

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI DAERAH SULAWESI UTARA

Oleh :

Asriyani Asir

Anthonius M. Golung

Rejune Lesnussa

Email : vhyasriyani@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Sulawesi Utara. Manajemen perpustakaan adalah pengelolaan perpustakaan yang didasarkan pada teori dan prinsip-prinsip manajemen. Manajemen perpustakaan juga merupakan upaya pencapaian tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, sistem dan sumber dana dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian. Untuk mencapai tujuan perlu sumber daya manusia dan non manusia berupa sumber dana, teknik, fisik, perlengkapan, alam, informasi, ide, peraturan-peraturan dan teknologi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi, dengan jumlah informan 10 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima sangat berperan penting, seperti focus penelitian yaitu: 1. Perencanaan : perhitungan dan penentuan tentang apa yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, 2. Pengorganisasian : penentuan tugas dan fungsi untuk masing-masing orang dan unit satuan kerja, 3. Penggerakan : pengarahan, komunikasi, pemberian motivasi, dan penyediaan sarana dan prasarana atau fasilitas, 4. Pengawasan : kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan.



Kata Kunci : Implementasi, Manajemen Perpustakaan, Layanan Prima

***IMPLEMENTATION OF LIBRARY MANAGEMENT IN IMPROVING PRIMA SERVICES IN
THE LIBRARY AND ARCHIVES OF THE PROVINCE NORTH SULAWESI***

By

Asriyani Asir

Anthonius M. Golung

Rejune Lesnussa

Email : vhyasriyani@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the implementation of library management in improving service excellence in the Department of Library and Archives of North Sulawesi. Library management is library management based on the theories and principles of management. Library management is also an effort to achieve goals by utilizing human resources, information systems and funding sources while still paying attention to management functions, roles and expertise, human and non human in the form financial, technical, physical, equipment resources, information, ideas, regulations and technology this research uses qualitative research methods, with data collection techniques namely observation of interview documentation and triangulas, with the number of informants 10 people the results of this study indicate that the implementation of library management in improving prime service is very important as the focus of the study are : 1. Planning : calculations and determining what will be carried out in order to achieve certain goals, 2. Organizing : the determination of tasks and functions for each person and unit of the work unit, 3. Mobilizing, : the direction of communication giving motivation, and providing facilities and infrastructure, or facilities, 4. Monitoring : activities that compare or measure what is being or has been carried out.

Keywords : Implementation, Library Management, Excellent Service.



I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen perpustakaan merupakan penyelenggaraan perpustakaan berdasarkan teori dan ilmu manajemen, sehingga dapat berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Manajemen perpustakaan merupakan salah satu upaya yang dilakukan perpustakaan dalam mempersiapkan sumber informasi, sumber layanan, serta sumber daya manusia yang berkualitas dalam mendukung perpustakaan menyelenggarakan prosedur pelayanan kepada pemustaka. Khususnya dalam proses pemberian layanan prima. Layanan prima di perpustakaan adalah pelayanan terbaik yang diberikan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menemukan sumber informasi yang tepat, cepat dan relevan dengan menerapkan sistem informasi atau sistem pendukung lainnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa hingga saat ini penerapan manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara belum maksimal, seperti kurangnya pengawasan atau *controlling* dari Kasub layanan sehingga pustakawan sering tidak berada ditempat pada saat jam kerja, kurangnya sumber daya manusia, pustakawan belum mampu memahami kebutuhan pemustaka, pustakawan tidak cepat dan tanggap dalam



memberikan layanan, sikap pustakawan yang tidak ramah dalam memberikan layanan misalnya pada saat pemustaka datang pustakawan tidak menanyakan jenis koleksi apa yang sedang dicari sehingga pemustaka mencari sendiri ke jajaran koleksi, dan sistem layanan di perpustakaan masih bersifat konvensional, misalnya pada saat pemustaka mencari koleksi secara langsung ke jajaran koleksi dan belum menggunakan sistem informasi atau sistem pendukung lainnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang diambil adalah “Bagaimana implementasi manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Sulawesi Utara”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Sulawesi Utara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangsi bagi Ilmu Perpustakaan mengenai implementasi manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima di perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk pihak perpustakaan untuk

mengimplementasikan manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima, sehingga dapat tercapainya misi dan tujuan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

II. TINJAUAN PUSTAKAN

A. Pengertian Implementasi

Implementasi juga merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.

B. Pengertian perpustakaan

Menurut Sulisty-Basuki, (1993) perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lain yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

C. Perpustakaan Umum

Sulistyo-Basuki, (1993) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum.

