

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA TOMOHON

Feiby G. Tamasoleng, Anthonius M. Golung, Meity D. Himpong
Program studi ilmu perpustakaan
Universitas sam ratulangi manado, jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia
Email: feibytamasoleng21@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang implementasi pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon dari segi aspek pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, bukti fisik seperti sarana dan prasarana, kemampuan, kesediaan, pengetahuan, sikap dan empati yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yakni data yang diperoleh dari dari sumber data (informan) yang berjumlah 6 orang yang terdiri dari kepala dinas, 2 staf dan 3 pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu ada lima (5) dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian bahwa implementasi pelayanan prima di perpustakaan kota tomohon sudah sangat baik walaupun ada beberapa fasilitas yang belum memadai akan tetapi perpustakaan kota tomohon dapat memberikan pelayanan prima dengan baik.

Kata kunci : Implementasi, pelayanan prima, kepuasan pemustaka.

ABSTRACT

This study aims to describe the implementation of excellent services to improve the satisfaction of musicians in the Archives and Library Office of Tomohon City. The problem formulation in this study is how the implementation of excellent services to improve the satisfaction of the library in the Archives and Library Office of Tomohon City. The purpose of this study is to find out the implementation of excellent services to improve the satisfaction of musicians in the Archives and Library Office of Tomohon city in terms of aspects of services provided to the musicians, physical evidence such as facilities and infrastructure, capabilities, willingness, knowledge, attitude and empathy provided in improving the satisfaction of the library. In this study, researchers used qualitative research method, namely data obtained from data sources (informants) consisting of 6 people consisting of the head of the office, 2 staff and 3 musicians in the Archives and Library Office of Tomohon City. Data collection techniques using observation methods, interviews, and documentation. Data analysis is carried out in three stages, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The focus in this study is five (5) dimensions consisting of tangibles, realibility, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study that the implementation of excellent services in the city library tomohon has been very good although there are some facilities that are not adequate but the city library tomohon can provide excellent service well.

Keywords: Implementation, excellent service, library visitor satisfaction.

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai suatu institusi penyedia informasi harus dapat mempertahankan keberadaannya dalam melakukan penyebaran informasi yang benar dan akurat. Saat ini perkembangan informasi yang sangat pesat membuat masyarakat dengan sangat mudah memperoleh sebuah informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Perpustakaan dituntut memberikan layanan informasi yang lebih baik. Layanan tersebut berupa semua kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka, dengan tersedianya kebutuhan pemustaka maka pemustaka akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Demikian halnya dengan perpustakaan umum sebagai pusat informasi dan pengetahuan yang disediakan secara umum serta dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat yang memerlukan jasa informasi. Keberadaan perpustakaan umum sangat diperlukan pada suatu daerah karena perpustakaan umum diperuntukan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakatnya secara cepat agar sebagai pengguna perpustakaan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan. Pelayanan prima di perpustakaan juga ditekankan dalam Undang-Undang Perpustakaan nomor 43 tahun 2007, tentang layanan perpustakaan pasal 14 ayat (1) “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.” Pelayanan yang berkualitas tentunya mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka karena sesuai dengan harapan dan jika pelayanan yang diberikan baik atau sesuai pasti kepuasan pemustaka meningkat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon belum sepenuhnya mengimplementasikan pelayanan prima, karena ternyata peneliti menemukan masalah terkait dengan kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer, ruangan perpustakaan yang terlalu kecil dan

tenaga profesional, yang dimaksud dengan kurangnya tenaga profesional yaitu tidak adanya seorang pustakawan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:9) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. **Fokus Penelitian;** Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). **Teknik Pengumpulan Data;** Observasi, menurut Nasution (2003) observasi adalah semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Wawancara, Menurut Moleong (2014) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh 2 pihak yaitu pihak wawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Dokumentasi, Suharsimi Arikunto (2006:151) mengatakan bahwa dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dokumentasi digunakan peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data material.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

T*angibles:* Untuk penempatan lokasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon sudah strategis karena berada di pusat Kota Tomohon. Untuk fasilitas seperti koleksi sudah memadai karena telah memenuhi kebutuhan pemustaka sedangkan untuk meja baca, tempat duduk dan rak buku menyesuaikan dengan ruangan di perpustakaan. Yang menjadi kendala yaitu fasilitas komputer yang tidak berfungsi, serta kendala terhadap ruangan baca yang kecil dan tidak adanya ruangan baca anak. *Reliability:* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon sudah menyediakan sebuah aplikasi perpustakaan digital yang bisa digunakan pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan, aplikasi tersebut dapat diunduh di *playstore/appstore* yang ada di *smartphone* dari pemustaka. Namun yang menjadi kendala masih kurangnya pemustaka yang tau akan aplikasi perpustakaan digital yang disediakan oleh perpustakaan kota Tomohon, yang mungkin dikarenakan kurangnya promosi dari perpustakaan, sehingga pemustaka tidak mengetahuinya. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kota Tomohon juga selalu tepat waktu dalam artian selalu mengikuti peraturan yang ada di perpustakaan. *Responsiveness:* Kesiediaan dan kemampuan staf dalam memberikan bantuan kepada pemustaka yaitu dengan menawarkan bantuan kepada pemustaka yang merasa kesulitan dalam mencari koleksi yang diinginkan atau menanyakan kepada pemustaka apa yang mereka butuhkan. Hal itu dibenarkan oleh informan karena staf yang ada selalu tanggap dengan keadaan yang ada. *Assurance:* Dinas kearsipan dan perpustakaan kota Tomohon dalam menyambut pemustaka selalu sopan, dalam artian sopan bertuturkata,

berpenampilan serta memberikan senyum terbaik, dan selalu menawarkan bantuan ketika pemustaka kesulitan mencari koleksi ataupun menambah buku-buku yang yang belum tersedia saat ada pengadaan buku. Sehingga para pemustaka nyaman dan percaya akan pelayanan yang perpustakaan berikan, dan membuat pemustaka akan selalu berkunjung di perpustakaan. pemustaka juga merasa puas dengan sikap yang diberikan oleh staf yang ada di perpustakaan karen staf yang ada menurut pemustaka sangat baik dan sopan. *Empathy*: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon dalam memberikan perhatian secara individu kepada pemustaka dengan melihat akan keadaan disekitar apakah ada pemustaka yang membutuhkan bantuan dan ketika ada pemustaka yang membutuhkan bantuan dalam mencari koleksi tentu langsung diberikan sebuah bantuan kepada pemustaka dengan bertanya apa yang dibutuhkan. Dari pemustaka juga merasa merasa terbantu akan perhatian yang diberikan oleh staf diperpustakaan

KESIMPULAN

Tangibles atau bukti fisik yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon belum sepenuhnya baik dikarenakan terbatasnya ruang baca yang ada, komputer yang sudah tidak berfungsi sehingga menyebabkan peminjaman dan pengembalian buku menggunakan cara manual. -
Reliability atau kehandalan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon sudah sangat baik dengan menyediakan suatu aplikasi perpustakaan digital yang dapat memudahkan pemustaka mengakses informasi tanpa harus ke perpustakaan, namun sangat disayangkan aplikasi tersebut kurang di promosikan sehingga banyak pemustaka yang belum mengetahui akan aplikasi tersebut. Dan perpustakaan juga belum memiliki seorang pustakawan yang berlatar belakang ilmu perpustakaan. Responsiveness atau daya tanggap yang diberikan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon sangat baik, pegawai yang ada selalu cepat dalam meberikan bantuan kepada pemustaka sehingga pemustaka tidak terlalu lama dalam mencari koleksi yang dibutuhkan. Assurance atau jaminan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon cukup baik selalu memberikan informasi secara tepat dan cepat dan membuat pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang sopan dan ramah dari pegawai diperpustakaan. Empathy atau empati yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon dalam memberikan suatu pelayanan prima sudah sangat baik yaitu dengan memberikan perhatian secara personal melihat situasi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto
- Arikunto, S. 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: Rineka Cipta
- Basuki Sulistyoy, 1991. **Pengantar Ilmu Perpustakaan**. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Darmono, 2004. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Darmono, 2007. *Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo

- Daryanto dan Setyabudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media
- Hermawan S, Rachman dan Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan*. Indonesia.Jakarta: Sagung Seto
- Iskandar, 2020. *Pelayanan Perpustakaan*. Bandung : Refika Aditama
- Indonesia. 2007. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Indonesia.
- Lasa HS, 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka book.
- Moleong, L.J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rahayuningsih, F. 2013. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.