

## Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kerano Kuncoro Di Desa Sri Kuncoro Kecamatan Pondok Kelapa Kabupaten Bengkulu Tengah

Intan Dwi Safitri<sup>1\*</sup>, Rekho Adriadi<sup>1</sup>, Titi Darmi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Publik FISIP UM Bengkulu, Jalan H. Adam Malik Kota Bengkulu, Indonesia  
[\\*intandwisaf@gmail.com](mailto:intandwisaf@gmail.com) No.Telp: 085266268591

**Abstract:** Education is one thing that is very important and is a necessity for all people to achieve prosperity. The government continues to make improvements by changing policies in education sector, such as the policy of Merdeka Belajar, which means to be free to innovate, learn independently, and be creative. In line with the concept of Merdeka Belajar, the existence of libraries as one of the non-formal education units or public service institutions has a very important role in producing human resources with superior character, intelligence, and competitive. One of the such institutions is the Kerano Kuncoro library. This study aims to describe service quality of the Kerano Kuncoro library in Sri Kuncoro Village, Pondok Kelapa District, Bengkulu Tengah Regency and the efforts made by the Kerano Kuncoro library in improving service quality. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection technique used were observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the quality of service in Kerano Kuncoro village library is good based on three-dimensional service quality measurements, namely the quality of interaction, the quality of the physical environment, and the quality of results along with their indicators. Even so, there are still some indicators that have not gone as expected, like the limited number of experts in library sector. However, to produce excellent service, the Kerano Kuncoro library makes several efforts such as conducting library promotion activities, developing and enhancing librarian creativity and developing library material collections. This is evidenced by the various awards won by the library at both the district and provincial levels.

**Keywords:** Service Quality, Excellent Service, Village Library

**Abstrak:** Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat penting dan menjadi kebutuhan bagi seluruh masyarakat untuk mencapai kesejahteraan. Pemerintah terus melakukan perbaikan dengan cara melakukan perubahan kebijakan-kebijakan di sektor pendidikan. Seperti kebijakan merdeka belajar, yang mempunyai makna untuk bebas berinovasi, belajar dengan mandiri, dan kreatif. Sejalan dengan konsep merdeka belajar, keberadaan perpustakaan sebagai salah satu unit pendidikan non formal/institusi pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam mencetak SDM yang unggul berkarakter, cerdas, dan berdaya saing. Salah satunya yaitu perpustakaan kerano kuncoro. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan perpustakaan desa kerano kuncoro di Desa Sri Kuncoro Kecamatan Pondok Kelapa Kabupaten Bengkulu Tengah, serta upaya-upaya yang dilakukan perpustakaan desa kerano kuncoro dalam meningkatkan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan desa kerano kuncoro

sudah baik dengan pengukuran kualitas pelayanan melalui tiga dimensi yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil beserta indikatornya. Meskipun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai harapan pengunjung. Seperti terbatasnya tenaga ahli di bidang perpustakaan. Namun dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga menghasilkan pelayanan yang prima, perpustakaan kerano kuncoro melakukan beberapa upaya seperti melakukan kegiatan promosi perpustakaan, melakukan pengembangan dan peningkatan kreatifitas pemustaka dan melakukan pengembangan koleksi bahan pustaka. Hal ini dibuktikan dengan berbagai penghargaan yang diraih oleh perpustakaan kerano kuncoro baik tingkat kabupaten maupun provinsi.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Perpustakaan; Pendidikan di Desa

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat penting dan menjadi kebutuhan bagi seluruh masyarakat. Pendidikan merupakan media untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Dengan pendidikan yang berkualitas akan mencerminkan masyarakat di suatu negara menjadi maju dan modern. Di Indonesia, pendidikan merupakan suatu hal yang sangat bernilai. Bahkan tercantum dalam konstitusi resmi Negara Republik Indonesia, yang termaktub pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea ke-empat, yang secara eksplisit dinyatakan bahwa mencerdaskan kehidupan bangsa menjadi tanggung jawab negara.

Pemerintah terus melakukan perbaikan dengan cara melakukan perubahan kebijakan-kebijakan di sektor pendidikan untuk menjadikan pendidikan di Indonesia semakin baik serta menunaikan beban moral pemerintahan seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tersebut. Dalam kaitannya kebijakan mengenai konsep “Merdeka Belajar” yang dicanangkan oleh Mendikbud Nadiem Makarim.

Secara teoritis berdasarkan terminologi arti kata “Merdeka” dan konsep “Belajar” itu sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata Merdeka memiliki tiga pengertian : (1) bebas (dari perhambatan, penjajahan dan sebagainya), berdiri sendiri ; (2) tidak terkena atau lepas dari Tuntutan ; (3) tidak terikat, tidak oleh tergantung kepada orang atau pihak tertentu.

Adapun konsep “Belajar” menurut Sagala (2006), dapat dipahami sebagai usaha atau berlatih supaya mendapatkan suatu kepandaian. Nasution menegaskan dalam Sudjana (2013), belajar bukan semata kegiatan menghafal dan bukan mengingat. Belajar adalah suatu proses yang ditandai dengan adanya perubahan pada diri seseorang, dapat ditunjukkan seperti berubah pengetahuannya, pemahamannya, sikap dan tingkah lakunya, keterampilannya, kecakapan, dan kemampuannya, daya reaksinya, daya penerimaannya dan lain-lain aspek yang ada ada individu.

Dengan adanya kebijakan pendidikan Merdeka Belajar sebagai program baru bagi arah pembelajaran ke depan tidaklah menjadi hal berbenturan, bahkan sebaliknya menjadi sebuah kebijakan yang berkorelasi dengan program-program pendidikan sebelumnya, seperti; Sekolah Ramah Anak (SRA), Sekolah Sehat, Sekolah Bebas dari Perundungan (bully), Gerakan Literasi Sekolah (GLS), Penguatan Pendidikan Karakter seperti toleransi, saling menghargai, saling menghormati, dan Pembelajaran PAIKEM (Pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Efektif, dan Menyenangkan) (Nasution, 2020 : 8-9).

Merdeka belajar usulan Nadiem, memiliki maksud bahwa guru merdeka memiliki makna unit pendidikan atau sekolah, guru dan muridnya mempunyai kebebasan untuk berinovasi, belajar dengan mandiri, dan kreatif (Kemendikbud, 2020). Kebijakan tersebut merupakan sebuah Grand design pendidikan nasional yang bertujuan untuk perubahan secara fundamental dalam mengakselerasi lahirnya SDM Indonesia Unggul, berkarakter, cerdas, dan berdaya saing. Untuk mempersiapkan generasi emas 2045, menyambut 100 tahun Indonesia merdeka dengan capaian tingkat kesejahteraan, keharmonisan, dan kemartabatan yang tinggi sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945, dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan umum.

Sejalan dengan konsep merdeka belajar yang dicanangkan Mendikbud Nadiem Makarim, keberadaan perpustakaan sebagai salah satu unit pendidikan non formal/institusi pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam mencetak SDM yang unggul berkarakter, cerdas, dan berdaya saing. Dengan adanya perpustakaan, masyarakat dapat belajar dengan mandiri dan mempunyai kebebasan berinovasi. Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, menyebutkan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa (Utami, 2009 : 1).

Salah satu jenis perpustakaan yang ada di Indonesia adalah perpustakaan desa. Perpustakaan Desa merupakan perpustakaan umum yang berada di tingkat pemerintahan paling rendah dalam struktur perpustakaan umum. Landasan keberadaan Perpustakaan Desa adalah Instruksi Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah Nomor 50 Tahun 2000. Perpustakaan Umum Desa berfungsi sebagai kepanjangan tangan dari perpustakaan umum kabupaten/kota (Asnawi, 2015 : 40).

Sebagai lembaga penyedia jasa, perpustakaan desa diharapkan mampu memenuhi kepuasan penggunaannya dengan menyediakan sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Parasuraman, Zeithaml, Berry (1991) dalam (Dharma 2013: 223) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dapat

dikatakan bahwa apabila pelayanan yang diberikan atau diterima pengguna memuaskan maka kualitas pelayanannya dianggap baik dan memuaskan. Apabila pelayanan yang diberikan melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dianggap ideal. Akan tetapi apabila pelayanan yang diberikan atau diterima pengguna lebih rendah dari harapan pengguna maka kualitas pelayanan dianggap rendah atau buruk.

Kualitas pelayanan yang baik atau disebut juga pelayanan yang prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Susanti dan Susanto (2020: 3) menjelaskan bahwa, pelayanan prima pada hakikatnya berarti pelayanan yang di berikan secara maksimal atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan salah satu faktor kunci utama dalam keberhasilan suatu organisasi pelayanan sektor publik seperti perpustakaan.

Menurut Soeatminah dalam bukunya Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan menyebutkan bahwa pelayanan yang baik adalah dengan cepat, tepat waktu, dan benar agar pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan digunakan sebagai tolak ukur bagi perpustakaan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi pengguna perpustakaan (Ramadita, 2014 : 19).

Perpustakaan desa Kerano Kuncoro sebagai perpustakaan umum desa Sri Kuncoro Kecamatan Pondok Kelapa Kabupaten Bengkulu Tengah yang sedang berkembang, selalu senantiasa melakukan perbaikan, pembenahan, dan berusaha mempertahankan kualitas layanannya. Hal ini dapat dilihat dengan disediakannya layanan-layanan seperti peminjaman dan pengembalian (sirkulasi), pembuatan kartu anggota gratis, layanan internet gratis, penggunaan fasilitas secara gratis, waktu pelayanan yang memadai, adanya taman dan pondokan agar pengunjung lebih nyaman, serta koleksi buku yang tersedia untuk berbagai umur dan berbagai literatur.