D. Manajemen

Ismail Solihin, (2009) manajemen dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

E. Manajemen Perpustakaan

NS Sutarno, (2006) manajemen perpustakaan adalah pengelolaan

perpustakaan yang didasarkan pada teori dan prinsip-prinsip manajemen.

F. Layanan

Elva Rahmah, (2018) layanan merupakan pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui layanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media.

G. Layanan Prima

Lasa HS, (2009) layanan prima merupakan salah satu tujuan lembaga yang memproduksi barang, jasa, dan informasi yakni bentuk layanan terbaik yang memberi kepuasan kepada orang atau masyarakat yang dilayani.

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di perpustakaan umum yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

B. Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono, (2016) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

C. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian tentang Implementasi Manajemen Perpustakaan dalam meningkatkan Layanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dapat diukur dari aspek-aspek berikut :

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Penggerakan
4. Pengawasan

D. Informan Penelitian

Informan atau sumber data dipilih dengan kriteria sebagai berikut : 1 kepala perpustakaan, 2 orang kasub bagian layanan, 2 orang staf bagian layanan, dan 5 orang pengunjung mewakili dari masing-masing layanan yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan deposit, layanan perpustakaan keliling, layanan anak. Jadi jumlah seluruhnya 10 informan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi
4. Triangulasi

F. Teknik Analisis Data

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)



2. *Data Display* (Penyajian Data)
3. *Conclusion Drawing/ verification*

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah singkat tentang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara yang berkedudukan di Manado pada mulanya adalah Perpustakaan Negara yang dilaksanakan oleh Biro Perpustakaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 29103/S tanggal 23 Mei 1956. Administrasi dibantu oleh Perwakilan Pendidikan dan Kebudayaan yang ada di Provinsi, sedangkan fasilitas perkembangan perpustakaan diusahakan oleh Pemerintah Daerah (Gubernur). Pada tahun 1978 dikeluarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 0199/0/1978 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan tanggal 23 Juni 1978.

2. Data Pegawai

Dinas Perpustakaan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara sebagai suatu instansi yang dipimpin oleh kepala dinas, serta memiliki 63 (enam puluh tiga) orang pegawai, yang terdiri dari 18 (delapan belas) orang pustakawan, 8 (delapan) orang arsiparis, 21 (dua puluh satu) orang tenaga struktural, dan 16



(enam belas) orang fungsional umum.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu kegiatan permulaan penentuan tentang apa yang akan dijalankan dengan menentukan pilihan atau alternatif tertentu untuk mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap 10 informan, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Sulawesi Utara perencanaan yang akan dilaksanakan perpustakaan untuk kedepan dan sekarang sudah sesuai karena perencanaan dibuat berdasarkan analisis keadaan sekarang yaitu layanan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, dan jangka waktu perencanaan dilakukan dalam waktu panjang. Program kerja yang dilakukan untuk meningkatkan layanan prima yaitu peningkatan pengembangan budaya baca, kegiatan pembinaan perpustakaan, dan melakukan sosialisasi yang berkaitan dengan perpustakaan serta kegiatan *hunting* atau turun langsung ke perpustakaan yang ada pada 15 kabupaten/kota untuk mengambil koleksi terbitan pemerintah yang berkaitan dengan kebudayaan maupun adat istiadat daerah tersebut. Namun ada kendala lainnya dalam proses perencanaan yaitu kurangnya sumber daya manusia, dan anggaran yang diperlukan. Sehingga perpustakaan harus lebih meningkatkan perencanaan yang akan dilaksanakan sehingga dalam proses pelayanan bisa berjalan dengan maksimal.

2. Pengorganisasian

Organisasi adalah penentuan struktur kerjasama untuk melakukan pembagian kerja dengan cara pemilihan dan penempatan staf sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing untuk mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap 10 informan, penempatan petugas pada bagian layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Sulawesi Utara, belum sesuai karena penempatan petugas tidak berdasarkan keahlian dibidangnya, karena ada beberapa petugas yang merupakan latar belakang sarjana ilmu perpustakaan tidak ditempatkan pada bagian layanan tetapi ditempatkan pada bagian lain, dan masalah lain yaitu, kurangnya sumber daya manusia dan banyak petugas yang sudah mulai pensiun. Pembagian kerja pada masing-masing layanan belum sesuai dengan tupoksinya karena disebabkan kurangnya sumber daya manusia, kinerja petugas pada bagian layanan juga belum sesuai karena penempatan petugas tidak berdasarkan dengan keahlian dibidangnya dan petugas layanan untuk sekarang tidak lagi mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan layanan ataupun secara umum. Diharapkan perpustakaan dalam melakukan rekrutan pegawai harus sesuai dengan keahlian dibidangnya agar kinerja yang dilakukan dapat maksimal sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Penggerakan

Menurut NS Sutarno (2006) Penggerakan pada intinya yaitu membimbing, mengendalikan, mengajar, memberitahu, serta membuat bawahan bisa

melakukan sesuatu.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 10 informan, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Sulawesi Utara, pergerakan yang dilakukan sudah sesuai seperti pimpinan sering memberikan pengarahan tentang layanan prima untuk membenahi perpustakaan menjadi lebih baik lagi kedepannya, dan sering berkomunikasi serta memberikan motivasi kerja pada saat apel pagi dan setiap hari senin sering mengadakan rapat kerja yang berkaitan dengan kenyamanan pengunjung. Namun sarana dan prasarana untuk bagian layanan belum memadai dalam menunjang kinerja petugas. Dan juga ditemukan bahwa petugas pada bagian layanan belum maksimal dalam memberikan bimbingan dan pengarahan karena hanya mengarahkan dan menginstruksikan untuk mengisi buku tamu dan ke tempat penitipan barang.

4. Pengawasan

Pengawasan menurut NS Sutarno (2006) yaitu kegiatan membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dijalankan. Dapat dilakukan dengan cara meminta laporan atas hasil pelaksanaan kegiatan, dan mencocokkan dengan standar atau ukuran yang telah ditetapkan, serta melihat langsung ke lapangan untuk mendapatkan jawaban secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap 10 informan, ditemukan bahwa di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Sulawesi Utara, Pengawasan (evaluasi) pada bagian layanan belum

sepenuhnya sesuai karena masih ada beberapa petugas yang melanggar aturan seperti, melalaikan pekerjaan, tidak bertanggungjawab pada tugas pokok, dan meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja. Pengawasan dilakukan secara langsung oleh kasubag layanan, biasanya dilakukan setiap hari, dan tidak berdasarkan jadwal. Sanksi yang diberikan pada saat melakukan kesalahan yaitu berupa tegur lisan, tegur tulisan, jika melakukan kesalahan lagi maka diberikan tindak disiplin sesuai dengan aturan yang berlaku. Program kerja yang dibuat sekarang untuk bagian layanan sudah berjalan sesuai seperti, mengunjungi sekolah-sekolah dan pasar dengan melayani secara langsung tanpa menunggu di tempat, bekerja sama dengan lembaga pemasyarakatan dan juga melakukan kerja sama dengan sekolah-sekolah SMA SMK maupun perguruan tinggi.

V. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Implementasi Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara” maka disimpulkan.

- 1) Perencanaan yang dilakukan perpustakaan belum sesuai karena kurangnya sumber daya manusia dan anggaran.
- 2) Penempatan petugas pada bagian layanan belum sesuai, karena penempatan tidak berdasarkan keahlian dibidangnya.



- 3) Sarana dan prasarana untuk bagian layanan belum menunjang kinerja petugas dan pengunjung dalam mencari informasi. Petugas pada bagian layanan belum maksimal dalam memberikan bimbingan dan pengarahan karena hanya mengarahkan dan menginstruksikan untuk mengisi buku tamu dan ke tempat penitipan barang.
- 4) Pengawasan pada bagian layanan belum sepenuhnya sesuai karena masih ada beberapa petugas yang melanggar aturan seperti, melalaikan pekerjaan, tidak bertanggungjawab pada tugas pokok, dan meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja. Sanksi yang diberikan yaitu tegur lisan, dan tulisan.

2. Saran

- 1) Diharapkan perpustakaan dapat menambah sumber daya manusia yang ada dan anggaran yang diperlukan sehingga proses perencanaan dapat berjalan sesuai.
- 2) Diharapkan perpustakaan dalam melakukan penempatan petugas harus sesuai dengan keahlian dibidangnya agar kinerja dapat berjalan dengan maksimal.
- 3) Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana yang lebih memadai dan diharapkan petugas lebih *responsive* dalam memberikan pelayanan.
- 4) Diharapkan pengawasan lebih diperketat lagi agar petugas tidak lalai dalam melakukan pekerjaan dan bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fathoni, A. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 *Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Asa Mandiri
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Pustaka..
- Moleong, J. L. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. L. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muchyudin, S. 2008. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Bandung: Puri Pustaka
- Pamuntjak, S. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Jambatan
- Rahmah, E. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Setiawan, G. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka
- Solihin, I. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatna, 2018. *Promosi Perpustakaan*. Banten: Mahara Pu blishing
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.



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

Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama.

Sutopo, HB. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar, Teori dan Penerapannya Dalam Penelitian*. Surrakarta : UNS Press

Terry, R.G. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara

Usman, N. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Semarang: Obor Pustaka

Winarno, B. 2012. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo

