



## Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna

Moestofa Albakry<sup>1</sup>, Tun Huseno<sup>2</sup>, Darmanto<sup>3</sup>

Universitas Terbuka, Indonesia

\*Email: [moestofaiz@gmail.com](mailto:moestofaiz@gmail.com), [tunhuseno.dr@gmail.com](mailto:tunhuseno.dr@gmail.com), [darmanto@ecampus.ut.ac.id](mailto:darmanto@ecampus.ut.ac.id)

\*Correspondence: Moestofa Albakry

### Article Info:

Submitted:

24-04-2025

Final Revised:

30-04-2025

Accepted:

02-05-2025

Published:

05-5-2025

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna, Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara, pengumpulan data sekunder dilakukan melalui penelusuran dokumen. Informan wawancara berjumlah 11 (sebelas) orang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi Realibility (keandalan) dan Tangible (bukti fisik) masih kurang dan perlu mendapat perhatian, selanjutnya pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) cukup baik dan memuaskan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan daerah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna yang diukur dengan 5 (lima) dimensi Serqual secara umum sudah baik. Untuk meningkatkan kualitas layanan pada Perpustakaan Daerah pemenuhan dan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia, pemuktahiran koleksi baik melalui APBD maupun pelibatan Pihak Ketiga atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) setiap tahunnya serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung perlu dilakukan dan disamping itu optimalisasi pemanfaatan epusda dan penambahan waktu layanan serta kegiatan-kegiatan seminar, Focus Group Discussion (FGD), Lokakarya perlu dilaksanakan untuk memancing minat masyarakat tertarik datang ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan; perpustakaan; natuna

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of Regional Library services at the Natuna Regency Library and Archives Office, The research method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. Primary data collection is carried out through interviews, secondary data collection is carried out through document searches. The interview informants totaled 11 (eleven) people. The findings of the study show that in the dimensions of Realism (Reliability) and Tangible (physical evidence) are still lacking and need attention, then in the dimensions of Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance) and Empathy (empathy) are quite good and satisfactory. This study concludes that the regional library services at the Natuna Regency Regional Library and Archives Office, which is measured by 5 (five) dimensions of Serqual, are generally good. In order to improve the quality of services at the Regional Library, the fulfillment and capacity building of Human Resources, updating collections both through the APBD and the involvement of Third Parties or Corporate Social Responsibility (CSR) every year as well as improving supporting facilities and infrastructure need to be carried out and besides that optimizing the use of EPUSDA and increasing service time and seminar activities, Focus Group Discussion (FGD), The workshop needs to be held to provoke public interest in coming to the Natuna Regency Regional Library.*

**Keywords:** service quality; librar;, natuna

## **PENDAHULUAN**

*Program for International Student Assessment (PISA)* yang dirilis *Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)* pada 2019, menempatkan Indonesia sebagai Negara ke-62 dari 70 negara berkaitan dengan tingkat literasi atau berada 10 negara terbawah yang memiliki tingkat literasi rendah. Budaya literasi menjadi jalan utama sebagai tolak ukur untuk mencerdaskan dan mensejahterakan anak bangsa sekaligus mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang unggul untuk kemajuan Indonesia. Dan Sumber Daya Manusia yang unggul dapat dibangun melalui budaya literasi yang kuat, untuk itu Perpustakaan memiliki peran dalam penguatan literasi ini karena menjadi pusat sumber informasi dan pusat sosial budaya untuk memberdayakan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Natuna sebagai salah satu kabupaten yang berada diwilayah perbatasan memiliki kepentingan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Melalui peningkatan kualitas perpustakaan diharapkan dapat berdampak pada peningkatan literasi masyarakat yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dengan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia ini tentu akan berkaitan dengan penyediaan tenaga kerja, peningkatan derajat hidup masyarakat serta mendukung program-program pemerintah daerah. Demikian sebaliknya jika masyarakat memiliki literasi yang rendah akan berdampak pada rendahnya produktivitas masyarakat, rendahnya kualitas tenaga kerja, meningkatnya angka putus sekolah serta meningkatnya angka kriminalitas. Disisi lain yang menjadi kepentingan Pemerintah Kabupaten Natuna dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Keberadaan perpustakaan memiliki peran penting dalam upaya pemenuhan kebutuhan bahan bacaan bagi masyarakat di wilayah perbatasan. Ketersediaan asupan wawasan dan informasi menjadi modal sosial bagi penguatan diskursus kebangsaan masyarakat. Penguasaan terhadap berbagai disiplin ilmu akan mendorong peluang dan memperbesar partisipasi masyarakat dalam setiap program pembangunan. Hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala jenis bahan pustaka secara lengkap dan akurat sesuai kebutuhan pengguna, menyediakan sarana pencarian informasi yang berbeda-beda, dan dari sisi kepentingan perpustakaan maka tujuan diselenggarakan layanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal dapat tercapai apabila perpustakaan dikelola secara baik dan benar, menyelenggarakan layanan bahan pustaka, kegiatan penyebaran informasi, ditunjang dengan kegiatan promosi perpustakaan serta penciptaan lingkungan yang dapat menumbuhkan peningkatan minat baca. Layanan perpustakaan dikatakan efektif apabila perpustakaan mendapatkan banyak kunjungan pemustaka yang datang memanfaatkan fasilitas yang disediakan perpustakaan. Banyaknya pengunjung perpustakaan dapat menjadi indikator pengukuran kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan hal ini terjadi juga layanan perpusatakaan sesuai dengan harapan pemustaka dan bahkan melebihi harapan pemustaka dan dapat dikatakan bahwa layanan merupakan elemen utama keberhasilan

organisasi perpustakaan dan layanan juga merupakan tulang punggung administrasi perpustakaan.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna merupakan perpustakaan umum yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna memegang peranan penting dalam penciptaan akses terhadap bahan literasi bagi masyarakat. Selama lima tahun terakhir, jumlah kunjungan ke Perpustakaan Daerah mengalami penurunan yang berfluktuasi, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 1. berikut ini:

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 – 2023**

KATEGORI	TAHUN					Jumlah	%
	2019	2020	2021	2022	2023		
Pelajar	5.174	2.015	2.248	3.279	2.825	15.541	71,59
Mahasiswa	302	104	525	451	323	1.705	7,8
Pegawai & Umum	563	176	636	1.298	1.789	4.462	20,55
Jumlah	6.039	2.295	3.409	5.028	4.937	21.708	100

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, 2024, data diolah

Berdasarkan Tabel 1. di atas, dapat dilihat bahwa selama lima tahun terakhir jumlah pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna mengalami penurunan. Jumlah pengunjung menurun dari yang sebelumnya sebanyak 6.039 pengunjung di tahun 2019 menjadi 2.295 pengunjung di tahun 2020 dan mengalami kenaikan pada tahun 2021 menjadi 3.409 pengunjung dan terus naik menjadi 5.028 pengunjung pada tahun 2022 dan turun kembali pada tahun 2023 menjadi 4.937 pengunjung. Dan jika dibandingkan dengan tahun 2019 pengunjung perpustakaan selama 5 (lima) tahun ini mengalami penurunan. Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna juga didominasi oleh pelajar dengan kontribusi rata-rata sebesar 71,59 %.

Awal tahun 2022 Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna telah memberikan solusi dengan merilis layanan perpustakaan digital dengan platform aplikasi yang dapat diunduh di Playstore, yaitu aplikasi e-Pusda. E-Pusda menyediakan layanan peminjaman buku digital dari berbagai kelas/kategori. Kategori buku yang dapat diakses pada aplikasi e-Pusda diupayakan dapat memenuhi kebutuhan bahan literasi semua kalangan. Berdasarkan data dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna, aplikasi e-Pusda telah dikunjungi sebanyak 1.502 pengguna pada tahun 2022 dan sebanyak 755 pengguna pada tahun 2023.

Terkait dengan penurunan kunjungan pada perpustakaan daerah Kabupaten Natuna ini, penulis melakukan observasi awal dan menemukan beberapa kondisi yang kemungkinan akan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan, diantaranya:

- 1) Masih terdapat kelemahan pada ketepatan waktu pelayanan yang diberikan petugas kepada pemustaka, dimana sering terjadi waktu istirahat petugas perpustakaan yang tidak konsisten, petugas selalu lebih cepat menutup waktu pelayanan lebih cepat dari seharusnya.

- 2) Kondisi ruangan perpustakaan yang masih terintegrasi dengan ruang kerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, sehingga aktivitas yang tidak berkaitan langsung dengan pelayanan perpustakaan dapat dirasakan dari dalam ruang baca misalnya suara percakapan, suara pintu ditutup, suara kursi digeser, suara mesin pencetak (printer), lalu lalang pegawai, dan aroma makanan.
- 3) Masih minimnya fasilitas pendukung untuk para pemustaka, hal ini terlihat seperti penerangan ruang layanan belum memadai (kurangnya pencahayaan), belum tersedianya fasilitas lesehan pada ruang baca anak, belum adanya fasilitas musholla, akses pendukung untuk penyandang disabilitas dan belum tersedianya area parkir khusus pengunjung perpustakaan.
- 4) Pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi, layanan OPAC (Online Public Acces Catalog), pengisian buku tamu, dan pendaftaran keanggotaan perpustakaan mengalami hambatan disebabkan adanya kerusakan pada perangkat lunak aplikasi otomasi perpustakaan INLIS Lite (Integrated Library System) sejak akhir tahun 2018 sampai saat ini.
- 5) Masih terbatasnya jumlah koleksi perpustakaan, minimnya koleksi muatan lokal dan dapat dikatakan bahwa pembaharuan koleksi buku sangat lambat. Koleksi yang tersedia didominasi pengadaan bahan bacaan pada tahun 2007 dan 2008.
- 6) Sumber daya manusia pengelola perpustakaan belum memadai, dimana terbatasnya tenaga fungsional Pustaka. Pustakawan yang tersedia masih bekerja rangkap jabatan dan melaksanakan tugas pekerjaan kedinasan lainnya.

Berdasarkan fenomena terjadinya penurunan jumlah kunjungan dan berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna”.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah dalam penelitian ini penulis menggunakan Teori Servqual menurut Parasuraman (dalam Wahyuni,2015) dengan 5 (lima) dimensi utama yaitu Realibility (realibilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik). Melalui 5 (lima) dimensi ini dilakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka.

Tujuan penelitian ini adalah untuk Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan daerah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna. Dan adapun kegunaan penelitian ini untuk kegunaan praktis adalah sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna, dan kegunaan teoritis Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi menambah kualitas kajian keilmuan agar bisa lebih luas dan lebih tajam lagi sehingga dari topik tersebut terkait peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih berkembang dan menambah wacana bagi para akademisi, peneliti selanjutnya agar pengembangan ilmu dan penelitian menjadi masukan yang bernilai lebih bagi ilmu administrasi publik atau manajemen public secara umum.

---

## **METODE**

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif (*qualitative-descriptive*). Berdasarkan pendapat Creswell (2013) yang mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Sugiyono, 2013). Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan berbagai pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum dan menafsirkan makna data (Ghozali, 2016). Selain kepada pemahaman asli di atas, Garna (1999:32) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa tidak selalu memerlukan kuantifikasi.

Selain pendekatan deskriptif penelitian ini juga bernuansa fenomenologi yang diperkenalkan oleh Husserl (1970) pendekatan ini beranjak dari kebenaran fenomena, seperti yang tampak apa adanya (Ferguson, 2001). Suatu fenomena yang tampak sebenarnya refleksi yang tidak berdiri sendiri karena yang tampak itu adalah objek yang penuh makna yang transendental (Basrowi & Sukidin, 2002). Oleh karena itu, untuk mendapatkan hakikat kebenaran, maka harus menerobos melampaui fenomena yang tampak. (Waters, 1994).

Menurut Orleans (2000) (Basrowi & Sukidin, 2002), fenomenologi digunakan dalam dua cara mendasar, pertama untuk menteorikan masalah yang substansial, dan kedua untuk meningkatkan kecukupan metode penelitian sosiologis. Lebih lanjut, sebenarnya pendekatan fenomenologi berupaya menawarkan sebuah koreksi terhadap tekanan bidang tersebut pada konseptualisasi positivis dan metode-metode risetnya yang menganggap bahwa isu yang ditemukan oleh metode fenomenologi sebagai suatu hal yang menarik.

Artinya penelitian ini berusaha mengungkap makna bagaimana menganalisis kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah di Kabupaten Natuna. Peneliti berusaha memahami pemahaman informan terhadap fenomena yang muncul dari kesadarannya, serta fenomena yang dialami oleh informan dengan melakukan pengamatan partisipan, wawancara yang intensif, melakukan analisis kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah di Kabupaten Natuna.

Sumber informasi dalam penelitian ini berupa Data Primer yang diperoleh langsung dari informan yang diperoleh dari hasil wawancara (transkrip hasil wawancara) dalam menganalisis kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna, sedang Data Sekunder yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer yang bersumber dari buku, jurnal, laporan tahunan, literatur dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Sumber informan dalam penelitian ini berjumlah 11 (sebelas) orang, baik informan pengelola perpustakaan maupun informan pengunjung (mahasiswa, masyarakat umum dan siswa).

## **Prosedur Pengumpulan Data**

Selama penelitian berlangsung, penggunaan metode pengolahan data sangatlah penting untuk melakukan efisiensi penelitian. Semua transkrip dan catatan harus mudah disalin, mudah dirujuk silang (*cross-reference*) menurut Denzin & Lincoln (2009:291). Sesuai dengan sifat penelitian kualitatif, pengolahan data dilakukan berbarengan dengan kegiatan pengumpulan data dan informasi. Tahap pertama pengolahan data dimulai dari penelitian pendahuluan hingga tersusunnya usulan penelitian. Kedua, pengolahan data yang lebih mendalam dilakukan

---

selama kegiatan wawancara dan pengumpulan berbagai informasi lapangan di lokasi penelitian. Kemudian dilakukan pemeriksaan keabsahan data hasil wawancara dengan informan penelitian serta membandingkan data tersebut dengan berbagai informasi yang terkait.

Tahap akhir adalah interpretasi data dan informasi yang telah diperiksa keabsahannya dengan pendekatan analisis triangulasi. Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas beberapa tahapan yaitu : (1) melakukan pemetaan dan identifikasi aktor (individu atau organisasi) yang terlibat dalam menganalisis kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah di Kabupaten Natuna, (2) menyusun kategori dan klasifikasi peran-peran aktor (individu atau organisasi) yang berkolaborasi tersebut, (3) mengidentifikasi keterkaitan relasi antar aktor (individu atau organisasi) berkolaborasi, (4) menginterpretasi serta menjelaskan dinamika relasi aktor (individu atau organisasi) dalam berkolaborasi dan dimensi lain yang terbentuk, (5) menarik kesimpulan berdasarkan hasil dari tahap sebelumnya).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebagai dinas teknis yang melayani masyarakat, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna menjalankan pelayanan bidang kepastakaan dan pelayanan bidang kearsipan. Untuk melaksanakan fungsi pelayanan publik dalam bidang kepastakaan telah disusun atau di persiapkan standar pelayanan bidang perpustakaan antara lain sebagai berikut :

- 1) Standar Layanan Keanggotaan, Berisi standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna dalam memberikan jasa pelayanan pendaftaran keanggotaan perpustakaan dan pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan.
- 2) Standar Pelayanan Sirkulasi, Berisi standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna dalam memberikan jasa pelayanan peminjaman koleksi
- 3) Standar Layanan Perpustakaan Keliling, Berisi standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna dalam memberikan jasa pelayanan peminjaman koleksi yang dilaksanakan oleh unit perpustakaan keliling (mobil perpustakaan).
- 4) Standar Layanan Surat Keterangan Bebas Pustaka, Berisi standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab Natuna dalam memberikan jasa pelayanan penerbitan Surat Keterangan Bebas Pustaka.
- 5) Standar Layanan Loker Penitipan, Berisi standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna dalam memberikan jasa pelayanan penitipan tas dan barang bawaan pemustaka di loker penitipan barang.
- 6) Standar Layanan Internet/Hotspot, Berisi standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna dalam memberikan jasa pelayanan internet gratis bagi pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna menetapkan standar pelayanan melalui dikeluarkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna Nomor 11 Tahun 2022. Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna menjadi pedoman bagi petugas dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Pembahasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah

---

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian dalam mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan daerah pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Natuna ini menggunakan metode Servqual dengan 5 (lima) dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty*, dan *Tangible*. Indikator yang diukur dalam kualitas pelayanan mengacu pada Metode Servqual tahun 1986 dengan penjelasan sebagai berikut:

### **1. Pelayanan Perpustakaan Dimensi *Reliability***

*Reliability* yang dijabarkan dengan arti kehandalan Perpustakaan Daerah dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka menyangkut kesigapan, kesesuaian serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Morgan dan Murgotroyd (dalam Warella 1997:16) menyebutkan jika *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu. Namun pada perkembangannya berdasarkan Servqual *Reliability* berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat tanpa membuat kesalahan, tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pengelola diperoleh informasi bahwa layanan diberikan secara totalitas tanpa keasalahan didukung dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dengan baik yang berpedoman pada standar Perpustakaan Nasional, dengan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana dan prasarana pelayanan tetap diberikan tanpa kesalahan dan secara maksimal. Terhadap Pustakawan yang terbatas kami beri dukungan dengan menyediakan petugas (Pegawai Tidak Tetap) yang kami latih secara internal dan Untuk ketersediaan sarpras kami upayakan menggunakan yang ada dan kami coba untuk di tata sebaik mungkin, bersih dan nyaman untuk pemustaka, untuk ketersediaan buku kami upayakan dengan mengajukan bantuan hibah buku dari berbagai sumber dan kami upayakan update dengan dibantu epusda (pustaka digital) sebagai alternatif jika buku yang di butuhkan tidak tersedia. Pustakawan yang tersedia saat ini hanya sebanyak 2 (dua) orang sedangkan yang dibutuhkan sebanyak 14 orang dan ini sudah di sampaikan kepada pihak terkait untuk di rekrutmen, walau demikian pelayanan tetap dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan pengunjung diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, bagi informan mahasiswa prodi pendidikan anak usia dini mengatakan bahwa selama ini buku yang dibutuhkan cukup tersedia walaupun masih terbitan lama dan koleksinya cukup banyak. Untuk layanan peminjaman buku sangat luar biasa bagusnya, karena saat terlambat pengembaliannya selalu diingatkan dan jika tidak sempat dikembalikan dibantu diperpanjang waktu peminjaman. Informan mahasiswa mengatakan bahwa walaupun buku yang diperlukan tidak tersedia dan kurang khususnya prodi ekonomi islam dan sebagai jalan keluarnya pustakawan memberikan alternatif melalui epusda. Dan khusus informan pelajar mengatakan bahwa untuk kebutuhan di luar pelajaran sekolah dirasakan sudah mencukupi untuk koleksi yang ada di perpustakaan ini, namun lebih baik jika terus dimutakhirkan.

Terkait dengan kebutuhan ketersediaan buku yang dihadapi pengunjung perpustakaan baik pemustaka umum, mahasiswa dan pelajar dipenuhi melalui pemanfaatan epusda (perpustakaan digital) yang di kelola Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Natuna dan kebutuhan buku yang seharusnya di penuhi melalui APBD Kabupaten Natuna, untuk setiap tahunnya dilakukan dengan pendekatan mengikutserta pihak ketiga dalam menyediakan buku (hibah) dan kedua kebijakan ini merupakan sebuah inovasi bagi dalam rangka memberikan pelayanan publik secara maksimal, hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Inovasi memang menciptakan sumber daya oleh Drucker (dalam Hadi Prabowo, 2022). Dan lebih luas

didefinisikan oleh E.M. Rogers & Shoemaker (dalam Hadi Prabowo, 2022) bahwa Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dirasakan seperti baru oleh individu. Itu tidak penting, apakah suatu ide objektif baru atau tidak yang diukur dengan selang waktu sejak penggunaan atau penemuan pertama, jika suatu ide tampak baru bagi individu, itu adalah inovasi. Dan dengan inovasi ini pemerintah daerah melalui Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Natuna mendapatkan legitimasi dan kepercayaan dari masyarakat, bahwa pelayanan publik dilakukan secara maksimal. Dan hal ini juga sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Lufunyo (2018) yang menyebutkan Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Pada aspek Realibility ini dapat diambil kesimpulan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan, telah melakukan pelayan yang cepat, tanpa kesalahan dan secara totalitas, yang didukung dengan ketersediaan standar pelayanan berupa SOP, dan SDM serta sarana dan prasarana yang terbatas dan dioptimalkan pemanfaatnya yang ditata dengan sebaik mungkin, bersih dan nyaman dan untuk memenuhi kebutuhan buku dibantu dengan epusda dan secara umum dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Hapsari (2020) dimana dimensi Realibility masih kurang baik terkait terbatasnya tenaga fungsional pustakawan, namun pelayanan yang diberikan memuaskan bagi pemustaka.

## **2. Pelayanan Perpustakaan Dimensi *Responsiveness***

*Responsiveness* menurut metode Servqual berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas/karyawan untuk membantu dan merespon permintaan para pelanggan, serta pemberian pelayanan secara cepat. Kemampuan dan kesediaan ini dipengaruhi setiap petugas yang bertugas di Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna. Semakin cepat dan tepat pelayanan maka kepuasan akan tercipta namun sebaliknya jika petugas lamban dan tidak cekatan pelayanan akan sangat terhambat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pengelola diperoleh informasi bahwa kecepatan dalam merespon permintaan pemustaka, pustakawan dan petugas cukup cepat dan bagus, karena mereka sudah dilatih, setiap pengunjung yang datang langsung disapa ditanyakan buku apa yang diperlukan dan selanjutnya di arahkan ke lantai atas bagi mahasiswa, umum dan pelajar dan lantai dasar bagi anak-anak. Dan disetiap lantai sudah menunggu petugas/pustakawan dan semua pemustaka langsung di dampingi dan terkait dengan buku yang tidak tersedia diarahkan menggunakan epusda, petugas cukup cepat merespon permintaan pemustaka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah tahu bagaimana kemampuan dan kesigapan pustakawan dalam merespon permintaan pemustaka, karena selalu dilakukan pertemuan terkait bagaimana pustakawan/petugas melakukan pelayanan. Kebutuhan pemustaka tetap dilaporkan dan menjadi bahan diskusi internal, setiap permintaan buku oleh pemustaka yang belum terpenuhi untuk dicatat pada form dan form ini menjadi bahan pada pertemuan reguler (triwulan), buku apa yang menjadi prioritas dalam rencana pengadaan buku kedepan. Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna juga melakukan peningkatan kapasitas pustakawan/petugas dalam melakukan pelayanan, dengan mengikutsertakan dalam pelatihan

---

secara daring (*zoom meeting*) dan mendorong tenaga honorer untuk belajar dengan Pustakawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pengunjung diperoleh informasi bahwa pustakawan cukup sigap dan cepat merespon kebutuhan koleksi yang dicari pemustaka dan ini cukup krusial, petugas telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan dibekali dengan pengetahuan yang cukup. Petugas cukup cepat merespon permintaan pemustaka dalam pembuatan kartu anggota misalnya. Walau Pustakawan dan petugas terbatas, mereka cukup bagus dan mereka melayani sebagai tamu, proses peminjaman di layanan depan cukup cepat, pustakawan dan petugas cukup paham dengan buku-buku yang tersedia di rak buku dan pemustaka sangat terbantu. pustakawan/petugas selalu standby di setiap lantai dan ruangan, mereka cukup responsif, selalu menanyakan buku apa yang di butuhkan dan membantu mencari.

Berdasarkan pernyataan beberapa informan terkait dengan pelayanan pada dimensi *Responsiveness* ini dapat disimpulkan dan dijelaskan bahwa Pustakawan dan petugas cukup cepat dan sigap dalam merespon permintaan pemustaka, karena mereka sudah di latih. Setiap pengunjung yang datang langsung di sapa dan di dampingi dan setiap lantai dan ruangan sudah ada petugas yang menunggu. Terkait dengan buku yang tidak tersedia maka di arahkan pada epusda. Kebutuhan pemustaka tetap dilaporkan dan dibahas dalam pertemuan reguler (triwulan) dan menjadi skala prioritas dalam pengadaan buku kedepan. walau Pustakawan dan petugas terbatas, mereka cukup bagus dan mereka melayani sebagai tamu, proses peminjaman di layanan depan cukup cepat, pustakawan dan petugas cukup paham dengan buku-buku yang tersedia di rak buku dan pemustaka sangat terbantu.

Petugas yang melayani pengunjung berusaha maksimal memenuhi segala keperluan pengunjung perpustakaan. Pengelola berusaha untuk memberikan segala perbaikan yang ada. Pernyataan tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Crosby (1979) yang mendefinisikan tentang kualitas dan mengatakan bahwa *quality is conformance to requirements of specification* yang artinya, kualitas adalah kesesuaian dari permintaan atau spesifikasi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan setiap pengunjung yang datang. Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa dimensi *Responsiveness* yang berkaitan dengan kemampuan petugas membantu/merespon permintaan, memberikan pelayanan secara cepat terpenuhi, sehingga dapat membuat pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan, hal ini juga tidak terlepas dari manajerial yang baik dengan melatih tenaga Pegawai Tidak Tetap (PTT) atau honorer untuk memiliki kemampuan sebagai Pustakawan menjadikan petugas/pustakawan yang cukup cepat dan sigap dalam merespon permintaan pemustaka, demikian juga kegiatan yang dilaksanakan berorientasi pada pelanggan berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi permintaan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Yuliana (2020) dimana tingkat kepuasan layanan pada dimensi *Responsiveness* cukup tinggi. Walau perbedaan dalam jenis penelitian, namun tingkat kepuasan pada dimensi cukup tinggi yaitu sebesar 90%.

### **3. Pelayanan Perpustakaan Dimensi Assurance**

*Assurance* berdasarkan *Service Quality* adalah sikap petugas/karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, serta instansi yang memberikan para pelanggan serta rasa aman bagi para pelanggan serta sikap sopan petugas/karyawan juga termasuk dalam dimensi ini. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai semua bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat, sebagai bagian dari pemenuhan fungsi pemerintah yang pelaksanaannya

---

diatur dengan peraturan tertentu. Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atas jasa yang diberikan, maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Crosby (1979) mendefinisikan tentang kualitas dan mengatakan bahwa *quality is conformance to requirements of specification* yang artinya, kualitas adalah kesesuaian dari permintaan atau spesifikasi. Juran (1974) berpendapat bahwa *quality is fitness for use* yang berarti, kualitas adalah kelayakan atau kecocokan penggunaan (M. Ginting & Halim, 2012).

Berdasarkan penjelasan dari informan pengelola bahwa sebagai pelayanan publik tentu harus bersikap ramah, mereka juga mensosialisasikan bahwa Perpustakaan Daerah merupakan tempat yang nyaman, aman dan keamanan barang bawaan telah disediakan loker bagi pemustaka. Dan telah terdapat CCTV dalam rangka mengamankan kendaraan pengunjung. Selama ini juga tidak pernah mengalami kehilangan barang/kendaraan. Dan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah menyiapkan pustakawan dan petugas (tenaga honorer) yang memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk melayani pemustaka. Terkait dengan ketersediaan bahan bacaan diupayakan semaksimal mungkin dan sebagai jalan keluar menggunakan epusda dan dibantu mencari buku yang dibutuhkan di epusnas. Demikian juga pernyataan dari Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna bahwa keamanan pemustaka juga menjadi perhatian kami, dengan keterbatasan yang ada kami berusaha untuk memberikan jaminan keamanan, Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna cukup aman sebagai contoh selama ini tidak pernah terjadi sesuatu hal yang mengancam jiwa pemustaka selama berada di perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pengunjung diperoleh informasi bahwa perpustakaan daerah Kabupaten Natuna mampu menumbuhkan kepercayaan sebab setiap permintaan buku dapat dipenuhi dan pemustaka dilayan dengan baik oleh petugas, dan semua buku untuk mendukung perkuliahan dapat terpenuhi. Dan terkait dengan buku yang tidak tersedia dibantu dengan memberikan alternatif-alternatif buku dan bahkan dengan menggunakan epusda. Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna cukup aman. Untuk keamanan barang bawaan cukup aman, karena barang-barang diletakkan di locker dengan terkunci dan ada CCTV yang memonitor kondisi luar gedung termasuk halaman tempat parkir kendaraan. Dan untuk keterampilan dan pengetahuan petugas dalam menangani aduan atau keluhan cukup baik

Berdasarkan hasil wawancara kepada seluruh informan terkait dengan dimensi *Assurance* pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna dapat disimpulkan bahwa dimensi *Assurance* secara umum sudah diterapkan/terlaksana di Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna, hal ini dapat kita lihat dari hampir semua informan baik pengelola maupun pengunjung menyatakan bahwa perpustakaan masih mampu menumbuhkan kepercayaan pemustaka, dimana kebutuhan buku yang tidak tersedia dibantu dengan memberikan alternatif buku dengan menggunakan epusda. Jika terpenuhi buku-buku yang dibutuhkan maka akan meningkatkan kepercayaan pemustaka. Demikian juga dengan rasa aman, hampir semua informan baik pengelola maupun pengunjung menyatakan bahwa rasa aman dapat diberikan Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna. walaupun dengan keterbatasan yang ada seperti belum adanya tempat parkir, namun telah disediakan CCTV, demikian juga telah disediakan tempat penyimpanan barang (locker). Dan terkait dengan kemampuan dan keterampilan pustakawan cukup baik khususnya dalam menangani pengaduan/keluhan/permintaan terhadap buku dan dari informan pengelola juga telah menyiapkan pustakawan/petugas/tenaga honor yang memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk melayani pemustaka. Dan dapat dikatakan bahwa secara umum pemustaka mendapat apa yang diinginkan dengan arti kata bahwa pada

---

dimensi *Assurance* masyarakat mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan Perpustakaan Daerah.

