

## Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Negeri Makassar

Sirajuddin Saleh <sup>a</sup>, Nugrawati <sup>b</sup>, Muh. Nasrullah <sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Makassar

e-mail : <sup>a</sup> [sirajuddinsaleh@unm.ac.id](mailto:sirajuddinsaleh@unm.ac.id), <sup>b</sup> [akunugra@gmail.com](mailto:akunugra@gmail.com)

[cnasrullahmujetaba@unm.ac.id](mailto:cnasrullahmujetaba@unm.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari satu orang petugas perpustakaan dan sepuluh orang pemustaka (pengunjung perpustakaan). Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar telah memadai atau baik, hal ini dapat dilihat dari hasil masing-masing indikator yaitu bukti fisik hasilnya sudah memadai atau baik, kehandalan yang hasilnya sudah baik, daya tanggap yang hasilnya sudah baik, jaminan dapat dikategorikan memadai atau baik, dan empati yang hasilnya sudah memadai. Dari kelima indikator tersebut rata-rata mendapatkan hasil yang memadai atau baik, sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah mampu dikategorikan baik.

**Kata Kunci:** kualitas, pelayanan, perpustakaan

### *Quality of Service at the Makassar State University Library*

#### *Abstract*

*This study aims to determine the quality of service in the library of Makassar State University. By using a qualitative descriptive approach. Informants in this study consisted of one library officer and ten users (library visitors). The techniques used in data collection are observation, interviews and documentation. Meanwhile, data processing and data analysis are carried out using Miles and Huberman analysis techniques. The results showed that the quality of service at the Makassar State University library was adequate or good, this can be seen from the results of each indicator, namely physical evidence of adequate or good results, reliability whose results are good, responsiveness whose results are good, guarantees can be categorized as adequate or good, and empathy whose results are adequate. From these five indicators, on average, they get adequate or good results, so it can be concluded that the quality of services at the Makassar State University library has been able to be categorized as good.*

**Keywords:** *quality, service, library*

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

## A. PENDAHULUAN

Dalam era dewasa ini, kebutuhan publik semakin kompleks sehingga memaksa pemerintah untuk terus melihat dinamika sosial yang terjadi agar mampu menyesuaikan sesuai dengan arus pertumbuhan zaman (Akib & Ihsan, 2017; A. Ismail et al., 2016). Bukan hanya kebutuhan dalam bentuk fisik yang terus dikembangkan melainkan juga dalam segi pelayanan. Negara yang merupakan organisasi terbesar dalam Republik ini sudah seyogyanya memberikan rangkaian pelayanan yang sesuai amanat undang-undang.

Perpustakaan merupakan sarana publik yang paling banyak kita temukan di dalam lingkungan akademik seperti sekolah atau kampus, meskipun tidak menutup kemungkinan bahwa instansi atau lembaga lain juga mampu mengadakan perpustakaan. Perpustakaan yang merupakan sarana publik maka sudah seharusnya perpustakaan memiliki pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam perundang-undangan (Niswaty et al., 2020; Nurdin et al., 2015). Dalam perkembangannya perpustakaan tentunya mengalami banyak tantangan zaman. Selain tantangan dalam pemenuhan kebutuhan mahasiswa atau pemustaka dengan koleksi buku yang diminta. Perpustakaan juga mengalami tantangan untuk bersaing dengan berbagai hiburan yang ada saat ini. Terlebih lagi kondisi perpustakaan yang tidak menjadi prioritas oleh instansi sehingga membuat sulit untuk melakukan pengembangan. Salah satunya penempatan petugas perpustakaan yang tidak sesuai atau penempatan orang yang bukan di bidangnya.

Perpustakaan pada dasarnya adalah sebuah wadah dimana pendidikan dan penelitian mampu dikembangkan, sebab segala sumber literatur mampu ditemukan didalam sebuah perpustakaan (I. Ismail & Darwis, 2016).

Tidak mampu dipungkiri bahwa buku masih menjadi salah satu sumber yang kuat dalam sebuah penelitian meskipun arus informasi semakin pesat dan informasi makin mudah didapatkan (Anwar et al., 2017). Justru ditengah hiruk pikuk informasi yang semakin mudah hal ini justru menjadi tantangan tersendiri untuk perputakaan. Perpustakaan yang masih berbasis konvensional dan memiliki wujud berupa bangunan kerap kali tidak mampu bersaing dengan perkembangan zaman. Namun, Inovasi terus dikembangkan di dunia perputakaan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat milenial maupun generasi post-milenial. Kinitelah hadir perpustakaan-perpustakaan online yang mampu dikunjungi di manapun melalui koneksi internet, hanya saja inovasi ini belum mampu atau belum memadai untuk diterapkan secara komprehensif.

