

**PELAKSANAAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
OLEH KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM DAN KEARSIPAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS DI DESA PANAWANGAN KECAMATAN PANAWANGAN**

Oleh

**ENDAH VESTIKOWATI**

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan

FISIP Universitas Galuh Ciamis

**Abstrak**

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan dan petugas perpustakaan keliling dirasa masih banyak kendala yang dihadapi antara lain: (1) Masih kurang jelasnya jadwal keliling yang dilaksanakan oleh perpustakaan untuk mengunjungi satu tempat ke tempat lain. (2) Masih belum maksimalnya sarana dan prasarana kerja yang tersedia serta pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. (3) Masih kurang nyamannya pengunjung dalam mempergunakan perpustakaan keliling, mengingat kursi yang disediakan oleh petugas terbatas. Metode yang digunakan adalah deskriptif analisis, dengan respon penelitian berjumlah 4 orang pegawai dan 6 orang masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan (wawancara dan observasi). Berdasarkan hasil penelitian diketahui: Masih ada indikator yang masih perlu ditingkatkan, seperti memberikan pelayanan yang andal kepada pengunjungnya, pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, cara petugas bersikap terbuka, dan proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Sedangkan hasil observasi menunjukkan bahwa, terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki, seperti memberikan pelayanan yang andal kepada pengunjungnya, pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, cara petugas bersikap terbuka, dan proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan adalah (1) Jumlah kendaraan yang ada belum mampu memenuhi tuntutan. (2) Jumlah buku yang ada belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (3) Jumlah petugas pelayanan lapangan yang sangat sedikit. (4) SDM pelanggan yang ada perlu peningkatan. (5) Fasilitas penunjang perpustakaan keliling masih kurang. Upaya untuk mengatasi hambatan (1) Menambah unit kendaraan perpustakaan keliling agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat setiap waktu; (2) Menambah jumlah buku yang dibutuhkan masyarakat (3) Menambah petugas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (4) Meningkatkan SDM pelanggan yang ada agar dapat bekerja lebih profesional. (5) Memperbanyak dan memperbaiki fasilitas penunjang perpustakaan.*

**Kata kunci : Pelayanan, Perpustakaan Keliling**

**PENDAHULUAN**

Perpustakaan keliling perlu memberikan layanan kepada pengguna jasa / pemustaka dengan sebaik-baiknya termasuk permintaan akan bahan pustaka. Proses pelayanan perpustakaan keliling pada Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis masih mengalami hambatan terutama dalam kegiatan pelayanan perpustakaan keliling tersebut. Menurut Sutarno (2006:41):

Menurut Basuki (1991:8):

Perpustakaan keliling adalah bagian perpustakaan umum yang mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan (darat maupun air). Biasanya tugas ini merupakan perluasan jasa dari sebuah perpustakaan umum untuk memungkinkan penduduk yang

pemukimannya jauh dari perpustakaan dapat memanfaatkan jasa perpustakaan.

Berdasarkan pendapat pakar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling adalah perpustakaan bergerak (*mobile library*) yang melayani masyarakat umum tanpa memandang usia, ras, jenis kelamin dan agama dengan cara mendatangi pemakai ke tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis dengan membawa bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan pemakai yang dikunjungi.

Dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling dirasa masih banyak kendala yang dihadapi terutama dalam beberapa hal sebagai berikut: 1). Masih kurang jelasnya jadwal keliling yang dilaksanakan oleh perpustakaan untuk mengunjungi satu tempat ke tempat lain. Hal ini

**MODERAT**

Modern dan Demokratis

disebabkan oleh faktor keterbatasan petugas. 2). Masih belum maksimalnya sarana dan prasarana kerja yang tersedia serta pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. 3). Masih kurang nyamannya pengunjung dalam mempergunakan perpustakaan keliling, mengingat kursi yang disediakan oleh petugas terbatas.

Berdasar latar belakang penelitian di atas, selanjutnya penulis merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di depan Desa Panawangan Kecamatan Panawangan?
2. Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di depan Desa Panawangan Kecamatan Panawangan?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di depan Desa Panawangan Kecamatan Panawangan?

**LANDASAN TEORI****Pelayanan**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2004:3) yaitu:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi)

**Perpustakaan Keliling**

Perpustakaan adalah salah satu sarana yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran, dan penelitian, bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu sering kita mendengar para ahli mengatakan bahwa nilai suatu lembaga pendidikan dapat diukur kualitasnya, salah satunya melalui kelengkapan dan kesempurnaan jasa perpustakannya.

Perpustakaan menjadi pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan yang tidak ada habis-habisnya untuk digali, ditimba, dan dikembangkan. Melalui perpustakaan kita dapat saling tukar menukar informasi, saling menambah dan memperkaya, saling menguji, dan saling memperoleh nilai tambah untuk memperkembangkan zaman.

**METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitiannya adalah penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yakni berupa ungkapan, kata-kata, dan kalimat.

Sumber data sekunder adalah berupa dokumen-dokumen yang tersedia, tindakan, atau kejadian yang berkaitan dengan implementasi kebijakan yang telah didokumentasikan dan dipublikasikan, terutama yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Sumber data sekunder berupa tabel atau bagan sederhana yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, studi lapangan melalui kegiatan observasi dan wawancara.

Adapun tahapan atau langkah-langkah teknik pengolahan data yang dilakukan didasarkan pada pendapat Huberman dalam Moleong (2004:54) adalah Reduksi Data, Penyajian Data, Kesimpulan dan Verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan Keliling yang Dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di Depan Desa Panawangan Kecamatan Panawangan

Berdasarkan analisis terhadap hasil wawancara tentang pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di depan Desa Panawangan Kecamatan Panawangan, dihasilkan beberapa hal sebagai berikut.

#### 1. Adil dan tidak diskriminatif

Berdasarkan hasil penelitian diketahui baik melalui wawancara maupun observasi menunjukkan bahwa pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya secara adil dan tidak diskriminatif. Hal ini terbukti dari sikap adil dalam proses pelayanan perpustakaan keliling telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan, artinya petugas tidak memilah-milah mana pelanggan yang harus diutamakan dan mana yang tidak. Semuanya harus patuh pada aturan, dimana yang datang lebih awal akan memperoleh pelayanan lebih awal.

Hasil di atas sejalan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan, kesamaan hak artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### 2. Cermat

Dimensi kedua yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah pegawai memberikan pelayanan dengan cermat. Hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban bahwa pegawai mampu bekerja dengan cermat. Hal ini tampak bahwa dimana petugas harus bekerja dengan cermat, terutama dalam hal memberikan pelabelan dan mencatat buku yang dipinjam pelanggan.

Hasil di atas sejalan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa prinsip pelayanan publik harus dilaksanakan dengan cermat.

#### 3. Santun dan Ramah

Dimensi ketiga yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah pegawai memberikan pelayanan dengan santun dan

ramah. Hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan keliling dilaksanakan dengan santun dan ramah. Hal ini terbukti melalui senyuman dan berkata santun terhadap setiap pelanggannya, memberikan setiap jawaban yang bertanya mengenai buku apa yang dibutuhkan.

Hasil di atas sejalan dengan pendapat Sianipar (1998 : 4) mengemukakan bahwa: "Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya".

#### 4. Tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut

Dimensi keempat yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah Tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut. Hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut. Hal ini terbukti dengan ketegasan pegawai dalam menjawab pertanyaan yang diberikan pengunjung perpustakaan keliling dijawabnya dengan tegas sesuai dengan pertanyaan tersebut. Misalnya pengunjung menanyakan buku tentang pertanian, maka petugas menjawab dengan tegas sambil menunjukkan bukunya.

Hasil di atas sejalan dengan pendapat Moenir (2000: 12) bahwa, "Pelayanan adalah setiap kegiatan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak, pelayanan ini sifatnya selalu kolektif, sebab pelayanan kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur termasuk dalam pengertian pelayanan.

#### 5. Profesional

Dimensi kelima yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah profesional. Hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban bahwa pegawai mampu bekerja secara profesional. Artinya pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah profesional. Misalnya dalam pelayanan buku, harus menunjukkan kartu

## MODERAT

Modern dan Demokratis

anggota terlebih dahulu, walaupun sebenarnya antara pelayan dan pelanggan sudah saling kenal.

Hasil di atas sejalan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
  - b. Penggunaan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
6. Tidak mempersulit

Dimensi keenam yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah tidak mempersulit. Hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban bahwa pegawai tidak mempersulit pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari semua akses dalam pelayanan perpustakaan keliling mudah dilaksanakan, baik prosedur yang harus ditempuh maupun persyaratan yang harus di lengkapi saat menggunakan jasa perpustakaan keliling, seperti mengisi formulir pendaftaran, membayar biaya untuk pembuatan kartu sebesar Rp. 5000,00, serta menyerahkan photo copy KTP 1 buah dan itu pun bisa menyusul. di waktu yang senggang, petugas dengan ramah memberikan pencerahan kepada pengunjung yang akan mengisi formulir pendaftaran bagian mana saja yang harus diisi, bahkan yang belum mempunyai KTP pun masih bisa daftar.

Hasil di atas, sejalan dengan Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum berdasarkan Surat Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tersebut tercantum bahwa :

Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar

Dimensi ketujuh yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar. Hasil

lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa pegawai patuh pada perintah atasan. Seperti melaksanakan kegiatan perpustakaan keliling ke wilayah Panawangan tepatnya di Desa Panawangan sesuai dengan Surat Perintah (SP) dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD).

Hasil di atas sejalan dengan Undang-Undang 25 Tahun 2009 Pasal 34, bahwa prinsip pelayanan publik harus patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.

8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara

Dimensi kedelapan yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara. Hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa pegawai menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara. Hal ini terbukti dengan petugas selalu patuh atas nilai pertanggungjawaban yang jelas oleh petugas dalam bentuk pemberian pelayanan yang prosedural. Seperti petugas melaksanakan kegiatan perpustakaan keliling dan melayani masyarakat sesuai keharusan dan sebagaimana mestinya. Hasil di atas sejalan dengan pendapat Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik bahwa, "Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan". Begitu juga dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal yang menyatakan asas-asas pelayanan bahwa "Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan".

9. Tanggung jawab

Dimensi kesembilan yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah tanggung jawab. Hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa pimpinan perpustakaan umum bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan. Seperti pelatihan pemberkasan dan inventarisasi yang dilakukan kepada setiap pegawai. Hasil di atas sejalan dengan pendapat Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik bahwa,

“Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan”. Begitu juga dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal yang menyatakan asas-asas pelayanan bahwa “Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

10. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dimensi kesepuluh yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa petugas tidak membocorkan informasi yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan petugas tidak membocorkan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, seperti tidak ada yang membocorkan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dokumen tersebut berupa Surat Perintah (SP) dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) dibawah dan ditandatangani ke camat atau staf kecamatan setempat.

11. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan

Dimensi kesebelas yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan. Hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa petugas terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan. Contoh ada beberapa guru yang menanyakan bagaimana cara mengelola perpustakaan sekolah, dan petugas menjawab dengan penuh keterbukaan sesuai dengan ketentuan sebagaimana mestinya. Hasil di atas sejalan dengan pendapat Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik bahwa “Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh

semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti”.

12. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik

Dimensi kedua belas yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik. Hasil lapangan menunjukkan bahwa tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan public.

Hasil di atas sejalan dengan prinsip pelayanan publik menurut Undang-Undang 25 Tahun 2009 Pasal 34 bahwa, “Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki”.

Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki

Dimensi ketiga belas yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki. Hasil lapangan menunjukkan bahwa tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, seperti petugas tidak pernah menyalahgunakan sarana pelayanan publik. Sepeti penyalahgunaan mobil perpustakaan untuk kepentingan pribadi. Hasil di atas sejalan dengan prinsip pelayanan publik menurut Undang-Undang 25 Tahun 2009 Pasal 34 bahwa, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.

13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki

Dimensi keempat belas yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan tidak

**MODERAT**

Modern dan Demokratis

menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki. Hasil lapangan menunjukkan bahwa petugas tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki. Hasil di atas sejalan dengan pendapat Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, bahwa "Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak".

## 14. Sesuai dengan kepatantasan

Dimensi kelima belas yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah sesuai dengan kepatantasan. Hasil lapangan menunjukkan bahwa Hasil lapangan menunjukkan bahwa petugas bekerja sesuai dengan kepatantasan. Seperti informasi mengenai keberadaan buku yang ada di dalam perpustakaan keliling disesuaikan dengan

katalog yang ada. Tidak ada yang disembunyikan.

## 15. Tidak menyimpang dari prosedur

Dimensi kelima belas yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan adalah tidak menyimpang dari prosedur. Hasil lapangan menunjukkan bahwa hasil lapangan menunjukkan bahwa petugas tidak menyimpang dari prosedur.

Hasil di atas sejalan dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: "Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Lebih jelasnya hasil penelitian di atas tampak sebagaimana dalam tabel berikut.

