

## KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SUMEDANG

**Fepi Febianti**

Universitas Sebelas April

Email: febi@unsap.ac.id

**Kuswara**

Universitas Sebelas April

Email: kuswara@unsap.ac.id

Received: 18-03-2023

Revised: 06-04-2023

Accepted: 28-05-2023

DOI: 10.24036/ib.v4i2.423

### ABSTRACT

*Mobile libraries are one of the programs of public libraries to serve people who are not reached or difficult to reach by public library services, considering the limitations and weaknesses of public libraries. One of the purposes of mobile library services is to provide information and science services more closely. The Regional Public Library and Archives Office of Sumedang Regency is a government facility as a service to the community, which aims to provide sources of information materials in the form of reading books and other archives. The methods used in this study are descriptive survey methods and literature studies. The descriptive method is a method that seeks to solve or answer the problems faced in the current situation. Based on the analysis and discussion, it was concluded that the quality of mobile library services at the Archives and Library Office has not been effective and efficient in meeting the needs of the community. The quality of service from the tangible aspect is the condition of the vehicle that only has 1 functioning so it is difficult to reach many areas. The quality of service from the aspect of reliability, namely scheduling in mobile library services, has not been well scheduled. Even for routine schedules have not been implemented. The quality of service from the aspect of responsiveness is that the service of librarians is not good because it does not quickly respond to the needs of visitors and cannot help visitors who have difficulty finding books optimally. The quality of service from the assurance aspect, namely the officers have not been friendly and polite, the officers have not been able to answer questions asked by visitors, and there has been no rearrangement of what book collections need to be fulfilled if making a tour visit with the aim of meeting the information needs of the people of Sumedang. The quality of service from the empathy aspect is that officers have not been able to manage tools in the library. Officers have not been able to help visitors if they have difficulty in finding the information needed.*

**Keywords:** quality of service, mobile library

### Abstrak

Perpustakaan keliling merupakan salah satu program dari perpustakaan umum untuk melayani masyarakat yang tidak terjangkau atau sulit dijangkau oleh pelayanan perpustakaan umum, mengingat keterbatasan dan kelemahan perpustakaan umum. Salah satu tujuan layanan perpustakaan keliling yaitu untuk memberikan layanan informasi dan ilmu pengetahuan secara lebih dekat. Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumedang merupakan fasilitas pemerintah sebagai pelayanan terhadap masyarakat, yang bertujuan menyediakan sumber bahan informasi berupa buku bacaan dan arsip lainnya. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif survey dan Studi Pustaka. Adapun yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah suatu metode yang berupaya memecahkan atau menjawab

permasalahan yang dihadapi dalam situasi sekarang. Berdasarkan analisis dan pembahasan Maka diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan belum efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dari aspek tangible yaitu kondisi kendaraan yang hanya ada 1 yang berfungsi sehingga sulit untuk menjangkau banyak daerah. Kualitas pelayanan dari aspek reliability yaitu Penjadwalan dalam pelayanan perpustakaan keliling belum diagendakan secara baik. Bahkan untuk jadwal rutin belum di laksanakan. Kualitas pelayanan dari aspek responsiveness yaitu Pelayanan dari petugas perpustakaan kurang baik karena tidak cepat menanggapi kebutuhan pengunjung dan tidak dapat membantu pengunjung yang kesulitan mencari buku secara maksimal. Kualitas pelayanan dari aspek assurance yaitu Petugas belum bersikap ramah dan sopan, petugas belum mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung, dan belum adanya penataan kembali koleksi buku apa saja yang perlu dipenuhi jika melakukan kunjungan keliling dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Sumedang. Kualitas pelayanan dari aspek emphaty yaitu Petugas belum mampu mengelola alat bantu di perpustakaan. Petugas belum mampu membantu pengunjung jika mengalami kesulitan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, perpustakaan keliling

## PENDAHULUAN

Perpustakaan keliling merupakan salah satu program dari perpustakaan umum untuk melayani masyarakat yang tidak terjangkau atau sulit dijangkau oleh pelayanan perpustakaan umum, mengingat keterbatasan dan kelemahan perpustakaan umum. Hal ini diperkuat dengan terbitnya Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 22 ayat (5) yang mengamanatkan bahwa pemerintah, pemerintah provinsi, dan kabupaten/kota melaksanakan layanan perpustakaan keliling bagi daerah yang belum

terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap.

Salah satu tujuan layanan perpustakaan keliling yaitu untuk memberikan layanan informasi dan ilmu pengetahuan secara lebih dekat. Kemudian layanan perpustakaan keliling juga menjadi alat publikasi pada warga yang bertempat tinggal jauh dari perpustakaan daerah. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan tersebut dapat mengatasi jarak antara masyarakat yang tinggal dipinggiran kota dengan perpustakaan daerah.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sumedang merupakan fasilitas pemerintah sebagai pelayanan terhadap masyarakat, yang

bertujuan menyediakan sumber bahan informasi berupa buku bacaan dan arsip lainnya. Peran Perpustakaan Umum daerah menjadi salah satu jembatan untuk meningkatkan giat literasi masyarakat melalui program layanan perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling merupakan sarana dari perpustakaan umum yang tujuannya untuk memberi layanan informasi secara lebih dekat.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan fenomena masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan keliling di Dinas arsip dan Perpustakaan (DISKARPUS) Kabupaten Sumedang dengan indikasi-indikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih terbatasnya sarana prasarana penunjang perpustakaan keliling. Hal ini dibuktikan dengan kendaraan yang tersedia hanya kendaraan roda empat, sehingga lokasi-lokasi terpencil belum bisa tersentuh.
2. Masih kurang lengkapnya koleksi buku yang tersedia di perpustakaan keliling. Hal ini dibuktikan berdasarkan koleksi bahan

pustaka di perpustakaan keliling masih terbatas sehingga belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Masih kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan perpustakaan keliling. Hal ini dibuktikan berdasarkan data jumlah petugas maupun kualitas tenaga pengelola perpustakaan keliling masih terbatas.

### ***Kualitas Pelayanan Pengertian Kualitas Pelayanan***

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Pada dasarnya orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses.

Kualitas pelayanan menurut Goetsch da Davis (dalam Hardiansyah, 2018:49) adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kualitas pelayanan menurut Sampara (dalam Hardiansyah 2018:49) adalah “Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan

kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan”.

Kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (dalam Meithiana Indrasari, 2019:62) *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai standar pelayanan yang diberikan yang berhubungan dengan produk, manusia, dan lingkungan dan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

### ***Dimensi Kualitas Pelayanan***

Untuk membangun pelayanan yang berkualitas setiap tantangan dan

kendala harus dihadapi dengan positif. Dibawah ini merupakan beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (dalam Menthiana Indrasari, 2019:63) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas pelayanan yaitu:

- a. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Pendapat lain dikemukakan oleh Gapersz (dalam Hardiansyah, 2018:70) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan
- dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:
- A. Ketepatan waktu pelayanan;
  - B. Akurasi pelayanan;
  - C. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
  - D. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
  - E. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
  - F. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
  - G. Variabel model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
  - H. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
  - I. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
  - J. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV dan sebagainya.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi

standar menurut Kasmir (2017:6-7) diantaranya adalah:

- a. Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
- b. Kualitas tenaga kerja: meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
- c. Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
- d. Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
- e. Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
- f. Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
- g. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, *lay out* gedung

dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Menurut Tjiptono (2017:160-164) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- a. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan; salah satu karakteristik unik dari jasa atau layanan adalah *inseparability*, yang artinya jasa atau layanan diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan sehingga hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan. Sehingga hal ini dapat memunculkan berbagai macam persoalan yang berhubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan layanan bisa terjadi. Beberapa hal mungkin dapat memunculkan dampak negatif terhadap persepsi kualitas adalah:
  1. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
  2. Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks.
  3. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan.
  4. Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan pelanggan.

5. Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang “angker”.
- b. Intensitas tenaga kerja yang tinggi; keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Misalnya terkait masalah upah rendah, pelatihan yang kurang memadai, atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, motivasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain.
- c. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai; dukungan tersebut bisa berupa peralatan (perkakas atau peralatan, material, pakaian seragam), pelatihan keterampilan, maupun informasi (misalnya prosedur operasi), selain itu juga pemberdayaan karyawan seperti kemampuan untuk mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaan dan tugasnya, memahami konteks dimana pekerjaannya dilaksanakan dan kesesuaian pekerjaannya dalam rangka pekerjaan yang lebih luas (*big picture*), bertanggung jawab atas *output* kerja pribadi dan mengemban tanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi.
- d. Gap komunikasi; gap komunikasi bisa berupa:
  1. Penyedia layanan memberikan janji yang terlalu berlebihan, sehingga tidak mampu untuk memenuhinya.
  2. Penyedia layanan tidak bisa selalu atau salah menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur atau aturan, perubahan susunan barang di rak pajangan pasar swalayan, perubahan kemasan, perubahan harga, dan lain-lain.
  3. Pesan komunikasi yang disampaikan oleh penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.
  4. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan dan atau saran yang disampaikan oleh para pelanggan.
  5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama; hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia layanan dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami

perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan layanan spesifik yang diterima.

- e. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan; bila terlampaui banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan.
- f. Visi bisnis jangka pendek; misalnya orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktifitas tahunan, dan lain-lain bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi pelatihan dan pemberian informasi kepada karyawan, motivasi kerja karyawan, kemampuan komunikasi, pemberian dukungan kepada pelanggan, kepribadian seseorang, dan pengaruh faktor situasional.

## METODE

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif survey dan Studi Pustaka. Adapun yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah suatu metode yang berupaya memecahkan atau menjawab permasalahan yang dihadapi dalam situasi sekarang. Sedangkan Menurut Mestika Zed (2003), Studi pustaka atau kepastakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.

Pendapat disampaikan oleh Sarwono. Beliau menjelaskan pengertian studi pustaka merupakan kegiatan mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti.

Secara sederhana, Sarwono menyampaikan bahwa studi kepastakaan adalah kegiatan membaca sejumlah buku atau referensi. Tujuannya untuk mengetahui

pembahasan lebih mendalam mengenai suatu topik atau tema. Topik ini disesuaikan dengan topik yang diangkat ke dalam tulisan.

Maka disini penulis akan melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan yang ideal diperlukan fasilitas yang dapat mendukung proses penyelenggaraan perpustakaan keliling. Fasilitas pendukung tersebut diantaranya koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana juga tempat untuk penyelenggaraan perpustakaan keliling. Menurut Sutarno (2004:65), sarana dan prasarana perpustakaan adalah semua barang, perlengkapan dan perabot ataupun inventaris yang harus disediakan oleh perpustakaan. Sedangkan koleksi menurut Harrold Leonard Montague (1977: 494) adalah keseluruhan bahan-bahan pustaka yang dikumpulkan atau dihimpun oleh perpustakaan dengan tujuan untuk disajikan kepada para pemakai. Hal ini

juga disadari oleh Perpustakaan daerah dalam menyelenggarakan perpustakaan keliling. Jadi, dalam kegiatan perpustakaan diperlukan berbagai fasilitas yang dapat mendukung kegiatan pengembangan perpustakaan tersebut. Hal ini juga disadari oleh Perpustakaan daerah sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap keberadaan dan pengembangan perpustakaan keliling. Untuk mengoptimalkan kegiatan pengembangan perpustakaan keliling maka perpustakaan daerah memberikan kebijakan sehubungan dengan pengadaan fasilitas perpustakaan ini. Kebijakan yang diberikan perpustakaan daerah berkaitan dengan masalah sarana dan prasarana perpustakaan keliling adalah menunggu kreativitas dari petugas perpustakaan keliling.

Kebijakan mengenai sarana prasarana muncul ketika ada permintaan dari pengelola perpustakaan. Jadi selama petugas perpustakaan belum mengusulkan kepada Perpustakaan Daerah, maka sarana dan prasarana tersebut tidak

perlu diadakan. Tapi hal tersebut tidak bersifat mutlak, karena pihak perpustakaan juga menerima masukan dari pihak lain.

Adapun bentuk kebijakan yang diberikan perpustakaan daerah berkenaan dengan penyediaan sarana dan prasarana ini biasanya sesuai dengan permintaan staf yang diajukan oleh staf perpustakaan keliling pada bagian pengadaan.

Perpustakaan keliling akan berfungsi sebagai sumber informasi dan sumber belajar apabila di dalam perpustakaan keliling tersebut tersedia banyak koleksi perpustakaan. Dengan adanya koleksi perpustakaan ini, pengguna dapat belajar dan mencari informasi yang diinginkan. Oleh sebab itu, perlu pengadaan koleksi secara terus menerus. Pengadaan koleksi untuk penyelenggaraan perpustakaan keliling ini dilakukan dengan cara pembelian. Sehubungan dengan pengadaan dan pengembangan koleksi perpustakaan ini, kebijakan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah adalah pembelian untuk koleksi perpustakaan keliling dengan

melakukan koordinasi mulai dari pustakawan, kepala kantor perpustakaan dan bagian pengadaan di kantor perpustakaan daerah, dalam pengembangan perpustakaan keliling ini. Hal ini terlihat dalam proses pengajuan fasilitas perpustakaan tersebut. Pustakawan dalam membutuhkan fasilitas untuk kepentingan perpustakaan bisa mengajukan langsung kepada Staf Pengadaan.

Setelah diketahui apa saja yang dibutuhkan oleh perpustakaan, maka bagian pengadaan membicarakannya dengan kepala kator serta bendahara pengeluaran. Setelah ada kesepakatan dengan bagian pengadaan perpustakaan daerah, maka bersama-sama mengajukan kepada bendahara pengeluaran, kemudian oleh bagian pengadaan disampaikan kepada kepala kantor perpustakaan dan setelah di setuju maka akan keluar dalam bentuk SK (Surat Keputusan).

Kualitas pelayanan Perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sumedang dilihat dari aspek

a. *Tangible* : Fasilitas yang dimiliki Perpustakaan Daerah Sumedang belum cukup memadai, salah satunya kondisi kendaraan yang hanya ada 1 yang berfungsi sehingga sulit untuk menjangkau banyak daerah. Keadaan koleksi buku yang dimiliki oleh perpustakaan pun dinilai masih belum memadai karena memang masih banyak pengunjung menayakan buku-buku yang memang tidak tersedia di perpustakaan.

b. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sumedang dilihat dari aspek *Reliability*

Penjadwalan dalam pelayanan perpustakaan keliling belum diagendakan secara baik. Bahkan untuk jadwal rutin belum dilaksanakan. Sehingga memang target dalam hal melayani masyarakat agar masyarakat terpenuhi dalam hal informasi belum dilakukan secara baik oleh perpustakaan Kab. Sumedang. Adapun aturan-aturan atau regulasi dalam hal peminjaman buku pun belum terstruktur dengan baik, karena ada sebagian pembaca ingin membaca buku nya dirumah.

