

**KINERJA PUSTAKAWAN LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI UTARA
PADA MASYARAKAT KELURAHAN MALALAYANG II KOTA MANADO**

Oleh :

Immanuel Ivan Supit

Servi S. Sumendap

J.W.Londa,

Email : ivansupit18@gmail.com

Abstrak

Kinerja Pustakawan dalam berkerja dapat dilihat dari kinerja yang ditunjukkan lewat kompetensi dari segi kemampuan (*Skill*) ataupun *Knowledge* (Pengetahuan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun kenyataannya pustakawan di bagian layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Sulawesi Utara dikatakan belum maksimal memberikan pelayanan di masyarakat kelurahan Malalayang 2 dikarenakan pustakawan yang kurang dan jumlah koleksi serta fasilitas tidak memadai. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dimana metode penelitian ini dapat dimulai dengan pengumpulan informasi-informasi situasi sewajarnya, yang dapat dirumuskan oleh akal sehat manusia. Adapun focus dalam penelitian ini adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dari hasil penelitian sudah terbukti 10 orang yang dijadikan informan menyatakan bahwa petugas layanan perpustakaan keliling masih kurang, kualitas layanan yang belum maksimal, responsivitas perlu ditingkatkan lagi agar informasi pengguna bisa terpenuhi, fasilitas yang dsediakan petugas perpustakaan keliling masih terbatas, serta kinerja pustakawan layanan perpustakaan keliling selalu berorinetasi pada kebutuhan pengguna. dari kesimpulan dan saran perlu adanya penambahan petugas layanan perpustakaan keliling, perlu penambahan koleksi, perlu memperhatikan jadwal yang di tetapkan, perlu adanya penambahan fasilitas, dan perlu adanya perhatian pustakawan terhadap penyediaan tempat duduk dan meja baca untuk kenyamanan pengguna

Kata Kunci : Kinerja, Layanan Perpustakaan Keliling, Pustakawan

PENDAHULUAN

Kinerja sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi sangat memperhatikan kinerja karena menyangkut kepercayaan dari publik/masyarakat. Begitu pentingnya kinerja sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada publik, sehingga kinerja organisasi publik menjadi salah satu tuntutan perubahan dibidang pemerintahan.

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, salah satu organisasi publik yang dimaksud adalah perpustakaan.

Professionalnya pustakawan dalam bekerja dapat dilihat dari kinerja yang ditunjukkan lewat kompetensi, baik dari segi *skill* (kemampuan) ataupun *knowledge* (pengetahuan) dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan perpustakaan

merupakan salah satu organisasi publik yang melayani kebutuhan informasi masyarakat.

Namun dalam kenyataannya pustakawan yang memiliki tugas di bagian layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Utara kinerjanya masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Malalayang II. dikarenakan dari total jumlah 17 pustakawan yang ditempatkan pada layanan perpustakaan keliling, yang biasanya melakukan proses pelayanan secara intens hanya 3 orang. Dari 3 orang pustakawan yang melakukan pelayanan perpustakaan keliling hanya 1 orang saja yang memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan yang lainnya tidak, sehingga kadang berdampak pada proses pemberian layanan kepada pemustaka dimana yang berperan dalam memberikan informasi hanya 1 orang saja, sedangkan yang lainnya tidak.

Sama halnya dengan waktu layanan atau kunjungan yang ditetapkan perpustakaan keliling yang semestinya 7 jam setiap kali melakukan pelayanan mulai dari jam 09.00 - 16.00 sore sering tidak dilakukan dengan benar pelayanannya, sehingga kadang hanya 2 atau 3 jam saja mobil perpustakaan keliling diparkir untuk

memberikan layanan setelah itu mobil perpustakaan keliling langsung pergi.

Koleksi yang tersedia juga ada yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna, sehingga kadang diminta langsung oleh pengguna kepada pustakawan yang ada, agar koleksi yang disediakan dapat diseleksi lebih dulu untuk ditempatkan di perpustakaan keliling. dikarenakan sebagian besar pemustaka hanya sering membaca bahan pustaka berupa majalah, koran, tabloid atau buku-buku yang berkaitan dengan pengembangan usaha dan lain-lain. Sedangkan untuk anak-anak buku yang sering digunakan untuk dibaca adalah buku-buku cerita, sehingga terkadang buku-buku yang ditempatkan seperti, buku-buku hukum, politik, sastra dan sains lainnya (kimia, fisika, matematika, geografi) tidak digunakan.

Fasilitas yang disediakan perpustakaan keliling juga masih sangat kurang dan belum memadai seperti penyediaan kursi baca ataupun semacam tempat berteduh bagi masyarakat yang ingin membaca, jika diperhatikan belum ada sama sekali. Sehingga terkadang masyarakat sering berdiri sambil membaca dan keadaan itupun seringkali sangat mengganggu ketika layanan perpustakaan keliling dilakukan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang kinerja pustakawan layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada masyarakat Malalayang II Kota Manado.

PERPUSTAKAAN

Salah (2010) memberi pengertian perpustakaan adalah tempat menyimpan, mengolah, dan mencari informasi dimana informasi tersebut dapat berbentuk bahan bacaan tercetak (buku, jurnal, referens, dan bahan pustaka tercetak lainnya) maupun bahan bacaan dalam bentuk elektronik (electronic book, elektronik jurnal, dan bahan bacaan dalam bentuk elektronik lainnya).

Menurut Lasa (2007) juga mengatakan pada hakikatnya perpustakaan adalah kumpulan atau bangunan fisik sebagai tempat buku dikumpulkan dan disusun menurut sistem tertentu atau keperluan pemakai.

PERPUSTAKAAN UMUM

Perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai universitas rakyat, Karena perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu, dan penggunaannya oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali (Sutarno, 2006).

Pamuntjak (2000) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum berdiri sebagai lembaga yang diadakan untuk dan oleh masyarakat. Setiap warga dapat mempergunakan perpustakaan tanpa dibedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan, dan agama.

TUJUAN PERPUSTAKAAN UMUM

Menurut Muchyudin (2008) tujuan perpustakaan adalah untuk membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan dorongan melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka :

a. Dapat mendidik dirinya sendiri secara berkesinambungan,

b. Dapat tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik,

c. Dapat memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik,

d. Dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk menghargai hasil seni dan budaya manusia,

e. Dapat meningkatkan taraf kehidupan sehari-hari dan lapangan pekerjaannya,

f. Dapat menjadi warga Negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional dan dalam membina saling pengertian antar bangsa,

g. Dapat menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial.

Sedangkan Hermawan dan Zulfikar (2006), menyatakan bahwa tujuan perpustakaan umum adalah :

a. Memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan kesejahteraan,

b. Menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat, dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupannya sehari-hari,

c. Membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi,

d. Bertindak sebagai agen kultural, sehingga menjadi pustaka utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitar,

e. Memfasilitasi untuk belajar sepanjang hayat

PERPUSTAKAAN KELILING

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan berbentuk mobil yang berisi buku-buku atau koleksi bahan bacaan lainnya yang dikelola secara khusus untuk tujuan melayani sekelompok anggota masyarakat yang secara teknis tidak terjangkau oleh sistem pelayanan perpustakaan umum terdekat (Yusup, 2009).

Menurut Sutarno (2006) perpustakaan keliling adalah “Perluasan layanan ekstensi dari perpustakaan umum kabupaten/kota. Perpustakaan tersebut memberikan layanan dengan cara

mengunjungi tempat tinggal atau tempat kegiatan masyarakat, dengan jadwal tertentu dan bekerja sama dengan masyarakat dan swasta”.

TUJUAN PERPUSTAKAAN KELILING

Dalam buku Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling (1992) dinyatakan bahwa perpustakaan keliling mempunyai tujuan utama yaitu:

a. Memeratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai daerah terpencil dan belum/tidak mungkin didirikan perpustakaan menetap.

b. Membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan informal kepada masyarakat.

c. Memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada masyarakat.

d. Memperkenalkan jasa perpustakaan kepada masyarakat, sehingga tumbuh budaya untuk memanfaatkan jasa perpustakaan kepada masyarakat

e. Meningkatkan minat baca dengan mengembangkan cinta buku pada masyarakat.

f. Mengadakan kerjasama dengan lembaga masyarakat sosial, pendidikan dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat.

