

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
DAERAH KOTA TOMOHON**

***QUALITY OF LIBRARY SERVICES  
AT THE DEPARTMENT OF TOMOHON CITY  
OF TOMOHON CIVIL AND REGIONAL LIBRARY***

**Clarisa Ignasia Rachelle Nangka<sup>(1)</sup>, Evelin J. R. Kawung<sup>(2)</sup>, Deysi Tampongangoy<sup>(2)</sup>**

1) Peneliti Independen

2) Staf Pengajar dan Peneliti pada Program Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan,  
Universitas Sam Ratulangi, Manado

\*Penulis untuk korespondensi: clarissanangka17@gmail.com

---

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisosioekonomi@unsrat.ac.id

: Selasa, 25 Januari 2022

Disetujui diterbitkan

: Sabtu, 28 Mei 2022

---

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the quality of library services at the Regional Archives and Libraries Office of Tomohon City. The research was carried out at the Regional Archives and Library Office of Tomohon City from October to December 2021. The method used in this study was a qualitative method with informants taken using purposive sampling technique with a focus on research using service quality aspects consisting of reliability, assurance, responsiveness and tangibles. The data used are sourced from primary data and secondary data collected through interview, observation and documentation techniques. Data analysis used steps of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the overall service quality of the Tomohon City regional library was very lacking, this was caused by the unavailability of competent librarians in the library so that at the time of a visit no one could explain for sure about the library or the information needed and the services provided in terms of infrastructure. namely the need for renewable books not available in the library.*

*Keywords : quality; service; librarian*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon pada bulan Oktober sampai Desember 2021. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan informan yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dengan fokus penelitian menggunakan aspek kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *tangibles*. Data yang digunakan bersumber dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan daerah Kota Tomohon sangat kurang hal tersebut disebabkan oleh ketidakterediaan pustakawan yang berkompentensi di perpustakaan sehingga pada saat terjadi kunjungan tidak ada yang dapat menjelaskan secara pasti tentang perpustakaan ataupun informasi yang dibutuhkan serta pelayanan yang diberikan dilihat dari sarana prasarana yaitu kebutuhan akan buku-buku yang terbaru tidak tersedia di perpustakaan.

Kata kunci : kualitas; pelayanan; pustakawan

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perpustakaan dewasa ini bukan hanya sebuah gedung dengan beraneka ragam buku yang terkesan mirip sebuah gudang penyimpanan buku berdasarkan persepsi lama masyarakat Indonesia. Perpustakaan merupakan sebuah pusat sumber informasi sebuah institusi yang menaunginya dan berperan dalam berkembangnya ilmu pengetahuan dan kekayaan intelektual sumberdaya manusia menuju visi dan misi dari institusi tersebut, hal ini sejalan dengan kalimat yang menyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi yang menyediakan koleksi bahan pustaka tertulis, tercetak, dan terekam sebagai pusat sumber informasi yang diatur menurut sistem aturan dan didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian serta rekreasi intelektual bagi masyarakat.

Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan digunakan sebagai wahana belajar sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan serta penelitian.

Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan dengan perkembangan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi. Perkembangan tersebut juga membawa dampak kepada “pengelompokkan” perpustakaan berdasarkan pola-pola kehidupan, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi yang ada. Istilah-istilah perpustakaan “membengkak” menjadi sangat luas namun cenderung mempunyai sebuah spesifikasi tertentu.

Menghadapi era informasi yang semakin kompetitif, perguruan tinggi di Indonesia dituntut untuk meningkatkan mutunya. Salah satu upaya agar dapat secara efektif meningkatkan mutu tersebut, maka perguruan tinggi perlu ditunjang oleh sejumlah aktivitas pendukung yang terkait, seperti perpustakaan.

Hal ini berarti bahwa nilai suatu perguruan tinggi dapat diukur dari segi kualitas, kelengkapan, dan kesempurnaan layanan yang diberikan oleh perpustakanya dalam mendukung tujuan perguruan tinggi tersebut.

Perpustakaan yang dapat dikatakan baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya dan menjaga loyalitasnya untuk berkunjung ke perpustakaan. Berdasarkan keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pemustaka mengenai kepuasan yang dirasakan. Selanjutnya dinyatakan, bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan dimana hal tersebut berkaitan dengan kualitas layanan

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari dua sisi. Pertama yaitu hal-hal yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan adalah: SDM yang dimiliki rata-rata adalah pustakawan tingkat ahli berpendidikan S1, S2, dan S3, sehingga kompetensinya dalam memberikan layanan tidak diragukan lagi; teknologi informasi yang diaplikasikan sangat mendukung kecepatan dan ketepatan proses layanan seperti program layanan peminjaman dan pengembalian buku, pengolahan bahan pustaka, dan akses internet. Kedua, hal-hal yang dapat menurunkan derajat kualitas layanan adalah: koleksi bahan pustaka yang kebanyakan terbitan lama dan berbahasa Inggris (*out of date*), perangkat komputer yang sudah usang terutama yang digunakan untuk penelusuran katalog terpasang sering tidak berfungsi karena macet/rusak.