Bukan hanya berfokus pada pembuatan perpustakaan digital, peningkatan pelayanan dan infrastruktur perpustakaan juga terus mengalami peremajaan. Banyak bentuk pelatihan untuk petugas perpustakaan dan pembenahan fasilitas-fasilitas yang mampu menarik pemustaka ke perpustakaan perlu senantiasa diperbaharui. Pelayanan perpusatakaan akan berdampak pada kunjungan perpustakaan. Pelayanan yang dianggap kurang baik akan semakin menggerus minat seseorang untuk berkunjung ke perusatakaan. Apalagi serangan kecanduan gimyang terus merangsek masuk pada kebiasaan generasi masa kini (Arhas et al., 2022).

Kualitas pelayanan perpusatakaan mampu menjadi salah satu penyebab banyak tidaknya kunjungan ke perpustakaan. Pelayanan yang tidak efektif akan membuat pemustaka enggan untuk datang kembali. Tentunya hal ini akan membuat perpustakaan semakin sepi ditengah mundurnya minat baca dalam negeri ini.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Maka dari itu peneliti melakukan penelitian terhadap Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebagai salah satu wadah untuk pengembangan tri darma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

## B. PEMBAHASAN

Dalam memberikan pelayanan yang lengkap kepada para pemustaka maka perpustakaan perlu menyediakan berbagai pilihan layanan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan pengunjung adapun beberapa layanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Negeri Makassar yaitu;

### a. Layanan Teknis

Layanan teknis dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan segala kegiatan dan proses yang berkaitan dengan pengadaan dan pengolahan koleksi perpustakaan agar dapat didayagunakan. Jadi sebelum koleksi perpustakaan disajikan kepada pemustaka maka seluruh koleksi perlu melalui tahapan ini. Biasanya tahapan ini berisi registrasi bahan pustaka, memasukkan data bahan perpustakaan ke *database* perpustakaan, pemberian nomor klasifikasi, pemberian nomor panggil, pemberian kelengkapan bahan perpustakaan (label). Dalam pengolahannya bahan perpustakaan dideskripsikan, diklasifikasikan, diberi tajuk subjek dan disusun secara sistematis dengan sistem baku.

### b. Layanan Pengguna

Setelah koleksi perpustakaan melalui tahapan teknis maka selanjutnya koleksi perpustakaan siap disajikan untuk pemustaka. Layanan yang diberikan atau layanan yang langsung bersentuhan dengan pemustaka inilah yang disebut layanan pemustaka. Ada beberapa layanan yang mampu diberikan kepada pemustaka yaitu;

#### 1) Layanan sirkulasi

biasanya erat kaitannya dengan pencatatan alur peminjaman atau pengembalian dan atau perpanjangan waktu peminjaman buku. Karena layanan ini merupakan layanan yang paling dekat dan paling sering diakses oleh pemustaka maka tidak ayal ketika layanan ini mampu menjadi salah satu indikator yang memiliki nilai tinggi dalam hal mengukur kualitas pelayanan. Terkadang pemustaka akan langsung memberikan penilaian terhadap sebuah perpustakaan hanya berdasarkan pelayanan dalam sektor ini.

#### 2) Layanan Rujukan atau Layanan Referensi

Layanan ini mampu memberikan sumber referensi yang cepat bagi pemustaka, biasanya menggunakan sistem yang telah tersedia ataupun komunikasi langsung dengan petugas perpustakaan. Menurut Badan Standar Nasional Indonesia tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2009 menyebutkan bahwa layanan rujukan merupakan layanan perpustakaan dalam menjawab pertanyaan, menelusur dan menyediakan materi perpustakaan dan informasi sesuai dengan permintaan pemustaka dengan mendayagunakan koleksi rujukan.

Sedangkan untuk system pelayanan yang digunakan perpustakaan Universitas Negeri Makassar menggunakan system layanan terbuka (*Open Access*).

Dalam buku pedoman umum pengelolaan koleksi perpustakaan perguruan tinggi menerangkan bahwa sistem layanan terbuka adalah sistem yang memberikan kebebasan kepada pengguna perpustakaan memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari 1) ruang koleksi. Ada

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

beberapa keuntungan dan kerugian dari sistem layanan terbuka seperti ini yaitu;

**Keuntungan;**

- 1) Pemakai dapat melakukan pengambilan sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi
- 2) Pemakai dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan.
- 3) Pemakai akan merasa lebih puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan.
- 4) Dalam sistem ini tenaga perpustakaan yang bertugas untuk mengembalikan bahan pustaka tidak diperlukan sehingga bisa diberi tanggung jawab di bagian lain

**Sedangkan kerugian;**

- 1) Ada kemungkinan pengaturan buku di rak penempatan (jajaran) menjadi kacau karena ketika mereka melakukan browsing. Buku yang sudah dicabut dari jajaran rak dikembalikan lagi oleh pemakai secara tidak tepat
- 2) Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar
- 3) Memerlukan ruangan yang lebih luas untuk jajaran koleksi agar lalu lintas/mobilitas pemakai lebih leluasa
- 4) Membutuhkan keamanan yang lebih baik agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka dari jajaran koleksi tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau perobekan bahan pustaka.

Selain menyediakan fasilitas yang dapat digunakan secara langsung oleh pemustaka maka perpustakaan juga dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan turut meminta saran dan masukan dari pemustaka yang dapat disalurkan melalui kotak saran yang tersedia di depan pintu masuk perpustakaan yang sehingga pemustaka dapat dengan leluasa menulis atau menuangkan pendapatnya untuk

meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Guna mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar dengan mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari beberapa informan yang kemudian dikorelasikan dengan teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeinthaml dan Berry maka diperoleh data sebagai berikut:

**1. Bukti Fisik**

Terkadang dalam menilai suatu hal, yang pertama kali kita lihat adalah tampilan luar atau tampilan fisik suatu hal. Demikianpun dengan menilai kualitas pelayanan perpustakaan, beberapa diantaranya perlu ditinjau dari tampilan fisiknya. Seperti yang dikemukakan pada pokok bahasan sebelumnya bahwa bukti fisik sebuah perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Fasilitas yang lengkap membuat pemustaka nyaman dan aman saat berkunjung ke perpustakaan. Kondisi ruangan yang sejuk, meja dan kursi yang nyaman untuk membaca atau mengerjakan tugas, ruangan yang luas sehingga mampu membuat pemustaka berpikir lebih tenang serta kondisi ruangan yang bersih membuat pemustaka betah berlama-lama di perpustakaan serta beberapa fasilitas yang dibutuhkan pemustaka.

Bukan hanya terkait fasilitas yang diberikan penampilan petugas perpustakaan juga turut andil dalam membangun citra yang baik bagi perpustakaan. Penampilan yang rapi dan seragam nyatanya membuat pemustaka juga merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan semuanya mengatakan bahwa fasilitas di perpustakaan sudah memadai, hal ini ditandai dengan fasilitas-fasilitas yang mereka gunakan merasa telah cukup untuk menunjang performa perpustakaan.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

## 2. Kehandalan

Semua orang memiliki kesibukannya masing-masing dan telah mengalokasikan waktunya untuk berbagai hal mungkin demikian salah satu alasannya mengapa setiap orang tidak merasa senang ketika dihadapkan dengan ketidakpastian waktu. Jam pelayanan yang telah sesuai dengan prosedur akan membuat pemustaka merasa tenang karena tidak lagi dihadapkan dengan ketidakpastian waktu pelayanan. Bukan hanya mengenai waktu, keakuratan dalam memberikan pelayanan juga tidak lepas dari penilaian pemustaka. Memberikan pelayanan yang akurat merupakan tujuan akhirnya

Tidak hanya mengandalkan petugas perpustakaan sarana dan prasarana juga turut menunjang pemberian layanan yang baik bagi pemustaka. Dengan fasilitas yang lengkap akan membuat proses pelayanan semakin efisien. Berdasarkan pernyataan keseluruhan informan terkait dengan kehandalan perpustakaan dengan menggunakan dua indikator 14 tanggapan mengakui bahwa perpustakaan telah handal dalam memberikan pelayanan sedangkan enam tanggapan lainnya mengaku masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga mampu disimpulkan dengan merujuk pada argument yang dominan maka kehandalan perpustakaan dapat dikatakan telah memadai.

## 3. Daya Tanggap

Mendengar kata menunggu maka yang pertama terbersit adalah kejenuhan apalagi ketika dihadapkan dengan antrian yang cukup melelahkan tentunya bukan sebuah pilihan yang tepat. Untuk menghindari antrian yang menumpuk dan membuat pemustaka menunggu maka petugas perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat. Pelayanan yang cepat akan membuat pemustaka tidak perlu menghabiskan waktunya untuk menghadapi antrian.

Dari keseluruhan informan yang telah bersedia menjadi narasumber diketahui

bahwa Sembilan dari kesepuluh informan telah mengakui daya tanggap petugas perpustakaan dalam memenuhi layanan pemustaka. Namun satu diantaranya masih tidak merasa puas dengan pelayanan diberikan, meski demikian mampu disimpulkan bahwa daya tanggap petugas perpustakaan dalam melayani kebutuhan pemustaka telah memadai.

## 4. Jaminan

Tidak keliru jika pemustaka meminta jaminan saat berkunjung ke perpustakaan sebab sudah seyogyanya pelanggan yang meminta dilayani dengan baik oleh pemberi pelayanan. Jaminan yang diminta pun bukanlah hal yang diluar kewajaran melainkan hal yang amat lazim. Galibnya pemustaka hanya meminta rasa dihargai saat menerima pelayanan, pemberian layanan dengan sopan dan santun tentu akan berkesan di hati para pemustaka. Bukan hanya terkait kesopanan, jaminan keamanan saat berkunjung ke perpustakaan bukanlah hal yang akan di abaikan.

Sehingga untuk pencapaian kepuasan pemustaka akan pemberian jaminan perlu diperhatikan dari segala aspek agar tidak ada gap yang tercipta antara satu indikator dengan indikator lainnya. Dari kesepuluh informan dengan menggunakan dua indikator untuk mengukur kualitas jaminan perpustakaan diperoleh 17 respon positif terhadap jaminan yang diberikan sedangkan tiga lainnya masih merasa kurang memiliki jaminana dalam berkunjung ke perpustakaan. Sehingga dengan data tersebut mampu disimpulkan bahwa kualitas jaminan yang diberikan perpustakaan telah memadai.

## 5. Empati

Segera keluar dari kesulitan tentunya merupakan hal yang sangat ingin dilakukan setiap insan, demikian pula dengan pemustaka. Terjebak dengan kesulitan tentunya akan membuat ketidaknyamanan, maka dari itu petugas perpustakaan tentunya diharapkan jeli dalam meihat kesulitan yang dihadapi pemustaka.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Dalam hal ini informan yang dimintai keterangan terkait kualitas empati petugas perpustakaan diperoleh 7 tanggapan baik dari informan sedangkan selebihnya mengatakan petugas perpustakaan kurang memiliki empati terhadap petugas perpustakaan. Sehingga mampu disimpulkan bahwa kualitas empati petugas perpustakaan telah memadai.

### C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar ditinjau dari lima indikator telah dikategorikan baik hal ini mampu dilihat dari indikator bukti fisik yang telah dikatakan baik dan cukup dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, indikator kehandalan yang dikatakan cukup handal dalam menangani kebutuhan pemustaka, indikator daya tanggap yang disimpulkan bahwa petugas perpustakaan tanggap dalam memberikan pelayanan, indikator jaminan memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemustaka melalui pelayanan yang sopan dan keamanan yang dijamin dan terakhir indikator empati atau kepedulian petugas kepada pemustaka dikatakan sangat peduli dengan kebutuhan pemustaka. Sehingga mampu disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Makassar telah baik atau mempunyai. Pelayanan perlu ditingkatkan secara optimal sehingga dapat mendapatkan respon positif dari pembaca, terlebih perpustakaan adalah tempat terbaik untuk memperoleh pengetahuan yang lebih luas ditengah gempuran e-book, e-journal, dan sejenisnya.

### REFERENSI

Akib, H., & Ihsan, A. (2017). Bureaucratic reform in public service: A case study

on the one stop-integrated service. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(2), 253-258.

Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (2017). Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 11-24.

Arhas, S. H., Niswaty, R., Cahyono, T., & Rahman, N. (2022). Social Network Analysis: E-Marketing Sales of "Kue Lebaran" in the Perspective of the Technology Acceptance Model. *Pinisi Business Administration Review*, 4(1), 45-52.

Ismail, A., Sulur, A. H., Akib, H., & Salam, R. (2016). Snapshot of Society Social-Economic Welfare based on Human Development Index in Polewali Mandar Regency, Indonesia. *International Conference on Public Organization VI (ICONPO VI)*, 847-858.

Ismail, I., & Darwis, M. (2016). Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Bagi Siswa di SMK Negeri 1 Pare-Pare. *Jurnal Office*, 2(2), 215-220.

Niswaty, R., Darwis, M., Andriani, D., Nasrullah, M., & Salam, R. (2020). Fasilitas Perpustakaan Sebagai Media dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 8(1), 71-78.

Nurdin, A. A., Niswaty, R., & Saleh, S. (2015). Minat Baca Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Office*, 1(1), 109-113.