

# PERAN MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DIKABUPATEN BULELENG

Kadek Duwika<sup>21</sup>, [kadekduwika@gmail.com](mailto:kadekduwika@gmail.com)

## Abstract

This article is the result of an exploration of the literature that supports the role of library management in improving quality with various cultural backgrounds. The method of writing analysis from the literature found by the author with a qualitative approach. The exploration results show that one of the supporting facilities for the Regional Archives and Libraries Service of Buleleng Regency is the role that exists in the library. The provision of a library also supports the implementation of development in Buleleng Regency. The library is a dynamic space that can build works of human civilization. The progress of culture and civilization of a nation cannot be separated from the progress of the available libraries. The progress and decline of a nation lies in the library it has. Like the life of the library is the heart of a life.

*Keywords: The Role of Library Management.*

## I. Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada pasal 5 ayat 1 menjelaskan bahwa: (1) masyarakat memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan; (2) mengusulkan keanggotaan Dewan Perpustakaan; (3) mendirikan dan /atau menyelenggarakan perpustakaan; (4) berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan. Selanjutnya pasal 2 menyatakan bahwa masyarakat di daerah terpencil, terisolasi atau terbelakang sebagai akibat faktor geografis berhak memperoleh layanan perpustakaan secara khusus. Pasal 3 lebih menjelaskan tentang perlindungan dan penyediaan fasilitas pada anak berkebutuhan khusus. Pasal tersebut menyatakan bahwa masyarakat yang memiliki cacat dan/ atau kelainan fisik, emosional, mental, intelektual, dan/atau sosial berhak memperoleh layanan perpustakaan yang disesuaikan dengan kemampuan dan keterbatasan masing-masing.

Paparan di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah menjamin

---

<sup>21</sup> Politeknik Ganesha Guru

pada masyarakat untuk mendapatkan layanan perpustakaan. Dimana tempat berada pemerintah akan memiliki kewajiban menyediakan layanan perpustakaan. Hal yang lebih penting lagi bahwa pemerintah juga memperhatikan kebutuhan perpustakaan pada anak yang memiliki kebutuhan khusus. Penyediaan layanan ini sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan khusus anak baik fasilitas gedung ataupun materi buku yang dibutuhkannya.

Peran Manajemen Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng merupakan salah satu perpustakaan umum dikabupaten buleleng yang memiliki peran dan tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Perpustakaan memiliki fungsi sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan dan teknologi. Perpustakaan bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Untuk bisa menjangkau semua lapisan di masyarakat tentang layanan perpustakaan di Kabupaten Buleleng, Dinas Perpustakaan juga melakukan pelayanan perpustakaan keliling yang dapat menjangkau masyarakat yang jauh dari kota. Dengan adanya perpustakaan mobil keliling maka masyarakat yang belum mengenal perpustakaan di kabupaten buleleng menjadi tahu bahwa kabupaten buleleng memiliki perpustakaan yang dapat melayani kebutuhan masyarakat yang kurang mampu di perdesaan yang jauh dari kota untuk mendapatkan pelayanan.

Persepsi masyarakat terhadap perpustakaan merupakan tempat berkumpulnya para kaum intelektual, pelajar, guru, dosen dan peneliti. Masyarakat saat belum memiliki budaya membaca bahan Pustaka yang sebenarnya sangat penting dalam kehidupan ini. perpustakaan dapat dijadikan sebagai pusat sumber belajar dan berkegiatan masyarakat. Hal yang demikian merupakan ketidaksadaran kolektif yang masih melekat pada masyarakat. Secara tidak sadar perilaku demikian merupakan salah satu yang tidak perlu dikembangkan terus. Hal yang lain yang tidak dapat dilupakan adalah masyarakat akademis dan perguruan tinggi. Perguruan Tinggi memiliki kewajiban mendidik anak didik untuk menjadi ilmuwan, bangsawan, praktisi ilmu pengetahuan tertentu, maka Perguruan Tinggi secara moral dituntut berperan aktif untuk menyediakan fasilitas buku dan layanan yang ramah dan berkolaborasi dengan perpustakaan daerah dikabupaten buleleng. Salah satu fasilitas

penunjuang prestasi masyarakat berada pada perpustakaan. Perpustakaan merupakan pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi melalui penyediaan perpustakaan yang turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan tinggi dengan penyediaan pengorganisasian dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Menurut Zeithaml dan Berry bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Lebih sederhannya bahwa pelayanan yang diterima dengan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Jika pelayanan melebihi dari harapan konsumen, maka pelayanan perpustakaan tersebut termasuk ideal.

## II. Tinjauan Pustaka

Menurut Henry Fayol, Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengawasan atau kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut *Ricky W. Griffin*, Manajemen adalah sebuah proses perencanaan, proses organisasi, proses kordinasi, dan proses kontrol terhadap sumber daya untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. Tujuan manajemen Secara umum adalah memperoleh hasil maksimal sesuai target yang sudah ditentukan sebelumnya. Dikutip dari buku Pengantar Manajemen (2018) oleh Yaya Ruyatnasih, SE., tujuan dari manajemen dapat optimal asalkan dilakukan kontrol pada saat pelaksanaan perencanaannya. Adapun tujuan dari manajemen adalah seperti berikut ini. Menjalankan dan menilai strategi perencanaan yang telah dikonsep agar pelaksanaannya berjalan sesuai arahan. Melakukan peninjauan terhadap pelaksanaan fungsi manajemen juga cara kerja kelompok ketika menjalankan tugasnya. Melakukan pembaharuan terhadap fungsi manajemen terutama pada strategi pelaksanaannya. Hal ini dilakukan agar target tetap tercapai apabila ada kendala dalam pelaksanaan rencana. Meninjau kekuatan organisasi, mengetahui kelemahan, juga mengantisipasi ancaman yang mungkin terjadi. Membuat sebuah terobosan baru yang berfungsi meningkatkan kinerja kelompok. Inovasi ini juga pastinya akan berimbas positif terhadap pencapaian rencana sesuai target. Dengan manajemen yang baik akan menghasilkan pelayanan yang

baik kepada masyarakat di Kabupaten Buleleng.

### III. Metode penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dimana metode ini fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian diharapkan dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (purposive) di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng. Koentjaraningrat (1991:115), populasi adalah “sebagai sekumpulan objek, orang atau keadaan yang paling tidak memiliki satu karakteristik umum yang sama”. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang ada di Dinas Arsip dan Perpustakaan daerah Kabupaten Buleleng yang berjumlah 50 orang. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah : (a) Data primer yaitu data yang diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan responden dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan penelitian dengan bantuan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya serta observasi langsung dilapangan; (b) Data sekunder yaitu data yang didapat dari instansi-instansi yang terkait dan literatur yang mendukung dalam melengkapi data yang diperlukan didalam penelitian ini.

### III. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

#### 1. Hasil

Dari hasil penelitian yang dilakukan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng merupakan dinas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di kabupaten buleleng yang memiliki jumlah Aparatur Sipil Negara Sebanyak 23 Orang dan Tenaga Non Aparatur Sipil Negara sebanyak 34 Orang.

#### 2. Pembahasan

Hasil pembahasan dalam penelitian ini tingkat harapan atas kepuasan pengunjung adalah yang terbaik dengan skor 5, sehingga yang ditanyakan kepada responden hanya penilaian pelayanan dari aspek- aspek yaitu apakah senang berkunjung keperpustakaan, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan. Berdasar hasil analisis pada tabel tersebut menunjukkan bahwa

secara umum tingkat kepuasan dengan aspek-aspek faktor yang mempengaruhi terhadap harapan pengunjung untuk merasakan kepuasan baru mencapai angka 70 % . Angka ini mengandung arti bahwa tingkat kepuasan pengunjung secara umum baru berada pada kategori puas. Secara rinci, tingkat kepuasan pelayanan atas aspek-aspek pengukuran dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan menunjukkan kondisi “puas” dengan angka kesesuaian rata-rata sebesar 70 % .
- 2) Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan juga menunjukkan kondisi “puas” dengan angka kesesuaian rata-rata sebesar 75 %.
- 3) Tingkat kepuasan Pengunjung terhadap kinerja pegawai menunjukkan kondisi “puas” dengan angka kesesuaian (Tki) rata-rata sebesar 74 %.
- 4) Tingkat kepuasan Pengunjung terhadap hubungan sosial juga menunjukkan kondisi “puas” dengan angka kesesuaian rata-rata sebesar 74 %.
- 5) Tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas perpustakaan juga menunjukkan kondisi “puas” dengan angka kesesuaian rata-rata sebesar 75 %.

