

# **ANALISIS EFEKTIFITAS PELAYANAN PADA BADAN PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI PROVINSI RIAU**

**IQBAL MAULANA**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Km.12.5 Simpang Panam, Pekanbaru 28293, Telp/Fax (0761)63277

**ABSTRAK** : The services provided by the Library, Archives and Documentation Riau Province in accordance with the Standard Operating membership includes administrative services, lending services and service return library materials library materials. Services are assessed based on five variables that are tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance which research using qualitative methods. The results of the five variables which services performed of Library, Archives and Documentation has not been implemented optimally. Limiting factors due to the limited human resources, the existing technology and the limited number of visitors or users of the library who can not maintain the confidence of the damage library materials such as ripping, cross out even eliminate library materials .

Kata Kunci : *Tangible, Empaty, Reliabiliti, Responsif, Assurance*

## **LATAR BELAKANG**

Perpustakaan diadakan untuk memberikan kesempatan bagi setiap orang dalam rangka menambah ilmu dan wawasan. Perpustakaan biasanya di pergunakan sebagai sumber informasi seperti studi, penelitian, teknologi, pelestarian budaya, serta bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan sebagai penunjang pembangunan nasional.

Perpustakaan dapat berlangsung atau dapat memainkan peranya dengan baik apabila ditunjang oleh aspek-aspek seperti : gedung/ruang perpustakaan dan perlengkapannya, koleksi, tenaga pengelola, layanan perpustakaan dan organisasi dan tatalaksana perpustakaan.

Pada hakekatnya pelayanan merupakan suatu hak yang melekat pada masyarakat dan pemerintah mempunyai andil yang cukup besar dalam bidang dan peranannya karena menyangkut dengan kepentingan umum bahkan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Kualitas pelayanan yang baik yang didambakan oleh masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan adalah :

1. Kemudahan dalam mengurus kepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang, (Moenir, 2002 : 42).

Untuk memberikan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan harapan publik yang menuntut dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu ditetapkan standar dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, Undang-Undang No. 25 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Riau serta Uraian tugas bagian, sub bagian, bidang dan sub bidang Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman

Penyusunan Standar Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep.26/M.PAN/02/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik maka Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau sebagai salah satu pelayanan kepada masyarakat umum sudah seharusnya membuat Standar Operasional Pelayanan baku yang dapat dijadikan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian pula Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOP) pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau, disusun dengan mempertahankan Petunjuk Operasional dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOP).

Meskipun demikian, dengan semakin meningkatnya kualitas dan mutu pendidikan di Provinsi Riau khususnya Kota Pekanbaru, dan Perpustakaan Wilayah yang saat ini telah banyak mengalami perbaikan baik dari segi pelayanan maupun dari ketersediaan sarana dan prasarana, namun masih banyak ditemui kekurangan dan kelemahan yang ditemui oleh pengunjung saat ini.

Berdasarkan survei, peneliti melihat kadang-kadang pengunjung datang hanya untuk membaca buku saja tanpa tahu bagaimana menemukan bahan pustaka tersebut dengan cepat dan tepat, pengunjung perpustakaan jumlahnya sangat minim untuk membaca atau meminjam buku di perpustakaan, jika dibandingkan jumlah pelajar, mahasiswa, umum yang ada di kota Pekanbaru, pengunjung kurang merasa puas atas pelayanan perpustakaan dan kualitas kerja pegawai masih rendah.

Berdasarkan tabel berikut dapat dilihat perbandingan jumlah pengunjung yang terus berkurang antara pengunjung yang meminjam dan pengunjung yang membaca buku dalam tiga tahun terakhir.

**Tabel 1. Jumlah Pengunjung pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau dari tahun 2009 – 2011**

No	Kegiatan	Jumlah Pengunjung		
		2009	2010	2011
1	Peminjam Buku	11.243	10.085	9.870
2.	Pembaca buku	14.450	12.100	10.223
Jumlah		25.683	22.185	20.093

Sumber : Bada Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, 2012

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa dalam tiga tahun terakhir jumlah pengunjung pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi terus berkurang dan jumlah pengunjung yang meminjam buku lebih sedikit dibandingkan yang hanya sekedar membaca buku saja.

## TEORI

### Pelayanan

Pengertian Pelayanan menurut S. Wojowasito dalam Bintoro Tjokroamidjojo, (1986) adalah memberikan, menyediakan atau mengusahakan barang ataupun jasa yang diperlukan seseorang atau sekelompok orang sehingga mereka akan puas.

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terpadu yang bersifat :

- a. Cepat.
- b. Tepat.
- c. Terbuka (Boediono, 2003 : 36).

Menurut (Moenir, 2006 : 26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat di merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatana pelayanan agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan melahirkan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spirituil yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Pelayanan publik diartikan, memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 25/KEP/M.PAN/05/2006, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarat oleh penyelenggara Negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan adalah penyelenggara Negara, penyelenggara ekonomi Negara dan korporasi penyelenggara pelayanan publik, serta lembaga independent yang dibentuk oleh pemerintah. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kriteria penilaian untuk sistem dan prosedur internal meliputi :

1. Prosedur tetap/Standar operating prosedur atau standar pelayanan
2. Sistem pengelolaan berkas/dokumen
3. Penerapan ISO dalam penyelenggaraan pelayanan publik
4. Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan masyarakat
5. Sistem pengelolaan mutu pelayanan
6. Uraian tugas yang jelas standar pelayanan yang diketahui secara terbuka oleh masyarakat
7. Kelayakan biaya/tarif pelayanan yang dikenakan layak
8. Standar pelayanan yang diketahui secara terbuka oleh masyarakat
9. Standar waktu untuk penyelesaian pelayanan

10. Standar kualitas pelayanan yang berfungsi secara baik
11. Mekanisme dan sarana pengaduan keluhan yang berfungsi baik
12. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada masyarakat.

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan. Komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Jenis pelayanan  
Pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan
2. Dasar hukum pelayanan  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan
3. Persyaratan pelayanan  
Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
4. Prosedur pelayanan  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
5. Waktu penyelesaian pelayanan  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Biaya Pelayanan Besar biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan
6. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7. Sarana dan prasarana  
Fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi penyandang cacat
8. Mekanisme penanganan pengaduan  
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan pada Badan Perputakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau Kota Pekanbaru, pada tahun 2010.

Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, dimana penulis memperoleh informasi dari informan yang dinilai mampu memberikan jawaban dan informasi yang benar dan akurat serta objektif. Adapun informan dalam penelitian ini :

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| a. Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi | 1 orang                      |
| b. Kepala Administrasi/Staf                        | 2 orang                      |
| c. Kepala bagian Peminjaman dan pengembalian/Staf  | 3 orang                      |
| d. Pengunjung perpustakaan                         | (tak terhingga/tak terbatas) |

Untuk memperoleh data yang akurat, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi  
Yaitu mengadakan pengamatan langsung kelapangan terhadap obyek yang diteliti.
- b. Wawancara  
Yaitu teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam kepada nara sumber atau informan dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, data yang terkumpul dikelompokkan menurut kebutuhan, untuk melihat data-data yang bisa mempengaruhi

dan berpengaruh terhadap objek yang diteliti, dengan langkah-langkah sebagaimana yang dikemukakan Nasution (1998:129).

Untuk mengetahui efektifitas pelayanan di Badan Perputakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau Kota Pekanbaru, penulis menggunakan metode kualitatif dengan penulisan secara deskriptif yaitu setelah semua data yang terkumpul, data tersebut dikelompokkan dan data tersebut di klasifikasikan menurut jenisnya, serta ditambah dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

## HASIL

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), yaitu:

### a. **Bukti Fisik (*Tangibles*) :**

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya) , perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya".

### b. **Kehandalan (*reliability*)**

Kehandalan adalah "kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercay. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi".

### c. **Daya tanggap (*responsiveness*)**

Adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan". Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

### d. **Jaminan (*assurance*)**

Definisi jaminan yaitu "pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)". Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

### e. **Empati (*empathy*)**

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Pelayanan perpustakaan adalah kegiatan melayani koleksi perpustakaan yang bertujuan membantu para pemakai/pengguna untuk mendapatkan sumber-sumber informasi yang mereka butuhkan. Adapun fungsi pelayanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan tersebut. Perpustakaan harus dapat memberikan

informasi kepada pengunjung, pembaca, dan tidak memandang ras, umur, jenis kelamin, dan dasar pendidikan.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOP) Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau sesuai prosedur meliputi :

- 1) Pelayanan keanggotaan perpustakaan
- 2) Pelayanan peminjaman Bahan Pustaka
- 3) Pelayanan pengembalian bahan pustaka

Pelayanan perpustakaan merupakan proses membantu pemakai (siswa, mahasiswa, guru, dan masyarakat umum lainnya) dalam menempuh proram pendidikan, belajar sendiri, memperluas pengetahuan, dan meningkatkan kepandaian, keterampilan, dimana tinggi mutu pendidikan sedikit banyak tergantung pada ada lengkapnya perpustakaan sebagai pusat informasi.

### **Perpustakaan**

Perpustakaan diadakan untuk memberikan kesempatan bagi setiap orang dalam rangka menambah ilmu dan wawasan. Perpustakaan biasanya di pergunakan sebagai sumber informasi seperti studi, penelitian, teknologi, pelestarian budaya, serta bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan sebagai penunjang pembangunan nasional.

Perpustakaan mempunyai arti sebagai tempat kumpulan koleksi buku maupun non buku, semua itu dikelola dan dipelihara serta dipinjamkan kepada pemakai agar dapat digunakan sesuai dengan kebutuhannya. Perpustakaan sangat penting untuk menambah ilmu pengetahuan dan mencari informasi dengan membaca sejumlah informasi baik berupa buku, majalah, kliping.

Menurut P. Sumardi (1998 : 14), karena adanya perbedaan tujuan organisasi induk, anggota dan kegiatan, maka perpustakaan dapat digolongkan ke dalam bebrapa jenis yaitu :

- a. Menurut pemilik atau tujuannya seperti Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Wilayah, Perpustakaan Kotamadya, Perpustakaan Sekolah, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan Perusahaan/Industri, Perpustakaan Perhimpunan, Perpustakaan Pribadi, dan Perpustakaan Penelitian.
- b. Menurut bidang ilmu seperti : perpustakaan umum, bidang ilmu koleksinya meliputi bagian bidang ilmu pengetahuan. Perpustakaan khusus, bidang ilmu koleksinya hanya khusus mengenai bidang ilmu pengetahuan tertentu seperti perpustakaan kedokteran, perpustakaan music dan sebagainya.

Menurut Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau (2008 : 4-6) tujuan perpustakaan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan kepentingan, misalnya meningkatkan pengetahuan dan kecerdasan masyarakat, untuk menunjang proses belajar mengajar, untuk menunjang lembaga tertentu, untuk melestarikan budaya bangsa. Selama berabad-abad eksistensi perpustakaan tetap dipertahankan walaupun banyak hambatanya. Hal ini dikarenakan perpustakaan mempunyai fungsi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Fungsi perpustakaan adalah Sarana untuk menyimpan hasil karya, informasi, rekreasi, pendidikan, dan cultural.

Perpustakaan dapat berlangsung atau dapat memainkan peranya dengan baik apabila ditunjang oleh aspek-aspek seperti : gedung/ruang perpustakaan dan perlengkapannya, koleksi, tenaga pengelola, layanan perpustakaan dan organisasi dan tatalaksana perpustakaan (Sulistio, 1994 : 9). Dengan demikian dapat dilihat bahwa pelayanan perpustakaan adalah salah satu aspek dalam perpustakaan. Aspek pelayanan

merupakan hal yang penting dalam pengelolaan perpustakaan karena berhubungan langsung dengan pengunjung/ pengguna jasa perpustakaan.

Menurut Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau (2003 :8), secara umum kegiatan pokok di perpustakaan terbagi atas tiga macam kegiatan yaitu :

1. Pengandaan bahan pustaka/koleksi
2. Pengolahan bahan pustaka
3. Pelayanan jasa perpustakaan.

Dijelaskan oleh (Mudhoffir, 1992 : 55), bahwa kegiatan pelayanan kepada pengunjung/pengguna perpustakaan terbagi tiga macam yaitu :

1. Pelayanan Referensi
2. Pelayanan Sirkulasi
3. Pelayanan Informasi

Menurut (Sugiarto, 1999 : 217), dalam dunia pustakawan dapat kita aplikasikan berbagai konsep pribadi sebagai pribadi yang berorientasi pada konsep layanan prima. Yaitu dapat berupa pribadi yang prima seperti :

- 1). Ramah
- 2). Sopan dan penuh hormat
- 3). Yakin
- 4). Rapi
- 5). Ceria dan
- 6). Mudah bergaul.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau Tahun 2012 :

- 1) Persyaratan pelayanan baik administrasi maupun teknis
- 2) Biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayaran
- 3) Waktu penyelesaian pelayanan
- 4) Spesifikasi produk/hasil pelayanan yang akan diterima pemustaka
- 5) Prosedur proses penyelesaian pelayanan
- 6) Kompensasi masing-masing petugas yang terlibat dalam proses pelayanan.
- 7) Sarana dan prasarananya disediakan dengan baik untuk pemustaka maupun petugas pelayanan dalam proses penyelesaian pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
- 8) Petugas Informasi.
- 9) Pemberian kompensasi kepada penerima pelayanan publik, atas segala ketidak sesuaian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan adalah berupa perlakuan secara khusus.

Dengan mengetahui konsep pribadi diatas, niscaya pribadi pustakawan akan mendapat derajat apresiasi masyarakat pengguna perpustakaan dengan baik dan mendapat respon positif sehingga mereka temotivasi untuk terus berkunjung ke perpustakaan. Dengan demikian pelayanan yang kita berikan dapat terwujud kepada terciptanya pelayanan yang optimal serta tujuan dari pelayanan prima telah ditetapkan.

Adapun variable yang menjadi objek dalam penelitian pada skripsi menggunakan teori Parasurahman dalam Lupiyoadi (2006), ini adalah :

- *Tangibles* (Bukti Fisik)
- *Empathy* (Empati)
- *Responsiveness* (Daya tanggap)
- *Reability* (kehandalan)
- *Assurance* (Jaminan)

## PEMBAHASAN

Untuk mengetahui hasil penelitian yang dilakukan maka terlebih dahulu penulis memaparkan penulis menjelaskan pelayanan yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dimana pelayanan yang terdapat mencakup : Pelayanan Keanggotaan, Pelayanan Peminjaman Bahan Pustaka dan Pelayanan Pengembalian Bahan Pustaka, dan yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi baik masyarakat yang melakukan pengurusan keanggotaan perpustakaan, masyarakat yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku. Sedangkan yang menjadi key informan adalah Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi, Kepala Administrasi/staf dan Kepala Bagian peminjaman dan pengembalian atau staf.

### **Pelayanan Keanggotaan Perpustakaan**

Pelayanan keanggotaan perpustakaan adalah kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin menjadi anggota perpustakaan dimana pelayanan keanggotaan pelayanan keanggotaan perpustakaan mencakup pelayanan administrasi berupa pengisian formulir yang disediakan, kelengkapan syarat formulis yang diketahui kepala sekolah, dekan, ketua RT setempat dan melampirkan data foto copy identitas diri seperti KTP, SIM, KTP, Kartu pelajar.

Pada pelayanan keanggotaan perpustakaan syarat yang harus dipenuhi oleh anggota baru yaitu anggota datang ke bagian administrasi untuk menanyakan syarat keanggotaan. Pada umumnya bagian administrasi menjelaskan untuk mengisi formulir yang sudah disediakan dan diketahui oleh kepala sekolah apabila anggota seorang pelajar, diketahui dekan apabila yang menjadi anggota seorang mahasiswa dan ketua RT setempat sesuai dengan KTP apabila yang menjadi anggota merupakan masyarakat umum atau pegawai. Efektifitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi dapat dilihat berdasarkan :

#### **1. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Pelayanan yang diberikan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi berupa bukti fisik berupa ketepatan dan kecepatan pelayanan bagian administrasi, seperti pelayanan keanggotaan baru dalam pengurusan kartu anggota, pelayanan foto copy, pelayanan perpanjangan keanggotaan dan juga pelayanan fisik berupa ketersediaan perangkat lunak seperti komputer, mesin pres, printer, mesin cetak foto dan sebagainya dimana ketersediaan bukti fisik tersebut menunjukkan pelayanan yang maksimal yang diberikan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi dalam melayani anggota dan pengunjung setiap harinya.

Berdasarkan hasil wawancara unsur *tangible* (bukti fisik) tidak dapat diwujudkan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung dan anggota Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi oleh pegawai yang memberikan pelayanan khususnya pada bagian Pelayanan Keanggotaan.

#### **Empati (*Empathy*)**

Pelayanan yang diberikan pegawai Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi berupa empati atau perhatian yang tulus kepada anggota yang ingin melakukan perpanjangan atau ingin mengurus keanggotaan yang baru diharapkan mampu meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi anggota dan membantu calon anggota untuk mendapatkan perhatian, informasi dan terjalinnya komunikasi yang baik antara pegawai yang memberikan pelayanan dengan masyarakat calon anggota seperti perhatian dan bantuan yang tulus kepada calon anggota yang baru dan ingin dapat

meminjam buku segera, maka dengan adanya empati dari pegawai dimana perhatian dan bantuan yang tulus dapat membantu calon anggota untuk mendapat kartu anggota apabila ada sikap empati dari pegawai untuk membantu calon anggota mendapatkan kartu keanggotaannya.

Namun kurangnya sikap empati dari pegawai bagian pelayanan keanggotaan hal ini ditunjukkan dari sikap bagian pelayanan keanggotaan yang kurang perhatian terhadap kebutuhan calon anggota yang ingin cepat mendapatkan kartu anggota untuk dapat meminjam buku, selain itu komunikasi yang kurang baik sering menimbulkan rasa kesal dari calon anggota atau anggota yang ingin memperpanjang kartu keanggotaannya dimana pegawai yang melayani tidak pernah langsung menyelesaikan tugas yang ada, sehingga calon anggota harus menunggu.

Berdasarkan pendapat informan dapat dilihat bahwa pelayanan yang tulus seperti sikap empati dari pegawai Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi dinilai masih sangat kurang kepada calon anggota dan anggota yang ingin memperpanjang keanggotaannya. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kurangnya sikap ramah menyebabkan calon anggota perpustakaan menjadi enggan mengambil kartu yang sudah dibuat dan memilih untuk tidak jadi mencari buku dan membaca buku di perpustakaan daerah tersebut.

#### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap (*responsiveness*) sikap keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada pelanggan, dalam hal ini kurangnya sikap responsif dari pegawai untuk membantu calon anggota yang ingin cepat memperoleh kartu anggota untuk dapat cepat meminjam buku tidak disikapi yang responsif oleh pegawai atau tidak adanya tanggapan yang baik sehingga pelayanan yang diberikan mampu memberikan respon yang baik dimata pengunjung atau calon anggota perpustakaan.

Pendapat informan menyatakan bahwa pelayanan berupa sikap daya tanggap atau *responsif* dari pegawai Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi masih perlu ditingkatkan lagi sehingga masyarakat tidak harus menunggu dan kecewa terhadap sikap yang kurang responsif dari pegawai, khususnya bagi calon anggota perpustakaan dimana langkah awal meningkatkan keinginan membaca masyarakat adalah dengan memberikan sikap responsif yang baik dimata masyarakat.

#### **Kehandalan (*Reability*)**

Kehandalan dalam bekerja dibutuhkan agar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dapat dikerjakan tepat waktu dan dapat dipercaya. Seperti yang dikemukakan oleh kepala administrasi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi yang mengharapkan masyarakat lebih bersabar, namun apabila kurangnya kehandalam pegawai dalam bekerja tetap akan menimbulkan kekecewaan masyarakat yang ingin menjadi calon anggota.

Dapat dijelaskan bahwa pelayanan perpustakaan khususnya pada bagian pengajuan anggota perpustakaan dimana pelayanan yang diberikan sangat lambat dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dimana waktu penyelesaian kartu anggota baru perpustakaan seharusnya dapat diselesaikan 15 menit sesuai Standar Operasional Pelayanan bisa lebih dari 24 jam penyelesaiannya. Jika dalam sehari calon anggota mengurus kartu anggota sebanyak 40 orang maka waktu menyelesaikan kartu anggota dalam sehari pegawai menyelesaikannya dalam 10 jam. Sedangkan jam kerja pegawai hanya 8 jam. Jika dalam sehari pegawai bekerja menggunakan waktu kerja dan pekerjaan dikerjakan oleh tiga orang pegawai maka seluruh kartu anggota dapat

diselesaikan hari itu juga. Tetapi dengan lambatnya cara kerja pegawai, pelayanan yang kurang maksimal serta sifat pegawai yang suka mengulur-ulur waktu menyebabkan setiap hari terjadi penumpukan pekerjaan bagian administrasi khususnya untuk melayani anggota perpustakaan yang baru.

#### **Jaminan (*assurance*)**

Assurance merupakan jaminan yang memberikan jaminan pelayanan berupa kenyamanan, memberikan rasa percaya diri, sikap sopan santun, kompetensi dan sebagainya. Pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi masyarakat juga mengharapkan adanya jaminan dari pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya bagi calon anggota yang ingin menjadi anggota, dimana mereka mengharapkan memperoleh kenyamanan, komunikasi yang baik, sikap sopan santun dari pegawai.

Hasil temuan menjelaskan pelayanan terhadap keanggotaan perpustakaan dimana pelayanan yang diberikan kepada calon anggota perpustakaan belum seluruhnya memenuhi unsur-unsur Terra dimana pelayanan menurut Lupiyoadi (2006) menyatakan pelayanan mencakup bukti *tangible* (bukti fisik) dimana bukti fisik pelayanan yang diberikan Badan Perpustakaan berupa fisik bangunan, fisik peralatan dan perlengkapan kerja sudah memenuhi syarat namun bukti fisik pelayanan berupa tindakan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan masih kurang, sikap empati dan daya tanggap (*responsiveness*) dimana pelayanan yang diberikan oleh bagian pelayanan keanggotaan perpustakaan masih banyak yang belum terpenuhi karena kurangnya daya tanggap pegawai bagian administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai lebih banyak bekerja secara santai, pegawai yang bekerja tidak menunjukkan kehandalan atau kecakapan mereka dalam memberikan pelayanan karena cara kerja yang lambat hal ini dibuktikan dengan lamanya penyelesaian kartu anggota bagi calon anggota perpustakaan dan kurangnya empati atau perhatian pegawai kepada calon anggota. Dimana calon anggota merupakan masyarakat dan pelajar yang ingin menambah pengetahuan untuk membaca dan meminjam buku, dimana budaya membaca tidak dapat diteruskan kepada generasi muda bangsa apabila pelayanan yang diberikan pegawai bagian Administrasi Badan perpustakaan Arsip dan Dokumentasi kepada calon anggota tidak maksimal hal tersebut dapat menyebabkan calon anggota menjadi malas datang karena akan timbul penilaian bahwa seluruh bagian dan pegawainya pada perpustakaan ini tidak memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

#### **Pelayanan Peminjaman Bahan Pustaka**

Koleksi perpustakaan yang bertujuan membantu para pemakai/pengguna untuk mendapatkan sumber-sumber informasi yang mereka butuhkan. Dengan ketidaktersediaan literature buku dari segala disiplin ilmu sering pengunjung harus mencari buku-buku dari tempat lain atau bahkan harus membeli sedangkan tidak seluruh pengunjung merupakan masyarakat yang mampu karena harga buku yang ada saat ini cukup mahal dan bagi pelajar, mahasiswa bahkan masyarakat umum yang ingin menambah ilmu tidak seluruhnya memiliki uang untuk membeli buku terbaru dengan cetakan dan edisi yang baru pula.

Selain itu pelayanan peminjaman bahan pustaka yang diberikan pegawai dinilai kurang profesional karena pegawai yang melayani tidak pernah turun tangan mencarikan buku pustaka ke rak-rak yang ada. Selalu peminjam yang harus mencari sendiri, bahkan buku yang sudah dibaca di meja baca harus dikumpulkan ke meja petugas meskipun tidak jadi dipinjam. Hal ini untuk mengantisipasi agar tidak terjadi pencurian atau pengrusakan buku.

Pelayanan yang dinilai sangat kurang baik dari unsur terra seperti ketersediaan buku, daya tanggap staf dalam melayani, sikap ramah yang sangat kurang dan respon pegawai yang juga dinilai masih sangat tidak ada respon yang baik dari pegawai menjadi keluhan dari anggota yang ingin meminjam buku.

Selain itu mengenai pelayanan berupa daya tanggap dimana pegawai atau staf bagian peminjaman tidak pernah menanggapi pertanyaan pengunjung dengan cepat, mereka selalu menyusuh mencari dahulu kalau tidak ada baru tanya.

Pendapat informan jelas tidak memenuhi unsur Terra secara keseluruhannya, meskipun unsur pelayanan seperti bukti fisik (*tangible*) dapat terpenuhi seperti tersedianya buku-buku bacaan yang hampir lengkap, khususnya buku-buku bacaan yang baru, edisi terbaru selalu tersedia pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi, tetapi pelayanan yang tidak terpenuhi seperti kehandalan (*reability*) dimana pegawai kurang handal melaksanakan pekerjaannya khususnya dalam melayani pencarian buku, unsur *responsiveness* atau daya tanggap, dimana pegawai bagian peminjaman buku kurang tanggap terhadap kebutuhan peminjam khususnya dalam mencarikan buku yang dibutuhkan pengunjung dan tidak adanya empati atau perhatian kecuali terhadap buku-buku yang dipinjam. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bagian peminjaman buku terhadap pengunjung dan peminjam dinilai kurang memenuhi unsur terra, meskipun ada bagian yang terpenuhi seperti bentuk fisik yang ada.

#### **Pelayanan Pengembalian Bahan Perpustakaan**

Sarana dan prasarana layanan perpustakaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi melalui buku-buku bacaan. Oleh sebab itu pemerintah daerah berusaha membenahi dan membangun gedung perpustakaan yang lebih lengkap dan memenuhi standar untuk memberikan pelayanan yang prima dan menggalakkan masyarakat serta generasi muda untuk rajin membaca dan menambah pengetahuan serta mencerdaskan bangsa. Oleh sebab itu kemampuan pemerintah daerah melalui Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi sebagai penyedia layanan dalam memberi sarana dan prasarana kepada pengunjung diharapkan mampu menyediakan kebutuhan tersebut.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu pemuhuan pelayanan dalam bentuk fisik atau tangible dimana sarana dan prasarana yang tersedia berupa kelengkapan buku-buku, kamus, majalah, bulletin, ensiklopedia dan sebagainya tersedia pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi. Selain pelayanan dalam bentuk fisik, pelayanan dalam bentuk lain seperti assurance yaitu jaminan berupa komunikasi, sopan santun, keamanan dan sebagainya juga harus terpenuhi dimana Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Selain itu unsure pelayanan lain seperti empati atau perhatian, daya tanggap (*responsiveness*), dan kehandalan (*reliability*) seharusnya juga dapat terpenuhi dan diberikan kepada pengunjung perpustakaan.

Salah satu Standar Operasional Pelayanan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi adalah dalam bentuk layanan pengembalian bahan pustaka, dimana persyaratan untuk pengembalian bahan pustaka adalah anggota perpustakaan membuktikan sebagai anggota dengan menunjukkan kartu anggota yang masih berlaku, dan menunjukkan koleksi buku yang akan dikembalikan.

Berdasarkan informasi yang disampaikan informan dalam penelitian ini jelas menunjukkan bahwa pelayanan pada pengembalian bahan pustaka pada umumnya juga tidak sepenuhnya memenuhi unsur terra seperti assurance atau jaminan berupa keramah tamahan, sopan santun dan komunikasi yang baik dimana kurangnya keramah tamahan

pegawai kepada peminjam atau pengunjung, kurangnya perhatian pegawai bagian pengembalian bahan pustaka kepada peminjam atau pengunjung, dan juga kurangnya daya tanggap (*responsiveness*) pegawai kepada pengunjung. Meskipun ada beberapa unsur terra yang terpenuhi dalam pelayanan pengembalian bahan pustaka seperti terpenuhinya bukti fisik berupa buku yang tersedia, peralatan sarana dan prasarana yang lengkap, pegawai yang handal dalam memeriksa buku yang dikembalikan. Meskipun demikian dari lima unsur terra hanya dua yang terpenuhi dalam pelayanan pengembalian bahan pustaka pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau. Namun secara keseluruhan pelayanan bagian pengembalian buku masih belum memberikan layanan yang maksimal hal ini disebabkan tidak terpenuhinya sumber daya manusia yang baik seperti kurangnya penguasaan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga lebih banyak pelayanan yang diberikan menimbulkan kekecewaan dari pengunjung.

### **Faktor-Faktor Penghambat tidak Efektifnya Pelayanan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi di Provinsi Riau**

Berdasarkan penjabaran diatas maka faktor-faktor penghambat tidak efektifnya pelayanan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi di Provinsi Riau dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Masih rendahnya sumber daya manusia  
Rendahnya sumber daya manusia dalam hal ini staf Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi, hal ini dapat dilihat dari :
  - a. Lambatnya cara kerja bagian administrasi dalam melayani calon anggota
  - b. Tidak adanya tanggapan yang baik dari bagian peminjaman buku terhadap pertanyaan pengunjung yang ingin mencari buku.
  - c. Penguasaan catalog yang masih rendah dari pegawai bagian peminjaman buku.
  - d. Sikap kurang ramah dari staf bagian pengembalian buku, bagian administrasi dan sikap acuh tak acuh bagian peminjaman buku.
  - e. Rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dari staf bagian peminjaman buku terlihat masih sangat jauh dari rasa tanggungjawab.
2. Teknologi yang tersedia tidak dikuasai  
Teknologi yang tersedia pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi pada dasarnya sudah sangat baik karena ketersediaan teknologi seperti komputer yang online, kamera digital, printer, airphone, daftar catalog, microphone, mesin pres dan sebagainya. Namun tidak semua pegawai mampu menggunakan fasilitas teknologi yang tersedia, hal ini dapat dilihat dari jumlah pegawai yang mampu membuka daftar buku, mengoperasikan kamera digital dan mengoperasikan komputer sangat terbatas jumlahnya pada bagian-bagian yang ada.
3. Tidak adanya pengawasan yang baik dari atasan  
Pimpinan yang lebih banyak keluar kota dan tidak adanya pengawasan dan pengontrolan terhadap kinerja pegawai menyebabkan pegawai bekerja tanpa adanya target, khususnya bagian pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.
4. Pihak Pengguna Layanan yang tidak sabar  
Pihak pengguna layanan seperti anggota peroustakaan yang sering sekali tidak sabar dan melakukan kesalahan seperti :
  - a. Sikap memaksa kepada pegawai mencari buku yang dibutuhkan

- b. Masih ada tangan-tangan jahil pengguna layanan atau anggota perpustakaan yang merobek dan mencoret buku.
  - c. Penerima layanan atau anggota yang sering terlambat mengembalikan buku bahkan menghilangkan buku.
5. Keandalannya pegawai bagian administrasi yang dinilai lambat, daya tanggap pegawai dalam memenuhi kebutuhan calon anggota perpustakaan masih kurang, sikap empati pegawai khususnya pada bagian administrasi yang melayani keanggotaan baru perpustakaan yang tidak menunjukkan rasa empati kepada anggota. Hal ini disebabkan pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaan, jumlah pegawai yang bekerja terbatas dan sikap disiplin pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya masih rendah sehingga sering terjadi penumpukan pekerjaan khususnya dalam mengurus kartu keanggotaan masyarakat yang ingin menjadi anggota perpustakaan.
  6. Tanggapnya pegawai bagian peminjaman buku dinilai tidak menunjukkan kedisiplinan yang tinggi dan menyerahkan pencarian buku kepada pengunjung dalam mencari koleksi buku-buku yang ada pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau, sehingga pengunjung sering merasa kecewa dengan rendahnya perhatian atau empati, kurangnya handalnya pegawai dalam melayani pengunjung.
  7. Pegawai yang tidak menguasai koleksi buku-buku yang ada sehingga petugas sendiri tidak mengetahui susunan buku dan judulnya dikelompok mana yang harus dicari. Selain kurangnya jumlah petugas yang ada dan kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan.

## SIMPULAN

Belum optimalnya pelayanan Badan Perpustakaan pada bagian administrasi dimana berdasarkan Standar Operasional Pelayanan untuk pelayanan keanggotaan baru perpustakaan dinilai belum optimal dimana dari lima unsur terra hanya satu yang terpenuhi yaitu adanya jaminan berupa informasi dan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan kepada calon anggota pasti diberikan apabila memenuhi syarat. Selebihnya unsur terra tidak terpenuhi seperti kurangnya daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan calon anggota, kurang handalnya pegawai, kurangnya empati pegawai terhadap calon anggota dari pegawai bagian administrasi. . Pelayanan pada bagian peminjaman buku dinilai belum optimal dimana dari lima unsur pelayanan yang terlihat hanya bagian tangible atau bukti fisik yang terpenuhi yaitu terpenuhinya koleksi buku yang baru, namun keempat unsur terra lainnya seperti kurangnya daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan peminjam, kurang handalnya pegawai dalam mencarikan buku-buku yang dibutuhkan peminjam, kurangnya perhatian atau empati dari pegawai kepada pengunjung dan kurangnya jaminan kesopanan, komunikasi antara pegawai dengan peminjam yang sering menimbulkan kekecewaan pengunjung. Demikian pula dengan pelayanan pengembalian Bahan Pustaka juga tidak sepenuhnya memenuhi unsur terra, dimana dari lima unsure terra hanya bukti fisik (*tangible*) yang terpenuhi dan pegawai yang handal. Adapun faktor-faktor penghambat terlaksananya efektifitas pelayanan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi di Provinsi Riau antara lain belum tersedianya sumber daya manusia yang baik, penguasaan teknologi yang belum optimal oleh pegawai dan pengguna jasa pelayanan atau pengunjung yang dinilai tidak sabar dan tidak menjaga kepercayaan dengan merusak fasilitas seperti merobek buku dan mencoret buku.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku-buku :

- Basuki, Sulisty. **Pengantar Ilmu Perpustakaan**. Jakarta : Universitas Terbuka Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1993.
- Budiono, **Pelayanan Prima Perpajakan**, Rineka Cipta, Jakarta. 2003.
- Bondar, Adir Ed. Desember 1999. **Menuju Propesionalisme Layanan Perpustakaan Dalam Perspektif Layanan Prima**. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Gospez, Vincend, **Manajemen Produksi Total PT**. Gramedia Pustaka, Jakarta.2002.
- Handoko, T. Hari. **Organisasi Perusahaan**, Teori, Struktur dan Perilaku, BPFE. Yogyakarta. 2000
- Kumorotomo, Erwan Agus Purwanto, **Birokrasi Politik dalam Sistem Politik Semi Parlementer**. Gramedia. Yogyakarta. 2005.
- Lijan Poltak Sinambela, **Reputasi Pelayanan Publik**, Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- Moenir, HAS. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta : Bumi Aksara. 2005.
- Pawit, M. Yusup. **Jasa Layanan Perpustakaan dan Informasi**. Bandung : Remaja Rosda Karya. 1996.
- Ratminoto, Septi Winarsih, **Manajemen Pelayanan**. Pustaka Pelajar Yogyakarta. 2005.
- Sugiyono, **Metode Penelitian Administrasi**. Alfabeta. Bandung . 2006.
- Sarwanto, **Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen**, Ghalia Indonesia, Jakarta. 2004.
- Sinambela. **Reformasi Pelayanan Publik**. Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- Sulistyo, **Pengantar Ilmu Perpustakaan**. Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka. 1998.
- Sutopo, dkk. **Pelayanan Prima**. LAN : Jakarta. 2000.
- Tjiptono, Fandy, **Manajemen Jasa**. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yokyakarta. 2002.
- Tjiptono, Fandy. **Prinsip-prinsip Total Quality Service**. Yogyakarta. Andi Offset. 2001.
- Trimono, Soejono. **Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan**, Bandung : Remaja Roda Karya. 1992.

Umar, Husein. **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2004.

**2. Dokumen :**

Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau, **Bahan Penelitian Pengelolaan Perpustakaan Desa Se-Provinsi Riau**. 2001.

Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau, **Standar Operasional Prosedur (SOP) Tahun 2010**