FUNGSI PERPUSTAKAAN KELILING

Dalam buku Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling (1992: 5) dinyatakan bahwa fungsi perpustakaan keliling adalah:

- a. Pusat pelestarian ilmu pengetahuan
- b. Pusat belajar
- c. Pusat pengajaran
- d. Pusat penelitian
- e. Pusat penyebaran informasi

KOLEKSI PERPUSTAKAAN

KELILING

Dalam buku Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling (1992) dinyatakan bahwa koleksi

perpustakaan keliling mencakup bahan pustaka tercetak seperti buku, majalah dan surat kabar. Bahan pustaka terekam seperti *slide*, kaset audio, kaset video dan film.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersifat deskriptif. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Sugiyono (2010) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif dimulai dengan pengumpulan informasi-informasi dalam situasi sewajarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generalisasi yang dapat diterima oleh akal sehat (*common sense*) manusia.

LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Masyarakat Malalayang II Kota Manado.

FOKUS PENELITIAN

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah Kinerja Pustakawan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Masyarakat Malalayang II Kota Manado.

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

INFORMAN PENELITIAN

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive Sampling* yaitu menurut kepentingan peneliti untuk memperoleh data, sesuai dengan topik penelitian (Moleong, 2004). Jumlah informan dalam penelitian adalah 10 orang, terdiri dari 5 orang pustakawan di bagian pelayanan perpustakaan keliling dan 5 orang masyarakat sebagai pengguna.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga macam teknik pengumpulan data yaitu, observasi atau pengamatan, wawancara dan studi literatur (Moleong, 2004).

1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi literatur

TEKNIK ANALIS DATA

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan ialah analisis kualitatif (Sugiyono, 2010). Adapun langkah-langkah analisis data yaitu:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan kesimpulan dan Verifikasi

PEMBAHASAN

RANGKUMAN HASIL WAWANCARA

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 informan sebagai pengelola maupun pengguna layanan perpustakaan keliling, maka dapat dirangkumkan sebagai berikut:

Tabel 7. Rangkuman Hasil Wawancara

| No | Fokus Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|------------------|---|
| 1 | Produktivitas | Produktivitas kinerja layanan perpustakaan keliling belum maksimal dikarenakan kurangnya petugas dibagian layanan, karena dalam memberikan layanan hanya dilakukan oleh 1 petugas sedangkan jumlah pengguna yang ada $\pm 10 - 30$ orang, mengakibatkan petugas sering kewalahan dalam memberikan layanan. Perpustakaan keliling dalam sebulan $\pm 8-10$ kali melakukan kunjungan pelayanan, yang mana dilakukan ± 2 kali dalam seminggu dengan durasi ± 8 jam dari jam 09.00 - 16.00 Wita sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Penggunaan perpustakaan keliling oleh informan dalam sebulan $\pm 3-4$ kali dengan durasi ± 30 menit - 1 jam atau $\pm 1 - 2$ jam. Jumlah pengguna dalam 1kali kunjungan $\pm 10 - 30$ orang. |

| | | |
|---|------------------|---|
| 2 | Kualitas layanan | Kualitas layanan perpustakaan keliling saat ini belum maksimal. Keadaan koleksi di layanan perpustakaan keliling belum dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dari segi kualitas koleksi yang ada bukan merupakan koleksi terbaru atau <i>up to date</i> . Koleksi yang ada beragam dan sering tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dari segi kuantitas jumlahnya masih sangat terbatas walaupun bervariasi. Jenis koleksi yang sering digunakan adalah surat kabar, majalah, bahan pustaka fiksi dan bahan pustaka tentang keterampilan. |
| 3 | Responsivitas | Petugas perpustakaan keliling dalam memberikan pelayanan bersikap ramah, tanggap terhadap setiap kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Kendala-kendala yang ditemui dalam menelusur informasi adalah sulitnya menemukan koleksi yang ingin dibaca karena bahan pustaka tidak tersusun rapi, ruangan layanan perpustakaan keliling yang sempit sehingga agak sulit dan tidak leluasa dalam menelusur informasi, selain itu terbatasnya bahan pustaka yang dimiliki. kurangnya |

petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan tak jarang membuat informan dan pengguna lain harus menelusur sendiri informasi bahan pustaka yang diperlukan.

minimnya fasilitas dan kurangnya koleksi, tetapi selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap ramah kepada pengguna.

Sumber : Data olahan tahun 2018

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

KINERJA PUSTAKWAN DARI SEGI PRODUKTIVITAS

Kinerja pustakawan pada layanan perpustakaan keliling sangatlah penting. Kinerja pustakawan sendiri berhubungan dengan kompetensi dan profesionalisme dalam melakukan tugas. Kompetensi dan profesionalisme pustakawan sendiri dilihat dari produktivitas kinerja layanan yang diberikan berdasarkan hasil penelitian belum maksimal, dikarenakan kurangnya petugas dibagian layanan. Karena dalam memberikan layanan hanya dilakukan oleh 1 petugas sedangkan jumlah pengguna yang ada \pm 10 - 30 orang, mengakibatkan petugas sering kewalahan dalam memberikan layanan.

- 4 Responsibilitas Fasilitas yang disediakan oleh petugas perpustakaan keliling adalah tempat duduk bagi pengguna yang ingin membaca ditempat, namun penyediaannyapun masih terbatas. Fasilitas yang diberikan perpustakaan keliling kepada pengguna belum sepenuhnya memberikan kenyamanan, dikeranakan keterbatasan sarana yang disediakan oleh petugas perpustakaan keliling seperti tempat duduk dan meja baca. Selain itu belum adanya sarana penelusuran informasi elektronik seperti *computer* dan *Wifi* yang dapat di akses pengguna untuk menelusur informasi.
- 5 Akuntabilitas Petugas perpustakaan keliling dalam memberikan layanan selalu berorientasi pada kebutuhan pengguna, walaupun dalam pemberian pelayanan, perpustakaan keliling diperhadapkan dengan
-

Nawawi (2000) mengatakan tingkat kemampuan kerja (kompetensi) dalam melaksanakan pekerjaan baik yang diperoleh dari hasil pendidikan dan pelatihan maupun yang bersumber dari pengalaman kerja dan juga jumlah personal yang dilibatkan. Berdasarkan pemahaman tersebut kemampuan kerja atau kompetensi tidak saja dilihat dari latar belakang pendidikan tetapi juga dari jumlah petugas yang disiapkan untuk memberikan layanan. Walaupun dalam memberikan layanan dilakukan oleh pustakawan yang memiliki kompetensi dibagian perpustakaan, namun masih terkendala dengan jumlah petugas yang masih kurang.

KINERJA PUSTAKAWAN DARI SEGI KUALITAS LAYANAN

Perpustakaan keliling sebagai bagian dari pelayanan publik dibidang layanan jasa informasi dalam penyelenggaraannya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas. Perpustakaan

yang kredibel selalu menetapkan standarisasi pelayanan yang berkualitas dan berusaha mengkomunikasikan standar-standar pelayanan tersebut kepada para pengguna dan petugas. Pelayanan yang berkualitas bagi pengguna adalah menciptakan pengalaman-pengalaman positif yang diharapkan pengguna, dengan memenuhi dan melampaui secara konsisten harapan-harapan mereka.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan perpustakaan keliling khususnya di Malalayang 2 area terminal saat ini belum maksimal dan belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal tersebut didasarkan pada kondisi perpustakaan keliling yang belum maksimal dalam pemberian layanan seperti penyediaan koleksi yang belum dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

RESPONSIVITAS

Responsiveness atau sering disebut responsivitas adalah kemampuan organisasi

untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. *Responsiveness* atau responsivitas ini dipakai untuk mengukur daya tanggap pustakawan terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan pengguna (Suwarno, 2010).