Keunikan lain dari Perpustakaan Desa Kerano Kuncoro ini yaitu selain pada pengelolaannya terdapat pula program-program unggulan yang dijalankan komunitas di perpustakaan tersebut sehingga penyelenggaraan pelayanan perpustakaan tidak monoton. Hasilnya, banyak penghargaan yang didapatkan, salah satunya yaitu Perpustakaan Desa Kerano Kuncoro dinobatkan sebagai Perpustakaan Desa Terbaik Tingkat Kabupaten Bengkulu Tengah 2 tahun berturut-turut dan menjadi yang terbaik Se-Provinsi Bengkulu.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk

menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan (Crystalia, 2015 : 36). Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menganalisis, menggambarkan, serta menerangkan dan menjawab permasalahan yang akan diteliti secara lebih rinci dengan mengumpulkan data dengan akurat menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian kualitatif ini dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Kerano Kuncoro Desa Sri Kuncoro Kecamatan Pondok Kelapa Kabupaten Bengkulu Tengah. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dipilih betul-betul memiliki kriteria sebagai sampel) (Sugiyono, 2011 : 85).

Informan penelitian ini yaitu Kepala perpustakaan kerano kuncoro sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan pelayanan dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan, sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Perpustakaan Kerano Kuncoro. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model teori Creswell. Peneliti membuat langkah-langkah pengolahan data dengan membuat kategori-kategori atas informasi yang diperoleh (*Open coding*), memilih salah satu kategori dan menempatkannya dalam satu model teoritis (*axial coding*), lalu merangkai sebuah cerita dari hubungan antar kategori (*selective coding*) (Creswell, 2012 : 274).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perpustakaan merupakan organisasi publik yang mempunyai peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Perkembangan perpustakaan mencerminkan kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan suatu masyarakat, sehingga perkembangannya tidak terlepas dari perkembangan masyarakat itu sendiri. Hal itu dapat dimaknai bahwa perkembangan perpustakaan akan dipengaruhi oleh keinginan dan kebutuhan dari penggunanya, sehingga

perpustakaan harus mengupayakan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan penggunanya tersebut.

Dalam memenuhi keinginan masyarakat sebagai pengguna atau pengunjung sesuai harapan, tentunya membutuhkan pelayanan yang berkualitas. Maka dari itu, apabila kualitas pelayanan itu sesuai harapan dalam artian baik atau tinggi, maka penerima layanan akan puas dan harapan yang tercapai itu tinggi. Dalam hal ini yaitu kualitas pelayanan Perpustakaan Desa Kerano Kuncoro.

Kualitas pelayanan bertumpu pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan dan juga ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan penerima pelayanan. Akan tetapi, tidak berarti bahwa penyedia layanan harus menuruti semua keinginan dan kebutuhan penerima layanan. Proses pelayanan harus sesuai prosedur yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan perpustakaan desa kerano kuncoro dapat dilihat menggunakan 3 dimensi yaitu, kualitas interaksi dengan indikator sikap, perilaku dan keahlian, kualitas lingkungan fisik dengan indikator kondisi sekitar, desain, dan faktor sosial, serta kualitas hasil dengan indikator waktu tunggu, bukti fisik dan valensi.

Dalam memberikan pelayanan tentu adanya interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Adanya interaksi yang ditimbulkan dapat menggugah sikap, perilaku dan kemampuan (keahlian) selama proses pelayanan terlaksana dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan perpustakaan hendaknya adanya interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Adanya interaksi yang ditimbulkan dapat menggugah sikap, perilaku dan kemampuan (keahlian) selama proses pelayanan terlaksana dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Untuk mengetahui kualitas interaksi dalam mengetahui kualitas pelayanan di Perpustakaan Kerano Kuncoro, dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

#### 1) Sikap (*Attitude*)

Sikap dalam hal ini yaitu sikap yang ditunjukkan oleh seluruh komponen penyedia layanan selama proses pelayanan. Sikap menunjukkan suatu penilaian yang berbeda-beda yang terjadi karena adanya pemahaman, pengalaman, ataupun pertimbangan yang sudah dialami seseorang terhadap perasaan maupun tindakan. Sikap menghargai dan sopan santun tidak jauh berbeda.

Menghargai pengunjung dapat dilakukan dengan menanyakan keperluan pengunjung perpustakaan, memberikan pelayanan yang dibutuhkan, menyapa serta tersenyum.

### 2) Perilaku (*Behaviour*)

Perilaku merupakan segala macam bentuk interaksi manusia terhadap lingkungannya yang merupakan respon atau reaksi dari stimulus yang didapatkan. Perilaku ini dapat diamati yang terwujud dalam suatu tindakan. Dalam hal ini, perilaku yang ditunjukkan selama proses pelayanan dalam hal komunikasi petugas saat memberikan pelayanan.

### 3) Keahlian (*Expertise*)

Keahlian merupakan suatu kemampuan dalam melakukan sesuatu hal tertentu. Keahlian disini dapat daitirkan sebagai kemampuan dan tingkat pengetahuan serta pemahaman penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Selain itu terdapat keterampilan petugas yang dijalankan menjadi sebuah program di perpustakaan tersebut serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu. Dari data yang diperoleh peneliti dapat dibuktikan bahwa petugas perpustakaan bukan lulusan bidang perpustakaan, akan tetapi petugasnya telah mendapatkan bimbingan literasi dari pihak-pihak terkait perpustakaan dan sebagian lainnya telah mengikuti pelatihan keperpustakaan. Berikut disajikan tabel bimbingan literasi.

**Tabel 1. Data Bimbingan Literasi**

No	Jenis Bimbingan	Jumlah Bimbingan	Pembimbing
1	Pengelolaan administrasi perpustakaan	3	Dispusip Benteng
2	Pengelolaan perpustakaan desa	2	Dosen S1 perpustakaan Universitas Bengkulu
3	Bimbingan pengembangan program perpustakaan	Rutin	Dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi
4	Bimbingan kesiapan dalam perpustakaan kepengurusan	2	Dinas provinsi dan pihak perpustakaan nasional

Sumber: Laporan Kegiatan Promosi Perpustakaan Kerano Kuncoro Tahun 2020

Lingkungan fisik merupakan semua faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan. Keberadaan lingkungan dan sekitarnya dapat

berpengaruh terhadap persepsi keseluruhan kualitas pelayanan. Lingkungan fisik yang dapat dikendalikan dapat memicu meningkatkan kualitas pelayanan. Apabila lingkungan fisik menarik, maka dapat pula menarik minat pengunjung untuk berkunjung, begitu pula sebaliknya apabila lingkungan fisik tidak menarik, maka tidak ada masyarakat yang tertarik untuk berkunjung. Untuk mengetahui kualitas lingkungan fisik dalam mengetahui kualitas pelayanan di Perpustakaan Desa Kerano Kuncoro, dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut :

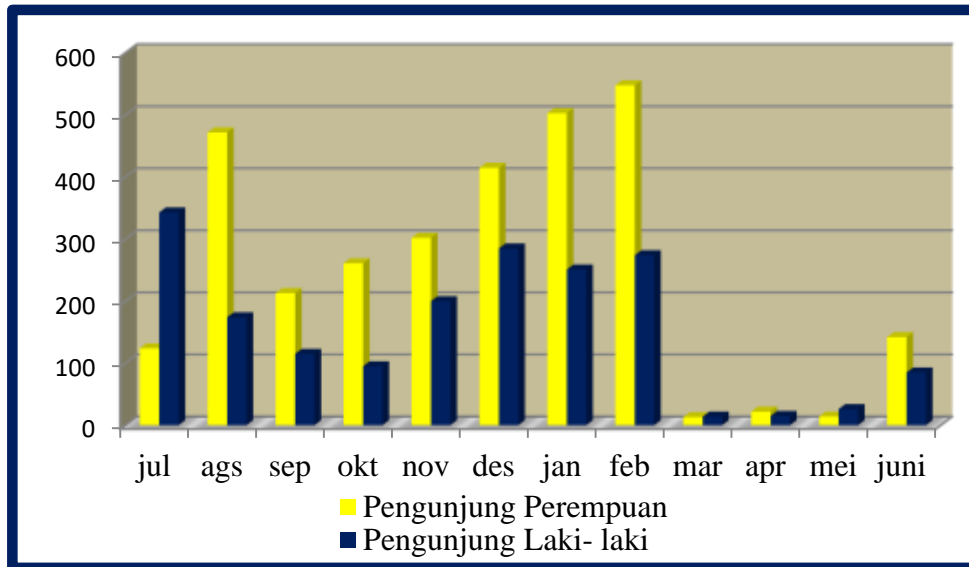
#### 1) Kondisi Sekitar (*Ambient Condition*)

Kondisi lingkungan sekitar dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Tempat pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan, terutama kenyamanan tempatnya. Perpustakaan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengunjung yang datang, baik sirkulasi udara yang baik, tempat yang memadai dan sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti membuktikan bahwa perpustakaan desa kerano kuncoro memiliki lingkungan yang bersih, wangi dengan sirkulasi udara yang bagus dan tidak pengap, buku-buku tertata rapi di rak yang telah tersedia.

#### 2) Desain (*design*)

Fasilitas fisik di desain dengan wawasan, pola dan nilai yang terkandung dalam kegiatan layanan menjadikan lingkungan fisik menjadi menarik dan meningkatkan jumlah pengunjung yang datang. Dengan kreatifitas petugas, perpustakaan di desain semenarik mungkin untuk menarik minat pengunjung. Namun, dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung pada tahun 2020 mengalami penurunan dikarenakan wabah covid 19. Akan tetapi, perpustakaan kerano kuncoro masih membuka pelayanan atau masih melayani kedatangan pengunjung sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah. Desain suatu tempat penyedia layanan untuk masyarakat akan menimbulkan minat bagi pengguna layanan. Ini akan menjadikan nilai tambah bagi pengguna layanan.





Gambar : Jumlah Pengunjung Perpustakaan tahun 2019  
 Sumber: Laporan Kegiatan Perpustakaan Kerano Kuncoro

### 3) Faktor Sosial

Faktor sosial juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Perpustakaan Kerano Kuncoro. Faktor sosial ini berkaitan dengan hubungan masyarakat di lingkungan sekitar. Hubungan tersebut saling terkait dalam memperkenalkan layanan yang sesuai dengan harapan, keinginan dan tujuan serta kepuasan masyarakat. Dapat juga berupa tipe atau jumlah pengunjung yang berada dalam lingkungan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa hubungan sosial masyarakat dengan perpustakaan terjalin dengan baik. Pengunjung yang datang pun bukan hanya dari kalangan masyarakat sekitar. Selain kepada masyarakat, perpustakaan kerano kuncoro juga menjalin kerjasama ke berbagai pihak di luar desa baik dari lembaga pendidikan, lembaga pemerintah serta pers dan media. Kerjasama tersebut dalam bentuk bina desa, pelatihan ataupun kerjasama lainnya yang bermanfaat bagi perpustakaan, masyarakat dan pihak terkait.

**Tabel 2 Daftar Kegiatan Kerjasama Eksternal**

No	Nama / Lembaga	Bentuk Kerjasama
1	Bpk. Agus Setiyanto ( Budayawan)	Pemberian buku
2	Pemerintahan Desa	Silang layang
3	Komunitas Cugung Buluah	Silang layang
4	Taman Baca Ceria ( BP- II)	Silang layang
5	Puskesmas sri kuncoro	Sosialisasi kesehatan masyarakat

Sumber: Laporan Kegiatan Promosi Perpustakaan Kerano Kuncoro Tahun 2020

Hasil merupakan bagian akhir atau konsekuensi akhir ataupun penilaian akhir dari suatu rangkaian peristiwa. Hasil disini dapat diartikan sebagai penilaian paling akhir terhadap pelayanan yang telah didapatkan. Hasil dapat menentukan kualitas pelayanan baik atau buruk. Apabila pelayanan yang didapatkan pengunjung memuaskan dan sesuai ekspektasi ataupun melebihi ekspektasi maka kualitas pelayanannya baik. Sebaliknya jika tidak memuaskan atau bahkan buruk, maka kualitas pelayanannya buruk. Untuk mengetahui kualitas hasil dalam mengetahui kualitas pelayanan di Perpustakaan Desa Kerano Kuncoro, dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

#### 1) Waktu Tunggu

Waktu yang tepat dalam menerima pelayanan salah satu hal penting, karena dengan pelayanan yang tepat waktu maka tidak akan membuat pengunjung menunggu lama. Berdasarkan observasi di lapangan, pemustaka atau pengunjung tidak harus antri panjang untuk mendapatkan pelayanan petugas saat peminjaman dan pengembalian koleksi, maupun yang ingin daftar menjadi anggota perpustakaan. Namun, karena sebagian pelayanan masih dilakukan secara manual, pengunjung membutuhkan waktu beberapa menit untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Berikut disajikan lamanya waktu pelayanan.

**Tabel 3. Waktu Pelayanan Perpustakaan Kerano Kuncoro**

No	Jenis Layanan	Waktu Tunggu
1.	Peminjaman Koleksi	1 menit
2.	Pengembalian Koleksi	1 s/d 2 menit
3.	Pembuatan Kartu Perpus	5 s/d 10 menit
4.	Pendaftaran Anggota	5 s/d 10 menit
5.	Pengisian Buku Tamu	30 detik

Sumber: Hasil penelitian, 2020

Adapun jadwal buka perpustakaan yaitu hari senin s/d sabtu pukul 09.00 WIB s/d 16.00 WIB jam buka malam pukul 19.00 WIB s/d 22.00 WIB, sedangkan hari minggu dan libur nasional tutup. Pelayanan yang dilakukan dengan tepat waktu akan membuat pengunjung merasa puas. Sebaliknya apabila pelayanan dilakukan dengan waktu yang lama pengunjung akan merasa kecewa.

#### 2) Bukti Fisik

Bukti fisik meliputi segala macam fasilitas fisik yang relevan yang digunakan dalam proses pelayanan yang bersangkutan. Fasilitas ini dapat membantu dan mempermudah penyedia layanan dalam melakukan proses pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh didapatkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana perpustakaan desa kerano kuncoro cukup memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana tersebut menjadi suatu keharusan bagi suatu organisasi publik dalam mencapai tujuannya. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia di perpustakaan desa kerano kuncoro adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Daftar Sarana Dan Prasarana Perpustakaan**

No	Jenis Mebeler	Jumlah	Keadaan		Ket.
			Baik	Rusak	
1.	Rak Buku	8	√		
2.	Rak Display Buku Baru	2	√		
3.	Rak Audio Visual	1	√		
4.	Sarana Penyimpanan Katalog	1	√		
5.	Locker Penitipan Tas	1	√		
6.	Rak Surat Kabar	1	√		
7.	Papan Pengumuman	2	√		
8.	Meja Kerja Tugas	2	√		
9.	Tempat Membaca	3	√		Tempat
10.	Televisi	2	√		
11.	VCD Dan DVD Player	30	√		Judul
12.	Komputer	5	√		

Sumber: Laporan Kinerja Perpustakaan, 2020

**Tabel 5. Daftar Peralatan Multimedia Yang Dimiliki Perpustakaan**

No	Jenis multimedia	Jumlah	Keadaan		Ket.
			Baik	Rusak	
1	Televisi	2	√		
2.	VCD Dan DVD Player	30	√		Judul

Sumber: Laporan Kinerja Perpustakaan, 2020

**Tabel 6. Daftar Inventaris Perpustakaan Berbasis TIK**

No	Jenis Barang	Jumlah	Kondisi		Keterangan
			Baik	Rusak	
1.	Komputer pengolahan dan administrasi	2	√		Terhubung ke internet
2.	Komputer pemustaka	4	√		Terhubung ke internet
3	Kapasitas bandwich wifi perpustakaan	10 mb	√		Terhubung ke internet

Sumber Laporan Kinerja Perpustakaan, 2020

### 3) Valensi

Valensi mengacu pada hasil dari suatu pelayanan yang sudah didapatkan. Baik ataupun buruknya terlepas dari penilaian dan evaluasi penerima layanan dari pengalaman yang sudah dirasakannya. Seperti yang disampaikan oleh saudari Angel sebagai pengunjung mengatakan bahwa: "Cukup puas dengan pelayanan disini, tempatnya nyaman. Akan tetapi, mungkin bertambah tahun perpustakaan desa ini dapat menambah koleksi buku agar lebih banyak referensi membaca". Kesan yang didapatkan pemustaka atau pengunjung dapat mempengaruhi citra perpustakaan. Apabila pengunjung merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diperoleh maka dapat menimbulkan citra positif bagi perpustakaan. Sebaliknya apabila pengunjung merasa belum terpenuhi dan kurang memuaskan maka akan menimbulkan citra buruk perpustakaan.

Menurut Titi Darmi (2016) untuk meningkatkan layanan yang berkualitas, salah satu strategi pemerintah adalah menerapkan prinsip-prinsip good governance. Seperti halnya di perpustakaan kerano kuncoro, perlu adanya upaya-upaya atau langkah-langkah atau strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar mencapai pelayanan prima. Berdasarkan data yang diperoleh saat melakukan penelitian, penulis menemukan bahwa ada beberapa upaya yang dilakukan perpustakaan kerano kuncoro dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, antara lain:

#### 1) Melakukan kegiatan promosi perpustakaan

Promosi perpustakaan dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan pengguna tentang kegiatan perpustakaan dengan berbagai cara yang sifatnya mengajak. Kegiatan promosi perpustakaan didukung dengan komunikasi secara efektif dan mudah dimengerti oleh pemustaka atau pengunjung. Promosi menjadi langkah penting bagi perpustakaan dalam memasarkan fasilitas dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Promosi perpustakaan dilakukan dengan kegiatan publikasi dan sosialisasi. Kegiatan publikasi dan sosialisasi dimaksudkan untuk mempromosikan perpustakaan agar masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan kerano kuncoro. Kegiatan publikasi yang dimaksud dengan melalui

bazar buku, media sosial (seperti facebook dan instagram), media cetak (seperti koran) dan media elektronik (seperti radio). Sedangkan kegiatan sosialisasi dimaksudkan untuk mengenalkan program agar masyarakat termotivasi untuk membudayakan gemar membaca. Adapun upaya promosi yang dilakukan perpustakaan kerano kuncoro adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Jenis Kegiatan Promosi Dan Jumlah Promosi**

No	Jenis Promosi	Jumlah Promosi	Ket
1	Poster Perpustakaan	20	
2	Ikut serta dalam kegiatan di desa	≥ 28 Kegiatan Yang Diikuti	Bersih Hidung, Pembagian Bibit, Kegiatan Sosialisasi
3	Mading		Penempelan Kegiatan
4	Media Sosial	Rutin	Facebook, Instagram
5	Kegiatan Taman Baca	2 kali/ tahun	Lomba, Story Telling
6	Pusling	1 kali/bulan	Setiap Pos Kamling
7	Radio	3 kali setahun	Kencana Fm Sri Kuncoro
8	Penataan Ruang Perpustakaan	2 kali/ tahun	
9	Penyediaan Sarana Belajar		
10	Lomba Perpustakaan	2 kali / tahun	
11	Sosialisasi		

Sumber: Laporan Kinerja Perpustakaan Kerano Kuncoro, 2020

## 2) Melakukan pengembangan dan peningkatan kreatifitas pemustaka

Pengembangan dan peningkatan kreatifitas pemustaka dilaksanakan melalui program-program layanan yang dikembangkan perpustakaan kerano kuncoro. Layanan tersebut berupa pengembangan SDM yang ada di desa Sri Kuncoro. Berikut disajikan dalam tabel jenis layanan yang dilakukan perpustakaan kerano kuncoro.

**Tabel 8. Jenis Layanan Yang Dilaksanakan Perpustakaan Kerano Kuncoro**

No	Jenis Layanan	Spesifikasi Layanan
1.	Layanan anak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Story telling</li> <li>• Alat peraga</li> <li>• Perpustakaan keliling</li> </ul>
2.	Layanan lansia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senam sehat</li> <li>• Kerajinan tangan</li> </ul>
3.	Layanan online	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Via sosial media ( whatshapp, instagram, dan facebook )</li> </ul>
4.	Layanan I.T	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan operasional computer</li> <li>• Pelatihan internet</li> </ul>
5.	Layanan koleksi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koleksi umum</li> <li>• Koleksi referensi</li> </ul>

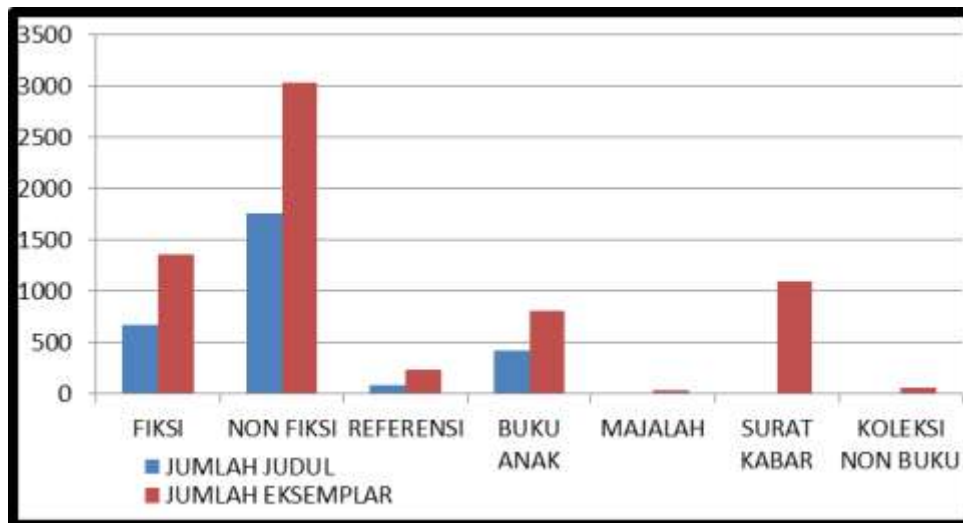
6.	Layanan pengembangan SDM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerajinan bamboo</li> <li>• Keterampilan elektronik ( service handphone)</li> <li>• Pelatihan pembuatan Bross jilbab</li> <li>• Pembuatan pupuk organik cair</li> <li>• Pembuatan Briket dari pelepah sawit</li> <li>• Pelatihan pembuatan tanaman hidroponik</li> </ul>
7.	Layanan aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan pembuatan saos cabai dan saos tomat</li> <li>• Pengolahan bahan pangan sehat untuk anak-anak</li> <li>• Pembuatan produk unggulan ( minyak VCO,keripik belut, abon lele )</li> </ul>
8.	Layanan bimbingan pemustaka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi jenis- jenis buku</li> <li>• Informasi kelas- kelas buku</li> <li>• Informasi koleksi buku terbaru</li> </ul>
9.	Layanan wisata taman baca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baca bersama komunitas</li> </ul>
10.	Layanan eksistensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan silang laying</li> </ul>
11.	Layanan sirkulasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antar jemput peminjaman</li> </ul>

Sumber: Laporan Kegiatan Promosi Perpustakaan Kerano Kuncoro, 2020

### 3) Melakukan pengembangan koleksi bahan pustaka

Pengembangan koleksi bahan pustaka merupakan proses perencanaan untuk mendapatkan literatur pustaka yang seimbang dengan banyak format termasuk buku, tabloid, literatur online dan sumber-sumber media lainnya. Menurut Sutarno N.S (2006) Pengembangan koleksi bahan pustaka memang perlu di kembangkan, karena salah satu kriteria perpustakaan dikatakan baik jika perpustakaan tersebut memiliki koleksi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya.

Penambahan jumlah koleksi bahan pustaka bertujuan agar koleksi bahan bacaan dapat bervariasi sehingga pemustaka lebih mudah mendapatkan bahan bacaan yang diinginkan. Kegiatan ini merupakan upaya preservatif karena perpustakaan desa kerano kuncoro mempertahankan agar koleksi bahan pustakanya terus berkembang. Berikut statistik jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan kerano kuncoro.



Gambar 2 : Jenis Koleksi Yang Dimiliki Perpustakaan  
 Sumber: Laporan Tahunan Perpustakaan Kerano Kuncoro

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan di perpustakaan desa kerano kuncoro sudah tergolong baik. Hal tersebut terbukti berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada beberapa informan bahwa dari 3 dimensi yang digunakan sebagai ukuran untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan kerano kuncoro sudah baik dan masyarakat merasa cukup puas. Pada kualitas interaksi, terdapat indikator sikap, perilaku dan keahlian. Disimpulkan bahwa sikap petugas perpustakaan sudah menunjukkan sikap sopan santun dan ramah, serta tidak membeda-bedakan pengunjung yang datang. Namun, pada indikator keahlian belum berjalan sesuai, seperti terbatasnya tenaga ahli di bidang perpustakaan. Petugas perpustakaan mayoritas lulusan SLTA/ sederajat, akan tetapi telah dilakukan pelatihan dan bimbingan literasi pengelolaan perpustakaan desa. Untuk dimensi lingkungan fisik, kondisi fisik lingkungan sudah menunjukkan baik. Lingkungannya bersih dan nyaman, desain perpustakaan menarik dan faktor sosial masyarakatnya terjalin cukup baik. Pada kualitas hasil, waktu tunggu pelayanan dilaksanakan tidak perlu antri. Fasilitas fisik yang memadai serta kesan yang memuaskan dari masyarakat setelah berkunjung di perpustakaan kerano kuncoro.

Upaya-upaya yang dilakukan perpustakaan desa kerano kuncoro dalam meningkatkan kualitas pelayanannya demi tercapainya pelayanan prima yaitu dengan melakukan kegiatan promosi perpustakaan, melakukan pengembangan dan peningkatan kreatifitas pemustaka dan melakukan pengembangan koleksi bahan pustaka. Hal ini dibuktikan dengan berbagai penghargaan yang diraih oleh perpustakaan kerano kuncoro baik tingkat kabupaten maupun provinsi. Yaitu sebagai perpustakaan terbaik 1 tingkat kabupaten tahun 2019 dan 2020 serta penghargaan perpustakaan terbaik 1 tingkat provinsi tahun 2020.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anggraini, F. S. (2020). Implementasi Merdeka Belajar Di Era New Normal Dan Paradigma Konstruktivisme. *ICISEI*, 1(1), 278-292.
- Antasari, Indah Wijaya. (2019). Perpustakaan “Seneng Maca” sebagai sarana meningkatkan minat baca masyarakat Desa Melung. *Iqra*. 13(01), 4.
- Asnawi, A. (2015). Perpustakaan Desa Sebagai Sumber Layanan Informasi Utama. *Media Pustakawan*, 22(3), 34-40.
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of marketing*, 65(3), 34-49.
- Creswell, J. W. (2013). Steps in conducting a scholarly mixed methods study.
- Crystalia, O Gita. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Darmi, Titi. (2016). Penerapan Prinsip *Good Governance* Untuk Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*. 4(4) : 87-156
- Dharma, Oka Nyoman, Ni wayan Sri Budi dan I Gede Ngurah Sugata. (2013). Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunanya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*. 2(2) : 223.
- Nasution, A. G. J. (2020). Diskursus Merdeka Belajar Perspektif Pendidikan.
- Ramadita, I. (2014). *Analisa Kualitas Layanan Perpustakaan Sma Bakti Idhata Dengan Menggunakan Metode Libqual+™*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Sagala, S. (2006). Konsep & makna pembelajaran. *Bandung: Alfabeta*.



Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta. 85.

Susanto, R., & Susanti, E. (2020). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman*.

Utami, Andayani Fajar. (2009). *Layanan Perpustakaan Desa (Studi Kasus Desa Tugu Selatan, Cisarua, Bogor)*. Depok : Universitas Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.