

**Strategi Pengelolaan UPT Perpustakaan Umum Arsip Dan Dokumentasi
Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Dalam Memberikan Pelayanan
Kepada Masyarakat**

ISMAIL

DR.TUTI KHAIRANI H, M.Si.

Fisip Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam,
Pekanbaru 28293

e-mail:ismailfisip@yahoo.com

CP: 085265365093

Abstract

Library is used as one of the information center, the source of knowledge, research, recreation, preservation of cultural heritage of the nation, as well as providing various other services. The Government of Bukit Batu district has set up UPT. BPAD (Unit Pelaksana Teknis Badan Perpustakaan Arsip Dokumentasi) Bukit Batu subdistrict Bengkalis by Regulation (Regulation) Bengkalis No. 10 of 2008. The problems that became a phenomenon in the library is about management. Library Unit district level is not supported by an adequate number of personnel, coupled with library facilities and infrastructure that have not been oriented to visitor satisfaction.

This research uses descriptive qualitative research methods and techniques of data collection using observation, interviews, documentation. Informants in this study is the head of the library board and staff UPT BPAD of Bukit Batu subdistrict Bengkalis and visitors as well as community leaders within the library. Analysis of the data used in the descriptive method is to describe the theory of objective conditions and the information incorporated interviews with researchers the data are consistent with the field observations.

Management of the UPT BPAD of Bukit Batu subdistrict Bengkalis not operation optimally. Factors which become resistance in providing services to visitors such as facilities and infrastructure that are incomplete, the amount and quality of human resources is not adequate Librarian.

Keywords: Strategy, Management, Education, and Service.

PENDAHULUAN

Pembukaan UUD 1945 mengamanatkan bahwa salah satu tujuan kemerdekaan adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dalam rangka pembangunan nasional.. Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu ditingkatkan sumber daya manusia melalui program pendidikan. Pada zaman globalisasi ini, pendidikan merupakan sesuatu hal yang sangat penting, karena pendidikan merupakan akar dari peradaban suatu Bangsa.

Pendidikan formal dapat diperoleh melalui jenjang pendidikan dasar, pendidikan menengah bahkan sampai ketingkat perguruan tinggi. Sedangkan

pendidikan nonformal dapat diperoleh dari berbagai kegiatan diluar jam sekolah, seperti kursus, pelatihan – pelatihan, dan dengan membaca buku dan berbagai literatur. Membaca buku dapat ditemukan pada perpustakaan – perpustakaan yang tersedia, baik perpustakaan dilembaga pendidikan, maupun perpustakaan di luar lembaga pendidikan. perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khazanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya. Berdasarkan definisi di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa peran perpustakaan sangat vital dalam membangun peradaban sebuah bangsa.

Dalam mengemban amanat salah satunya pengembangan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Pemerintah kecamatan bukit batu telah mendirikan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kecamatan Bukit Batu pada tahun 2004 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 28 tahun 2001. Pada tahun 2008 Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah ditingkatkan menjadi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bengkalis Nomor 10 Tahun 2008 tanggal 28 September 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan dan Pembangunan dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bengkalis, yang didalamnya juga termasuk Pembentukan Lembaga Perpustakaan yang statusnya ditingkatkan dari Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Menjadi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu. Tujuan terbentuknya lembaga ini antara lain sebagai salah satu wadah pendidikan yang sangat penting dalam pemberdayaan sumber daya manusia bagi masyarakat umum.

Sebagai pemberi pelayanan umum, maka UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada pengunjung dan berpedoman pada ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Adapun UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu kegiatan yang dilaksanakan adalah:

1. Membuat peraturan mengenai pemakaian bahan pustaka, peminjam dan pengembalian buku
2. Membuat pengumuman tentang persyaratan menjadi anggota perpustakaan
3. Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan
4. Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku
5. Penataan Buku
6. Pembuatan Laporan Bulanan dan Tahunan.
7. Sosialisasi ke desa desa

Untuk dapat melaksanakan kegiatan tersebut telah didukung oleh 7 Personal dengan Status Pegawai Negeri Sipil dan Honorer, adapun data personal sebagai berikut:

Tabel : I.1 Data Jumlah Pegawai UPT. Badan PerpustakaanUmum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu

No	Status Pegawai	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	3 Orang
2	Honorer	4 Orang
Jumlah		7 Orang

Sumber : UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, 2012

Dilihat dari jumlah aparatur yang menjalankan sebuah lembaga pemerintah di bidang pendidikan informal sangat sedikit jumlahnya, baik yang PNS maupun Honorer. Sedangkan lembaga atau organisasi yang dijalankan merupakan organisasi yang lumayan besar cakupannya yakni Kecamatan.. Hal tersebut mengakibatkan kurang lancarnya pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Untuk mengetahui tingkat pendidikan pegawai di UPT. Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel Berikut ini :

I.2 Data Identitas Tingkat Pendidikan Pegawai UPT. Badan PerpustakaanUmum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Strata Satu	1 Orang
2	SMA Sederajat	6 Orang
Jumlah		7 Orang

Sumber : UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, 2012

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan Pegawai di UPT. Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis terdiri dari beragam kualifikasi Pendidikan. Dalam hal melaksanakan fungsi dan Tugas Kepustakaan termasuk menentukan berbagai kebijakan didalamnya sangat diperlukan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dibidang tersebut. Hal ini harus diperhatikan untuk dapat mewujudkan Pustakawan yang handal dalam bekerja terutama memberikan pelayanan kepada pengunjung.

Sedangkan untuk data jumlah koleksi buku yang dimiliki oleh UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dari pertama buka yakni tahun 2004 sampai tahun 2012 dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.3 : Data Koleksi Buku UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dari Tahun 2004 sampai Tahun 2012.

No	Jenis Buku	Jumlah
1	Fiksi	1.759
2	Kamus	11
3	Pelajaran	3.915
4	Umum	3.097
Jumlah		8.782

Sumber: UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, 2012

Dengan demikian dapat memberikan gambaran secara jelas jumlah koleksi buku di perpustakaan tersebut masih sangat minim dan kurang lengkap. Untuk melihat jumlah pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan dapat kita lihat pada tabel berikut :

Tabel I.4 : Data Jumlah Pengunjung pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2012.

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2007	5.660
2	2008	6.770
3	2009	5.697
4	2010	5.198
5	2011	5.115
6	2012	4.189
Jumlah		32.629

Sumber: Data Olahan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Tahun 2012

Dilihat dari data diatas jumlah pengunjung lebih cenderung menurun, hal ini juga dikarenakan letak perpustakaan agak jauh dari pusat kecamatan. Bisa dikatakan tidak berada terpusat pada UPT. dilingkungan wilayah kecamatan.

Rumusan Masalah

- Bagaimanakah strategi Unit Pelayanan Teknis UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis?
- Apa saja Faktor-faktor penghambat yang menjadi kendala dalam memberikan Pelayanan yang Optimal kepada Pengunjung Perrpustakaan

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Strategi dalam memberikan pelayanan pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui Faktor penghambat pelayanan kepustakaan pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

2. Manfaat Penelitian

- a. Memperkaya dan mempertajam khasanah sebagai sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu Administrasi Negara dalam hasil karya penelitian ilmiahnya.
- b. Diharapkan penelitian ini berguna bagi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam upaya pengembangan pelaksanaan tugas pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
- c. Sebagai bahan informasi tambahan bagi pihak lain yang ada relevansinya.
- d. Sebagai tambahan pengalaman yang sangat berarti bagi penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat dibangku perkuliahan.

Konsep Teori

1. Kajian tentang Manajemen

Menurut Manullang (2003: 5), Manajemen didefinisikan sebagai seni ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

a. Strategi Pelayanan Struktur Publik

pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Aparatur Pelayan Publik

Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ada pada kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian (Handayningrat, 1982:154).