Hal tersebut jelas menunjukkan kelemahan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan layanan perpustakaan keliling dari segi responsivitas perlu ditingkatkan lagi dengan mengenali kebutuhan pengguna serta mampu menyelaraskan antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan pokok pengguna akan informasi, sehingga harapan,

keinginan, aspirasi serta tuntutan pengguna akan informasi dapat terpenuhi.

RESPONSIBILITAS

Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Tanggungjawab memberi makna apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit (Mangkunegara, 2009). Oleh sebab itu, tanggungjawab bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Fasilitas yang disediakan oleh petugas perpustakaan keliling adalah tempat duduk bagi pengguna yang ingin membaca ditempat, namun penyediaannya masih terbatas. Selain itu belum adanya sarana penelusuran informasi elektronik seperti

computer dan *Wifi* yang dapat di akses pengguna untuk menelusur informasi.

Sesuai hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa responsibilitas layanan perpustakaan keliling perlu diperhatikan sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan prima, dengan menyiapkan fasilitas-fasilitas yang memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan ataupun mengakses informasi yang ada di perpustakaan keliling.

AKUNTABILITAS

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat (Suwarno, 2010).

Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik

konsisten dengan kehendak masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian petugas perpustakaan keliling dalam memberikan layanan selalu berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas kinerja pustakawan layanan perpustakaan keliling selalu berorientasi pada kebutuhan pengguna. Walaupun dalam pelaksanaannya ditemui kendala-kendala yang menjadi hambatan dalam memberikan layanan, namun diharapkan dapat menjadi acuan bagi perpustakaan keliling untuk memperbaiki serta menyiapkan layanan yang lebih baik lagi guna memenuhi kebutuhan serta kepuasan pengguna.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Kinerja Pustakawan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah

Provinsi Sulawesi Utara Kota Manado, dapat disimpulkan bahwa :

1. Produktivitas kinerja layanan perpustakaan keliling belum maksimal dikarenakan kurangnya petugas dibagian layanan. Perpustakaan keliling dalam sebulan \pm 8-10 kali melakukan kunjungan pelayanan, yang mana dilakukan \pm 2 kali dalam seminggu dengan durasi \pm 8 jam dari jam 09.00 - 16.00 Wita sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Informan menggunakan layanan perpustakaan sebulan \pm 3-4 kali dengan durasi \pm 30 menit - 1 jam atau \pm 1 - 2 jam. Jumlah pengguna dalam 1kali kunjungan \pm 10 - 30 orang. Pelayanan diberikan selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, namun juga ada yang tidak tepat waktu dan tidak menetap pada satu tempat.
2. Kualitas layanan perpustakaan keliling saat ini belum maksimal. Keadaan koleksi di layanan perpustakaan keliling

belum dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dari segi kualitas koleksi yang ada bukan merupakan koleksi terbaru atau *up to date*. Dari segi kuantitas jumlahnya masih sangat terbatas walaupun bervariasi. Jenis koleksi yang sering digunakan adalah surat kabar, majalah, bahan pustaka fiksi dan bahan pustaka tentang keterampilan.

3. Responsivitas, petugas perpustakaan keliling dalam memberikan pelayanan bersikap ramah, tanggap terhadap setiap kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Kendala-kendala yang ditemui dalam menelusur informasi adalah sulitnya menemukan koleksi yang ingin dibaca karena bahan pustaka tidak tersusun rapi, ruangan layanan perpustakaan keliling yang sempit sehingga agak sulit dan tidak leluasa dalam menelusur informasi, selain itu terbatasnya bahan pustaka

yang dimiliki. Kurangnya petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan tak jarang membuat informan dan pengguna lain harus menelusur sendiri informasi bahan pustaka yang diperlukan.

4. Responsibilitas, fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan keliling adalah tempat duduk bagi yang ingin membaca ditempat, namun penyediaannya pun masih terbatas. Fasilitas yang diberikan perpustakaan keliling belum sepenuhnya memberikan kenyamanan, dikarenakan keterbatasan sarana yang disediakan oleh petugas perpustakaan keliling seperti tempat duduk dan meja baca. Selain itu belum adanya sarana penelusuran informasi elektronik seperti *computer* dan *Wifi* yang dapat di akses.
5. Akuntabilitas, petugas perpustakaan keliling dalam memberikan layanan selalu berorientasi pada kebutuhan pengguna, walaupun diperhadapkan

dengan minimnya fasilitas dan kurangnya koleksi, tetapi selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap ramah kepada pengguna

SARAN

Dari uraian dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka peneliti dapat memberikan saran yaitu :

1. Perlu adanya penambahan tenaga pustakawan dalam pemberian layanan
2. Diharapkan adanya penambahan koleksi terbaru yang relevan dengan kebutuhan pengguna seperti koleksi tentang otomotif
3. Perpustakaan keliling dalam memberikan pelayanan perlu memperhatikan konsistensi jadwal yang ditetapkan
4. Diharapkan adanya penambahan fasilitas *computer* dan *wifi* sebagai sarana penelusuran informasi

5. Perlu adanya perhatian pustakawan terhadap penyediaan tempat duduk dan meja baca untuk kenyamanan pengguna

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. 2001. Akuntansi Sektor Publik; BPFPE, Universitas Gajah Mada; Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2008. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia; Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada; Yogyakarta.
- Hardjoprakoso, Mastini. 1992. Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling. Perpustakaan Nasional RI : Jakarta.
- Harsono, D. 2009. Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro; Semarang.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia; Bumi Aksara; Jakarta.
- Hermawan, R & Z. Zen. 2006. Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia. Sagung Seto : Jakarta.
- Indonesia. 2007. UU RI Tentang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007. Asa Mandiri : Jakarta
- International Federation of Library Association and Institutions.* 2010. *Mobile Library Guidelines.* IFLA Headquarters : The Hague.
- Lasa, HS. 2007. Manajemen Perpustakaan Sekolah. Kanisius : Yogyakarta
- M. Ali. 2001. Kepuasan dan Motivasi Kerja Petugas Perpustakaan : Studi Kasus Pada instansi Penelitian Kehutanan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 10 (1) 2001 : 10-14 : Bogor.
- Mangkunegara, A. P. 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia : PT. Remaja Rosdakarya; Bandung.
- _____. 2009. Evaluasi Kinerja SDM; PT.Rafika Aditama :Bandung.
- Moleong. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. Rosda; Bandung.
- Muchyidin. 2008. Perpustakaan. Puri Pustaka : Bandung
- Nawawi. 2005. Administrasi Personel Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja; Haji Intermedia; Jakarta.
- Pamuntjak, S. R. 2000. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan. Djambatan : Jakarta
- Saleh, A. R, & R. Kumalasari. 2010. Materi Pokok Manajemen Perpustakaan. Universitas Terbuka : Jakarta
- Sedarmayanti.2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi

- dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil; PT Refika; Bandung.
- Sugiyono. 2010. Memahami penelitian Kualitatif. CV. Alfabeta; Bandung.
- Sulistyo-Basuki, dkk. 2006. Perpustakaan dan Informasi dalam Konteks Budaya. Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi FIB-UI : Depok.
- Sumardji, P. 2003. Perpustakaan Organisasi dan Tata Kerjanya. Kanisius : Jakarta.
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Refika Aditama : Bandung.
- Sutarno, N. S. 2006. Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik. Sagung Seto : Jakarta
- _____. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Cet 2. Sagung Seto : Jakarta
- Sutjana. 2017. Promosi Perpustakaan. Mahara Publishing : Tangerang
- Suwarno. 2010. Pengetahuan Dasar Kepustakaan : Sisi Penting Perpustakaan dan Pustakawan. Ghalia Indonesia : Bogor
- Yaniawati. 2014. Metodologi Penelitian; PT Refika Aditama; Bandung.
- Yusup, M. P. 2009. Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan. Bumi Aksara : Jakarta.