Apabila kita mencermati keberadaan perpustakaan yang ada dalam masyarakat kita dapat mengklasifikasikan beberapa jenis perpustakaan. Ada lima jenis perpustakaan yang ada dalam masyarakat. Pertama perpustakaan nasional. Sampai hari ini belum ada kesepakatan tentang definisi perpustakaan nasional. Hanya saja ada kesepakatan tentang fungsi dari perpustakaan nasional. Fungsi perpustakaan nasional adalah menyimpan semua bahan pustaka yang tercetak dan terekam yang diterbitkan pada suatu Negara. Yang kedua ada perpustakaan daerah, baik provinsi maupun kabupaten yang bertugas melaksanakan program perpusnas dan menyesuaikan dengan anggaran yang ada di provinsi maupun kabupaten kota. Ketiga Perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi bertempat di perguruan tinggi yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang ada diperguruan tersebut. Keempat perpustakaan sekolah, perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada disekolah yang pelayanannya mencakup siswa siswi yang berada di sekolah tersebut. Kelima perpustakaan desa, perpustakaan desa adalah salah satu perpustakaan yang terletak di desa yang jangkauannya meliputi masyarakat desa

sekitar dengan pelayanan yang berbasis inklusi sosial.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa (1) Hubungan kepuasan dengan pelayanan menunjukkan substansial/ sedang dimana, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng sudah sangat memuaskan sehingga dinas arsip dan perpustakaan saat ini sudah mampu memeberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan masyarakat yang berkunjung sangat puas dengan mencapai 70 %. Kepuasan pelayanan di Dinas Arsip dan perpustakaan daerah kabupaten buleleng .di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktordiantaranya Tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan, Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan ,Tingkat kepuasan Pengunjung terhadap kinerja pegawai, Tingkat kepuasan Pengunjung terhadap hubungan sosial ,Tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas perpustakaan . Agar pengunjung memperoleh kepuasan saat berkunjung ke perpustakaan hendaknya pihak Dinas Arsip dan Perpustakaan Derah selalu memperhatikan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik demi kenyamanan pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmaningtiyas, *Perpustakaan dalam Dinamika Pendidikan dan Kemasyarakatan*, Ed. F.A. Wiranto, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata, 2008.
- Downie, S.J. *Realization of Four Important Principles in Cross Cultural Digital Library Development*, Originally Presented at The JCDL 03 Workshop, Cross Cultural Usability for Digital Libraries, t.t.
- Kim, U., K.S. Yang, dan K.K. Hwang, K.K., *Indegenous and Cultural Psychology Understanding People in Context*, New York: Springer, 2006.
- [Katadata.co.id](https://katadata.co.id) dengan judul "Mengenal Tujuan Manajemen dan Prinsip-prinsipnya", <https://katadata.co.id/intan/ekonopedia/637c9dd7a3c70/mengenal-tujuan-manajemen-dan-prinsip-prinsipnya>
- Nor, Z.M., dan R. Yusuf, "Peranan Perpustakaan dalam Pembentukan Masyarakat yang Kreatif dan Berinovasi", [http://www. myideas.my/](http://www.myideas.my/), diakses pada 13 Desember 2015.
- Purwono dan S. Suharmini, *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2009.

- Samosir dan Zurni Zahara, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU”, *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1, No. 1, Juni 2005.
- Setyowardani, E., “Membangun Budaya Perpustakaan”, *Gemari*, Edisi 106, Tahun X.
- Siregar, A.R., *Perpustakaan: Energi Pembangunan Bangsa*, Medan: Universitas Sumatra Utara Press, 2003.
- Spradley, J.P., *Metode Etnografi*, Yogyakarta: Mutiara Wacana, 2006.
- Sudarsana, U. dan Bastiano, *Pembinaan Minat Baca*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2009.
- Triana, Santi, “Analisis Kebutuhan Pengguna Perpustakaan IAIN SU”, *Jurnal Iqra*, Vol. 7, No. 1, Mei 2013.
- Triandis, H.C., “The Self and Social Behavior in Differing Cultural Contexts”, *Psychological Review*, Vol. 96, No. 3, Tahun 1989, hlm. 506-520.
- Umar, T., “Perpustakaan Sekolah dalam Menanamkan Budaya Membaca”, *Khizanah al-Hikmah*, Vol. 1, No. 2, Tahun 2013, hlm. 123-130.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- UNESCO, *Universal Declaration on Cultural Diversity*, International Federation of Library Associations and Institutions, 2011.