

KUALITAS PELAYANAN PUSTAKAWAN PADA BADAN ERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

Andi Arisal

andiarizal92@yahoo.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This research aims at determining the library services quality towards the satisfaction of the visitors of Library, Archives and Documentation Board of Central Sulawesi. This type of research is a qualitative descriptive research which attempts to describe the situation or phenomenon based on the visible or noticeable facts in the Library, Archives and Documentation Board of Central Sulawesi. The selection of the informants was through purposive sampling technique in which the informants were selected with certain considerations and accidental sampling in which the informants were anyone that the researcher met or encountered accidentally. The data presented in this research were directly obtained in the field through observations, interviews, and documentations. The results of the research indicate that the library services indicators a) Tangible b) Reliability c) Assurance have not run as expected, while the indicator b) Responsiveness and e) Empathy are fairly good. Based on the results of the study showed that the quality of librarians' services does not give satisfaction and library visitors.

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

Eksistensi perpustakaan begitu penting dalam tatanan masyarakat, hal inilah yang menjadi salah satu tolak ukur apakah suatu bangsa berkebudayaan tinggi atau tidak. Kepesatan perkembangan perpustakaan dalam suatu masyarakat merupakan salah satu barometer atau indikator perkembangan masyarakat dimana perpustakaan tersebut berada. Perpustakaan merupakan media komunikasi peradaban manusia yang mencerahkan dan mentransformasi kebudayaan, merupakan sumber informasi dan inspirasi yang merangkai masa lalu, masa kini dan masa depan. Dengan kata lain perpustakaan telah mendokumentasikan berbagai kejadian masa lalu, merefleksikan ke masa kini dan untuk kemudian memvisikannya pada masa depan.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada Bab I Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa: "Perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan,

penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka"

Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka Baik tidaknya suatu perpustakaan tergantung pada bagaimana pelayanannya, sebab bagian layanan inilah yang langsung berhubungan dengan pemustaka. Di sisi lain pustakawan adalah subjek atau pelaku dari layanan perpustakaan. Korelasi antara layanan dengan pustakawan adalah berbanding lurus, artinya layanan berkualitas karena antara lain pustakawannya berkualitas. Hubungan antara keduanya ibarat dua sisi mata uang yang tidak terpisahkan dan bersifat sebab-akibat. Oleh karena itu bila ingin mewujudkan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan maka juga harus meningkatkan kualitas pustakawannya. Kualitas pustakawan dapat dicapai dengan memenuhi kriteria, standar profesi serta etika pustakawan.

Peran pustakawan dalam menentukan layanan berkualitas atau tidak ditunjukkan secara implisit dari dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*). Jika layanan yang diberikan pustakawan diterima sesuai dengan yang diharapkan pemustaka maka layanan dinilai berkualitas. Layanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan pemustaka maka layanan dinilai prima. Namun bila layanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka layanan dinilai buruk dan tidak berkualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka diperoleh apabila pustakawan memberikan pelayanan yang berkualitas dan prima, yaitu yang sesuai atau melebihi harapan pemustaka.

Oleh karena itu seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan, harus mengedepankan kebutuhan pemustaka serta memberikan kemudahan-kemudahan kepada pemustaka, pustakawan dituntut untuk memberikan kontribusi yang optimal, dalam artian pelayanan pustakawan yang berorientasi pada pemustaka. Pelayanan pustakawan yang seharusnya mencerminkan kode etik pustakawan yaitu yang pertama adalah harus bersikap sopan, ramah, melayani dengan wajah ceria dan komunikatif kepada pemustaka, yang kedua adalah pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus mampu bersikap luwes, kemudian berusaha mengetahui kemauan dari pemustaka, yang ketiga adalah memberikan pelayanan sampai tuntas, kemudian menjamin kerahasiaan informasi yang dicari oleh pemustaka.

Tugas pokok Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara maksimal kepada seluruh masyarakat pengguna jasa perpustakaan. Akan tetapi kendala yang dihadapi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi

Sulawesi Tengah saat ini antara lain pertama kurangnya tenaga pustakawan yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan, sebagian besar pengelola perpustakaan menjadi pustakawan setelah mengikuti diklat perpustakaan, sehingga mereka kurang memahami tugas dan profesinya sebagai pustakawan. Yang kedua dukungan sarana prasarana masih kurang. Ketiga, sikap pustakawan, antara lain belum melaksanakan tugas sesuai harapan dan kebutuhan pemustaka, tidak bersikap sopan, ramah, dan bijaksana dalam melayani pemustaka baik dalam ucapan maupun perbuatan, dan pustakawan tidak pro aktif melayani kebutuhan pemustaka. Melihat aspek dan tugas dari pustakawan ini, maka penulis memandang perlu bagi pustakawan yang ada, di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka.

1. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Ada beberapa teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli, salah satu diantaranya adalah Parasurrahman dalam Agus Dwiyanto (2005:148) mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. *Reliability* yaitu Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- c. *Responsivenees* yaitu Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

2. Pengertian Perpustakaan

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam Pasal 1 menjelaskan bahwa "Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para pemakainya melalui beragam cara interaksi pengetahuan".

3. Pustakawan

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dinyatakan bahwa "Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan fasilitas layanan perpustakaan". Kompetensi menjadi kata kunci dalam definisi tersebut karena siapapun dia, asal memiliki kompetensi dan bekerja di perpustakaan tanpa memandang perpustakaan negeri atau swasta dapat masuk menjadi pustakawan. Kedudukan pustakawan dalam perpustakaan adalah orang yang mengolah perpustakaan dan orang yang paling tahu dalam hal penelusuran dan kemauan para penelusur. Kemampuan lain pustakawan adalah mengklasifikasi, pembagian nama domain untuk file, lokasi coding bahkan sampai bentuk format penyimpanan metadata. Pustakawan merupakan suatu profesi, dikarenakan

pustakawan merupakan pekerjaan yang memerlukan pendidikan atau pelatihan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah *penelitian evaluasi*. Suharsimi Arikunto (1996 : 222), menyatakan bahwa: Penelitian evaluasi merupakan proses yang dilakukan dalam rangka menentukan kebijakan dengan terlebih dahulu mempertimbangkan nilai-nilai positif dari keuntungan suatu program, serta mempertimbangkan proses serta teknik yang telah digunakan untuk penilaian.

Uraian dari definisi di atas dapatlah dijabarkan yaitu penelitian evaluasi merupakan suatu kegiatan pengumpulan data secara sistematis yang dimaksudkan untuk membantu para pengambil keputusan.

Sedangkan tipe penelitian yang penulis pergunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan atau menggambarkan keadaan subyek/obyek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya. Sedangkan pendekatan penelitian yang akan dipakai guna memperoleh ketepatan dengan metode deskriptif ini adalah secara kualitatif. Sebagaimana Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2001:3) mengemukakan bahwa "Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati disebut pula metodologi kualitatif".

Adapun waktu penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan yaitu bulan September sampai dengan bulan November 2015. Pemilihan informan dengan cara *Purposive* mengutamakan dari pemberi layanan dalam hal ini Pegawai pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah serta pustakawan, sedangkan untuk masyarakat pengguna jasa layanan perpustakaan atau pemustaka, dengan cara *Accidental*.

Teknik pengumpul data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles (bukti langsung)

Tangibles (bukti langsung) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Maksud *tangibles* pada penelitian ini adalah *tangibles* terkait dengan proses pelayanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, dimana untuk mengukur keberadaan *tangibles*, peneliti menggunakan 3 (tiga) sub indikator yaitu desain interior dan eksterior, kenyamanan fasilitas ruang membaca dan keadaan koleksi bahan pustaka.

Sub indikator pertama yaitu desain interior dan eksterior pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Desain bangunan interior dan eksterior yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan salah satu bentuk wujud dari salah satu dimensi *tangibles*. Dari segi tampilan desain eksterior gedung, dapat dikatakan gedung yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah mempunyai desain yang baik dan cukup megah sehingga pada saat pemustaka berkunjung, langsung dapat melihat secara nyata bukti fisik dari bangunan ini, yakni dari segi tampilan gedung maupun warna/cat bangunan. Untuk kenyamanan bangunan yang terdapat dalam ruang baca (interior) dapat pula dikatakan cukup nyaman, namun untuk mencapai kepuasan dalam menikmati kenyamanan interior ruang baca tersebut masih terdapat hal-hal yang perlu dibenahi guna memberikan rasa yang lebih nyaman lagi terhadap pemustaka, dan hal tersebut perlu diperhatikan secara lebih mendalam lagi.

Sub indikator kedua dalam *tangibles* adalah kenyamanan fasilitas ruang membaca yang terdapat pada Badan Perpustakaan,

Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Ketersediaan sarana dan prasarana perpustakaan khususnya kelengkapan dan ketersediaan fasilitas ruang membaca berperan penting dalam penentuan situasi dan kondisi perpustakaan. Perpustakaan dikatakan baik dan ideal apabila memiliki ruangan yang memadai, koleksi yang lengkap, fasilitas yang cukup. Ruang, perabotan dan perlengkapan perpustakaan merupakan kebutuhan utama menyangkut bagaimana perpustakaan melayani para penggunanya. Penampilan estetis perpustakaan memberikan rasa nyaman dan merangsang pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan. Sarana dan prasarana yang dimaksud yaitu ruangan, perlengkapan dan peralatan.

Indikator ketiga dalam *tangibles* adalah mengenai koleksi buku yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Salah satu unsur pokok perpustakaan adalah koleksi, karena pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal apabila tidak didukung oleh adanya koleksi yang memadai. Koleksi bahan pustaka haruslah relevan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pustakawan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dilihat dari dimensi *tangibles* belum berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari perlunya penambahan sarana dan prasarana seperti komputer untuk penelusuran dan pencarian buku, AC, rak besi serta koleksi bahan pustaka yang yang terbaru.

Realibility (kehandalan)

Realibility atau kehandalan merupakan indikator dari dimensi kualitas jasa. *Realibility* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, tepat dan terpercaya. Dalam dimensi *realibility* ini dapat diukur dengan indikator:

1. Peran pustakawan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan dengan tingkat akurasi yang tinggi.
2. Kemudahan dalam prosedur pelayanan untuk menjadi anggota perpustakaan.

Indikator pertama adalah peran pustakawan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, tepat waktu dan pustakawan tidak melakukan kesalahan pada saat melakukan transaksi peminjaman/pengembalian buku dengan tingkat akurasi yang tinggi. Perpustakaan sebagai salah satu penyedia layanan, juga dituntut untuk dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka. Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992:20). Baik tidaknya suatu perpustakaan tergantung pada bagaimana pelayanannya, sebab bagian layanan inilah yang langsung berhubungan dengan pemustaka dan pustakawan adalah subjek atau pelaku utama dari layanan perpustakaan. Korelasi antara layanan dengan pustakawan adalah berbanding lurus, artinya layanan berkualitas karena antara lain pustakawannya berkualitas dan tidak berbelit-belit. Hubungan antara keduanya ibarat dua sisi mata uang yang tidak terpisahkan dan bersifat sebab-akibat. Oleh karena itu bila ingin mewujudkan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, maka juga harus meningkatkan kualitas pustakawannya.

Untuk dapat melakukan peminjaman bahan pustaka di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, perlu menjadi anggota perpustakaan. Pelayanan keanggotaan perpustakaan adalah kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin menjadi anggota perpustakaan. Adapun prosedur untuk

menjadi anggota perpustakaan yaitu dengan cara mengambil formulir, kemudian melengkapi segala persyaratan-persyaratan sesuai ketentuan. Untuk biaya administrasi dikenakan biaya sebesar Rp. 10.000 untuk umum, mahasiswa dan pelajar. Adapun denda yang diterapkan yakni Rp. 500,-/hari/buku.

Berdasarkan penjelasan indikator *realibility* diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pustakawan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dilihat dari indikator *realibility* belum berjalan dengan baik dan masih perlu ditingkatkan lagi secara khusus pada pelayanan sirkulasi dimana peminjaman dan pengembalian buku masih dilakukan secara manual dan pada sektor prosedur pembuatan kartu anggota perpustakaan masih perlu waktu dalam pembuatannya. Hal ini tidak efektif karena pemustaka harus menunggu selesai kartunya untuk bisa melakukan peminjaman.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Resposiveness atau daya tanggap merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Oleh karena itu yang menjadi indikator dalam *Responsiveness* adalah daya tanggap pustakawan dalam merespon keluhan pemustaka dan pustakawan bersedia dalam memberikan tanggapan dalam melayani pemustaka.

Indikator pertama dalam *responsiveness* adalah daya tanggap pustakawan dalam merespon keluhan pemustaka. Keluhan-keluhan pemustaka terhadap pelayanan sering terjadi apabila pemustaka tidak menemukan apa yang dibutuhkannya di perpustakaan atau terkadang pemustaka merasa tidak dilayani dengan baik oleh pustakawan apabila bertanya atau meminta bantuan. Keluhan-keluhan semacam ini sudah diminimalisir oleh pustakawan pada Badan Perpustakaan,

Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka.

Indikator kedua dalam *responsiveness* adalah pustakawan bersedia memberikan tanggapan dalam melayani pemustaka. Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini menunjuk pada daya tanggap terhadap pemustaka untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pemustaka.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dilihat dari indikator *Responsiveness* sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari respon pustakawan yang tanggap terhadap keluhan pemustaka dan daya tanggap pustakawan untuk membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam hal pencarian informasi.

Assurance (jaminan)

Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. *Assurance* merupakan salah satu dimensi dalam menilai kualitas pelayanan. Dalam unsur *Assurance* ini, dapat diukur dengan dua indikator pendekatan. Indikator pertama yaitu pengetahuan pustakawan yang memadai mengenai perpustakaan sedangkan indikator kedua terciptanya kenyamanan serta keamanan di perpustakaan.

Indikator pertama pengetahuan pustakawan yang memadai mengenai perpustakaan. Pustakawan yang terdapat pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yaitu berjumlah 25 orang. Dari jumlah tersebut tingkat pendidikan secara khusus bagi pustakawan yaitu, untuk S1 (strata 1) berjumlah 5 orang, D III (diploma tiga) berjumlah 5 orang, selebihnya berasal dari tamatan SMA berjumlah 15 orang. Melihat dari kualifikasi pendidikan memang kebanyakan yang terdapat tamatan SMA yang menjadi pustakawan, tapi mereka telah mengikuti bimtek (bimbingan teknis).

Pustakawan yang profesional dapat dilihat dari cara dan kinerja dalam melaksanakan tugas yang telah ditentukan dalam tugas pokok dan fungsinya. Ketuntasan dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan suatu cerminan kinerja. Dengan ketidaktuntasan dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tugas pokoknya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka berdampak pada ketidakpuasan masyarakat.

Indikator kedua, terciptanya rasa aman dan nyaman. Dalam suatu proses pelayanan diperlukan adanya pemberian rasa aman dan nyaman. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang menerangkan bahwa keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Rasa aman dan nyaman terkait dengan fasilitas maupun sikap yang diberikan oleh pustakawan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah kepada pemustaka.

Keamanan berarti bebas dari bahaya, bebas dari gangguan pencuri terlindungi dan tidak dapat diambil orang lain pasti tidak meragukan dan tidak mengandung resiko, tenang dan tidak merasa takut atau khawatir. Keamanan berarti keadaan aman dan ketentraman sedangkan kenyamanan berarti segar sehat sejuk dan enak. Maslow dalam E. Koeswara (1986:120-121) sebagai kebutuhan yang mendorong individu untuk memperoleh ketentraman kepastian dan keteraturan dari keadaan lingkungan. Indikasi dari tidak aman dan ketidaknyamanan pengunjung dapat dilihat dari waktu berada di ruangan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pustakawan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dilihat dari dimensi *assurance* belum berjalan dengan baik karena tingkat pengetahuan pustakawan masih rendah khususnya penguasaan IT serta perlu penataan dan pembenahan halaman

parkir perpustakaan sehingga pemustaka terjamin dari segi keamanan dan kenyamanan.

Empathy (empati)

Indikator terakhir adalah *Empathy* (empati). *Empathy* merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Gambaran perilaku didasarkan dengan perasaan sensitivitas, kepekaan, dan simpati pustakawan terhadap pelanggan. Fokus perhatian dari empati adalah adanya kepedulian dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan dari aparatur kepada masyarakat, sehingga terjalin hubungan yang kondusif antara pustakawan dengan pemustaka. Dalam variabel ini peneliti menggunakan pendekatan indikator yaitu pertama : Pustakawan akan memberikan perhatian besar terhadap pemustaka indikator kedua yaitu : pustakawan memahami setiap kebutuhan pemustaka dalam memberikan pelayanan.

Sub indikator pertama yaitu pustakawan akan memberikan perhatian besar terhadap pemustaka. Sikap perhatian dan kepedulian pustakawan dalam melayani pemustaka menjadi salah satu faktor kepuasan pengguna. Perhatian terhadap pemustaka merupakan tugas pokok para pustakawan sehari-harinya untuk menciptakan suasana yang nyaman. Dengan memberikan perhatian yang baik kepada para pemakai jasa layanan perpustakaan, ini tidak hanya sekedar melaksanakan tugas dan kewajiban saja maka akan tetapi dengan perhatian sebagai awalnya, memungkinkan proses pelayanan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah akan dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua pengguna layanan perpustakaan atau pemustaka.

Dengan adanya perhatian dan kepedulian pustakawan ini diharapkan dapat menciptakan kesan positif bagi pengunjung terutama yang baru pertama kali datang ke

perpustakaan. Adapun perhatian pustakawan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dituangkan dalam bentuk pengarahan penelusuran bahan pustaka, pencarian dan temu kembali informasi dan bahan pustaka, dan bahkan mengambilkan bahan pustaka yang mereka butuhkan. Jika bahan pustaka yang dikehendaki tidak ditemukan, pustakawan akan mengarahkan pemustaka untuk mencari referensi lain yang relevan atau juga mengarahkan mengisi daftar usulan buku mahasiswa yang akan direalisasikan saat pembelanjaan bahan pustaka. Suatu perpustakaan memiliki *empathy* yang tinggi menunjukkan bahwa pustakawan sudah baik dalam pemberian pelayanan yaitu pustakawan memberikan informasi yang dapat dimengerti oleh pemustaka dan pustakawan juga memberikan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka didalam perpustakaan, serta pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Tengah juga menyediakan sarana mempermudah pemustaka untuk melakukan komunikasi melalui otomasi perpustakaan atau OPAC (*Online Public Access Catalog*). Sehingga dengan adanya komunikasi yang baik antar pustakawan dan pemustaka, maka pustakawan dapat mengetahui harapan ataupun keinginan dari pemustaka dengan terpenuhinya harapan pemustaka hal tersebut juga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka dan disinilah peran sentral pustakawan untuk memberikan pelayanan, kemudian ditambah dengan kemampuan pustakawan dalam menjelaskan mengenai perpustakaan kepada pemustaka yang merupakan wujud perhatian dari pustakawan.

Sub indikator kedua *empathy* adalah kemampuan pustakawan dalam memahami setiap kebutuhan pemustaka, terlebih lagi pada saat pengurusan menjadi anggota perpustakaan sampai proses peminjaman buku. Terkait dengan hal tersebut, keluhan pemustaka ini bisa timbul dengan adanya kesalahan informasi, kurangnya perhatian

pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dan lain sebagainya yang berhubungan dengan adanya kekurangan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Memberi perhatian yang tepat serta informasi yang akurat merupakan salah satu dari upaya untuk memuaskan pemustaka sebagai pengguna layanan perpustakaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pustakawan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dilihat dari dimensi *empathy* sudah baik. Hal ini terlihat dari perhatian, kepedulian dan respon pustakawan dalam menanggapi kebutuhan-kebutuhan para pemustaka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan artikel ini, untuk itu maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada Dr.Hj.Mustaina, M.Si dan Dr. Nawawi Natsir, M.Si. yang telah rela meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsini, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Suatu Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Gramedia Widiasmara Indonesia, Jakarta.
- Denhart, Janet V, and Denhardt, Robert. 2003. *The Civil Service Reform Act*. ME. Sharpe. New York
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, UGM Press, Yogyakarta.
- Kosasih, E. 2008, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, PT Puri Pustaka, Bandung.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli. Jilid I. Jakarta : PT Prenhalind
- Lasandi Rachmawati (2002), Tesis S2 Pada Program Studi Administrasi Pembangunan Universitas Hasanuddin Makassar yang berjudul “Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam mengimplementasikan kebijakan public dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Pangkep Sulawesi Selatan”.
- Miless, Mathew B. Dan Michael, A. Haberman, 1994. *Analisis Data Kualitatif*. UI Press, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexi J. 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nasution, S. 1996. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Bumi Aksara, Jakarta,.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernologi : Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 36 Tahun 2009 tentang *Uraian Tugas*,

Fungsi, dan Tata Kerja Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Daerah Propinsi Sulawesi Tengah

- Sinambela, Lijan Poltak, 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Kanisius, Jakarta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Cet. 1. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Trimmo, MLS. Soejono, 1997. *Reference Work & Bibliography*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Tulung Rocky,(2009), Tesis S2 pada Program Studi Magister Administrasi Pembangunan Universitas Airlangga (Unair), Surabaya dengan judul penelitian, yaitu Beberapa Faktor Penunjang Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pemerintahan Sekretariat Bupati Minahasa.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang* Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 *tentang* Perpustakaan.
- Zainuddin Ramli (2010), Tesis S2 Program Studi Administrasi Pembangunan Universitas Hasanuddin, Makassar, yang berjudul, “Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Bupati Takalar”.