Sehingga memang Perpustakaan perlu melakukan regulasi dalam hal sirkulasi.

c. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sumedang dilihat dari aspek *Responsiveness* : Pelayanan dari petugas perpustakaan kurang baik karena tidak cepat menanggapi kebutuhan pengunjung dan tidak dapat membantu pengunjung yang kesulitan mencari buku secara maksimal. Selain itu waktu melayani lamban karena masih manual sehingga pengunjung harus antri menunggu petugas menulis buku yang akan dipinjam, dikembalikan dan atau diperpanjang peminjamannya.

d. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sumedang dilihat dari aspek *Assurance* :

Petugas belum bersikap ramah dan sopan, petugas belum mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung, dan belum adanya penataan kembali koleksi buku apa saja yang perlu dipenuhi jika melakukan kunjungan keliling dengan tujuan

memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Sumedang.

e Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sumedang dilihat dari aspek *Empathy*

Petugas belum mampu mengelola alat bantu di perpustakaan. Petugas belum mampu membantu pengunjung jika mengalami kesulitan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan berbasis inklusi sosial merupakan perpustakaan yang memfasilitasi masyarakat dalam mengembangkan potensinya dengan melihat keragaman budaya, kemauan untuk menerima perubahan, serta menawarkan kesempatan berusaha melindungi dan memperjuangkan hak asasi manusia (HAM). Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membangun perpustakaan berbasis inklusi sosial yaitu: 1) Adanya kegiatan pemberdayaan masyarakat, 2). Hak mendapatkan layanan perpustakaan, dan 3). Aksesibilitas transformasi perpustakaan. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum berkaitan erat dengan konsep

inklusi sosial maka perlu penerapan konsep inklusi sosial pada perpustakaan

## Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling

Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang Maka diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling

Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan belum efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dari aspek *tangible* yaitu kondisi kendaraan yang hanya ada 1 yang berfungsi sehingga sulit untuk menjangkau banyak daerah. Kualitas pelayanan dari aspek *reliability* yaitu Penjadwalan dalam pelayanan perpustakaan keliling belum diagendakan secara baik. Bahkan untuk jadwal rutin belum di laksanakan. Sehingga memang target dalam hal melayani masyarakat agar masyarakat terpenuhi dalam hal informasi belum dilakukan secara baik. Kualitas pelayanan dari aspek *responsiveness* yaitu Pelayanan dari petugas

perpustakaan kurang baik karena tidak cepat menanggapi kebutuhan pengunjung dan tidak dapat membantu pengunjung yang kesulitan mencari buku secara maksimal. Selain itu waktu melayani lamban karena masih manual sehingga pengunjung harus antri menunggu petugas menulis buku yang akan dipinjam, dikembalikan dan atau diperpanjang peminjamannya.

Kualitas pelayanan dari aspek *assurance* yaitu Petugas belum bersikap ramah dan sopan, petugas belum mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung, dan belum adanya penataan kembali koleksi buku apa saja yang perlu dipenuhi jika melakukan kunjungan keliling dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Sumedang.

Kualitas pelayanan dari aspek *emphaty* yaitu Petugas belum mampu mengelola alat bantu di perpustakaan. Petugas belum mampu membantu pengunjung jika mengalami kesulitan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan.

## Saran

1. Melakukan Evaluasi kembali kebutuhan dalam memenuhi

kualitas Perpustakaan Keliling di Kabupaten Sumedang dengan memperhatikan sarana Prasaran yang memadai.

2. Adanya perhatian Khusus dari pimpinan terkait dengan petugas-petugas perpustakaan yang harus mampu melayani pembaca melalui pemenuhan segala bentuk informasi. Misalnya mereka melakukan evaluasi kepada pengunjung/pembaca kira-kira buku apa saja yang banyak mereka cari, sehingga Ketika pengadaan kita tidak salah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Yusuf, Furtasan dan Ilham Maliki, Budi. 2021. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Arikunto, S . 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edison, Anwar, Komariyah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas pelayanan Publik*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media.

- Hasibuan Malayu S.P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO Press.
- Pasolong, Harbani. 2020. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, dan akdon. 2020. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulbert. 2020. *Studi tentang ilmu administrasi*. Bandung: PT. Sinar Baru Algesindo.
- Sudarmanto. 2018. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajajemen Perkantoran* Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Yuniarsih, Tjuju dan Suwanto. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Alfabe.