**Tabel 1.**  
**Tabel Rekapitulasi Hasil Pembahasan**

No	Indikator	
1.	Sikap adil dalam proses pelayanan perpustakaan keliling	Sudah baik
2.	Sikap tidak diskriminatif dalam proses pelayanan perpustakaan keliling	Sudah baik
3.	Petugas bekerja dengan cermat dalam proses pelayanan perpustakaan keliling	Cukup baik
4.	Petugas bekerja dengan teliti dalam proses pelayanan perpustakaan keliling	Sudah baik
5.	Petugas bekerja dengan santun dalam proses pelayanan perpustakaan keliling	Cukup baik
6.	Petugas bekerja dengan ramah dalam proses pelayanan perpustakaan keliling	Cukup baik
7.	Petugas memberikan jawaban yang tegas atas pertanyaan pengunjungnya	Cukup baik
8.	Petugas memberikan pelayanan yang andal kepada pengunjungnya	Kurang baik
9.	Petugas perpustakaan keliling tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut	Sudah baik
10.	Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling secara profesional	Sudah baik
11.	Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	Cukup baik
12.	Bagaimana cara petugas agar tidak mempersulit pelanggannya	Sudah baik
13.	Bagaimana cara petugas agar memberikan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan	Sudah baik
14.	Bagaimana pelaksanaan pemberian pelayanan patuh pada perintah atasan yang sah	Sudah baik
15.	Bagaimana pelaksanaan pemberian pelayanan patuh pada perintah atasan wajar	Sudah baik
16.	Bagaimana cara petugas menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas	Sudah baik
17.	Bagaimana cara petugas menjunjung tinggi nilai-nilai integritas institusi penyelenggara	Sudah baik
18.	Bagaimana cara pimpinan perpustakaan umum bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan	Cukup baik
19.	Bagaimana cara pimpinan perpustakaan umum bertanggung jawab untuk menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik	Sudah baik
20.	Bagaimana cara petugas tidak membocorkan informasi yang wajib dirahaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan	Sudah baik
21.	Bagaimana cara petugas tidak membocorkan dokumen yang wajib dirahaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan	Sudah baik

**ENDAH VESTIKOWATI**

22.	Bagaimana cara petugas bersikap terbuka	Tidak baik
23.	Bagaimana cara petugas mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan?	Sudah baik
24.	Bagaimana cara petugas tidak menyalahgunakan sarana pelayanan publik	Sudah baik
25.	Bagaimana cara petugas tidak menyalahgunakan prasarana pelayanan publik	Sudah baik
26.	Bagaimana cara petugas tidak menyalahgunakan fasilitas pelayanan publik	Sudah baik
27.	Bagaimana cara petugas tidak memberikan informasi yang salah dalam menanggapi permintaan informasi?	Sudah baik
28.	Petugas tidak memberikan informasi menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi	Sudah baik
29.	Cara petugas proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat	Tidak baik
30.	Petugas tidak menyalahgunakan informasi yang dimiliki	Sudah baik
31.	Petugas tidak menyalahgunakan jabatan yang dimiliki	Sudah baik
32.	Petugas tidak menyalahgunakan wewenang yang dimiliki	Sudah baik
33.	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kepastian	Sudah baik
34.	Cara petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keharusan	Sudah baik
35.	Cara petugas memberikan pelayanan tidak menyimpang	Sudah baik
36.	Cara petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur	Sudah baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi wawancara di atas, diketahui masih ada indikator yang masih perlu ditingkatkan, seperti memberikan pelayanan yang andal kepada pengunjungnya, pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, cara petugas bersikap terbuka, dan proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

Sedangkan hasil observasi menunjukkan bahwa dari 36 indikator yang dijadikan tolok ukur keberhasilan sebuah pelayanan, terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki, seperti memberikan pelayanan yang andal kepada pengunjungnya, pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, cara petugas bersikap terbuka, dan proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

**Analisis Hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan Keliling yang Dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di Desa Panawangan Kecamatan Panawangan**

Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di Desa Panawangan Kecamatan Panawangan adalah sebagai berikut.

1. Jumlah kendaraan yang ada belum mampu memenuhi tuntutan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di depan Desa Panawangan Kecamatan Panawangan.
2. Jumlah buku yang ada belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang pulang tanpa hasil.
3. Jumlah petugas pelayanan lapangan yang sangat sedikit, sehingga tidak mampu

memenuhi tuntutan pelanggan secara maksimal.

4. SDM pelanggan yang ada perlu peningkatan, mengingat masih banyaknya masyarakat yang harus dilayani.
5. Fasilitas penunjang perpustakaan keliling masih kurang, sehingga menghambat dalam proses pemberian pelayanan prima.

Hambatan di atas, bertolak belakang dengan pendapat Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

1. **Transparansi**  
Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**  
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

## MODERAT

Modern dan Demokratis

3. Kondisional  
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi  
Mendorong peran serta masyarakat dalam menyclenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Tidak Diskriminatif  
Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **Analisis Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan Keliling yang Dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di Desa Panawangan Kecamatan Panawangan**

Upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di depan Desa Panawangan Kecamatan Panawangan, adalah dengan beberapa hal sebagai berikut: 1). Menambah unit kendaraan perpustakaan keliling agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat setiap waktu. 2). Menambah jumlah buku yang dibutuhkan masyarakat. 3). Menambah petugas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. 4). Meningkatkan SDM pelanggan yang ada agar dapat bekerja lebih profesional, sehingga pelanggan terpuaskan, dan 5). Memperbanyak dan memperbaiki fasilitas penunjang perpustakaan keliling masih agar tidak menghambat dalam proses pemberian pelayanan prima.

Pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya. Servis atau pelayanan merupakan usaha yang

dilakukan untuk melakukan persaingan dengan orang organisasi lain dengan cara persaingan-persaingan dalam hal pemberian pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjadi berguna bagi pelanggan atau konsumen.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan serangkaian kegiatan penelitian, maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: 1). Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui masih ada indikator yang masih perlu ditingkatkan, seperti memberikan pelayanan yang andal kepada pengunjungnya, pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, cara petugas bersikap terbuka, dan proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Sedangkan hasil observasi menunjukkan bahwa dari 36 indikator yang dijadikan tolok ukur keberhasilan sebuah pelayanan, terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki, seperti memberikan pelayanan yang andal kepada pengunjungnya, pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, cara petugas bersikap terbuka, dan proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. 2). Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di Desa Panawangan Kecamatan Panawangan adalah sebagai berikut. (1) Jumlah kendaraan yang ada belum mampu memenuhi tuntutan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di Desa Panawangan Kecamatan Panawangan. (2) Jumlah buku yang ada belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang pulang tanpa hasil. (3) Jumlah petugas pelayanan lapangan yang sangat sedikit, sehingga tidak mampu memenuhi tuntutan pelanggan secara maksimal. (4) SDM pelanggan yang ada perlu peningkatan, mengingat masih banyaknya masyarakat yang harus dilayani. (5) Fasilitas penunjang perpustakaan keliling masih kurang sehingga menghambat dalam proses pemberian



Pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan Keliling  
Oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis  
di Desa Panawangan Kecamatan Panawangan  
**ENDAH VESTIKOWATI**

pelayanan prima. 3). Upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di depan Desa Panawangan Kecamatan Panawangan, adalah dengan beberapa hal sebagai berikut. (1) Menambah unit kendaraan perpustakaan keliling agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat setiap waktu; (2) Menambah jumlah buku yang dibutuhkan masyarakat (3) Menambah petugas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (4) Meningkatkan SDM pelanggan yang ada agar dapat bekerja lebih profesional, sehingga pelanggan terpuaskan. (5) Memperbanyak dan memperbaiki fasilitas penunjang perpustakaan keliling masih agar tidak menghambat dalam proses pemberian pelayanan prima

#### **Saran**

Bertolak dari kesimpulan di atas, saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). Petugas hendaknya lebih meningkatkan pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling, dengan cara menambah waktu keliling dari tadinya hanya 1 hari dalam sebulan menjadi 2 hari dalam sebulan. 2). Bagi kantor Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis di Desa Panawangan Kecamatan Panawangan, hendaknya segera mengatasi hambatan yang ada melalui penambahan unit mobil perpustakaan keliling, penambahan sarana dan prasarana pelayanan dan penambahan petugas pelayanan. 3). Pihak perpustakaan hendaknya mendahulukan upaya yang ditempuh sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, melalui penambahan petugas perpustakaan serta sarana pendukung lainnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Basuki, Sulistiyo 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.  
Moleong, Lexy J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.  
Ratminto dan Atik. 2004. *Peningkatan Sumber Daya Manusia Pembangunan (Analisis Relevansi Pendidikan dengan Kebutuhan Pembangunan Menyongsong Era Teknologi dan Industri*. Jakarta: Pusat Informatika balitbang Dikbud.  
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik