

# **UPAYA DINAS PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN**

**(studi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember)**

**Ika Herawati**  
**1410511021**

## **ABSTRACT**

This study aims to find out about the efforts of the Library Office in improving the quality of service (study of the Library and Archives Office of Jember Regency). This type of research uses qualitative research with a descriptive approach. Data sources are obtained from primary and secondary data. Collecting data through observation, interviews and documentation. The analysis uses data analysis of interactive models which include, Data Collection, Data Reduction, Data Presentation and Concluding Drawing / Verification. The results showed that there were several efforts of the Library Service in improving the quality of service which could be measured using management theory with 4 factors namely Planning, Organizing, Actuating, Controlling but these efforts had not been maximized due to constraints on the quality of human resources is minimal

***Keywords: Effort, Library, Reading Interest, Service Quality***

## **Pendahuluan**

Perpustakaan adalah 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. Institusi ini ada beberapa jenis tergantung wilayah dan kelompok pembaca yang dilayaninya. Fungsi dan

status masing-masing perpustakaan telah diatur dengan undang-undang maupun peraturan lain di bawahnya.

Saat ini perpustakaan di Indonesia masih belum bisa bersaing dengan perpustakaan negara berkembang lainnya. Pelayanan perpustakaan yang tidak maksimal, kurangnya program yang berhubungan dengan pemberdayaan

masyarakat, serta fungsi perpustakaan yang belum maksimal menjadi beberapa faktor yang menyebabkan perpustakaan di Indonesia tertinggal jauh dengan negara berkembang lainnya. Peran aktif pemerintah dalam meningkatkan minat baca pada masyarakat melalui perpustakaan merupakan salah satu cara yang paling efektif dalam memperluas wawasan serta menambah pengetahuan bangsa.

Perpustakaan merupakan tempat penyediaan sarana bahan bacaan. Tujuan dari perpustakaan sendiri, khususnya pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Jember adalah memberikan layanan informasi untuk kegiatan belajar, dan penelitian. Perpustakaan umum juga merupakan fasilitas dari pemerintah namun masih banyak masyarakat yang masih belum memanfaatkan fasilitas tersebut sebagai sarana pembelajaran. Dan pada kenyataannya budaya membaca masih rendah, karena buku hanya dianggap sebagai kebutuhan sekunder. Sehingga perpustakaan saat ini secara umum tidak berfungsi secara optimal, masyarakat juga tidak terbiasa memiliki anggaran khusus untuk membeli buku, jurnal, atau terbitan terkala, terutama masyarakat ekonomi ke bawah. Dalam hal ini Dinas Perpustakaan memiliki peran yang sangat penting yaitu berfungsi sebagai alat penunjang

kemampuan dan keterampilan bagi masyarakat.

Dalam rangka mengembangkan dinas perpustakaan dan kearsipan daerah, pemerintah kabupaten Jember mengesahkan peraturan Bupati Nomor 52 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Jember dengan bertujuan menjadikan perpustakaan yang berkualitas dan berfungsi secara optimal. Oleh karena itu dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Jember terus berupaya untuk meningkatkan minat baca di kalangan pelajar. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian yang berjudul "Upaya Dinas Perpustakaan dalam Meningkatkan Mutu layanan (Studi kasus pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Jember).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti dapat merumuskan permasalahan, yaitu

1. Bagaimana Upaya Dinas Perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan ?
2. Hambatan apa yang di hadapi Dinas Perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana Upaya Dinas Perustakaan dalam meningkatkan mutu layanan
2. Untuk mengetahui hambatan yang di hadapi Dinas Perpustakaan dalam upaya meningkatkan mutu layanan

### **1.4 Manfaat penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan bagi pemegang kebijakan dan pengelola perpustakaan dalam upaya meningkatkan layanannya terhadap masyarakat, selanjutnya sebagai masukan bagi perpustakaan daerah Kabupaten Jember dalam menentukan skala prioritas dalam mengambil kebijakan.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini di harapkan sebagai referensi atau bahan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan perpustakaan umum.

#### **1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini di bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan peneliti

sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran di lapang.

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Upaya**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Upaya berarti usaha, ikhtiar ( untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya); dan mengupayakan adalah mengusahakan, mengikhtiarkan, melakukan sesuatu untuk mencari akal (jalan keluar dan sebagainya). Berdasarkan makna dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat di simpulkan bahwa kata upaya memiliki kesamaan arti dengan kata usaha dan iktiar, upaya yang di lakukan dalam rangka mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar.

### **2.2 Pengertian Pengembangan**

Menurut Seels & Richey (Alim sumarno, 2012) pengembangan berarti proses menterjemahkkan atau menjabarkan spesifikasi rancangan ke dalam bentuk fitur fisik. Pengembangan secara khusus berarti proses menghasilkan bahan-bahan pembelajaran. Sedangkan menurut Tessmer & Richey (Alim sumarno, 2012) pengembangan memusatkan perhatiannya tidak hanya pada analisis kebutuhan, tetapi juga isu-isu luas tentang analisis awal-akhir, seperti analisis kontekstual.

Pengembangan bertujuan untuk menghasilkan produk berdasarkan temuan-temuan uji lapangan.

### **2.3 Program Pengembangan Perpustakaan**

Program merupakan pernyataan yang berisi kesimpulan dari beberapa harapan atau tujuan yang saling bergantung dan saling terkait, untuk mencapai suatu sasaran yang sama biasanya suatu program mencakup seluruh kegiatan yang berada di bawah unit administrasi yang sama, atau sasaran-sasaran yang saling bergantung dan saling melengkapi, yang semuanya harus di laksanakan secara bersamaan atau berurutan. Program sering dikaitkan dengan perencanaan, persiapan, dan desain atau rancangan. Program pengembangan pada perpustakaan menjadi sangat penting karena menyangkut kebijakan-kebijakan yang dapat membuat sebuah perpustakaan berkembang.

### **2.4 Pengertian Manajemen**

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya: Follet yang dikutip oleh Wijayanti (2008: 1) mengartikan

manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2008: 1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

### **2.5 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata yang telah di tetapkan. (Mulyadi,2016 :188-189)

Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah “service” . A.S Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang di lakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat di rasakan oleh orang yang melayani atau di layani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Sedangkan Publik menurut Inu Kencana Syafi’ie dkk (199:18) yaitu “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan

tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

## **2.6 Konsep Perpustakaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Perpustakaan adalah Tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya. Menurut Sulistyobasuki (1991:3) Perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung.ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk di dalamnya semua bahan cetak,buku, majalah, laporan, pamflet, prosiding, manuskrip (naskah), lembaran musik, berbagai karya musik, berbagai karya media audiovisual seperti filem, slid ( slide), kaset, piringan hitam, bentuk mikro seperti mikrofilm, mikrofis, dan mikroburam ( microopaque ).

## **BAB 3. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun dalam metode yang di gunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) yang di kutip oleh Moleong (2007:4)

mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah yang beralamat di Jl. Letjen Panjaitan No.49, Sumbersari Kabupaten Jember. Penelitian di laksanakan selama 2 bulan Penelitian dilakukan dalam upaya meningkatkan minat baca pada masyarakat. Sedangkan alasan lain yang mendasari adalah karena lokasi dekat dengan tempat tinggal peneliti. Sehingga, peneliti dapat dengan mudah untuk langsung terjun dalam melakukan penelitian dan mudah untuk mengumpulkan informasi dan data-data yang mendukung kegiatan penelitian.

### **3.3 Sumber Data**

Sumber Data Yang di maksud dengan sumber data yaitu sumber di mana data itu diperoleh. Maka untuk mendapatkan data yang relevan dengan permasalahan ini data yang di ambil meliputi data primer dan data sekunder.

1. Data Primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari obyeknya atau data yang belum jadi. Atau data yang langsung diperoleh atau dikumpulkan

langsung dari individu-individu yang diselidiki. Dan yang peneliti ambil untuk memperoleh data primer adalah data-data yang peneliti peroleh dari informan di lapangan .

2. Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak dibatasi ruang dan waktu. Artinya jenis informasi atau data sudah tersedia, sehingga peneliti tinggal mengambil, mengumpulkan dan mengelompokkan data, walaupun peneliti tidak mempunyai kontrol terhadap data yang telah diperoleh oleh orang lain

### **3.4 Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini teknik penentuan informan yang di gunakan dengan cara *Purposive sampling* yaitu Menurut Sugiyono ( 2008: 218 ) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga mempermudah peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang sedang diteliti, yang menjadi kepedulian dalam pengambilan sampel penelitian kualitatif adalah tuntasnya pemerolehan informasi dengan keragaman variasi yang ada, bukan pada banyak sampel sumber data

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Sesuai dengan objek dan tujuan penelitian ini, maka dalam pengumpulan data, peneliti akan menggunakan metode sebagai berikut:

#### **a. Metode Observasi**

Metode ilmiah observasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistemik fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilakukan peneliti, baik secara langsung tetapi juga bisa dilakukan secara tidak langsung. Berpijak dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa observasi adalah suatu tehnik pengamatan untuk mendapatkan data dari fenomena-fenomena yang diamati baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam melaksanakan observasi atau pengamatan, peran peneliti sebagai pengamat dalam hal ini tidak sepenuhnya sebagai pemeran serta tetapi melakukan fungsi pengamatan. Dengan kata lain pengamat hanya melakukan satu fungsi yang dalam hal ini hanya mengadakan pengamatan saja.

#### **b. Wawancara**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode interview bebas terpimpin artinya dalam melakukan interview peneliti akan membawa pedoman yang berisi hal-hal yang akan ditanyakan sehingga wawancara tersebut tidak menyimpang dari tujuan semula dan data yang diinginkan oleh peneliti bisa diperoleh. pengamatan peneliti melalui penggunaan pancaindra.” Dengan metode pengumpulan data ini, peneliti akan mengamati langsung bagaimana atau seperti apa masalah yang berkaitan dengan penelitian terjadi di lokasi.

c. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2001 : 36) yang memberikan definisi tentang dokumenter yaitu dari asal kata “dokumen” yang artinya barang-barang tertulis, artinya di dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis. Dengan pendapat dari Suharsimi Arikunto tersebut bahwa dokumentasi yang di pakai dalam penelitian adalah mempelajari dan mencatat data-data yang sudah didokumentasikan seperti laporan, arsip, laporan kegiatan atau

dokumen- dokumen yang diperlukan dalam pengumpulan data.

### **3.6 Teknik Analisa Data**

Menurut pendapat Potton seperti yang dikutip oleh Moleong (2000:108) bahwa analisa data adalah proses mengatur urutan data mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian data. Sedangkan analisa data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen, seperti yang dikutip oleh Moleong adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitensiskannya mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

### **3.7 Teknik Keabsahan Data**

Demi terjaminnya keakuratan data, maka peneliti akan melakukan keabsahan data. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah, demikian pula sebaliknya, data yang sah akan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang benar. Alwasilah dalam Bachri (2010:54) menjelaskan bahwa “tantangan bagi segala jenis penelitian pada akhirnya adalah terwujudnya

produksi ilmu pengetahuan yang valid,

## **BAB 4. Hasil Penelitian**

### **A. Deskripsi hasil penelitian Upaya Dinas Perpustakaan dalam meningkatkan mutu Pelayanan di Kabupaten Jember**

Seperti yang di paparkan sebelumnya maka Upaya Dinas

Rencana program dan kegiatan diorientasikan terhadap sasaran yang diharapkan dapat dicapai dalam periode 5 (lima) tahun mendatang. Rencana Program tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :  
Program Pelayanan Administrasi Perkantoran, Program Peningkatan Saran dan Prasarana Aparatur, Program Peningkatan Disiplin Aparatur, Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur, Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan, Program Pengembangan Minat dan Budaya Baca Masyarakat, Program Pengembangan Perpustakaan, Program Perbaikan Sistem Administrasi Kearsipan, Program Penyelamatan dan Pelestarian Dokumen/Arsip Daerah, Program Pemeliharaan Rutin/Berkala Sarana dan Prasarana Kearsipan.

#### **4.2 Organizing (Pengorganisasian)**

Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-

sahih, benar, beretika.

Perpustakaan dalam meningkatkan mutu pelayanan menggunakan teori manajemen yang mutu pelayanan dengan 4 faktor yaitu, Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), Controlling (Pengawasan)

#### **4.1 Planning (Perencanaan)**

sumber yang diperlukan, termasuk manusia, sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil

#### **4.3 Actuating (Pelaksanaan)**

Pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota agar program-program dapat memperlihatkan hasilnya, berikut Program yang telah di laksanakan di Dinas Perpustakaan :

##### **4.3.1 Program Pengembangan Minat dan Budaya Baca Masyarakat**

Program pengembangan minat dan baca merupakan program yang sangat penting demi mewujudkan visi Perpustakaan daerah yaitu terwujudnya Jember membaca, kemudian dalam upaya pencapaian program tersebut, Dinas perpustakaan melakukan beberapa kegiatan yaitu :

- a. Penyediaan Bantuan Pengembangan Perpustakaan Desa



Perpustakaan Desa merupakan Lembaga layanan publik yang ada di Desa. Pengembangan perpustakaan desa sangatlah penting untuk masyarakat sekitar desa, kegiatan ini juga merupakan salah satu upaya dinas perpustakaan dalam mempertahankan masyarakat untuk tetap gemar membaca karena perpustakaan desa sangat mudah untuk di jangkau, menurut poewadarminta kegiatan ini termasuk jenis upaya preservatif.

Penyediaan bantuan pengembangan perpustakaan Desa dari Dinas Perpustakaan belum bisa di realisasikan di tahun 2017 di karenakan terbentur waktu, penyediaan bantuan untuk perpustakaan desa memakan waktu yang cukup lama di karenakan masih harus proses pelelangan sehingga penyediaan bantuan ini akan di laksanakan di tahun 2018, selama ini perpustakaan Desa tetap di beri bantuan berupa Buku-buku dan Rak namun itu semua dari Pemerintah provinsi.

b. Pengembangan koleksi bahan pustaka perpustakaan umum Daerah

Pengembangan Koleksi bahan pustaka merupakan proses perencanaan dan memperoleh koleksi bahan pustaka seimbang banyak format termasuk buku, majalah, sumber daya online dan media lainnya. Pengembangan Koleksi bahan pustaka di laksanakan dengan tujuan agar pemustaka dengan mudah menemukan buku-buku yang di inginkan. Menurut Sutarno N.S (2006) Pengembangan koleksi bahan pustaka memang perlu di kembangkan, karena salah satu kriteria Perpustakaan di katakan baik jika perpustakaan memiliki koleksi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Sama halnya dalam bantuan pengembangan perpustakaan desa kegiatan ini merupakan upaya preservatif karena Perpusda mempertahankan agar koleksi-koleksi perpustakaan terus berkembang. Berikut koleksi bahan pustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember

Tabel 4.3

Statistik Koleksi Tahun2017

NO	Jenis Koleksi	Jumlah Judul	Jumlah Eksemplar/Keping
1	Koleksi Buku	30.909	91.663
2	Koleksi Majalah	1.292	2.242
3	Koleksi Tabloid	237	237
4	Koleksi Surat Kabar	351	12.238
5	Koleksi Buletin	24	45
6	Koleksi Kaset CD	298	791
Total		33.111	107.216

Sumber : Data Statistik Koleksi Tahun 2017 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember

#### c. Publikasi dan sosialisasi Minat dan Budaya Baca Masyarakat

Kegiatan publikasi dilaksanakan bertujuan untuk mempromosikan perpustakaan umum agar masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas yang telah di berikan oleh pemerintah. Publikasi yang di maksud dengan melalui bazar buku, media sosial. Sedangkan Kegiatan sosialisasi bertujuan untuk menghimbau masyarakat secara langsung agar membudayakan gemar membaca. Kegiatan ini merupakan jenis upaya Preventif memiliki konotatif

negatif karena Perpustakaan berusaha mencegah masyarakat agar tidak malas membaca melalui kegiatan sosialisasi, perpustakaan mengajak masyarakat agar dapat meningkatkan gemar membaca, karena sifat malas membaca menyebabkan masyarakat ketinggalan informasi, memicu faktor kebodohan, rendahnya minat baca juga dapat mempengaruhi kualitas bangsa Indonesia.

#### d. Pengembangan dan Peningkatan Kreatifitas Pemustaka

Pengembangan dan Peningkatan Kreatifitas Pemustaka di laksanakan melalui Sekolah Literasi Gratis (SLG) yang di selenggarakan di Dinas Perpustakaan. SLG ini di ikuti hanya beberapa pemustaka. Perpustakaan mengundang para pemustaka yang ingin belajar menulis buku. Di SLG ini di ajarkan tata cara menulis sebuah buku yang baik dan nanti setelah buku selesai Dinas perpustakaan melaksanakan Bedah buku yang telah di tulis pemustaka, kegiatan ini di danai oleh APBD dan mendapatkan bantuan dari relawan, sebelumnya pada Tahun 2015 Perpustakaan membentuk kelas menulis (Writing class) sama halnya dengan SLG, Writingclass juga mengajarkan tata cara menulis yang benar, pelatihan pembuatan proposal pengajuan naskah, namun kegiatan ini

sudah lama tak aktif sehingga Perpustakaan menggantinya dengan SLG,

#### 4.3.2 Program Pengembangan Perpustakaan

Program pengembangan Perpustakaan itu wajib hukumnya dalam meningkatkan minat baca masyarakat dan pengembangan ini harus dilakukan terus menerus dan berkelanjutan ada beberapa kegiatan dalam menjaga Bahan Pustaka dan kegiatan tersebut merupakan upaya dalam mengembangkan perpustakaan yakni dengan melakukan kegiatan sebagai berikut:

##### 1. Preservasi bahan pustaka dan Konservasi bahan pustaka

###### A. Preservasi bahan pustaka

Preservasi adalah kegiatan yang terencana dan terkelola untuk memastikan agar koleksi perpustakaan dapat dipakai selama mungkin, kegiatan ini dilakukan dengan cara :

- a. Menjaga kelembaban suhu ruangan kurang lebih sekitar 26°-29° celcius, karena kerusakan bisa terjadi akibat kelembaban udara
- b. Melakukan penataan buku sesuai dengan prosedur yaitu:
  - Buku harus tegak di Rak
  - Menyisakan beberapa inci ruang kosong di setiap rak

###### B. Konservasi Bahan Pustaka

Sedangkan Konservasi merupakan suatu kegiatan perlindungan dan pemeliharaan secara teratur untuk mencegah kerusakan bahan pustaka, semua koleksi perpustakaan perlu dipelihara dan dilestarikan dengan baik, dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember mengadakan Fumigasi yang dilaksanakan selama satu tahun sekali. Fumigasi dapat dilakukan dengan cara pengasapan, yaitu dengan menyemprotkan gas zat metelbromide ( $CH_3Br$ ) cair ke dalam ruangan koleksi yang telah ditutup rapi. Perpustakaan menggunakan cara ini karena waktu yang dibutuhkan hanya 24 Jam, dan kegiatan ini dilaksanakan bergantian dengan bidang kearsipan, jadi di hari Fumigasi tersebut layanan Perpustakaan ditutup selama 1 hari,.

##### 2. Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan

Pelayanan merupakan ujung tombak dari semua kegiatan perpustakaan, karena citra perpustakaan dilihat dari kegiatan layanan yang diberikan kepada pemustaka, Menurut A.S Moenir terdapat beberapa unsur yang mendukung jalannya kegiatan layanan

###### A. Personil

Terutama di tekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dan saran, dalam hal ini menurut pengamatan peneliti aparatur dinas perpustakaan dan kearsipan khususnya bidang perpustakaan kurang disiplin dan kurang profesional, ada beberapa staff yang keluar di jam kerja, tidak adanya kotak kritik dan saran sehingga pemustaka atau pengunjung susah dalam mengapresiasi pendapatnya tentang pelayanan yang di berikan kepada pemustaka

#### B. Sarana dan Prasarana

dalam pelayanan publik di perlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik, menurut pengamatan peneliti sarana dan prasarana baik untuk ruang kerja aparatur maupun fasilitas dalam kegiatan pelayanan publik sudah cukup lengkap

#### C. Masyarakat sebagai pelanggan

dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya, dalam hal ini dinas perpustakaan menggunakan unsur tersebut, pengunjung atau pemustaka yang tidak dapat menemukan buku dapat meminta bantuan kepada staff layanan.

#### 4.4 Controlling (Pengawasan)

Controlling atau pengawasan adalah penemuan dan penerapan dan alat utk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Berikut Standar Oprasional Prosedure (SOP) pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Jember :

- 1). SOP Pembuatan Kartu Tanda Anggota
- 2). SOP Peminjaman Buku Koleksi
- 3). SOP Pengembalian Buku Koleksi

Namun SOP tersebut belum di perbarui sampai sekarang, dan menurut pengamatan peneliti ada beberapa prosedur yang tidak sesuai dengan SOP. Sop layanan perpustakaan juga tidak transparan, hal ini menyebabkan hal tersebut peneliti meminta SOP tersebut kepada sekretariat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember

#### **B. Deskripsi tentang Hambatan yang di hadapi Perpusda dalam menngkatkan Mutu Pelayanan**

##### **1. Masih terbatasnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**

SDM dapat di ukur melalui kualitas Pengetahuan, Rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia sangat berdampak pada kualitas layanan yang di berikan kepada

pengunjung perpustakaan, Faktanya kualitas Sumber Daya Manusia di Perpustakaan Kabupaten Jember sangat memprihatinkan. Sumber Daya Manusia di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jember jauh dari kata berkualitas karena untuk salah satu pustakawannya sendiri belum termasuk pustakawan yang mempunyai kompetensi, belum diakui oleh badan standarisasi nasional sehingga sangat kesulitan dalam mengimplementasikan program, dalam proses penerimaan pegawai juga tidak ada penyeleksian,

## **2. Kondisi Sarana dan Prasarana**

Faktor penghambat lain menurut pengamatan peneliti yaitu sarana dan prasarananya, seperti yang sudah di paparkan sebelumnya sarana prasarana Perpustakaan sudah cukup lengkap namun semua itu belum membuat pengunjung tertarik karena kondisi ruangan perpustakaan yang gelap atau redup dan tidak sejuk terutama pada ruang baca novel, pada ruang baca anak juga tidak ada slogan-slogan atau hiasan dinding sedangkan menurut peneliti hal itu perlu dilakukan, hiasan atau slogan sangat diperlukan agar pengunjung anak-anak tertarik dan nyaman membaca di perpustakaan, selain kondisi ruangan

## **BAB 5. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Upaya Dinas Perpustakaan dalam meningkatkan mutu pelayanan dapat diukur melalui 4 faktor yaitu : Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), Controlling (Pengawasan). pada Renja 2017 Dinas perpustakaan melaksanakan beberapa program. Berikut program dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan bidang Perpustakaan Kabupaten Jember, yakni :

- a. Penyediaan Bantuan Pengembangan Perpustakaan Desa
- b. Pengembangan koleksi bahan pustaka
- c. Publikasi dan Sosialisasi minat dan budaya baca masyarakat
- d. Pengembangan dan Kreatifitas Pemustaka
- e. Preservasi bahan Pustaka
- f. bahan pustaka

Ada beberapa hambatan yang di alami Dinas Perpustakaan dalam meningkatkan minat baca masyarakat, yakni sebagai berikut :

1. Terbatasnya Kualitas Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jember jauh dari kata berkualitas dilihat dari salah satu pustakawan yang tidak

kompeten, dan juga tidak adanya diklat dan BIMTEK untuk semua aparatur

## .2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana di Perpustakaan terbilang memang cukup lengkap namun kondisi ruangan yang redup, kerusakan mesin cetak KTA yang lama, ruang audiovisual yang kurang kondusif berdampak pada kurangnya minat masyarakat untuk berkunjung di Perpustakaan Daerah.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian di lapangan mengenai Upaya Dinas Perpustakaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Di harapkan pemerintah pusat dapat mengadakan beasiswa kuliah S1 Ilmu Perpustakaan sehingga nanti akan terjaring SDM yang dapat menangani khusus tentang perpustakaan
2. Sangat perlu adanya peran pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mendukung penuh Upaya peningkatan minat baca masyarakat

### **Daftar Pustaka**

Iskandar. 2016. *Manajemen dan Budaya Perpustakaan*. Bandung: Refika Aditama.

Mulyadi Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik , konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava media, Yogyakarta

Sutarno. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Sulistiyo-basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

### **Dokumen-dokumen**

Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan

Peraturan Bupati No. 52 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember

RENJA Tahun 2017 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember

RENSTRA Tahun 2016-2021 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember

### **Sumber Internet**

Rahman. Fadilah, (2013). Upaya Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Paser dalam meningkatkan minat membaca masyarakat di perpustakaan umum Kabupaten Paser. E-Joernal. Ilmu Administrasi Negara [http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/08/E-JOURNAL%20\(08-05-13-02-47-12\).pdf](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/08/E-JOURNAL%20(08-05-13-02-47-12).pdf)

<http://blog.alimsumarno.com/perbedaan-penelitian-dan-pengembangan>

<http://bphm.unila.ac.id/images/bphm/doc/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>