2. Kajian tentang Konsep Strategi

strategi merupakan suatu tujuan jangka panjang dari suatu organisasi dan untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan cara-cara operasional yang disebut taktik yang memiliki keterkaitan satu sama lainnya. Penerapan strategi juga diterapkan pada organisasi sektor publik yang lebih menekankan pada fungsi pemerintah yaitu fungsi pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan yang dilakukan oleh birokrasi. Adapun pendekatan yang dipakai menggunakan pendekatan manajemen strategi. Hal ini dikarenakan manajemen strategi merupakan proses strategi yang menyeluruh sehingga tujuan yang diharapkan dapat terencana, terimplementasi dan terkendali dengan baik.

menurut Lina dan lena (2008:9-56) ada 3 strategi dalam manajemen strategi operasi yaitu :

- Strategi teknologi
- Strategi inovasi
- Strategi operasi

Alfred Chandler mengatakan bahwa strategi adalah suatu penentuan sasaran dan tujuan dasar jangka panjang dari suatu organisasi (perusahaan) serta pengadopsian seperangkat tindakan serta alokasi sumber-sumber yang perlu untuk mencapai sasaran-sasaran tersebut. Dalam kajiannya tentang strategi, Henry Mintzberg mencatat bahwa setidaknya strategi tidak sekedar memiliki dua elemen definisi, yaitu sebagai perencanaan (plan) dan pola (pattern). Lebih dalam lagi, ia mengungkapkan bahwa definisi strategi telah berkembang dengan tiga 'P' baru, yaitu posisi (position), perspektif (perspective), dan penerapan (poly).

3. Kajian Tentang Teori Perpustakaan

Perpustakaan secara sederhana dapat diartikan sebagai tempat penyimpanan buku-buku yang kemudian dapat dibaca dan dipinjamkan kepada pengunjung. Menurut Basuki (1994:26) perpustakaan merupakan layanan. Bahan perpustakaan harus sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukan, tidak ada perpustakaan jika tidak ada layanan. Perpustakaan memberi arti sebagai kumpulan koleksi buku maupun non buku yang dikelola dan dipelihara serta dipinjamkan kepada masyarakat agar dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan.

Menurut Sutarno N.S (2005:113) mengatakan bahwa pemberian dan penyelenggaraan pelayanan perpustakaan harus memenuhi keinginan pemakai/pengunjung, yakni dalam meyangkut hal :

- a. Penyediaan informasi yang sesuai dengan keinginan pemakai
- b. Waktu yang tepat, leluasa, memadai dan tidak terlalu mengikat
- c. Kebebasan, tata cara, dan akses informasi, tidak kaku dengan pengawasan longgar, tidak terlalu ketat, tertib, kondusif, dan simpatik
- d. Suasana yang menyenangkan, aman, tenang, jauh dari kegaduhan dan kebisingan
- e. Sikap dan perilaku petugas yang penuh perhatian, ramah, santun, bersifat membimbing, memandu, penuh perhatian, dan menguasai masalah
- f. Tata terib yang sederhana, mudah dipahami dan diikuti dan dilaksanakan
- g. Adanya fasilitas dan kemudahan yang lain, seperti petunjuk, informasi singkat, atau yang lain.
- h. Menimbulkan kesan yang baik, menyenangkan, dan memuaskan, sehingga orang kembali lagi ke perpustakaan
- i. Berorientasi kepada pelanggan/pengunjung dan bersifat mandiri.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori strategi Lina dan lena (2008:9-56) , Informan dalam penelitian ini adalah kepala dan pegawai UPT Badan perpustakaan arsip dan dokumentasi kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dan pengunjung serta tokoh masyarakat dilingkungan perpustakaan. Didalam Analisa data digunakan metode Deskriptif yaitu menggambarkan Teori dengan kondisi objektif yang ditemui dilapangan dan dianalisa dengan teknik Triangulasi Data, yakni informasi hasil wawancara digabungkan dengan data yang didapat dan digabung dengan pendapat peneliti sesuai dengan hasil observasi dilapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Fenomena Keberadaan Perpustakaan

Dalam penelitian ini, penulis telah melakukan observasi ke UPT. Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit batu , dalam pengamatan penulis keberadaan Perpustakaan di kecamatan Bukit Batu ini memberi arti penting dalam peran sebagai lembaga pendidikan masyarakat di Bukit batu. letak Perpustakaan tersebut berada di Lingkungan Sekolah maka pengguna perpustakaan lebih banyak dimanfaatkan oleh siswa, baik yang bersifat mencari informasi maupun yang hanya berkunjung saja.

Penulis dapati dari hasil observasi bahwa pelayanan administrasi yang diberikan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini disebabkan sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan masih menggunakan mesin ketik dan belum menggunakan komputer, baik dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan bahkan dalam pembuatan surat masih direntalkan ke tempat pengetikan. Suatu fenomena yang terjadi ketika perpustakaan daerah setingkat kecamatan yang kurang diminati oleh pengguna/ pemustaka hal ini perlu dicermati mengapa demikian. Dengan sedikitnya pemustaka yang memanfaatkan koleksi/ informasi yang tersedia di perpustakaan tersebut, perlu dievaluasi penyebabnya. Ketidak hadiran mereka di perpustakaan tersebut dikarenakan ketidak tahunan para pemustaka bahwa di perpustakaan itu sebenarnya tersedia informasi yang mereka cari namun mereka tidak tahu, ataukah ketidak hadiran para pemustaka tersebut dikarenakan petugasnya yang tidak ramah atau karena sedikitnya petugas sehingga untuk menanyakan sesuatu harus menunggu cukup lama.

Mengenai perlakuan yang diberikan oleh petugas kepada pengunjung, penulis merasakan secara langsung pada saat observasi bahwa perlakuan yang diberikan bersifat melayani bukan minta dilayani, seperti menyuruh pengunjung untuk mengisi buku tamu terlebih dahulu sebelum menggunakan bahan pustaka, menanyakan keperluan pengunjung, jika ingin memakai bahan pustaka petugas langsung

menunjukkan tempatnya dan jika ingin mengembalikan dan meminjam buku, maka langsung antusias menyuruh pengunjung untuk menuju tempat pengembalian buku dan lain-lain. Namun karena keterbatasan jumlah pegawai yang sedikit, kepedulian perlakuan pegawai terhadap pengunjung tidak bisa sepenuhnya, seperti jika pengunjung tidak ketemu buku yang dicari maka petugas hanya memerintahkan untuk mencarinya dengan teliti, karena jika petugas membantu mencarikan buku tersebut maka akan ada bagian yang tidak ada tugasnya. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa perlakuan yang diberikan kepada pengunjung perlu ditingkatkan lagi agar bisa lebih baik dan perlu menambahkan pegawai untuk kelancaran dalam pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

B. Optimalisasi Pengelolaan Perpustakaan

Alasan yang tepat diperlukannya suatu strategi dalam pengembangan Perpustakaan ini adalah untuk menjawab tantangan perpustakaan dalam perannya yang menghadapi pengaruh perkembangan teknologi informasi saat ini. Informasi, pengetahuan, pendidikan saat ini dapat diperoleh dari berbagai hal, terutama dengan kecanggihan teknologi informasi. Sebagai salah satu contoh, siswa maupun mahasiswa lebih senang mencari bahan pelajaran maupun sumber ilmiah dari internet dibandingkan dengan berkunjung ke perpustakaan. Kebiasaan membaca buku pun berubah menjadi asiknya berpetualang mencari-cari informasi di dunia maya. Disatu sisi, ini merupakan hal positif bagi hasil karya manusia yang cerdas dalam melahirkan perkembangan informasi, namun di lain hal, nilai maupun faedah dari kebiasaan membaca buku akan semakin pudar dan juga sumber kepustakaan dan valid nya suatu kebenaran menjadi suatu keraguan. Ini menjadi tantangan yang berat bagi perpustakaan untuk menjadi wadah informasi yang dapat memberikan kecerahan dan pengetahuan yang juga harusnya tidak ketinggalan dari pesatnya kecanggihan informasi dan teknologi.

Dalam menjawab dan menghadapi berbagai tantangan dan kendala yang ada, terdapat beberapa strategi menurut Lena dan Lina yang dapat membantu meminimalisasikan kendala yang ada tersebut. Beberapa strategi yang dimaksud adalah :

1. Strategi Teknologi

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi dapat diketahui bahwa teknologi merupakan salah satu faktor penting dalam upaya pengembangan pelayanan perpustakaan, dilapangan peneliti melihat bahwa keberadaan sarana dan prasarana dalam hal ini prasarana berbasis teknologi di UPT Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu belum memadai, peneliti tidak melihat adanya teknologi di UPT Perpustakaan tersebut. Dengan kondisi seperti ini tentunya menjadi kendala bahwa tidak tersedianya fasilitas penunjang yang memadai yang merupakan kebutuhan untuk kelancaran administrasi dan pelayan. Penggunaan komputerisasi dalam pelayanan Administrasi Kepustakaan, kearsipan, dan berbagai keperluan dokumentasi merupakan hal utama yang menjadi faktor kesiapan perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

salah satu upaya yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan terhadap pihak yang lebih memiliki kewenangan terutama persoalan anggaran, yakni Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Bengkalis ialah melakukan komunikasi terarah mengenai kebutuhan akan pengadaan komputer dan teknologi lain yang sangat dibutuhkan dalam proses kelancaran Administrasi pada perpustakaan di Kecamatan Bukit Batu. Hal itu dilakukan karena pihak Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Bengkalis memiliki anggaran untuk menangani persoalan di UPT perpustakaan yang berada dibawah kewenangannya.

2. Strategi Inovasi

Bicara mengenai inovasi pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan tidak lepas dari layanan (*Customer Care*, peduli konsumen/*Costumer Satisfiction*, kepuasan pelanggan/*Service Excelent*, layanan yang bagus). Strategis dalam upaya mencapai hal tersebut terkait dengan banyak hal, misalnya apakah kecukupan jumlah dan kualitas sumberdaya manusia yang ada, apakah cukup mendukung sarana dan fasilitas yang memadai, apakah kebijakan mendukung terciptanya situasi yang mendukung, apakah masyarakat cukup bisa merasakan manfaat keberadaan perpustakaan atau masyarakat dan perpustakaan merasa memiliki keterikatan. Apakah setiap program yang dijalankan saling memiliki kesinambungan ? Telaah dan kajian ilmiah perlu dilakukan untuk mendapatkan *role model* sehingga setiap apa yang dilakukan menjadi tepat guna bagi masyarakat .

Inovasi Pengembangan Perpustakaan dan Pemberdayaan Perpustakaan dikaji dalam 2 problematika, yang pertama adalah bagaimana Inovasi Pengembangan Perpustakaan dan yang kedua adalah Pemberdayaan Perpustakaan. Dalam pemikiran banyak orang, perpustakaan tentunya sebuah ruang yang didalamnya ada banyak buku, orang datang disambut petugas, dilayani dan pengunjung tersebut akan mencari buku, membacanya atau membawanya pulang, sampai disini selesai. Tidak banyak orang tahu bahwa Perpustakaan memiliki banyak hal yang bisa dilakukan, banyak yang bisa dikerjakan baik dalam proses layanan dengan penyediaan fasilitas maupun kemitraan untuk kepuasan pelanggan.

2.1 Inovasi Pengembangan Perpustakaan terbagi menjadi 4 :

1. Inovasi Layanan : *Customer Care = Costumer Satisfaction = Service Excelent*

Membuat layanan lebih baik, memuaskan dan berkelanjutan adalah dengan mengingat bahwa Perpustakaan harus Customize :

- a. Fasilitas yang memadai, up date
- b. Petugas yang friendly, interaktif dengan pengunjung
- c. Kenyamanan : ruang, kondisi, situasi,
- d. Koleksi yang beragam : up date, lengkap,
- e. Pemenuhan kebutuhan pengguna, tidak sekedar buku, tapi program dan berlanjut

Dari tanggapan pengunjung dan dokumentasi penulis dapat diketahui bahwa salah satu aspek fasilitas utama perpustakaan yakni ruang baca dan kenyamanannya belum terfasilitasi dengan baik. Ini tentu menjadi salah satu alasan kurang

berminatnya pengunjung untuk membaca buku di perpustakaan. Kenyamanan disaat membaca adalah hal yang sangat penting. Masalah ini harus menjadi point serius bagi pustakawan agar adanya suatu pembenahan pada ruang baca perpustakaan.

2. Inovasi Kegiatan

Kegiatan harus dibuat secara partisipatif bersama pengguna, harus inline antara kegiatan satu dengan lainnya dan berkesinambungan, terus dikembangkan dan bermuara pada pencerdasan masyarakat yang berbasis pada kepentingan. Dari hasil wawancara dengan salah seorang tokoh masyarakat dan beberapa bukti dokumentasi kegiatan, dapat diketahui bahwa bentuk kegiatan partisipatif masyarakat yang berbasis pencerdasan, telah dilakukan pihak perpustakaan. Ini tentunya menjadi suatu langkah inovatif perpustakaan untuk mendekatkan posisi dan peran sebagai lembaga yang berfungsi dalam memberikan pendidikan ke masyarakat di wilayahnya.

3. Inovasi Kemitraan

Perpustakaan tidak akan berkembang kalau berjalan sendiri, harus ada kerjasama kemitraan baik dengan pihak swasta sebagai sponsor atau sebagai kerjasama dengan program dan indikator keberhasilan yang sudah jelas. Adapun tindakan yang pernah dilakukan adalah sosialisasi ke sekolah-sekolah dengan bentuk kunjungan yang dilakukan pihak pustaka kecamatan. Peneliti melihat manajemen terbaik dalam upaya sosialisasi perpustakaan ke masyarakat dimulai dari kemitraan perpustakaan dengan berbagai pihak sekolah. Dengan adanya tindakan yang dilakukan oleh Kepala UPT dengan berkunjung ke sekolah-sekolah di lingkungan kecamatan, tentu secara tidak langsung membantu mensosialisasikan UPT Perpustakaan ini ke siswa-siswa.

2.2 Pemberdayaan Perpustakaan Masyarakat

Berfikir tentang luas wilayah dan jumlah masyarakat yang berada di dalamnya maka kita harus berfikir seberapa besar kita bisa melayani semuanya. Wajib hukumnya untuk harus melayani mereka karena sudah menjadi hak masyarakat, lalu bagaimana bisa menjangkau semuanya. Konsep layanan satelit bisa menjadi bentuk partisipasi layanan, kontribusi masyarakat dan kesinergian layanan, membangun taman bacaan masyarakat, mobil keliling perpustakaan. Mengurangi beban layanan dengan konsep kesinergian bersama aparatur terkait sampai tingkat kelurahan. Dari keterangan wawancara dan dokumentasi dapat diketahui bahwa adanya suatu pembaharuan dalam upaya peningkatan sarana dalam meningkatkan minat baca masyarakat. Perpustakaan keliling berupa satu unit mobil ini diharapkan mampu menjangkau kawasan didesa-desa yang letaknya jauh dari perpustakaan kecamatan tersebut.

3. Strategi Operasi

a. Perpustakaan keliling kecamatan Bukit Batu

Perpustakaan Keliling adalah bagian dari perpustakaan Umum. Perpustakaan Keliling disediakan untuk memberikan layanan ekstensi, yaitu masyarakat yang lokasinya jauh dari perpustakaan. Perpustakaan keliling memberikan layanan

bergerak mendatangi penggunaanya di beberapa tempat pemukiman penduduk, dan tempat terkonsentrasinya jumlah penduduk seperti sekolah, kantor kelurahan. Perpustakaan keliling biasanya menggunakan mobil yang dirancang khusus untuk keperluan perpustakaan, untuk daerah kepulauan atau aliran sungai biasanya disebut perpustakaan terapung.

Perpustakaan Keliling merupakan perpustakaan yang bergerak membawa bahan pustaka baik berupa buku maupun non-buku, untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ketempat yang lainnya yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan merata kesemua daerah, maka perpustakaan umum harus tetap melakukan pelayanan ekstensinya kepada masyarakat. Perpustakaan keliling kecamatan Bukit Batu yang berbentuk bus mini ini, beroperasi pada hari Selasa, seminggu sekali. Desa yang sering didatangi perpustakaan keliling adalah desa bukit kerikil kecamatan Bukit Batu yang terletak sangat jauh dari perpustakaan kecamatan. Mobil perpustakaan ini merupakan operasional kerja dari pihak Badan Perpustakaan, arsip dan dokumentasi kabupaten Bengkalis. Dari keterangan wawancara dapat diketahui bahwa satu unit mobil perpustakaan keliling yang beroperasi, digunakan secara bergilir oleh dua UPT Perpustakaan kecamatan. Ini tentunya membuat operasional pustaka kurang efektif, dikarenakan satu unit mobil perpustakaan keliling dipergunakan oleh dua UPT kecamatan.

Layanan perpustakaan keliling pada dasarnya bersifat terbuka, demokratis, karena perpustakaan keliling melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan maupun status- status lainnya. Semua warga masyarakat, tanpa mengenal batas usia, bebas memanfaatkan layanan jasa tanpa perpustakaan keliling.

Layanan Terbuka (*open acces*)

Dalam sistem ini para pengunjung dapat secara bebas memilih dan mencari sendiri bahan pustaka yang ada di mobil. Pengunjung langsung menuju ke rak-rak buku dan majalah dan koran yang tersedia di perpustakaan keliling. Apabila pengunjung mendapat kesulitan dalam menemukan bahan pustaka yang dicari, mereka dapat meminta bantuan petugas perpustakaan.

Pada dasarnya ada dua sistem layanan, yakni terbuka dan tertutup, namun untuk menerapkan sistem pelayanan tertutup, harus diperlukannya jumlah anggota yang lebih dari dua orang. Hal ini juga tidak memungkinkan, dikarenakan ukuran mini bus yang digunakan tidak begitu besar. Keuntungan yang lain, yakni menghemat tenaga. Dalam sistem ini petugas tidak perlu mengambil buku yang diinginkan pengguna. Pustakawan hanya mencatat dan kemudian mengambilkan buku-buku yang sudah dibaca ditempat maupun yang dikembalikan hari itu.

C. Hambatan-hambatan Pelayanan Yang Dihadapi Pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu.

1. Banyak Peminjam Buku Yang Tidak Mengembalikan Buku Yang Di Pinjam.

Minimnya kesadaran para peminjam buku untuk mengembalikan buku ke perpustakaan menjadi penyebab utama yang menyebabkan buku-buku yang ada di perpustakaan terus berkurang.

2. Banyaknya Buku Yang Rusak.

Selain masalah buku yang tidak dikembalikan, banyaknya buku yang rusak seperti di sobek, di lipat dan di coret-coret oleh peminjam serta buku yang hilang menjadi salah satu masalah penting yang juga tidak bisa dihindari oleh pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. Hal ini dikarenakan kondisi tersebut akan menyebabkan banyaknya koleksi buku yang ada di perpustakaan juga akan berkurang.

3. Banyak Para Peminjam Buku Yang Tidak Mau Mengikuti Aturan Yang Di Berlakukan Perpustakaan.

Banyaknya para peminjam buku yang tidak mau mengikuti aturan yang diberlakukan pihak perpustakaan menyebabkan sulitnya menerapkan tertib administrasi di perpustakaan tersebut. Salah satu contohnya adalah tentang pemberlakuan jadwal pengembalian buku dan tentang denda yang diberlakukan bagi para peminjam buku yang tidak mau mengembalikan buku ke perpustakaan pada waktu yang sudah di tentukan.

4. Kurangnya Pegawai, Sarana dan Prasarana Yang Menunjang Kelancaran Administrasi.

Dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan masih belum sesuai dengan yang diharapkan seperti mengenai pengurusan peminjaman dan pengembalian buku, pegawai yang bertugas hanya satu orang menyebabkan antrian dalam pengurusan tersebut dan mengenai pengurusan kepentingan ketatausahaan belum menggunakan komputer. Hal tersebut sudah pasti menghambat cepat terselesainya pelayanan dalam pengurusan kepentingan yang terjadi di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu.

D. Langkah-langkah Yang Di Lakukan Oleh Pihak Perpustakaan

1. Menetapkan Kebijakan Pembuatan Kartu Perpustakaan

Upaya ini dilakukan untuk mengetahui siapa-siapa saja yang berkunjung dan meminjam buku-buku yang ada di perpustakaan. Bagi pengunjung yang tidak bersedia mengurus pembuatan kartu perpustakaan, maka pihak perpustakaan tidak bersedia melayani proses peminjaman buku, sehingga buku tidak dapat di bawah keluar dari lingkungan perpustakaan.

2. Memberlakukan Sistem Denda

Selain memberlakukan tertib administrasi, pihak perpustakaan juga memberlakukan sistem denda untuk buku-buku yang terlambat dikembalikan dan mengganti buku-buku yang hilang atau rusak. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan administrasi yang lebih baik di perpustakaan.

3. Melakukan Sosialisasi Berkala

Upaya ini dilakukan untuk mengenalkan perpustakaan tersebut kepada masyarakat pada umumnya dan kepada pengunjung pada khususnya. Dengan dilakukannya sosialisasi berkala dengan saran dan prasarana berupa satu unit mobil dinas yang digunakan sebagai perpustakaan keliling yang dijalankan setiap hari selasa diharapkan masyarakat benar-benar mengenal perpustakaan lebih dalam lagi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Beberapa langkah- langkah dalam strategi memberikan pelayanan kepada pengunjung yang dilakukan pihak perpustakaan dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, sudah bisa dikatakan cukup baik. Dikatakan demikian karena sudah adanya beberapa tindakan yang inovatif, walaupun belum tersusun menjadi suatu strategi pengembangan yang sistematis. Hal ini juga dikarenakan kuantitas dan kualitas SDM yang belum optimal dalam perannya.
2. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu dalam mengefektifkan pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a. Banyak peminjam buku yang tidak mengembalikan buku
 - b. Banyak buku yang rusak
 - c. Banyak para peminjam buku yang tidak mau mengikuti aturan yang diberlakukan perpustakaan
 - d. Kurangnya pegawai, Saran dan Prasarana Yang Menunjang Kelancaran Administrasi.
3. Sistem komputerisasi yang belum ada menyebabkan pelayanan administrasi di UPT. Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu tidak berjalan dengan baik. Kepuasan dan kenyamanan pengunjung menjadi tolak ukur minat pengunjung untuk datang ke perpustakaan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan beberapa permasalahan yang terjadi, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan petugas UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu dapat meningkatkan pelayanan administrasi yang lebih baik lagi.

2. Diharapkan hambatan-hambatan yang terjadi dapat diatasi dan dapat terselesaikan dengan baik.
3. Diharapkan langkah-langkah yang diberlakukan dapat dijalankan dengan baik.
4. Perlunya koordinasi yang lebih terarah dan responsibilitas dari pihak yang memiliki tanggung jawab lebih yakni pemda Kabupaten Bengkalis dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana UPT Perpustakaan di berbagai kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

Barthos. 2000. *Manajemen Kearsipan (untuk lembaga Negara, swasta dan perguruan Tinggi)*. Jakarta: Bumi Aksara

Basuki, Sulistyono. 1993. *Pengantar Ilmu perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka Departemen pendidikan dan kebudayaan.

Bonder, Adir Ed. Desember 1999. *Menuju Profesionalisme layanan perpustakaan dalam Perspektif layanan prima*. Jakarta: perpustakaan nasional RI.

David, Fred. R. Terjemahan Paulyn Sulistio dan Harryadin Mahardika. 2006 *Strategic Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Karmidi Martoatmojo. 2002 . *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alfabeta

Kuncoro, Mudrajad. 2005. *Strategi “Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif”*. Jakarta: Erlangga.

LAN Republik Indonesia. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit LAN

Lena dan Lina. 2008. *Manajemen Strategi operasi Teori dan riset di Indonesia*. Bandung: Alfabeta

Moenir, HAS. 2002 *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Namawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik Organisasi non profit bidang pemerintahan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Nurhadi, Didi. 1999. *Pengembangan Koleksi Referensi Perpustakaan*. Jakarta: Penerbit Perpustakaan Nasional Indonesia

Purwanto, Iwan. 2008. *Manajemen Strategi*. Bandung: CV. Yrama Widya.

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

- Solihin. 2001. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Sagung Seto
- Sugiarto. 1999. *Pelayanan prima*. Jakarta : PT. Gramedia Indonesia
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Alfabeta
- Sulistio. 1994. *Pengantar Ilmu perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sumardi. 1998. *Pengelolaan perpustakaan di Indonesia*. Bandung: FKIP Bandung
- Sutarno, N.S. 2005. *Tanggung jawab perpustakaan*. Jakarta: Penerbit Panta Rei
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Wendel, Laura. 2000. *Perpustakaan Untuk Kita Semua*. Jakarta: Penerbit Coca Cola Foundation
- Yahyo, Y. 2001. *Layanan perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Depdiknas
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003. Tentang: Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 10 Tahun 2008. Tentang: Susunan organisasi dan Tata Kerja UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu.