

MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA MELALUI PERBAIKAN LAYANAN SIRKULASI DI UNIT PERPUSTAKAAN PROVINSI KALBAR

oleh
DITA DWIASTUTI
NIM. E21111045

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura Pontianak, Tahun 2015

Email: dita0105@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berangkat dari dua potret masalah yang selalu muncul dalam riset indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh perpustakaan provinsi Kalbar. Penelitian ini mengarah pada 9 (sembilan) unsur yang dinilai kurang oleh pemustaka yang kemudian dipetakan menjadi dua masalah; yakni (1) ketidak-sesuaian katalog dengan isi rak pajang yang menyebabkan kualitas layanan berkurang (2) pembagian piket internal yang tidak dilakukan petugas sehingga menjadikan pelayanan kosong di waktu genting. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan informan yang dipetakan menjadi 3, yakni unsure pimpinan, petugas dan pemustaka. Dari masalah pertama ditemukan penemuan kembali buku pada arak pajang membutuhkan waktu lama karena buku sering dipindah pemustaka sehingga terkesan tak sesuai dengan OPAC. Dari sisi pengelola perangkat lunak dalam berbagai bentuk SOP yang menjadi pedoman bersama tidak terlaksana dengan baik. Artinya, masih sering buku dipindahkan pemustaka kerak lain dengan tujuan memudahkan dirinya menemukan kembali buku tersebut pada kunjungan berikutnya dan meminjam buku melebihi ketentuan waktu sehingga tidak member kesempatan kepada pemustaka lain. Sebagai wujud dari solusi masalah ini, pihak perpustakaan melakukan cek berkala muatan rak pajang, menegur secara sopan pemustaka yang kepadatan tidak mematuhi SOP dan melakukan pengadaan buku dengan jumlah eksemplar yang cukup. Masalah kedua ditemukan bahwa tidak terpenuhinya jadwal kerja seperti banner jam kerja. Petugas sering meninggalkan kantor dengan berbagai alasan, sementara pemustaka tidak mau tahu dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan itu. Mereka cenderung menyalahkan petugas ketika pengunjung tidak menemukan kehadiran petugas. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang saling melengkapi untuk memenuhi ketentuan jam pelayanan. Temuan lain adalah tidak konsistennya layanan online yang telah disediakan perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan petugas khusus untuk memberikan layanan kepada pemustaka yang menggunakan layanan online agar tidak mengganggu layanan kepada pemustaka yang secara langsung datang ke unit pelayanan sirkulasi.

Kata-kata kunci: kesesuaian layanan, kesesuaian informasi, pengaturan piket dan jam pelayanan.

A. PENDAHULUAN

Penelitian ini diekstrak dari Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Di Unit Pelayanan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Barat” yang berangkat dari dua potret masalah yang selalu muncul dalam riset indeks

kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh Perpustakaan Provinsi Kalbar. Dua masalah dalam penelitian ini mengarah pada 9 (sembilan) unsur yang dinilai kurang oleh pemustaka (pengunjung perpustakaan) yang kemudian dipetakan menjadi dua masalah; yakni (1) ketidak-sesuaian katalog dengan isi rak pajang

yang menyebabkan kualitas layanan berkurang (2) pembagian piket internal yang tidak dilakukan petugas sehingga menjadikan pelayanan kosong di waktu genting.

Perpustakaan, seperti didefinisikan oleh UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan adalah sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat yang berlangsung cepat dan sulit diduga, maka terdapat kecenderungan peningkatan peranan dan pemanfaatan informasi melalui perpustakaan. Perpustakaan harus cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu.

Layanan perpustakaan kepada para pengguna (perpustakaan) dapat dikatakan sebagai pelayanan public. Pelayanan yang baik dari pihak perpustakaan kepada pengunjung dapat menjadikan persepsi pengguna pada perpustakaan menjadi baik. Dan sebaliknya, ketika layanan tersebut tidak berjalan baik, maka ia menjadi muara buruknya pelayanan dan itu akan berimbas pada frekwensi pengunjung, terutama kepada anggota yang biasanya menjadi pengunjung tetap dari sebuah

perpustakaan. Apapun bentuk layanannya, semua layanan tersebut disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunanya (Nurazizah, 2008).

Jenis layanan perpustakaan berjumlah antara 12 hingga 17 jenis layanan. Namun, diakui bahwa tidak semua jenis layanan perpustakaan dapat disediakan oleh sebuah perpustakaan, termasuk perpustakaan yang dimiliki oleh pemerintah provinsi Kalimantan Barat. Keberadaan layanan perpustakaan ini ditentukan oleh kebutuhan pengunjung di satu sisi dan pada sisi lain tergantung pada kapasitas pendanaan yang dimiliki oleh pemerintah yang dialokasikan untuk mendukung kekuatan pengembangan perpustakaan.

Salah satu bentuk dari keberadaan perpustakaan adalah unit sirkulasi yang terintegrasi dengan unit penyedia katalog. Unit penyedia katalog, biasanya dilakukan dalam bentuk pelayanan penyediaan informasi buku secara *Online public access catalogue (OPAC)*, yakni program katalog yang berbasis komputer untuk akses informasi koleksi monograf yang dapat dilakukan oleh pengunjung dengan cara mengklik *OPAC (Online public access catalogue)* padahalaman Perpustakaan. Selain OPAC, juga tersedia layanan katalog manual yang merupakan penelusuran judul, katalog pengarang

katalog subjek atau dengan selfish catalog yang disusun berdasarkan nomor klasifikasi, pencatatan majalah, daftar Indek semuanya dilakukan secara manual.

Kehandalan pelayanan perpustakaan ini salah satunya dilihat dari ada atau tidak adanya komplain pelanggan atas layanan yang diberikan kepada pengunjung, terutama terkait ketersediaan referensi dan kecepatan layanan. Biasanya, komplain pelanggan atau pengunjung kepada penyedia layanan selalu berhubungan dengan (1) keramahan pelayanan; (2) kecepatan pelayanan; (3) ketepatan pelayanan; (4) kepedulian terhadap keluhan masyarakat (pelanggan/pengunjung); (5) kenyamanan dan keamanan pengunjung; (6) kelengkapan bahan pustaka; (7) fasilitas pelengkap, seperti AC, toilet, parkir, dan lain-lain); (8) kemudahan jangkauan lokasi; dan (9) kelengkapan pelayanan lain seperti ketersediaan fotocopy, terjemahan, jaringan internet dan lain sebagainya. Kesembilan unsur di atas dapat disebut sebagai kualitas pelayanan seperti dimaksud Ratminto dan Winarsih (2015) dan Ombudsman RI (2014).

Paling tidak, terdapat dua masalah yang berdampak pada ketidak-puasan pengguna layanan perpustakaan, khususnya di ruang sirkulasi. Kedua masalah tersebut adalah:

1. Penempatan buku pada rak

penyimpanan (display) yang tidak sesuai dengan klasifikasi fisik. Salah satu penyebabnya adalah berhubungan dengan sikap pengguna yang menyelipkan buku pada rak penyimpanan lain yang tidak sesuai dengan kategori penyimpanan. Kasus seperti ini membuat petugas kesulitan menemukan kembali buku tersebut. Dengan kasus ini, layanan akan tidak nyaman karena petugas sibuk dan disibukkan untuk menemukan kembali buku yang terdata di sistem online tetapi tidak ditemukan di rak penyimpanan, sementara pengunjung tidak memiliki waktu yang cukup sehingga pengunjung membutuhkan waktu tunggu yang lebih lama dari SOP yang telah ditentukan dan bahkan ada diantara mereka harus pulang dengan tidak membawa buku atau sumber yang diperlukan.

2. Keramahan, kecepatan dan ketepatan pelayanan petugas kepada pengunjung yang menunjukkan tidak sigap penuh, dalam arti petugas memenuhi unsur kehandalan dalam memberikan layanan berdasarkan SOP yang telah ditempelkan pada dinding informasi layanan. Ketika petugas tidak siap, maka kualitas pelayanan akan sedikit berkurang dan kesiapan petugas itu sering kali berhubungan dengan kehadiran petugas saat jam pelayanan

sibuk, terutama di waktu yang tidak terduga, seperti siang hari menjelang waktu antar jemput anak sekolah. Ternyata, pelayanan menjadi kurang sigap karena petugas pelayan tidak mengatur jadwal piket intra kelompok sehingga ketika pengunjung datang, petugas tidak berada di tempat saat jam pelayanan itu. Akibat dari ketidak-siapan petugas menjadikan pengunjung kecewa karena tidak terlayani dengan baik.

Kunci kehandalan layanan kepada pengguna terkonsentrasi di bagian ini karena pada bagian sirkulasi berhubungan langsung dengan pengunjung atau pengguna perpustakaan dan menjadi ujung tombak penilaian terhadap kualitas layanan perpustakaan. Bilamana di mata pengunjung perpustakaan, petugas di bagian sirkulasi ini kurang baik dalam memberikan layanan, maka penilaian kualitas layanan oleh perpustakaan tersebut akan menjadi rendah. Jadi, kualitas layanan di bagian sirkulasi secara langsung dan tidak langsung dapat meningkatkan citra layanan oleh perpustakaan sehingga pengerahan tenaga dan sistem layanan pada bagian sirkulasi tampaknya perlu mendapat perhatian lebih atau lebih diprioritaskan.

Secara keseluruhan, jumlah informan yang mendapat layanan tidak puas memang masih kecil, yakni kurang

dari 33.3% sehingga hasil IKM secara keseluruhan adalah baik dan kondisi seperti itu terus berlangsung hingga hasil survey IKM tahun 2014. Berdasarkan pendapat Manion (dalam Ombudsmen RI Perwakilan Kalbar, 2013), persoalan layanan publik oleh pemerintah lebih banyak berhubungan dengan perilaku birokrasi. Persoalan birokrasi dimaksud selalu berhubungan sikap, perilaku, kapasitas, kedisiplinan, tanggung jawab dan lain sebagainya; tidak saja dalam konteks perilaku pelayanan tetapi juga dalam dimensi pelanggaran. Oleh karena itu, Manion lebih lanjut menyatakan bahwa ketika pelayanan publik yang akan dinilai oleh masyarakat berada di atas angka 5% dari informan atau wakil penerima layanan publik; maka kualitas pelayanan dimaksud mesti diperbaiki karena terdapat unsur kesengajaan. Sebaliknya, ketika berada di bawah angka 5%, maka itu dianggap sebagai sebuah kewajiban dan menjadi kondat manusia.

Persoalan ketidak-puasan yang diterima oleh pemustaka itu mestinya menjadi catatan untuk perbaikan di masa mendatang, meskipun jumlah mereka masih kecil. Tetapi, mengingat perpustakaan adalah milik publik, maka ketuntasan layanan menjadi prioritas seperti dimaksud UU. No. 25/2009. Penelitian ini mencoba untuk menyumbang pemikiran dalam rangka memperbaiki

kualitas layanan dan membangun persepsi dengan pemustaka terkait kualitas layanan di unit sirkulasi pada perpustakaan Provinsi Kalimantan Barat.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang mengungkapkan dan menggambarkan masalah secara apa adanya (*das sein*) dan bukan sebagaimana mestinya atau dibuat (*das sollen*). Penelitian ini mengungkapkan fenomena secara apa adanya dari kenyataan yang ada di lapangan pada saat penelitian dilaksanakan, kemudian dari data dan informasi lapangan itu, peneliti melakukan analisis secara dinamis dengan menggunakan perspektif administrasi publik

Penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Penentuan subjek penelitian atau responden dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling* atau *judgement sampling*. Tujuan tersebut selalu terhubung dengan dua persoalan yang menjadi topic atau masalah dalam penelitian ini. Metode ini hanya diperuntukan kepada petugas di Perpustakaan. Sementara para pemustaka

dipilih melalui *accidental method* yakni metode memilih informan dengan cara menunjuk pengunjung yang datang disaat peneliti melakukan study lapangan atau penelitian lapangan.

Dalam melaksanakan studi lapangan, peneliti dibantu oleh para pihak, diantaranya adalah

1. Kepala Perpustakaan Provinsi Kalimantan Barat. Dari informan ini, peneliti berharap mendapat masukan tentang kebijakan lembaga yang menjadi dasar penentuan SOP dan kemudian diterjemahkan ke dalam perintah kerja, khususnya terkait dengan dua permasalahan yang diangkat dalam riset ini.
2. Kepala dan staf di bagian sirkulasi pada Perpustakaan Provinsi Kalimantan Barat yang diharapkan dapat memberikan kondisi utuh terkait ruang lingkup tugas dan implementasinya. Dari informan ini, peneliti berharap memperoleh gambaran terkait situasi terkini di tingkat implementasi SOP. Dari informan ini juga akan dapat didata kendala dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai melalui SOP sehingga analisis penulis diharapkan dapat memberi kontribusi pada perbaikan yang saling menguntungkan bagi kekuatan lembaga dalam mewujudkan

pelayanan yang maksimal. Informan di unit ini yang akan dipilih berjumlah 2 orang pada masing-masing klasifikasi ruang sirkulasi, sehingga akan terdapat sebanyak 6 orang informan.

3. Pengunjung (masyarakat) yang dipilih berdasarkan “*on the spot*”, yakni memilih pengunjung pada unit sirkulasi pada Perpustakaan Provinsi Kalimantan Barat saat peneliti melakukan studi lapang. Pengunjung dimaksud akan ditanya terkait dua masalah yang telah penulis tetapkan sebagai focus penelitian. Dari informasi pengunjung pula, kredibilitas SOP yang menjadi dasar pelayanan dapat diketahui dan ketika SOP dimaksud tidak memenuhi kualitas pelayanan yang diinginkan pengunjung, maka peneliti dapat menyusun rekomendasi untuk perbaikan SOP tersebut. Dari kelompok informan ini, direncanakan dipilih sebanyak 10 orang.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan di Bab IV bagian kedua, akhirnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Terkait ketidak-sesuaian katalog dengan isi rak pajang yang menyebabkan kualitas layanan

berkurang, ketika dibahas dengan teori Ratminto dan Winarsih dengan melihat 4 (empat) hal kualitas layanan yang kurang dari perspektif pemustaka adalah sebagai berikut:

a. Kemudahan prosedur layanan.

Seperti halnya kantor lain, prosedur pelayanan telah diatur sedemikian rupa untuk mengikat kedua belah pihak. Pihak perpustakaan membuat job analiss dan kemudian berusaha untuk menunjuk orang dengan kapabilitas sepepeti termuat dalam uraian tugas yang telah ditetapkan oleh kepala perpustakaan. Pemilihan dan penunjukan petugas itu dimaksudkan agar petugas dapat melaksanakan prosedur yang sedemikian rupa secara langsung berhubungan dengan pemustaka dengan segala bentuk perilaku mereka. Kekuatan perpustakaan, selain terletak pada kekuatan SOP, juga sangat ditentukan oleh kesiapan petugas yang secara sigap dalam melayani kebutuhan pemustaka.

Terkait dengan itu, dari penelusuran peneliti, telah terdapat kualifikasi personil untuk ditempatkan pada bagian ini. Lalu, bagaimana respon masyarakat terkait dengan kualifikasi personil yang ditempatkan pada bagian ini, berikut ini akan disampaikan hasil wawancara dengan salah seorang pengunjung.

Sebagai pengunjung, saya tidak tahu pasti, apakah petugas itu telah memenuhi kualifikasi

personil atau tidak. Kami juga tak tahu, apakah standar minimal kualifikasi petugas di bagian sirkulasi itu ada atau tidak. Bagi kami, sepanjang petugas itu ramah dan melayani, maka kami pun menganggap petugas itu berkualitas dan begitu juga sebaliknya, ketika sikap dan layanan mereka tidak bersahaja, kami pun menganggap petugas itu tidak berkualitas. (Wawancara dengan Antonius Agus, pengunjung pada hari Selasa, 9 Juni 2015 pada pukul 13.45 WIB).

Dari hasil wawancara di atas, informasi tentang kualifikasi personil yang ditempatkan di bagian ini tidak sampai dan juga tidak perlu diketahui oleh pengunjung. Namun, siapapun dan apapun kualifikasi yang diperlukan, mereka dituntut untuk memenuhi unsur standar pemberian layanan. Informasi tentang kualifikasi personil ini memang tidak perlu diketahui oleh pengunjung. Namun, dari sisi internal, kualifikasi petugas perlu diketahui dan diatur sedemikian rupa sehingga menjadi dasar bagi pimpinan untuk menempatkan petugas pada posisi atau tugas yang tepat dengan kualifikasi dan keterampilan mereka. Prosedur pengangkatan dan penempatan personil seperti dimaksudkan agar pegawai yang telah diberi tugas khusus ini dapat melaksanakan tugas mereka dengan nyaman, juga hendaknya baik dan berkualitas.

Dari keterangan petugas tentang kualifikasi personil yang ditempatkan di

bagian sirkulasi, yakni Bapak Imam menyatakan bahwa:

Sebagai pegawai di kantor ini, tugas kami adalah melaksanakan “perintah” sesuai dengan Surat Pengangkatan sebagaimana tertera pada tugas pokok dan fungsi (tupoksi) jabatan. Dan oleh karena itu, kami hanya menerima surat putusan penempatan dari pimpinan dan tidak sedikitpun masuk dalam ranah itu. Mau ditempatkan di mana saja, saya dan rekan-rekan selalu siap dan itu menjadi kewenangan prerogatif dari pimpinan (Wawancara dengan Bapak Imam, salah seorang petugas sirkulasi; wawancara di hari Rabu, 15 Juli 2015 pada pukul 10.12)

Dari dua hasil wawancara di atas, sudah cukup untuk disimpulkan bahwa prosedur pengangkatan pegawai pada setiap unit kerja dalam satu institusi, tidak saja memperhatikan (1) persyaratan administratif yang dibutuhkan jabatan itu dan yang telah dimiliki oleh pegawai, tetapi juga (2) berdasarkan catatan pegawai selama melaksanakan tupoksi itu; serta (3) berdasarkan keluhan pihak pengguna yang disampaikan melalui mekanisme penyampaian kritik dan saran atau (4) yang terbaca melalui laporan IKM. Kedua, penempatan personil pada bagian sirkulasi pada perpustakaan dimaksud, selain memperhatikan kualifikasi personal seperti tersebut pada point 1 s.d 4 di atas, juga berdasarkan (5) kompetensi dan harapan petugas (sisi personal) serta (6) implementasi dari *tour of duty* (pemindahan pegawai secara periodik dari satu bagian ke

bagian lain) dalam penempatan pegawai sebagai wujud keadilan.

Untuk memudahkan pemustaka, pihak perpustakaan juga menyiapkan berbagai Standar Operasional and Procedure (SOP) yang berfungsi sebagai pemandu bagi petugas dalam memberikan layanan dan juga sebagai pemandu bagi pemustaka dalam menerima layanan. Diantara SOP yang tersedia itu adalah SOP Pengunjung, SOP Alur Peminjaman Buku, SOP Alur Pengembalian Buku.

b. Kecepatan layanan.

Salah satu kendala dalam mewujudkan kecepatan menemukan koleksi perpustakaan adalah terselipnya buku yang dicari dengan data yang disediakan melalui fasilitas APOS. Beberapa kali kejadian ini, ternyata tidak bersumber dari petugas dan juga tidak dari system tetapi karena ada ular pemustaka yang dengan sengaja menyelipkan buku ke rak yang tidak semestinya. Tujuan dari perbuatan seperti ini adalah agar pemustaka ini dapat dengan mudah menemukan buku yang “disembunyikannya” itu pada kunjungan berikutnya. Bilamana buku yang disembunyikannya ini jumlahnya terbatas, maka perbuatan seperti ini dimaksudkan agar buku ini tidak dipinjam oleh pengunjung lain. Petikan wawancara berikut menggambarkan fenomena ini:

Sebagai petugas yang sudah lama bertugas di bagian ini, saya sering menemukan letak buku yang tidak sesuai dengan klasifikasi rak. Ini jelas bukan tindakan petugas, justru ketika menemukan letak buku yang tidak sesuai itu, kami langsung kembalikan pad arak yang semestinya. Tindakan pengunjung seperti ini dikarenakan mereka tertarik dengan buku itu tetapi mereka tidak dapat menambah jumlah pinjaman untuk dibawa pulang. Dengan memindahkan buku ke rak yang tidak pada klasifikasinya itu, pengunjung ini berharap dia dapat menemukan buku itu pada kunjungan berikutnya. Namun, tindakan pengunjung seperti itu sebenarnya salah karena yang bersangkutan sebenarnya dapat memesan buku itu melalui petugas sirkulasi dan mengisi daftar pesanan peminjaman untuk kunjungan berikutnya sesuai dengan keinginan pengunjung. Tetapi, fasilitas pemesanan pinjaman ini jarang digunakan oleh pengunjung dan ada kecenderungan mereka selalu menggunakan jalur pintas yang akhirnya membuat petugas kerepotan dalam menemukan kembali buku tersebut (Wawancara dengan Ibu Nurlela, salah seorang petugas sirkulasi; wawancara di hari Rabu, 15 Juli 2015 pada pukul 11.23)

Untuk meminimalkan perpindahan buku dari rak ke rak, dibaut SOP “tinggalkan buku seteah dibaca” diharapkan dapat meminimalkan tindakan menyembunyikan buku ke rak lain oleh pemustaka. Aturan ini telah dilaksanakan secara konsisten oleh petugas. Ketika buku yang telah dibaca oleh pengunjung ditinggalkan begitu saja di atas meja dan akan dirapikan kembali oleh petugas

sebelum jam istirahat dan jam pulang tiba. SOP ini ternyata bermanfaat tidak hanya untuk meminimalkan perpindahan buku ke rak lain, tetapi juga untuk pengadaan buku, seperti petikan wawancara berikut:

Setiap bulan, saya meminta unit sirkulasi untuk mendata buku pavorit versi pengunjung. Informasi ini penting bagi saya untuk dasar pengadaan buku di periode berikutnya. Peran kami sebagai orang perpustakaan kan melayani pengunjung, apapun kebutuhan pengunjung dalam konteks pelayanan optimal, saya akan usahakan, termasuk memenuhi ketercukupan sekali lagi saya tegaskan... ketercukupan buku! Jadi, dalam konteks ini, bukan hanya ada, tetapi cukup adanya. Saya senang, ternyata permintaan saya ini ditanggapi oleh staf dan oleh karena itu, saya merasa bahagia karena dapat membangun kerjasama, tidak hanya kepada seluruh insan perpustakaan, tetapi juga dengan pengunjung dan pihak luar (Wawancara dengan Bapak Kepala Perpustakaan Prov. Kalbar wawancara di hari Jum'at tanggal 10 Juli 2015 pada pukul 15.15 WIB)

Manfaat lain dari kebijakan ini adalah untuk mengidentifikasi buku pilihan pengunjung yang rekapnya dibikin oleh petugas setiap akhir minggu. Informasi dari sini kemudian menjadi dasar pengadaan buku oleh pihak perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka. Dan konsep pengadaan tersebut tidak hanya dari versi pemustaka

tetapi dari survey tentang trens buku yang dilakukan oleh pihak perpustakaan.

c. Keadilan petugas memberikan layanan.

Secara umum, penelitian ini menyimpulkan bahwa tidak ditemukan unsur ketidak-adilan petugas dalam memberikan pelayanan, baik pada ruang sirkulasi maupun pada ruang baca. Semua layanan bersifat terbuka dan dilakukan secara antrian di depan petugas sirkulasi. Salah satu SOP yang mengatur hal ini adalah SOP Alur Peminjaman Buku yang ditanggapi secara positif oleh pemustaka seperti ungkapan wawancara berikut:

Saya rasa, petugas telah melaksanakan apa yang semestinya dia lakukan. Saya tidak marah meskipun tadi saya berada di urutan ketiga dari tujuh pengunjung yang mengantri untuk mendapatkan layanan peminjaman buku. Dari prosedur pelayanan, saya rasa juga sudah cukup baik, dimana petugas mencatat registrasi buku di kartu anggota, menyeken buku untuk registrasi pengembalian buku dan lain-lain. Ketika pelayanan dilakukan secara prosedural seperti ini, maka kita merasa telah diperlukan dengan baik (Wawancara dengan Sdr. DanarTriyanto, salah seorang pengunjung ruang sirkulasi pada ruang baca dengan wawancara di hari Kamis, 2 Juli 2015 pada pukul 15.23).

Pengunjung lain yang terlihat buru-buru dan mendapat nomor antrian keempat dari tujuh pengunjung yang ingin membawa buku pinjaman, sempat penulis

wawancarai. Hasil petikan wawancaranya seperti transkrip berikut ini.

Maaf Mbak Saya memang agak marah dan emosi. Tadi, sebelum saya datang ke sini, saya sudah telpon dan SMS petugas untuk dicarikan buku yang hendak saya bawa pulang (pinjam). Ternyata, telepon dan SMS saya tidak dihiraukan petugas, meskipun telah dibalas OK. Jadi, ketika datang dan mendapat antrian ke-4, percuma saja fasilitas SMS yang telah disediakan itu diadakan. Mending fasilitas itu tidak ada saja sehingga kita tidak berharap untuk menggunakan fasilitas itu (Wawancara dengan Ibu Tamy, salah seorang pengunjung ruang referensi, wawancara di hari Selasa, 7 Juli 2015 pada pukul 14.07).

Meskipun demikian, masih saja terdapat pengunjung yang kecewa yang ditemukan saat penelitian ini dilakukan penulis. Keadilan yang dimaksud oleh pemustaka ini adalah karena petugas tidak dapat memenuhi apa yang telah diinginkannya ketika komunikasi pemustaka dengan petugas; yang kemudian dibantah oleh petugas dengan tidak ada jarak atau jeda waktu antara waktu komunikasi dengan kedatangan pemustaka. Petugas juga membantah bahwa ketika pemustaka yang datang dan kecewa ini, kondisi pelayanan sangat penuh sehingga petugas tak mungkin meninggalkan pemustaka yang sedang berkunjung ini.

d. Kesopanan dan keramahan petugas

Unsur kesopanan yang berhasil ditemukan dalam penelitian ini tidak dalam kondisi umum, tetapi dalam kondisi

khusus; seperti di akhir jam pelayanan atau istirahat. Kedua, aspek kelelahan petugas karena sumber daya yang terbatas menjadikan “unsur kesopanan” tidak terlaksana merupakan konsekwensi dari kelelahan petugas seperti ungkapan wawancara berikut:

Terkait pelayanan yang dianggap tidak maksimal oleh pemustaka dapat saya tebak adanya. Seperti yang saya tahu, pemustaka biasanya berkunjung ke sini disekalihkan dengan kepentingan lain. Ada yang sebelum atau setelah mengantar anak sekolah. Ada juga sekalian berangkat kuliah. Dan bahkan ada yang sekalian lewat lalu mampir. Pengunjung tipe ini sering minta layani cepat dan ketika kita tidak dapat memberikan layanan seperti yang diinginkan, mereka ngomel atau marah-marah.

Sebagai petugas, kami pun tidak dapat mencegah mereka marah karena bukan tugas kami untuk mencegah itu. Namun, perlu Mbak Dita ketahui bahwa sepanjang pelayanan yang diinginkan dapat kami berikan, tak ada niat kami untuk menunda layanan itu. Cuma kan perlu waktu. Ketika mereka marah, kita pun ikut marah dengan menampakkan raut yang tak berseri kepadanya. Saya ini kan juga manusia Mbak, yang bisa marah ketika apa yang telah kita berikan tidak dihargai atau dinisbikan begitu oleh pelanggan yang agak “kurang ajar” ini (Wawancara dengan Ibu Nurlela, salah seorang petugas sirkulasi; wawancara di hari Rabu, 15 Juli 2015 pada pukul 11.31)

Persepsi yang hampir sama disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Tata

Usaha Unit Perpustakaan, Ibu Wisnu mengatakan bahwa:

Hal terpenting bagi kami adalah melayani pemustaka sesuai SOP yang telah dibuat oleh pimpinan kami. Sejauh ini, memang ada complain dari pemustaka yang menganggap petugas kami tidak ramah. Namun, dari pantauan kami, tidak tampak adanya indikasi ke arah sana dan semuanya berjalan normal. Sebagai bukti, saya akan berikan beberapa foto terkait kondisi layanan oleh petugas kami kepada Mbak Dan, silakan dari foto itu, Mbak Dita membuat analisis.

Soal cepat dan lambat, kita kan punya SOP. Ketika barang yang diminta tersedianya adanya, kami pun tak pernah menahan barang atau berpura-pura ramah dengan harapan mendapat imbalan dari pemustaka. Hal lainnya yang perlu Mbak Dita ketahui adalah layanan kami bersifat online dan transparan sehingga menutup kesempatan kami untuk bermain-main dalam memberikan layanan dimaksud (Wawancara dengan Ibu Wisnu, Kasubbag TU Unit Perpustakaan Kalbar; wawancara di hari Kamis, 16 Juli 2015 pada pukul 12.23 WIB)

Dari ungkapan dua hasil wawancara di atas, penulis dapat menarik simpulan bahwa pelayanan pada unit sirkulasi telah baik adanya. Namun, memang ditemukan pelanggan agresif yang tidak peduli dengan kondisi di tempat pelayanan. Bagi petugas, apapun kondisinya, pelayanan harus berjalan meskipun dibawah tekanan dari pengunjung agresif ini. Ketika layanan harus diberikan secara adil, maka tidak

diperlukan layanan prioritas kepada kelompok agresif ini.

2. Dari masalah kedua, yakni tidak ada pembagian piket internal saat layanan di waktu jam genting yang juga dihubungkan dengan lima aspek penting penentu kualitas layanan public menurut Ratminto dan Winarsih, akhirnya dapat dijelaskan bahwa:

a. Kesesuaian layanan dengan SOP.

Pelayanan di perpustakaan ini telah dilakukan dengan berdasarkan SOP dan SOP tersebut terdiri dari banyak jenis, mulai dari alur peminjaman dan pengembalian buku, komitmen pelayanan yang telah dipampang di berbagai tempat, SOP layanan internet, SOP pendaftaran anggota dan masih banyak lagi SOP yang memang menjadi dasar proses layanan tersebut. Dengan keberadaan SOP tersebut telah cukup membuat masyarakat atau pengunjung perpustakaan untuk sama-sama memahami SOP itu agar ketika diimplementasikan, SOP mengatur semua dan sekaligus menunjukkan ketaatan petugas dan pengguna yang saling terlibat dalam sebuah implementasi kebijakan. SOP itu kemudian, dilanggar sehingga menyebabkan salah satu pihak merasa tidak nyaman dan atau merasa tidak dilayani.

Meskipun demikian, masih saja ditemukan adanya keluhan atas layanan sirkulasi terkait waktu pelayanan seperti ungkapan wawancara berikut:

Semestinya, waktu layanan tidak seperti itu. Pihak perpustakaan seharusnya memperhatikan kepentingan anggota. Saya paham mereka juga akan menjemput anak di saat yang sama, tetapi hendaknya ada petugas yang ditempatkan secara terus-menerus diantara waktu genting itu. Minimal, petugas itu dapat melayani pengembalian koleksi. Kalau jam piket internal itu tidak diatur dengan baik, saya yakin perpustakaan akan terus terkena komplain dari pemustaka yang kecewa karena mereka mendapatkan petugas yang tidak berada di tempat atau kecewa dengan waktu layanan istirahat setelah menjemput atau mengantarkan anak. (Wawancara dengan Sdr Dany, salah seorang pengunjung pada ruang baca anak, wawancara di hari Rabu, 27 Juli 2015 pukul 09.22).

Dari transkrip di atas, pengaturan personail secara terus-menerus, meskipun di waktu istirahat perlu dipertimbangkan. Keberadaan petugas dimaksud, paling tidak dapat melayani pengembalian koleksi sehingga kedatangan pemustaka yang tidak sesuai jam layanan itu tetap dapat diberikan pelayanan. Ketika kepentingan ini tidak terakomodir, maka nilai atau skor untuk implementasi SOP sesuai dengan waktu pelayanan akan tidak dapat ditingkatkan.

b. Kejelasan dan kepastian layanan

Sebagai institusi public yang tidak beroperasi 24 jam, pengaturan tidak boleh

dikaitkan dengan kepentingan personal pelayan tetapi lebih diorientasikan pada kebutuhan pemustaka. Kondisi ini sesuai dengan perkembangan konsep pelayanan public modern, seiring dengan reformasi di sektor publik atau pemerintahan yang mulai mengadopsi pendekatan pelayanan yang dilakukan di sektor privat atau bisnis dalam rangka kompetisi untuk memberikan yang terbaik, masyarakat mulai ditempatkan bukan hanya sebagai penerima pelayanan mengikuti kemauan yang memberi pelayanan, tetapi masyarakat ditempatkan sebagai pelanggan atau konsumen, yang menjadi penentu kualitas pelayanan yang diberikan. Karena pentingnya pelayanan kepada pelanggan, maka pelanggan ditempatkan sebagai raja, pelanggan sebagai kunci, dan pelanggan sebagai unsur nomor satu; meskipun pelayanannya mengikuti jam kerja kantor.

Temuan lain dari penelitian ini yang membawa konsekuensi pada kejelasan layanan adalah bahwa (1) Sebanyak 18 pemustaka menyatakan bahwa aktivitas kunjungan ke perpustakaan selalu tidak tunggal, artinya ada aktivitas lain yang memang telah direncanakan sejak turun dari rumah. (2) Pemustaka juga tidak terlalu memperhatikan jadwal layanan seperti yang dipajang di dinding pelayanan sehingga waktu kunjungan terkadang tidak pas. (3) Petugas dianggap tidak konsisten

dengan jam pelayanan yang telah ditetapkan lembaga tempat mereka bekerja karena berakhir sebelum waktunya yang disebabkan oleh kepentingan di luar kantor; (4) Tidak ada pembagian tugas piket diantara petugas untuk menangani pelayanan di waktu genting dan kecenderungan ini merata di semua ruang referensi.

c. Kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan petugas.

Dalam konteks memberikan pelayanan ramah, sabar dan lemah lembut serta bersikap simpatik tidak ada persoalan ketika itu terjadi dalam waktu yang normal dimana terdapat space waktu yang cukup, ruang pelayanan yang memadai dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Namun, pelayanan demikian dapat berubah bila dihadapkan atau terjadi pada jam genting, dimana kepentingan antara pemustaka dengan petugas tidak saling mendukung. Di satu sisi, petugas memiliki kepentingan tertentu di luar ruang, sementara pemustaka membutuhkan pelayanan prima dari petugas. Ketika kedua kepentingan itu tidak saling bertemu, maka kecenderungan pelayanan prima tidak terwujudkan di waktu tersebut sehingga salah satu pihak atau kedua belah pihak akan berubah. Di sinilah, pentingnya pengaturan jam kerja internal agar kesiapan petugas selalu prima dalam

memberikan pelayanan prima kepada pemustaka.

D. PENUTUP: SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Sebagai saran dari riset ini, yang diturunkan dari pembahasan dan temuan penelitian, maka disarankan agar:

1. Untuk mengatasi ketidak-sesuaian katalog dengan isi rak pajang buku yang menyebabkan kualitas layanan kepada pemustaka berkurang; disarankan kepada pihak perpustakaan untuk:
 - a. Penunjukan petugas secara definitive sebagai petugas telah dilakukan oleh Kepala Unit Perpustakaan Provinsi Kalbar dan konsisten itu dengan melihat kinerja pegawai, yakni sesuai dengan beban tugas dan pengalaman kerja mereka.
 - b. Ditemukan adanya perpindahan buku dari satu rak ke rak lain dengan dan tana sepengetahuan petugas yang dikarenakan adanya kepentingan tertentu dari pengunjung. Oleh karena itu, petugas perlu melakukan cek rutin (*stock of name*) atas kesesuaian antara koleksi menurut fasilitas APOS dengan koleksi yang ada di

rak pajang. Selain itu, petugas yang berhasil menemukan pemustaka yang memindahkan buku agar dipanggil atau ditegur dengan tidak meninggalkan aspek keramahan, kesopanan dan atau hal-hal yang membuat harga diri pemustaka “nakal” ini jatuh. Tujuan dari peneguran ini sekaligus menegakkan aturan “tinggalkan buku di tempat sesuai dibaca”.

- c. Selain layanan di tempat, perpustakaan juga menyediakan layanan online. Namun, ketika layanan *online* peminjaman diadakan, maka pihak perpustakaan harus dapat menyediakan petugas yang memiliki akses ke semua ruang agar tidak terjadi complain yang mengarah pada pencitraan petugas dan atau institusi.
- d. Untuk menambah kekuatan petugas dalam pelayanan kepada pemustaka, diperlukan kebijakan pimpinan yang diarahkan untuk menyentuh hati, memompa semangat dan menghargai petugas. Salah satu diantara hal penting itu adalah memberikan konvensasi waktu lembur yang dhitung secara proporsional;

memberikan sertifikat dedikasi dan lain-lain.

2. Untuk mengatasi kepercayaan pemustaka terkait pelayanan di jam genting, dapat disampaikan temuan dan saran sebagai berikut:
 - a. Tidak ada jadwal piket internal diantara petugas telah menyebabkan layanan sirkulasi menjadi sumber keluhan peanggan dalam survey IKM. Oleh karena itu, diantara petugas perlu dan disarankan untuk membuat jadwal piket yang disepakati oleh para petugas secara internal agar keperluan petugas di saat bertugas dapat diatasi oleh petugas lain secara bergantian.
 - b. Sesekali memang ditemukan ketidak-hadiran petugas diantara interval waktu pelayanan seperti yang dituliskan dalam benner. Oleh karena itu, disarankan agar petugas mematuhi SOP waktu layanan secara konsisten; sementara pimpinan memantau implementasi itu secara berkala. Ketika menemukan ketidak-sesuaian atau kelalaian petugas, pimpinan segera menindak-lanjutnya dengan menerapkan SOP Disiplin pegawai.

- c. Segera meninda-lanjuti temuan IKM dengan cara melakukan perbaikan secara internal dan pantas; diantaranya adalah melakukan *tour of duty* pada petugas yang telah lama bertugas pada satu jabatan tertentu.

E. REFERENSI

Nurazizah, 2008. Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Perpustakaan FIB UI. Skripsi. Jakarta.

Ombudsman Republik Indonesia, Kantor Perwakilan Kalimantan Barat. 2013. Kepatuhan Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Dalam Pelaksanaan Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. ORI Kaper Kalbar. Pontianak.

Ratminto dan Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

UU. No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan



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

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

Nama Lengkap : DITA DWIASTUTI
NIM / Periode lulus : E2111045
Fakultas/ Jurusan : Fisip / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : dita0105@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa PublikA *) 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**):

MEWUJUDKAN PELAJANAN PRIMA MELALUI PERBAIKAN LAJANAN
SIRKULASI DI UNIT ~~PERPUSTAKAAN~~ PERPUSTAKAAN PROVINSI KALBAR

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 fulltex
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa 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 PublikA

Dr. Erdi, M.Si
NIP. 196707272005011001

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 9 Oktober 2015
Mahasiswa,

DITA DWIASTUTI
NIM. E2111045

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)