

PERAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA (Studi Pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Di Jakarta)”

Andi Angga Maulana Maliku Taufiq¹, Nurul Umi Ati², Retno Wulan Sekarsari²

Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono193, Malang, 65144, Indonesia

ABSTRAK

Perpustakaan memiliki peranan vital sebagai jembatan penyambung menuju ilmu pengetahuan, dan menjadi tempat rekreasi. Perpustakaan berkontribusi penting terhadap informasi yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan, selain itu perpustakaan merupakan inti bagi kehidupan aktifitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh informasi yang bisa digunakan sebagai dasar pengembangan terhadap sebuah ilmu pengetahuan. Berangkat dari hal tersebut maka peneliti ingin mengetahui beberapa hal terkait dengan bagaimana pelayanan, faktor pendukung dan kendala di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Yang hasilnya akan berdampak terhadap kepuasan pemustaka. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan terkait dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia terhadap kepuasan pemustaka, serta untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses pencapaian pelayanan yang prima di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, dimana dalam analisisnya peneliti menggunakan teori indikator kualitas pelayanan oleh Zethhml et al 1990, teori oleh Riyanto 2004 dimana teori ini membahas terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, teori kepuasan pemustaka oleh Lasa HS 2009, dan teori tentang pelayanan dari George dan Wall 2004. Hasil penelitian menunjukan bahwa : 1) pelayanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2) Pemustaka, OPAC (Online Public Access Catalog), dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan merupakan faktor pendukung dalam mencapai pelayanan yang prima. 3) Sedangkan beberapa fasilitas fisik (lift, kursi kantin), jam operasional, layanan sirkulasi, dan kelengkapan bahan pustaka menjadi faktor penghambat dalam mencapai pelayanan yang prima. 4) Secara keseluruhan terkait pelayanan yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka.

Kata Kunci : Perpustakaan, Pelayanan, Kepuasan, Pemustaka, Pustakawan

Pendahuluan

Pada era globalisasi seperti sekarang ini penting bagi semua orang untuk mendapatkan pendidikan yang merupakan unsur terdasar bagi sebuah peradaban. Pendidikan saat ini telah menjadi kebutuhan pokok yang sepatutnya diperoleh bagi setiap individu agar dapat menerjang tantangan dalam kehidupan. Banyak cara agar dapat memperoleh pendidikan, baik pendidikan formal maupun non formal, salah satunya melalui perpustakaan.

Perpustakaan memiliki peranan vital sebagai jembatan penyambung menuju ilmu

pengetahuan, dan menjadi tempat rekreasi. Perpustakaan berkontribusi penting terhadap informasi yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan, selain itu perpustakaan merupakan inti bagi kehidupan aktifitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh informasi yang bisa digunakan sebagai dasar pengembangan terhadap sebuah ilmu pengetahuan. Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran, dan kemitraan. Sebagaimana yang ada dan berkembang

sekarang diperuntukan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, dan pelestarian khasanah budaya bangsa serta berbagai jasa lainnya. Peranan perpustakaan adalah sebagai wahana untuk mencerdaskan bangsa dengan goal tercapainya masyarakat yang terdidik. Adanya perpustakaan juga dapat diartikan juga sebagai pemenuhan kebutuhan yang diakui masyarakat. Sejalan dengan hal itu UU RI nomor 43 tahun 2007 pasal 3 dan 4 menjelaskan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa dengan tujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia berlokasi di Jalan Medan Merdeka Selatan No. 11, Jakarta Pusat, Indonesia. Merupakan gedung perpustakaan nasional tertinggi di dunia dengan tinggi mencapai 123 meter serta 24 lantai yang memiliki koleksi 2,6 juta buku.

Mempunyai tugas dalam menetapkan kebijakan, melaksanakan pembinaan, pengembangan, evaluasi, menjalin relasi, dan mengembangkan standar baik dalam skala nasional, umum, dan teknis pada perpustakaan. Disamping itu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, yakni dari segi informasi, pendidikan, kebudayaan dan rekreasi. Dalam menuju kepada terwujudnya hal tersebut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sangatlah penting untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi dan faktor apa yang merupakan energi positif untuk tercapainya tujuan tersebut. Langkah awal dalam mengidentifikasi sejauh mana tingkat keberhasilan pelayanan perpustakaan nasional dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya.

Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pemustaka itu sendiri terhadap pelayanan perpustakaan. Perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh seseorang timbul karena hasil yang diberikan oleh pihak pemuas kebutuhan. Bila kepuasan yang diperoleh seseorang melebihi harapannya, maka ia akan betul-betul puas dan akan memenuhi

kebutuhannya di tempat yang sama secara berulang-ulang serta mengajak orang-orang lain untuk melakukan hal yang sama .

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan suatu masalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana pelayanan koleksi, pustakawan, serta sarana dan prasarana di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia?
2. Apa saja faktor pendukung dan kendala yang dihadapi Perpustakaan Nasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka (pengguna jasa perpustakaan) ?
3. Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ?

Manfaat Peneitian

1. Bagi mahasiswa, dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Dapat menambah pengetahuan tentang pelayanan perpustakaan.
3. Bagi penulis, agar menambah wawasan dan penngetahuan serta pemahaman dalam bidang kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan (pemustaka)
4. Bagi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.
5. Memberikan masukan khususnya kepada Perpustakaan Nasional Republik Indoensia dalam meningkatkan mutu layanannya.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Pemustaka

Kepuasan adalah suatu keadaan kesenangan, disebabkan seseorang telah mencapai suatu tujuan atau sasaran (Chaplin, 1993: 54). Pemustaka adalah orang yang menggunakan fasilitas-fasilitas perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Kepuasan pemustaka (user satisfication) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh 1) kinerja

pelayanan; 2) respon terhadap keinginan pemustaka; 3) kompetensi petugas; 4) pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat; 5) kualitas koleksi; 6) kesediaan alat temu kembali; 7) waktu layanan. Sedangkan kualitas layanan dipengaruhi oleh empati, daya tangkap, jaminan, system layanan, tata letak, kelengkapan koleksi dan keandalan (Lasa, HS, 2009: 155).

Applegate (1997: 200) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah reaksi pribadi, emosional seseorang terhadap layanan atau produk perpustakaan. Bitner dan Hubbert (1994: 76) mendefinisikan kepuasan pengguna terdiri dari pengguna yang puas atau tidak puas terhadap layanan perpustakaan dan berdasarkan semua pertemuan dan pengalaman dengan organisasi tertentu.

Richard LeKader, seperti dikutip oleh Chua, Menthol dan Kua, (2004: 2) mengatakan bahwa kepuasan merupakan fenomena linguistik, pernyataan lisan maupun tulisan dari pemakai. Pernyataan ini tidak membutuhkan bukti objektif. Selanjutnya dikatakan pula bahwa kepuasaan pemakai adalah pengalaman menyeluruh pemakai dengan organisasi pemberi layanan yang kemudiann merekka menyatakan sebagai kepuasan.

Menurut Day (dalam Tjiptono, 1995) adalah respon pemakai pada evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah penggunaan. Adapun wujud dari reaksi itu dapat berupa tanggapan seseorang yang merasa puas atau tidak puas terhadap sesuatu yang timbul dari perpustakaan. Biasanya reaksi emosional itu tidak begitu lama, misalnya pemakai akan merasa tidak puas (kecewa) jika mereka menghadapi pencarian koleksi yang tidak sesuai dengan kebutuhannya. Begitu juga pemakai akan merasa tidak puas jika sekitar kepuasannya sikap dari pustakawan tidak ramah. Sebaliknya pemustaka akan merasa puas atau bahkan sangat puas apabila yang mereka harapkan sesuai atau melebihi dari permintaan yang mereka ajukan.

Indikator Kepuasan

Menurut teori Kotler, menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan dapat dilihat dari:

- a. Re-purchase, yaitu membeli kembali dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang/jasa.
- b. Menciptakan World of Mouth, dalam hal ini pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- c. Menciptakan citra merk, pelanggan/pengguna akan kurang memperhatikan merek dari porduk pesaing.
- d. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama, pembelian pada perusahaan yang sama.

Kepuasan Terhadap Pelayanan Jasa Perpustakaan

Kepuasan diartikan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Dalam tingkatan kepuasan pemustaka, ada tiga kategori yaitu :

- a. Layanan yang diberikan melebihi dari harapan, maka pemustaka akan merasa sangat puas.
- b. Layanan yang diberikan sama atau sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas.

Tetapi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, maka pemustaka akan merasa kurang puas bahkan kecewa atas pelayanan tersebut.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Perpustakaan dapat dikatakan baik dan berkualitas menurut Riyanto (2004:16) harus memiliki beberapa kriteria yaitu:

- a. Koleksi relevan, aktual dan akurat.
- b. Tenaga yang berkualitas dan profesional.
- c. Sistem pelayanan yang cepat dan tepat.
- d. Didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Perpustakaan dapat dikatakan berhasil jika perpustakaan itu digunakan atau dimanfaatkan secara baik dan optimal. Selain itu, Lancaster dalam Nurlela dan Maksum (2004) menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh:

a. Kinerja pelayanan

Mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna.

b. Responsive terhadap setiap keinginan pengguna.

c. Kompeten

Dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik.

d. Akses terhadap informasi yang dicari relative mudah, cepat dan akurat.

e. Ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa lima faktor yang sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna yaitu fasilitas, koleksi, layanan yang tersedia, petugas perpustakaan, serta peraturan dan tata tertib perpustakaan.

Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua macam yaitu layanan secara fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara (Moenir, 1992:17). Secara mendasar pengertian pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (Sedarmayanti, 2013; Albrecht dalam Lovelock, 1992). Pelayanan publik bisa mempunyai makna pelayanan kepada rakyat atau masyarakat, bisa pula mempunyai arti pelayanan yang dilakukan oleh Negara atau bisa pula mengandung makna pelayanan umum. Tetapi secara prinsip, bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Negara atau pemerintah kepada rakyat atau masyarakat sebagai upaya pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, pengajaran, pekerjaan, usaha, perbankan, perhubungan dan lain sebagainya.

Kualitas Pelayanan dan Indikator Kualitas Pelayanan

a. Kualitas Pelayanan

Istilah kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini sangat tergantung dari siapa

yang mendefinisikan, dalam bidang apa kata kualitas digunakan, dari sudut pandang permasalahan apa yang dibahas dan untuk keperluan apa mempergunakannya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka (users utility). Dalam standar nasional Indonesia, kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersemat. Dalam manajemen perpustakaan, penilaian perpustakaan akan mendukung perbaikan layanan dan membantu perpustakaan agar menjadi lebih efektif dalam melayani pemustaka.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al. (1990) dalam buku Hardiyansyah (2018:63), masing-masing dimensi kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

1. Tangible (bukti fisik) yaitu berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana dan prasarana yang disediakan serta komponen-komponen utama kualitas pelayanan.
2. Reliability (keandalan) yaitu berkaitan suatu perusahaan mampu memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya.
3. Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan merespon permintaan secara cepat dan tepat.
4. Assurance (jaminan) yaitu meliputi kesopanan karyawan, keamanan dan pengetahuan karyawan.
5. Empathy (empati) yaitu berhubungan dengan karyawan mampu memahami permasalahan pelanggan dan mengatasi keluhan.

Perpustakaan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) perpustakaan berasal dari kata dasar “pustaka” yang berarti buku. Dalam UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka (pengguna jasa perpustakaan). Sedangkan menurut (Sutarno, 2003)

perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca.

Layanan Perpustakaan

Sebuah perpustakaan menyediakan bahan pustaka atau sumber informasi bagi masyarakat, dengan demikian koleksi atau sumber informasi yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (pemustaka). Menjadi sangat penting apabila sebuah informasi yang telah disediakan tidak dimanfaatkan oleh pemustakanya (Istiana, 2014: 1).

Layanan pada perpustakaan adalah kegiatan utama yang memiliki kekuatan untuk mendorong pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat. Penekanannya harus pada layanan perpustakaan bukan pada perpustakaan (IFLA, 1998). Layanan sebagai bagian penting dari bagian lainnya, sehingga layanan harus ditetapkan dengan memperhatikan masyarakat sebagai pemustaka dan lingkungan sekitarnya (Fosket, 1984: 38).

Lokasi Penelitian

Adapun yang dimaksud dengan latar penelitian adalah tempat atau lokasi dimana penelitian ini akan dilaksanakan untuk memperoleh data atau informasi terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Adapun lokasi dan situs penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Jalan Medan Merdeka No. 11 Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara
- b. Pengamatan (Observasi)
- c. Dokumentasi

Analisis Data

Analisis data yang digunakan penelitian adalah menggabungkan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dengan data yang diperoleh dari sumber instansi terkait. Dan data yang digunakan tersebut di analisis secara deskriptif kualitatif.

Profil Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia didirikan pada tahun 1989 berdasarkan

Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1989. Pada Pasal 19 dinyatakan bahwa Pusat Pembinaan Perpustakaan, Perpustakaan Nasional Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan Perpustakaan Wilayah di Propinsi merupakan suatu organisasi yang melaksanakan fungsi dan tugas perpustakaan nasional. Kedudukan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (yang selanjutnya dalam SK Kaperpusnas No. 03/2001 disingkat PERPUSNAS) adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen; PERPUSNAS berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Presiden yang dalam pelaksanaan tugas operasionalnya dikoordinasikan oleh Menteri Pendidikan Nasional; PERPUSNAS mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan dibidang perpustakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pembahasan

Pelayanan Koleksi, Pustakawan, serta Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Menurut Zeithml et al. (1990) dalam buku Hardiyansyah (2018:63), masing-masing dimensi kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

1. Tangible (bukti fisik) yaitu berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana dan prasarana yang disediakan serta komponen-komponen utama kualitas pelayanan. Indikator dalam dimensi ini antara lain :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pemustaka. Dari hasil wawancara dan observasi lapangan dapat diketahui bahwa pustakawan dan petugas perpustakaan (Security, Office Boy, etc) telah berpenampilan sebagaimana mestinya, hal ini dapat dilihat pada hasil penelitian dimana Standar Operasional Prosedur telah mengatur hal-hal yang berkaitan dengan penampilan pustakawan dan petugas perpustakaan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Dari hasil wawancara secara keseluruhan (mayoritas pemustaka) beranggapan bahwa Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah dapat memberikan rasa nyaman kepada pemustaka, hal ini dapat dilihat pada respon pemustaka terhadap pelayanan pustakawan yang sudah baik dan memuaskan.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan dan akses pemustaka dalam permohonan pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada instrumen pelayanan yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, yakni OPAC (Online Public Access Catalogue/Online Publik Katalog Online) dimana dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa OPAC sangat membantu pemustaka dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pengguna perpustakaan merasa nyaman dengan lingkungan yang ada di perpustakaan serta kemudahan pelayanan seperti salah satunya pendaftaran sebagai anggota baru dan lainnya yang diberikan petugas perpustakaan dengan sangat mudah dan jelas, akan tetapi untuk kategori sarana dan prasarana masih terdapat beberapa hal yang perlu di Improve oleh pihak Perpustakaan Nasional Republik Indonesia seperti fasilitas lift serta kursi kantin. Dalam indikator tangible (bukti fisik) ini secara keseluruhan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sudah memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan baik. Hal ini juga telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan.

2. Reability (keandalan) yaitu berkaitan suatu perusahaan/organisasi yang mampu memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya. Dalam dimensi ini terdapat beberapa indikator sebagai berikut :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pemustaka. Pada pembahasan rumusan masalah pertama, kategori pelayanan dijelaskan salah satunya pelayanan pustakawan dimana menurut hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa pustakawan dan petugas perpustakaan cermat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas. Terkait dengan hal ini dapat dilihat pada Standar Operasional Prosedur dan tabel 4.2 : Standar Perilaku di Perpustakaan Nasional RI, dimana didalamnya dijelaskan secara mendetail mengenai pelayanan di dalam Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Dari hasil penelitian pustakawan

telah dapat menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, seperti penggunaan OPAC dimana di beberapa lantai dapat berbeda cara penggunaannya, sebagai contoh alur penggunaan OPAC dilantai 21 bisa dikatakan mengadopsi sistem layanan terbuka karena pemustaka mencari bahan pustaka di OPAC lalu mencari bahan pustaka sendiri di rak koleksi, berbeda untuk bahan koleksi buku langka dimana mengadopsi sistem pelayanan tertutup dengan prosedur dimana pustakawan menggunakan OPAC untuk mencari bahan pustaka lalu mengambilkan untuk pemustaka.

Dari hasil penelitian dapat dipahami bahwa pelayanan perpustakaan dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Menurut pemustaka, petugas dan pustakawan sudah sangat handal dalam menanggapi dan melayani. Pustakawan melayani pengguna dengan cermat dan memahami apa kebutuhan dari setiap pemustaka.

3. Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan merespon permintaan secara cepat dan tepat. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pustakawan melakukan pelayanan terhadap pemustaka dengan baik. Bahkan beberapa pemustaka memuji daya tanggap pustakawan di Perpustakaan Nasional RI, pustakawan sudah dengan mumpuni melayani pemustaka dan merespon setiap kebutuhannya baik itu dalam hal informasi maupun pelayanan.

4. Assurance (jaminan) yaitu meliputi kesopanan karyawan, keamanan dan pengetahuan karyawan. Indikator dalam dimensi ini meliputi kesopanan petugas, keamanan dan pengetahuan dari petugas. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pengguna menyatakan petugas dalam memberikan informasi dengan sangat jelas. Dalam berbagai hal mencakup administrasi dalam pelayanan disampaikan kepada pemustaka dengan baik, jelas secara terperinci.

5. Empathy (empati) yaitu berhubungan dengan karyawan mampu memahami permasalahan pelanggan dan mengatasi keluhan. Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pustakawan tidak diskriminatif kepada pemustaka. Pemustaka yang ingin melakukan

pelayanan tetap harus mengikuti prosedur yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian diatas pada kategori Pelayanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang mencakup ; Layanan (OPAC, Jam Operasional, Layanan Sirkulasi), Koleksi, Pelayanan Pustakawan, serta Sarana dan Prasarana. Telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, terbukti dengan banyaknya komentar positif terkait dengan sistem katalog online (OPAC), dan pustakawan. Mungkin di beberapa aspek saja yang perlu untuk di improve, seperti pada jam operasional yang menurut sebagian besar pemustaka masih perlu di tambah durasi waktu berkunjungnya, layanan sirkulasi yang belum tersedia, koleksi bahan pustaka yang menurut beberapa pemustaka masih belum lengkap, serta sarana yang perlu di perbanyak seperti lift, fasilitas dikantin, dan stopkontak di beberapa area.

Faktor-Faktor Dalam Pelayanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yakni layanan yang bisa memenuhi kebutuhan serta harapan pemustakanya. Perpustakaan dapat dikategorikan baik serta berkualitas menurut pendapat Riyanto (2004 : 16) haruslah memiliki beberapa kriteria sebagai berikut ;

- a. Koleksi yang relevan, aktual dan akurat. Pada hasil penelitian secara umum koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah relevan dan up to date, akan tetapi untuk beberapa kategori bahan pustaka mungkin dapat diperlengkap seperti tentang fotografi, seni, etc.
- b. Tenaga yang berkualitas dan profesional. Pada rumusan masalah ke dua poin ini menjadi salah satu faktor pendukung di Perpustakaan Nasional republik Indonesia dalam mencapai pelayanan yang prima.
- c. Sistem pelayanan yang cepat dan tepat. Dari hasil penelitian sistem pelayanan di Perpustakaan Nasional telat efisien dan efektif, hal ini menjadi salah satu faktor pendukung dalam mencapai pelayanan prima.
- d. Serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Pada poin ini Perpustakaan Nasional Republik Indonesia haruslah meng

improve kualitas, karena dari hasil penelitian lift, kursi kantin, dan stopkontak yang merupakan sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat dalam mencapai pelayanan prima.

Pendapat lainnya diperjelas oleh George dan Walls dalam Nurlala dan Maksum (2004) yang didalamnya menyatakan bahwa ada beberapa aspek lain yang tidak boleh dikesampingkan oleh pengelola perpustakaan yakni ;

a. Kualitas koleksi

Kualitas koleksi yang disajikan haruslah menampilkan isi dan fisik yang se maksimal mungkin.

b. Ketersediaan koleksi

Ketersediaan koleksi memenuhi kebutuhan para pemustaka, lengkap dan beraneka ragam serta mudah untuk ditemukan.

c. Fasilitas temu kembali seperti katalog dan indek tersedia.

d. Staff perpustakaan

Staff perpustakaan bersikap ramah, peduli, ahli, dan selalu bersedia membantu pemustaka.

e. Waktu layanan

Waktu layanan yang telah ditentukan/ditetapkan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.

Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Pendapat tersebut diperkuat oleh George dan Walls dalam Nurlala dan Maksum (2004) yang menyatakan bahwa masih ada beberapa aspek lain yang tidak boleh dikesampingkan oleh pengelola perpustakaan yaitu :

1. Kualitas koleksi yang disajikan harus menampilkan isi dan fisik yang maksimal
2. Ketersediaan koleksi memenuhi kebutuhan pengguna, lengkap dan beragam serta mudah ditemukan
3. Fasilitas temu kembali seperti katalog dan indek tersedia
4. Staff perpustakaan bersikap peduli, ramah, ahli, serta senantiasa bersedia membantu pengguna
5. Waktu layanan yang telah ditentukan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.

Kesimpulan

1. Pelayanan koleksi, pustakawan, serta sarana dan prasarana di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Pelayanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang mencakup ; Layanan (OPAC, Jam Operasional, Layanan Sirkulasi), Koleksi, Pelayanan Pustakawan, serta Sarana dan Prasarana. Telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dengan sedikit improvement diberap aspek saja, hal ini dinilai dari beberapa indikator yaitu : 1) Tangible (bukti fisik seperti fasilitas, gedung, ruangan yang nyaman, penampilan petugas pelayanan), 2) Reability (keandalan seperti standar pelayanan, petugas yang handal dalam melayani pengguna perpustakaan), 3) Responsiveness (daya tanggap seperti petugas merespon pengguna perpustakaan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat), 4) Assurance (seperti memberikan jaminan waktu dalam pelayanan) dan 5) Empathy (seperti petugas mendahulukan kepentingan pemustaka, dan tetap mengikuti prosedur yang ada, bersikap ramah dan sopan santun).

2. Faktor-Faktor Dalam Pelayanan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung seperti pemustaka dimana pemustaka berperan sebagai subjek dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, OPAC (Online Public access Catalog), serta pustakawan yang profesional dan mumpuni dibidangnya.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat yaitu beberapa fasilitas fisik yang kurang memadai seperti kursi kantin dan lift, jam operasional, layanan sirkulasi yang masih belum tersedia, dan koleksi bahan pustaka yang dianggap masih belum lengkap.

3. Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Dari hasil penelitian dapat diketahuin bahwa untuk beberapa faktor utama yang menjadi acuan dalam menilai kepuasan pemustaka, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah memenuhi hal tersebut. Karena kepuasan pemustaka merupakan tujuan yang harus dicapai dalam memberikan pelayanan yang prima.

Saran

1. Untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan pustakawan yang sudah baik.
2. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebaiknya memperhatikan fasilitas fisik seperti lift.
3. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebaiknya menambah koleksi bahan pustaka dan kursi kantin.
4. Perpanjang jam operasional Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
5. Mengadakan layanan sirkulasi (layanan peminjaman buku/bahan pustaka).

Daftar Pustaka

- Applegate, R. 1997. *Models of satisfaction*, In : A. Kent.ed.*Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol. 60, No 23. New York : Marcel Dekker
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Bitner, M. J. and A. R. Hubert. 1994. *Customer satisfaction versus overall satisfaction versus quality : The Customer's Voice*. In : R. T. Rust and R. L. Oliver, eds. *Service quality : New Directions in theory and practice*. Thousand Oaks : CA.
- Chaplin. C. 1993. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta : PT. Raya Grafindo Persada
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harsono. 2008. *Pengelolaan Perguruan Tinggi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Lancaster, F.W. 1977. *The Measurement and Evolution of Library Services*. Washington DC : Information Resources Press.
- Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book Publisher
- Meleong, L.J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

- Meleong, L.J. 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohhandi. Jakarta : Universitas Indonesia
- Mustafa, Badollahi. 1996. *Promosi Jasa Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Informasi
- Purwani Istiana. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Ombak
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutarno NS, 2003. *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Labkat Press
- Suyanto. 2008. *Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit*. Yogyakarta : Mitra Cendikia Press
- Sumber dari Perundang-undangan :**
UU No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.