

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI BAGIAN REFERENSI PERPUSTAKAAN DAERAH  
KABUPATEN HALMAHERA UTARA**

**SUSAN URULAMO  
A.M.Golung  
A.Walandouw.**

e-mail: [susan.urulamo@yahoo.com](mailto:susan.urulamo@yahoo.com)

**Abstract.** *User Perception Of Quality Service at the Reference Library of the District of North Halmahera. Introduction: The library is a source of knowledge that has the role of resources for the community. Expected to obtain the information they need, especially with regard to science and technology, so that the public library is considered as one of the means that may enhance the intelligence masyarakat.atau one means pelastarian library materials. Methods: This study uses qualitative methods. Results: there were 10 informants in research inidi Regional Library North Halmahera. Recommendation: Based on the conclusion of the study the researchers have described eating advice that is expected perpustakaan North Halmahera further optimize the existing human resources through education and training and rekrutemen employees who are lacking in order to improve the quality of services provided. Is also expected that the library can also provide tutoring services for users and can procure collections to meet the needs of the user.*

*Keywords: Personnel, and students.*

**Absrak.** *Persepsi Pengguna Terhadap kualitas Pelayanan di bagian Referensi Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara. Pendahuluan: Perpustakaan merupakan salah satu sumber ilmu pengetahuan yang memiliki peran sumber informasi bagi masyarakat. Diharapkan dapat memperoleh informasi-informasi yang mereka butuhkan terutama berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga perpustakaan umum dianggap sebagai salah satu sarana yang dapat meningkatkan kecerdasan masyarakat.atau salah satu sarana pelastarian bahan pustaka. Metode: Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Hasil: terdapat 10 informan dalam penelitian inidi Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara. Saran: Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan makan saran peneliti yaitu diharapkan perpustakaan Kabupaten Halmahera Utara lebih mengoptimalkan SDM yang ada melalui pendidikan dan pelatihan serta rekrutemen pegawai yang masih kurang guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Diharapkan pula perpustakaan juga dapat memberikan layanan bimbingan bagi pengguna serta dapat melakukan pengadaan koleksi guna memenuhi kebutuhan pengguna.*

**Kata kunci:***Para Pegawai,dan mahasiswa.*

## **PENDAHULUAN**

Hakekat sebuah perpustakaan adalah mampu memberikan informasi selengkap dan secepat mungkin sesuai dengan kebutuhan pemakainya .hal ini tentunya juga berhubungan dengan pelayanan yang di berikan. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan karena perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan perpustakaan itu sendiri tidak lepas dari kegiatan referensi karena referensi merupakan salah satu kegiatan penting dalam perpustakaan.

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pegetahuan,penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan layanan jasa lainnya. Hal tersebut telah ada sejak dahulu dan terus berproses secara alamiah menuju kepada

kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan meskipun belum memuaskan berbagai pihak. Perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu

Pertama, mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan dan misi organisasi dan masyarakat yang dilayaninya. Kedua, melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi perpustakaan, agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai dan tidak cepat rusak, baik karena pemakaian maupun karena usianya (*to preserve*). Ketiga, menyediakan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan (*to make available*) seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk dipergunakan pemakainya.

Berdasarkan uraian di atas ternyata kualitas pelayanan di bagian referensi di perpustakaan daerah masih sangat rendah, hal-hal ini kemungkinan di sebabkan oleh faktor-faktor: kondisi pengguna yang belum *librally minded*, sarana dan persarana, sumber daya manusia, keadaan koleksi referensi dan kualitas jasa layanan referensi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : "Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bagian Referensi, Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (Moleong, 2007:5) Penelitian Kualitatif merupakan Penelitian yang menggunakan yang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Deskripsi Lokasi Penelitian**

Kabupaten Halmahera Utara diresmikan pada tanggal 31 Mei 2003 berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2003 dengan ibu kota terletak di Tobelo. Secara umum Kabupaten Halmahera Utara adalah wilayah kepulauan di selatan Samudera Pasifik yang merupakan konstelasi pulau-pulau besar dan kecil.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2003 yang pelaksanaannya ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 10 Tahun 2008, merupakan lembaran sejarah baru berdirinya Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi di Daerah Kabupaten Halmahera Utara.

## **PEMBAHASAN**

Menurut Rahayuningsih (2007:86) karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari: a) Koleksi adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi; b) Fasilitas adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan seperti: meja, kursi, rak, dan sebagainya; c) Sumber daya manusia yaitu petugas yang ada di bagian layanan.

Sumber daya manusia di perpustakaan terdiri dari pustakawan, tenaga fungsional lain dan tenaga administrasi berfungsi untuk menggerakkan aktivitas perpustakaan. Kualitas mereka perlu ditingkatkan terus menerus agar mampu mengoptimalkan kinerja dan menggerakkan sumber daya lainnya. Peningkatan sumber daya manusia tidak harus dengan biaya mahal. Maka upaya peningkatan ini dapat dilaksanakan melalui pendidikan formal, informal dan nonformal.

Dari hasil wawancara Hasil wawancara yang dilakukan pada 10 informan mengenai persepsi mereka terhadap SDM di Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara, diketahui bahwa sebagian besar informan menyatakan SDM yang ada di perpustakaan Kabupaten Halmahera Utara kualitasnya baik. Ini dilihat dari *attitude* pegawai yang ada di bagian referensi dalam memberikan layanan yang mana mereka bersikap sopan, ramah serta cepat tanggap akan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna..

Koleksi referensi merupakan jenis koleksi yang dimaksudkan untuk mencari suatu informasi tertentu yang memuat fakta dan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber dan diatur sedemikian rupa agar dapat digunakan dengan mudah dan cepat..

Kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efisiensi dan efektivitas pelayanan. Berkaitan dengan sarana penelusuran yang ada di bagian referensi saat ini masih bersifat manual atau konvensional yang sering membuat bingung pengguna ketika menggunakannya namun dengan adanya pegawai yang tanggap hal tersebut dapat diatasi. Melalui peningkatan sarana dan prasarana, yaitu peningkatan semua barang atau perlengkapannya yang disediakan perpustakaan maka secara langsung perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemakai serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pemakai. Hasil penelitian yang dilakukan pada 10 informan mengenai persepsi mereka tentang kualitas jasa layanan referensi yang ada di perpustakaan Kabupaten Halmahera Utara diketahui bahwa sebagian besar menyatakan kualitas layanan jasa layanan yang diberikan cukup baik.

Jasa layanan referensi lebih dititik beratkan pada layanan individu agar mereka mampu mendayagunakan sumber-sumber rujukan yang ada. Kemandirian ini sangat penting untuk mampu memperlancar tugas-tugas keperpustakaan dan yang lebih penting dapat menghemat waktu dan tenaga.

Pada dasarnya frekuensi jumlah pengguna yang datang keperpustakaan banyak atau sedikit ditentukan oleh jasa layanan yang disediakan oleh perpustakaan seperti fasilitas dan koleksi, sebagian besar pengunjung yang datang keperpustakaan adalah dengan tujuan untuk mencari informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 10 informan di perpustakaan Kabupaten Halmahera Utara diketahui bahwa frekuensi kunjungan pengguna masih sangat kurang. Hal ini terlihat dari intensitas kunjungan pengguna ke perpustakaan setiap harinya selain itu juga kurangnya jumlah pengguna dikeranakan keadaan koleksi yang

masih kurang dan tidak lengkap sehingga membuat pengguna kurang mengunjungi perpustakaan.

Dengan demikian perlu ada evaluasi secara menyeluruh dari Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara dalam upaya agar masyarakat secara terus-menerus memanfaatkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan mereka akan informasi. Dalam hal ini informasi yang tersedia harus dapat menarik minat pengguna sehingga frekuensi kunjungan dan pemanfaatan akan koleksi yang ada semakin meningkat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan di bagian referensi perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara, maka dapat disimpulkan bahwa SDM yang baik merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh perpustakaan untuk itu perlu dilakukan pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan serta adanya rekrutmen pegawai yang sesuai dengan kualifikasi yang ditentukan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi pengguna.

Melalui SDM yang ada diharapkan dapat mampu mengembangkan dan memperbaiki keadaan perpustakaan yang berkaitan dengan keadaan koleksi yang dinilai saat ini masih belum lengkap dan masih sangat kurang, sarana dan prasarana yang ada perlu diperhatikan guna memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna sehingga dapat memberikan nilai positif terhadap kualitas jasa layanan referensi yang disediakan perpustakaan. Yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap tingkat pemahaman pengguna akan jasa layanan yang diberikan, dengan demikian dapat meningkatkan jumlah kunjungan pengguna yang sebelumnya kurang berkunjung ke perpustakaan menjadi sering berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan sesuai dengan fungsinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brogman, Christine L.2003. *Designing Digital lebr aries for Usability in Digital library usa Massachusets: The MIT Press.*
- Browen , Andrew *Organization Culture, Second Edition*, Harlow, London, New York, Financial Times, Prentice Hal.
- Bugin, 2008 . *penelitian kuatatif*. Jakarta: Perdana Putra Grafik.
- Esterberg, Kristin G.2002. *Qualitative methods in Social Reseach*, Mc Graw Hill, New York.
- Garvin , David A .2000.*learning in action, A Guide to putting the learning orgatnization ti work. Bosston: Harved Bussiness Shool. Prees*, GeorghVon Krog, et.
- Groma, G. E dan Pater Clayton. 2005. *Qualitative Research for the Iformation Profisional: A Practice Book* London: Facet.
- Indonesia,1993. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa.

- Indonesia, Undang – Undang 2007. RI Nomor 43 Tentang Perpustakaan: Jakarta: Asa Mandiri.
- Irwanto, 2006. *Focus Group Discussion*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Kountur, Ronni. 2007. *Metode Penelitian*, Jakarta: Buana Printing.
- Lasa, Hs. 2009 . *Kamus Kepustakawaan Indonesia* Yogyakarta: Pustakawan Book Pabilister.
- Martono, E. 1991. *Pengatahuan Dokumentasi Dan Perpustakaan Sebagai Pusat informasi*. Jakarta: Gramedia.
- Miles, M . Huberman. 1984. *Qualitative Data Analisis Thousad Oaks*, CA: Sage.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarnya.
- Muchyidin, Suherien.1996. ***Paduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*** Jakarta: PT Putri Pustaka.
- Perpustakaan Nasional RI. 2000.***Padoman Umum Penyelenggaraan Perpustakawaan Umum*** “ Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Perpustakaan Nasional RI ***Padoman Peyelengraan Perpustakaan Umu***.
- Soeatmiah. 1997 . ***Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*** Yogyakarta: Kanisius.
- Soeharto, Lily Soewani Bohar. 1987. ***Pengantar Ilmu Perpustakaan***. Jakarta: DIKTI.
- Sugiyono.2003. ***Metode Penelitian Kualitatif dan R & D***.
- Sulistyo – Basuki.1992. ***Pengantar Ilmu Perpustakaan***, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum,
- Sumardji, P . *Perpustakaan.1993 : Organisasi Dan Tata Kerjanya*.Yogyakarta: Kanisius.
- Sutarno, N. S. 2003.***Perpustakaan dan masyarakat***. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Stainback Susan; William Sabinbck .1988.*Understanding Dan Conduction Qualitative Research: Kendall / Hunt Publishing Company: Dubuque, Iowa.*