Pengamatan awal yang dilakukan di perpustakaan Kota Tomohon menunjukkan bahwa keberagaman fasilitas yang disediakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon memiliki ketersediaan fasilitas gedung yang bagus dan nyaman, namun tidak seimbang dengan ketersediaan buku-buku bacaan yang ada, dimana buku – buku yang ada di perpustakaan belum di *upgrade* secara keseluruhan. Selanjutnya intensitas kunjungan masyarakat di perpustakaan daerah Kota Tomohon sangat sedikit yang disebabkan masyarakat sudah lebih banyak beralih membaca buku yang tersedia secara *online*.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa berkaitan dengan aspek akses informasi, pemustaka sering mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi perpustakaan, sedangkan untuk aspek kerelevanan koleksi dan ketersediaan koleksi masih belum menyeluruh karena tidak semua koleksi atau hanya beberapa koleksi yang *ter-update* seperti jurnal, buletin, dan laporan penelitian, serta kurang tanggapnya petugas untuk membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi di lemari buku.

Adanya permasalahan pada layanan di perpustakaan daerah Kota Tomohon membuat penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas layanan dengan dengan judul penelitian “Kualitas Layanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon”.

### **Perpustakaan**

Perpustakaan adalah sebuah tempat, atau ruangan yang digunakan untuk menyimpan berbagai macam pustaka ataupun koleksi, mulai dari daftar buku, majalah, koran, jurnal, VCD dan berbagai macam koleksi yang digunakan untuk pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian. Dalam sejarah umat manusia, perpustakaan merupakan hasil pikiran manusia yang dituangkan dalam bentuk buku dan perpustakaan berfungsi menyimpan dan menyebarluaskan informasi tentang buku. Hasil pikiran yang dituangkan dalam bentuk buku sering kali diasosiasikan dengan kegiatan belajar. Karena itu, perpustakaan selalu dikaitkan dengan tempat dan kegiatan belajar. Belajar dapat dilakukan dilingkungan sekolah, dirumah maupun diperpustakaan. Dengan adanya berbagai jenis tempat kegiatan belajar itu maka dalam masyarakat tumbuh berbagai jenis perpustakaan untuk menunjang kegiatan belajar. Misalnya perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan umum.

Menurut Sutarno (2006), sebuah perpustakaan mempunyai ciri-ciri dan persyaratan tertentu seperti:

1. Tersedianya ruangan atau gedung yang diperuntukkan khusus untuk perpustakaan.
2. Adanya koleksi bahan pustaka dan sumber informasi lainnya.
3. Adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pemakai.
4. Adanya komunitas masyarakat pemakai.

5. Adanya sarana dan prasarana yang diperlukan.
6. Diterapkannya suatu sistem dan mekanisme tertentu yang merupakan tata cara, prosedur dan aturan-aturan agar segala sesuatunya berlangsung lancar.

Perpustakaan memiliki dua tugas pokok yaitu:

1. Tugas ilmiah  
Adalah menyimpan dan mengembangkan ilmu pengetahuan/hasil budaya manusia, agar apa yang telah diperoleh oleh orang-orang terdahulu tidak hilang, supaya dapat dikembangkan dan digunakan oleh generasi lebih lanjut sebagai generasi penerus.

2. Tugas sosial  
Bertugas untuk melayani siapa saja yang membutuhkan bahan sebagai sumber dari perpustakaan hal tersebut dapat dilakukan berupa penerangan, petunjuk ataupun penyiapan barang-barang (bahan-bahan) yang peranan perpustakaan dalam kehidupan individu dan masyarakat sangat penting, terlebih lebih individu dan masyarakat yang mau mempergunakan perpustakaan itu.

Peranan perpustakaan bermacam-macam, dan dapat ditinjau dari berbagai aspek:

1. Ilmu pengetahuan berkembang dari masa ke masa, baik secara vertikal maupun horizontal, sehingga tak seorangpun dewasa yang tidak dapat menguasai semua ilmu yang ada.
2. Kemampuan daya ingat manusia sangat terbatas, hanya terbatas pada hal-hal yang baru saja berlangsung, atau hal yang mengesankan luar biasa tetapi masih menyimpan keterbatasan juga.
3. Orang yang bertugas dalam bidang pendidikan dan penelitian selalu memerlukan bantuan dari buku.
4. Tidak setiap buku yang diperlukan dimiliki seseorang. Oleh karena itu butuh bantuan perpustakaan.

### **Indikator Layanan**

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti memberikan beberapa indikator yang dijadikan tolak ukur pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna atau pengunjung perpustakaan. Tolak ukur layanan jasa yang bisa memberikan kepuasan menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2008)

berpendapat bahwa terdapat lima dimensi dalam pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pengunjung berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
2. *Assurance* (jaminan atau kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pengunjung kepada lembaga. Terdiri dari komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
3. *Responsiveness* (daya tanggap) atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pengunjung, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pengunjung menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Tangibles* (berwujud) atau bukti fisik, ialah kapabilitas suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar/eksternal. Penampilan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari proses pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hal tersebut meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), serta penampilan pegawainya.
5. *Empathy* (perhatian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengunjung dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan secara spesifik dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman kepada pengunjung, artinya suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengunjung.

Pelayanan adalah bentuk kepedulian untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan dan dibutuhkan oleh orang lain yang dapat membantu mengatasi masalahnya. Pelayanan dalam hal ini sangatlah erat kaitannya dengan hal pemberian

kepuasan terhadap pengguna. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan nilai kepuasan yang baik pula bagi penggunanya sehingga pengguna dapat merasa lebih diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Menurut Barata (2003), suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya suatu proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya. Barata juga menambahkan bahwa pelayanan dapat terjadi diantara seseorang dengan seseorang lainnya dan juga dengan kelompok lainnya, atau bahkan kelompok dengan seseorang, seperti halnya orang yang berada dalam suatu organisasi, yang juga memberikan pelayanan terhadap orang-orang yang berada disekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon?

#### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon.

#### **Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis  
Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pengelolaan sumberdaya pembangunan.
2. Secara Praktis  
Bagi petugas dan instansi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon secara khusus dan semua perpustakaan, sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama bagi masyarakat yang menggunakan layanan perpustakaan.

## METODE PENELITIAN

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober sampai Desember 2021. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah mekanisme kerja penelitian yang berasumsi bahwa *subject matter* dari ilmu ilmu fisik/alamiah dan mempersyaratkan tujuan yang berbeda untuk inkuiri dan seperangkat penelitian yang berbeda pula. Cara kerjanya bersifat induktif, yang berisi nilai-nilai subjektif, holistik dan berorientasi pada proses. Karena itu pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial melalui gambaran yang holistik dan memperbanyak pemahaman mendalam tentang suatu objek yang diteliti.

### Informan Penelitian

Penentuan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu informan dipilih didasarkan pada pertimbangan peneliti yang diyakini bahwa informan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 informan dengan subyek penelitian ini terdiri dari:

1. Pimpinan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon (1 orang).
2. Kepala Sub-bagian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon (3 orang).
3. Masyarakat (6 orang).

### Fokus Penelitian

Adapun fokus Penelitian ini dibatasi pada pelayanan publik berdasarkan dimensi kualitas layanan yang dinilai dari:

1. *Reliability*
2. *Assurance*
3. *Responsiveness*
4. *Tangibel*

### Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari 2 jenis, yaitu:

1. Data Primer  
Data primer penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah petugas perpustakaan dan masyarakat yang diwawancarai secara langsung.
2. Data Sekunder  
Data sekunder merupakan data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara  
Wawancara akan dilakukan kepada informan yang sudah penulis tentukan dengan maksud untuk mengetahui permasalahan dan hal-hal yang dialami dalam kaitan proses pelayanan publik yang dialami. Wawancara dilakukan secara terstruktur, melalui tatap muka langsung (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Teknik wawancara yang digunakan peneliti dilapangan yaitu menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur karena beberapa kendala pada informan. Pemilihan teknik wawancara tidak terstruktur ini untuk menghindari bias karena ketidaknyamanan informan.
2. Observasi  
Pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan langsung (partisipasi) dan tidak berperan serta. Pengamatan dilakukan untuk

mendapatkan informasi tentang perilaku informan dan yang lainnya, seperti dalam keadaan yang semestinya. Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan suatu hal yang akan dipelajari dalam penelitian ini, aktivitas-aktivitas yang sedang berlangsung, serta orang-orang yang terlibat di dalamnya. Dengan metode ini peneliti dalam observasi berada dalam keadaan yang wajar tanpa ada rekayasa yang dibuat-buat.

### 3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Pedoman dokumentasi adalah data-data yang diperoleh peneliti di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon. Data dokumentasi berupa gambar, arsip ataupun buku sebagai pendukung penelitian.

### Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Eksistensi perpustakaan sangat penting dalam tatanan masyarakat hal ini merupakan salah satu tolak ukur suatu bangsa yang berkebudayaan tinggi ataupun tidak, oleh sebab itu perkembangan perpustakaan dalam suatu masyarakat merupakan suatu parameter atau indikator perkembangan masyarakat dimana perpustakaan itu berada. Perpustakaan menjadi media komunikasi dalam peradaban manusia yang mencerahkan dan mentransformasi kebudayaan, sebagai suatu sumber informasi dan inspirasi yang merangkai masa lalu, masa kini dan masa yang akan datang.

Perpustakaan merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang dipergunakan oleh masyarakat baik yang muda maupun tua. Pelayanan publik yang dimaksud tentunya berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Tentunya pelayanan tersebut harus memberikan dampak yang baik dalam artian dapat diterima sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan

merupakan bagian dari bentuk pelayanan publik terlepas dari pelayanan yang sesuai maupun yang tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Selain perpustakaan, kualitas pelayanan dijalankan oleh seluruh instansi baik pemerintah maupun swasta namun banyak sekali dan tidak dapat dipungkiri kualitas pelayanan yang diterima ataupun yang sering dilihat masih memiliki banyak masalah. Misalnya dalam pelayanan perpustakaan yang berada di Kota Tomohon di bawah naungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon masih terdapat banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam hal ini para pengguna perpustakaan.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan perpustakaan pada saat melakukan pengamatan dan penelitian, mengatakan bahwa:

*“Perpustakaan daerah Kota Tomohon ini sudah dibuka sejak tahun 2008 namun secara resminya dengan naungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon baru disahkan pada tahun 2018. Untuk buku-buku yang ada di sini itu masih dikatakan sedikit dan juga masih buku-buku yang dari tahun lama dalam arti belum ada atlet terjadi. Untuk kami bertugas di sini kami hanya menjalankan sesuai dengan arahan tentang penyediaan buku ataupun buku sudah datang kami tinggal mensortir dan mungkin bila untuk diletakkan sesuai dengan tempat atau golongan buku.”*

Buku-buku yang berada di perpustakaan di Kota Tomohon pada saat dilakukan penelitian dan observasi menunjukkan bahwa buku-buku dirawat dengan baik dan tertata rapi di rak buku. Hal ini tentunya berkaitan dengan kualitas pelayanan yang ada di mana, apabila tersusun dengan baik dan tertata rapi maka pada saat pengunjung membutuhkan buku dapat secara cepat ditentukan atau ditunjukkan lokasi atau jenis buku yang dicari oleh pembaca yang datang berkunjung ataupun sekedar datang untuk meminjam buku.

Pada saat melakukan pelayanan kepada orang yang berkunjung di perpustakaan Kota Tomohon juga menyediakan panduan tentang proses membaca ataupun meminjam buku bagi seluruh pengunjung, sama halnya dengan perpustakaan-perpustakaan lainnya baik yang berada di Provinsi Sulawesi Utara maupun di provinsi lainnya.

Proses pelayanan publik yang ada di perpustakaan Kota Tomohon tidak susah dikarenakan pengunjung tinggal datang mencatat nama sebagai data kunjungan kemudian tujuan dari kunjungan tersebut dan jenis buku yang akan dibaca ataupun jenis buku yang akan dipinjam. Pengunjung yang datang meminjam buku tentunya memiliki syarat yaitu sudah menjadi anggota perpustakaan yang ada di Kota Tomohon.

Oleh sebab itu untuk melayani kebutuhan pengunjung perpustakaan di Kota Tomohon, para petugas yang berada di perpustakaan berusaha untuk memberikan pelayanan yang secara berkualitas dengan konsep pelayanan secara keseluruhan untuk membentuk kualitas pelayanan yang baik hal tersebut bertujuan untuk membuat pengunjung baik yang datang membaca ataupun meminjam buku merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Kota Tomohon.

Untuk melihat kualitas pelayanan di perpustakaan Kota Tomohon dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aspek-aspek tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *tangible*.

#### 1. *Reliability*

*Reliability* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tentang kemampuan dari perpustakaan dalam menciptakan layanan berkualitas dimana proses layanan tidak hanya bergantung pada kuantitas dan kualitas buku yang tersedia namun juga pada pustakawan yang mengelola buku-buku yang akan dibaca ataupun dipinjam oleh masyarakat untuk dibawa pulang, dan layanan untuk penentuan waktu pengembalian buku.

Pustakawan yang memiliki kualitas yang baik tentunya secara otomatis dapat memberikan pelayanan yang baik juga namun harus diiringi dengan ketersediaan buku yang *ter-update* sesuai dengan pada saat dilakukan kunjungan dengan tahun berjalan, karena apabila pustakawan memiliki kualitas dan bertujuan untuk membangun perpustakaan yang ada namun tidak diiringi dengan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan maka kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan akan dianggap tidak baik.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama informan AG sebagai pegawai pustakawan yang ada di perpustakaan Kota Tomohon mengatakan bahwa:

*“Jumlah buku yang ada di perpustakaan Kota Tomohon memang banyak namun sesungguhnya buku-buku yang tersedia di*

*perpustakaan ini belum ter-update dengan yang sekarang. Ketersediaan buku-buku ini tentunya menarik pengunjung yang dalam hal ini kebanyakan mahasiswa namun pada saat mereka datang banyak yang menyampaikan bahwa buku yang mereka cari tidak ada sehingga kemungkinan besar mereka tidak lagi kembali ke perpustakaan ini. Sebagian dari para pengunjung mengeluhkan tentang ketersediaan buku yang mereka cari yang tidak ada, sehingga jujur saja sebagian besar mengatakan bahwa akan lebih cepat memperoleh buku yang mereka cari di google.”*

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan yang merupakan pegawai di perpustakaan Kota Tomohon menyampaikan bahwa:

*“Jumlah buku yang kami miliki belum sesuai dengan yang kebanyakan dicari dalam hal ini seperti yang disampaikan bahwa buku-buku yang kami miliki belum ter-update tentunya hal ini berkaitan dengan pustakawan yang ada di perpustakaan kami. Untuk pustakawan kami sendiri ini hanya ada satu, namun terkadang harus bertugas di dinas kearsipan jadi walaupun datang hanya mengontrol dan mengatur tata letak buku sesuai dengan lemari buku yang ada, namun untuk menangani secara keseluruhan dapat dikatakan tidak, dikarenakan jumlah buku yang kami peroleh masih sangat kurang sehingga otomatis juga kunjungan ke perpustakaan secara keseluruhan dapat dikatakan sedikit sekali tidak tentunya dengan keterbatasan buku yang kami punya juga pustakawan kami yang hanya satu dengan kata lain sumber daya manusia yang kami miliki dalam jam pelayanan pada masyarakat di perpustakaan masih kurang yang secara otomatis mempengaruhi kualitas layanan kami.”*

Hasil wawancara dengan pengunjung perpustakaan yang sudah selesai berkunjung mengatakan bahwa:

*“Untuk kualitas layanan sendiri dari perpustakaan itu bingung juga mau memberikan nilai seperti apa, seperti saat ini saya datang berkunjung untuk mencari buku yang secara individu bertugas melayaninya dengan baik dalam arti ramah namun secara keseluruhan tentang pelayanan yang ada di*

*perpustakaan ini tentu saja masih dipertanyakan dalam hal ketersediaan buku yang ada, seperti saat ini buku yang saya cari tidak ada padahal buku-buku seperti ilmu pengetahuan itu seharusnya sudah tersedia dan ter-update di perpustakaan namun untuk perpustakaan di Kota Tomohon ini mungkin masih sementara proses untuk dipersiapkan atau dikirim dari tempat lain ke perpustakaan ini yang pasti untuk saat ini belum tersedia yang tentunya dapat mempengaruhi pelayanan perpustakaan ini.”*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan Kota Tomohon tidak memiliki SDM, yaitu pustakawan yang memumpuni dalam hal kuantitas pustakawan serta tidak memiliki buku-buku terbaru sehingga menyebabkan peminat yang datang berkunjung ke perpustakaan sangat sedikit apalagi jika dibandingkan dengan teknologi yang ada akan ketersediaan buku yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun yang menyebabkan perpustakaan yang tersedia sangat-sangat kurang dikunjungi karena kualitas pelayanan yang kurang.

## 2. Assurance

Selain harus memiliki kemampuan tentang kualitas pelayanan perpustakaan juga harus memiliki pustakawan yang memiliki pengetahuan yang mumpuni tentunya tentang buku dan perpustakaan secara keseluruhan. Apabila sumber daya manusia yaitu pustakawan yang berada di perpustakaan mencukupi namun tidak memiliki kompetensi terlebih pengetahuan secara menyeluruh tentang perpustakaan maka secara otomatis perpustakaan tersebut tidak dapat berkembang terlebih dengan pengetahuan yang kurang dari pustakawan maka proses pengembangan buku-buku yang ada tentunya akan monoton dalam arti tidak akan mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat, informasi dari buku-buku yang akan dibaca begitu juga sebaliknya bila pustakawan memiliki kemampuan pengetahuan tentang mengelola buku-buku dan perpustakaan yang ada maka secara otomatis perpustakaan tersebut akan ikut berkembang seiring dengan perkembangan teknologi yang ada.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan SP yang merupakan pegawai yang berada di perpustakaan Kota Tomohon diperoleh informasi bahwa:

*“Pustakawan kami yang berada di perpustakaan Kota Tomohon sangat sedikit karena hanya satu bahkan dapat juga dikatakan tidak apabila dilihat dari kompetensinya, karena disini kami ditempatkan itu rata-rata bukan orang yang sesuai dengan bidang yaitu sebagai pustakawan karena pustakawan yang ada itu ditempatkan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon tidak serta merta ada dan berdiam di perpustakaan, jadi kalau misalkan akan membawa buku atau ada arahan dari pimpinan maka pustaka akan datang kemudian disampaikan kepada kami disini dan secara bersama-sama kami akan mengeksekusi arahan yang diberikan termasuk dalam mengatur dan merawat buku. Sehingga kalau ada yang bertanya-tanya tentang spesifikasi buku kami hanya lebih banyak memberitahukan letak dimana selain kami antar juga tapi untuk spesifikasi menjelaskan tentang jenis tata cara ataupun macam-macam buku yang dicari secara jujur dan mengatakan kebanyakan yang dicari tidak tersedia tentunya yaitu karena tidak ter-update buku-buku yang mungkin karena pustakawannya tidak juga ikut berkembang pada masa sekarang tentang pola pengelolaan perpustakaan yang otomatis kami tidak bisa melakukan apa-apa, kami hanya dapat memberikan sesuai dengan yang tersedia pada saat ini di perpustakaan.”*

Hasil wawancara dengan informan J&T sebagai pengunjung dalam hal ini bersatu sebagai mahasiswa di salah satu Universitas di Kota Tomohon pada saat diwawancara mengatakan bahwa:

*“Saya dan teman saya terus terang agak kesulitan dalam mencari buku yang kami butuhkan karena jujur saja disaat kami bertanya kebanyakan petugas hanya mengatakan lihat saja disitu atau lihat saja disini yang secara otomatis kami sendiri bingung mau cari bukunya di mana. Dan walaupun kami mencari sendiri disaat kami temukan buku yang kami maksud kebanyakan yang isinya hampir sama, namun secara spesifik kami mencari buku yang ter-update itu tidak ada dan kita juga kan cuma bertanya kepada petakawan ataupun petugas yang ada disini secara keseluruhan kami tidak mendapatkan informasi yang kami butuhkan.”*



Sesuai dengan wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam bidang tentang *assurance* dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan keterbatasan sumber daya manusia dalam hal ini pustakawan yang berada di perpustakaan Kota Tomohon sangat kurang secara otomatis pelayanan kepada masyarakat atau pengunjung tidak maksimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh pengetahuan dari pustakawan dalam mengelola perpustakaan yang ada di perpustakaan Kota Tomohon dapat dikatakan sangat kurang dikarenakan pustakawan yang berada di perpustakaan Kota Tomohon merupakan pegawai yang ditempatkan saja tapi tidak memiliki kompetensi sebagai pustakawan.

### 3. *Responsiveness*

Pelayanan perpustakaan kepada para masyarakat dalam hal ini pengunjung perpustakaan tentunya akan berpengaruh terhadap penilaian masyarakat tentang perpustakaan itu sendiri, sehingga perpustakaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Pelayanan perpustakaan tentunya tidak hanya dipengaruhi oleh individu-individu yang bertugas di perpustakaan namun juga bagaimana tentang penataan buku-buku yang tentunya pada saat adanya kunjungan akan mempermudah pengunjung dalam mencari informasi tentang buku yang dibutuhkan.

Hasil wawancara dengan informan AG tentang pelayanan pengunjung yang datang ke perpustakaan diperoleh informasi bahwa:

*“Kunjungan masyarakat ke perpustakaan itu lebih banyak yang mahasiswa saja, tetapi masih saja yang datang berkunjung rata-rata setelah datang ke perpustakaan akan butuh waktu yang lama untuk individu yang sama kembali ke perpustakaan untuk mencari informasi. Hal tersebut dipengaruhi oleh ketersediaan buku dan pustakawan kami yang sangat kurang dan tidak ter-update.”*

Hasil wawancara dengan informan GK sebagai pengguna atau pengunjung perpustakaan Kota Tomohon pada saat diwawancara di tempat yang terpisah mengatakan bahwa:

*“Kalau tentang kemampuan dari perpustakaan memberikan pelayanan secara keseluruhan dari saya sendiri sih kalau dilihat mereka sudah berusaha menyediakan buku-buku yang ada hal itu saya katakan demikian*

*karena untuk beberapa tahun yang lalu untuk saya cari informasi tentang buku dan saya pinjam itu ada namun untuk yang sekarang terus terang saja banyak buku yang tidak update dan lebih banyak buku yang saya cari itu dapat ditemukan di google, ini saja saya sudah hampir setahun mungkin karena pandemi covid-19 jadi saya tidak lagi ke perpustakaan kota namun secara keseluruhan saya yakin buku-buku yang ada belum ter-update sehingga agak susah juga untuk memberikan penilaian tentang pelayanan atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Karena kualitas pelayanan itu tidak hanya dilihat dari bagaimana orang-orang yang bertugas atau pegawai-pegawai yang bertugas di perpustakaan memberi pelayanan dalam arti menyambut memberikan informasi atau yang lainnya namun kualitas pelayanan di perpustakaan itu didukung penuh dengan ketersediaan buku sebagai informasi yang dicari dan juga bagaimana terupdatenya serta bagaimana pustakawan yang ada di perpustakaan itu dapat memberikan informasi tentang apa yang kami butuhkan.”*

Secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan dari perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pengunjung dilihat dari pelayanan individu dapat dikatakan sudah berjalan baik karena melayani pengunjung dengan baik, namun apabila kualitas pelayanan perpustakaan dilihat dari ketersediaan buku yang ada serta pustakawan yang memiliki pengetahuan tentang perpustakaan di perpustakaan Kota Tomohon masih perlu untuk ditingkatkan.

### 4. *Tangibel*

Dari segi pelayanan publik, kualitas layanan harus didukung juga oleh sarana prasarana penunjang. Ada perpustakaan daerah Kota Tomohon sarana prasarana penunjang dalam hal ini yaitu ketersediaan buku yang *update* dengan situasi saat ini ataupun dengan situasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Tentu saja dengan adanya buku-buku yang berkualitas dan terbaru akan dapat memberikan informasi yang sangat baik yang secara otomatis penilaian terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan Kota Tomohon dapat diberikan respon baik dari masyarakat sebagai pengguna perpustakaan.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pengguna perpustakaan atau pengunjung perpustakaan daerah Kota Tomohon pada informan BB dan serta UK mengatakan bahwa:

*“Iya kalau dilihat dari sarana prasarana tentang perpustakaan tentunya sarana prasarana yang dimaksud disitu adalah tempat duduk dan meja untuk membaca sudah pasti tersedia namun sarana prasarana penunjang utama perpustakaan itu adalah ketersediaan bukunya serta pustakawan yang ada, yang dapat memberikan informasi kepada pengunjung. Kalau dilihat dari buku dapat kami katakan bukunya tidak ter-update dan perlu untuk segera diperbaiki karena buku itu harus dibaca bukan hanya sekedar di patah dan terlihat rapi serta terawat, buku yang berguna itu bukan buku yang terawat dan tertata tetapi buku yang dapat memberikan informasi terbaru yang dibutuhkan oleh pengunjung.”*

Hasil wawancara dengan petugas perpustakaan daerah Kota Tomohon tentang ketersediaan sarana prasarana mengatakan bahwa:

*“Untuk buku-buku yang ada saat ini di perpustakaan memang belum ter-update sepenuhnya dikarenakan kami hanya menunggu buku yang diminta dari pustakawan yang bertugas di sini, namun ternyata kawan sendiri hanya datang melihat mencatat apa yang dibutuhkan kemudian nanti diinformasikan ke dinas langsung namun ya buku yang datang ke sini itu rata-rata masih buku lama belum ter-update sehingga ini juga mungkin yang menjadi penyebab kunjungan ke perpustakaan kurang apabila dilihat secara pertahun maupun perbulan dibandingkan dengan perpustakaan-perpustakaan lainnya. Namun yang menyebabkan kunjungan kurang selain karena sarana prasarana di perpustakaan, orang-orang lebih banyak mencari buku menggunakan internet artinya di google.”*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan tentang sarana prasarana yang ada di perpustakaan daerah Kota Tomohon dilihat dari segi ketersediaan tempat untuk membaca sudah ada, sudah tersedia. Namun dilihat dari sarana prasarana buku-buku yang ada, buku-buku yang tersedia tidak ter-update sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pada saat ini,

sehingga menyebabkan jumlah kunjungan ke perpustakaan daerah Kota Tomohon sangat kurang diakibatkan oleh pengunjung yang lebih banyak beralih menggunakan media internet dalam hal ini *google*.

### **Kualitas Layanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon**

Dalam ruang lingkup perpustakaan pelayanan menjadi satu ujung tombak dimana dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik kepada para pembaca buku dalam hal ini para pemustaka sehingga baik atau tidaknya suatu perpustakaan bergantung pada pelayanan yang diberikan dikarenakan layanan yang diberikan berhadapan langsung dengan para pemustaka. Tentunya layanan ini berkaitan juga dengan pustakawan yang merupakan pelaku pelayanan perpustakaan. Pelayanan berkaitan erat dengan pustakawan dimana layanan yang berkualitas diberikan oleh pustakawan yang berkualitas juga, oleh sebab itu untuk mewujudkan dan meningkatkan kualitas layanan khususnya di perpustakaan maka peningkatan kualitas pustakawan harus juga dibarengi tentunya dengan memenuhi kriteria serta standar profesi serta etika pustakawan yang ada. Kualitas pelayanan perpustakaan sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia yang tersedia untuk menunjang pelayanan yang ada.

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk jasa manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan dalam hal ini oleh masyarakat. Oleh sebab itu kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan dari pelanggan yang juga dapat dikatakan kepuasan dari pengguna atau pelanggan.

Kualitas pelayanan perpustakaan daerah yang berada di Kota Tomohon dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai salah satu pusat mendapatkan informasi-informasi di daerah menjadi pokok dalam pelayanan publik. Kualitas layanan perpustakaan daerah Kota Tomohon dengan menggunakan aspek-aspek yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *tangible* yang harus dijalankan untuk memenuhi kualitas layanan kepada para pengunjung perpustakaan.

### 1. *Reliability*

*Reliability* merupakan salah satu aspek dimensi kualitas pelayanan dimana *reliability* sendiri merupakan kemampuan baik secara individu maupun instansi dalam memberikan pelayanan secara cepat tepat dan tentunya memberikan kepuasan serta dapat dipercaya. *Reliability* sendiri dapat dilihat dari peran individu yang bertugas atau yang memberikan pelayanan serta prosedur pelayanan yang diberikan.

Di perpustakaan daerah Kota Tomohon dari segi *reliability* tentang individu yang bertugas tentunya pustakawan yang berada di perpustakaan daerah Kota Tomohon. Pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang perpustakaan dan seluruh yang berkaitan erat dengan perpustakaan. Peran pustakawan dalam memberikan pelayanan-pelayanan yang berkaitan erat dengan ketepatan untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung serta memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dari pelanggan dan pelayanan yang diberikan itu seminimal mungkin tidak terjadi kesalahan dengan tingkat akurasi yang baik dan tinggi.

Ketersediaan pustakawan yang berada di perpustakaan Kota Tomohon yang hanya 1 dan tidak ditempatkan di perpustakaan itu sendiri dapat mempengaruhi pelayanan secara keseluruhan di perpustakaan tersebut. Nampak bahwa petugas yang berada di perpustakaan Kota Tomohon adalah orang yang hanya berdasarkan pengalaman tapi tidak memiliki kompetensi tentang pustakawan sehingga mempengaruhi pelayanan perpustakaan. Peranan dari pustakawan untuk memberikan pelayanan sangat berpengaruh. Perpustakaan sendiri merupakan sarana penyedia layanan yang dituntut memberikan pelayanan yang baik kepada para pemustaka. Pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terutama pada saat proses peminjaman dan pengembalian buku harus diperhatikan dengan baik. Baik tidaknya suatu perpustakaan bergantung pada pelayanan dikarenakan bagian pelayanan ini yang langsung berhubungan dengan para pengunjung atau pemustaka dan pustakawan sebagai subjek atau pelaku utama dari layanan perpustakaan. Dengan keterbatasan pustakawan yang ada di perpustakaan Kota Tomohon tentunya sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan perpustakaan.

### 2. *Assurance*

*Assurance* yang dimaksud dalam penelitian ini tentang kemampuan dan pengetahuan dari pustakawan. Selain itu juga keramahmatan, sapa, dan sopan santun pegawai yang meyakinkan pengunjung yang datang akan merasa baik dalam pelayanan yang diberikan. Pustakawan dituntut untuk memiliki pengetahuan sebagai dasar informasi yang akan diberikan kepada pengunjung dalam hal ini pemustaka agar pada saat mencari informasi dapat dijelaskan dengan baik oleh pustakawan sehingga pustakawan sendiri merupakan ujung tombak dalam pelayanan perpustakaan yang ada.

Pustakawan yang profesional dapat dilihat dari cara dan kinerja dalam mengeksekusi pekerjaan yang telah ditentukan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Penyelesaian tugas yang diberikan tentunya menjadi cerminan tentang pelayanan yang ada dengan ketuntasan dalam menjalankan tugas pokok dan dapat memberikan efek yang baik kepada pengunjung, namun sebaliknya apabila tidak tuntas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung maka akan dapat berdampak pada ketidakseimbangan pengunjung yang datang ke perpustakaan.

### 3. *Responsiveness*

*Responsiveness* merupakan daya tanggap atau kesanggupan untuk memberikan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan dari pelanggan atau dalam hal ini pengunjung yang datang ke perpustakaan daerah Kota Tomohon. Keluhan-keluhan yang ditimbulkan oleh pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan sering terjadi apabila para pengunjung tidak menemukan apa yang mereka butuhkan di perpustakaan atau kadang pengunjung merasa tidak dilayani dengan baik oleh pustakawan yang ada di perpustakaan apabila bertanya atau meminta bantuan.

Keluhan-keluhan yang dihadapi oleh pengunjung yang datang ke perpustakaan daerah Kota Tomohon itu lebih banyak kepada jenis buku yang mereka cari tidak tersedia di perpustakaan tentunya membuat pengunjung merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan daerah Kota Tomohon.

### 4. *Tangible*

*Tangible* atau dapat dikatakan bukti-bukti langsung yaitu tentang kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran dan komputerisasi

serta administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Untuk ketersediaan sarana fisik perkantoran dari perpustakaan daerah Kota Tomohon dapat dinilai bagus dan baik namun dari segi penyediaan buku sangat belum *ter-update* dengan situasi saat ini masih banyak buku-buku yang sudah lama yang tertata rapi di lemari buku.

Hal ini menyebabkan pengunjung yang datang ke perpustakaan lebih banyak tidak kembali lagi ke perpustakaan dikarenakan sudah mendapatkan informasi atau memperoleh informasi sendiri.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perpustakaan daerah Kota Tomohon dibawah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon dilihat dari indikator *reliability* belum berjalan dengan baik dan perlu untuk ditingkatkan secara khusus pada ketersediaan pustakawan di perpustakaan.
2. Dari indikator *assurance*, tidak *update* akan buku yang ada di perpustakaan Kota Tomohon menggambarkan bahwa kemampuan pustakawan dalam hal ini mengelola perpustakaan dapat dikatakan belum berjalan dengan baik dikarenakan pustakawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan akan dapat memahami dan memenuhi kebutuhan pengunjung atau pemustaka tentang informasi dan keterbaruan buku-buku yang tersedia.
3. Dari indikator *responsiveness*, kualitas pelayanan perpustakaan di Kota Tomohon masih sangat kurang. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dalam hal ini pustakawan yang tidak menetap di perpustakaan daerah Kota Tomohon dikarenakan lebih banyak bertugas di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tomohon.

4. Kualitas pelayanan yang dilihat dari indikator *tangibles*, dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana prasarana perlu untuk ditingkatkan mulai dari buku yang *ter-update*, sistem komputerisasi serta fasilitas lainnya yang menunjang kenyamanan pengunjung pada saat berada di perpustakaan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu untuk ditambah sumber daya manusia dalam hal ini pustakawan di perpustakaan tentunya yang memiliki kompetensi serta kemampuan dan pengetahuan yang baik untuk mengembangkan perpustakaan terlebih pada era digitalisasi saat ini.
2. Buku-buku yang disediakan di perpustakaan perlu untuk mengikuti kebutuhan pengunjung atau pemustaka, dalam arti perpustakaan harus menyediakan buku terbaru tentang informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pada saat ini.
3. Harus disediakan pustakawan yang menetap dan bertugas di perpustakaan secara penuh tanpa bertugas di tempat lain.
4. Sarana prasarana perlu lagi untuk ditingkatkan mulai dari menyediakan komputer, tempat membaca yang lebih nyaman, dan yang paling penting adalah menyediakan buku-buku yang terbaru agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memikat pengunjung untuk lebih banyak datang ke perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutarno N. S. 2006. Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta, *Samitra* Media Utama.