulasi yang berkaitan dengan keterampilan penggunaan komputer yang terkait dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku agar lebih cepat, tepat waktu dan teliti dalam memberikan layanan ke pemustaka.

- (2) Faktor penghambat pihak Perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka, diantaranya : (a). Minimnya perangkat komputer yang berkontribusi menghambat kelancaran pelayanan di ruang sirkulasi, (b). Jaringan atau sistem untuk melakukan akses layanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku secara *on line* menggunakan aplikasi senayan sering macet atau error sehingga transaksi tidak dapat berjalan lancar. Saran : Pihak Perpustakaan harus menambah jumlah komputer sebagai sarana dan prasarana pendukungnya yang selama ini dirasakan masih kurang, melakukan pemeliharaan jaringan serta berupaya mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan pelanggan untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan pemustaka dan perbaikan kinerja petugas di ruang sirkulasi.
- (3) Upaya yang dilakukan pihak Perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka, diantaranya : dengan menumbuhkan rasa tanggung jawab para petugas di ruangan sirkulasi. Saran: untuk menumbuhkan tanggungjawab pegawai, seorang pimpinan dituntut untuk menjalin hubungan yang harmonis kepada seluruh pegawainya. Hal ini dimaksudkan supaya terjalin adanya kedekatan antara pegawai dan pimpinannya, karena dengan kedekatan tersebut diharapkan semua perintah pimpinan akan dipatuhi oleh semua pegawai yang dipimpinnya.

Moleong, J. Lexy. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sianipar. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat, Lembaga Administrasi Negara RI*. Jakarta.

Susan Dorling dalam
<http://smallbusiness.chron.com/customer-service-theory-45500.html>.

REFERENSI

Basuki, Sulisty. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: GadjahMuda University Press.

Brata, Atep A. 2000. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elekmedia Komputindo.

Data Primer Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2012.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63/KEP/ManPan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.

Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: Prenhallindo.

Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**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 : CATURIANI
NIM / Periode lulus : E.21109006 / 2012 - 2013
Fakultas/Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI NEGARA
E-mail address/HP : 085347249066

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

KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA
TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

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):

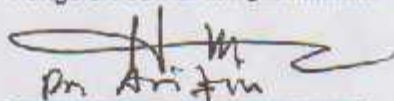
- ☐ secara *fulltext*
☐ *content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

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.

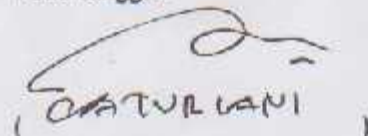
Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal 2 Januari 2013


Dr. Ariqmu

NIP. 197105021987021002

Dibuat di :
Pada tanggal:


(CATURIANI)

nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

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).