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai kepada perilaku aparturnya (Pasalong, 2014). Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik (Andhika, 2018).

#### **4. Pelayanan Perpustakaan Dimensi *Empathy***

*Empathy* (empati), yang berarti instansi/perusahaan pemberi jasa pelayanan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan, serta mempunyai jam operasional pelayanan yang nyaman bagi pelanggan. Asas pelayanan adalah hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pada saat mendesain atau mengevaluasi tatacara dan tata aliran pelayanan pemerintahan dan perizinan. Asas-asas ini akan dapat memberikan pedoman tentang efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi, 2013).

Hasil wawancara dengan informan pengelola Perpustakaan Daerah dijelaskan bahwa Perpustakaan memahami permasalahan yang dihadapi pemustaka. Pemustaka datang ke sini tentunya mereka mencari sesuatu (buku), namun mereka tidak menemui dan permasalahan ini mereka sampaikan ke pustakawan, dan sebagai solusinya mereka kami arahkan menggunakan fasilitas perpustakaan digital. Permasalahan mereka terkait kenyamanan ruangan dan mereka selalu memberikan saran dan masukan. Pihak perpustakaan mengetahui permasalahan kenyamanan pemustaka masih menjadi persoalan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna sedang mencoba untuk memperbaiki dengan melakukan penyekatan ruangan (ruang baca) agar pemustaka lebih nyaman dan mereka bisa berlama-lama membaca di perpustakaan dan mereka tidak terganggu dengan aktifitas lainnya. Terkait dengan perpustakaan yang bergabung dengan gedung kantor dinas. Perpustakaan sedang mengajukan usulan pembangunan Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, demikian juga sedang di desain kegiatan anak-anak untuk beraktifitas di luar gedung kantor sehingga tidak mengganggu kegiatan membaca pemustaka lainnya. Dan disamping itu bahwa perhatian secara personal biasa diberikan pada pengunjung baru, didampingi dan diperkenalkan ruangan, buku, waktu pelayanan, persyaratan menjadi anggota dan jumlah buku yang boleh dipinjamkan, perhatian khusus juga diberikan kepada mahasiswa/pelajar yang mendapat tugas dari kampus/sekolah, demikian juga bagi mahasiswa dalam pengerjaan tugas akhir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan pengunjung diperoleh informasi dan penjelasan bahwa secara umum perpustakaan memahami permasalahan yang dihadapi pemustaka buku yang dibutuhkan sampai saat ini masih belum terpenuhi, pemustaka membutuhkan buku terbaru. Pemustaka sudah menyampaikan ke perpustakaan melalui masukan secara tertulis namun sampai saat ini belum tersedia dan perpustakaan menawarkan untuk dipenuhi melalui epusda, demikian juga dengan peminjaman buku yang sudah jatuh

---

tempo dan harus dikembalikan, sementara pemustaka tidak berada di tempat dan petugas memberi solusi untuk dikembalikan setelah kembali ke Natuna dan menawarkan perpanjangan waktu peminjaman, perpustakaan memahami permasalahan pemustaka, dimana ketika pemustaka datang ke perpustakaan dalam kondisi tidak sehat dan tidak bisa naik ke lantai atas, maka petugas membantu untuk mencari dan mengambil buku yang dibutuhkan pemustaka. Petugas juga menunjukkan rasa empati yang luar biasa, dimana petugas menanyakan kondisi pemustaka dan bahkan menawarkan untuk diberikan minuman. Demikian juga dengan perhatian secara personal ada diberikan, khususnya pada mahasiswa dalam menyelesaikan tugas kampus, sehingga banyak buku yang dibutuhkan, pustakawan sangat membantu. Terkait dengan jam operasional secara umum pendapat dari informan menjelaskan bahwa jam operasional sudah ideal dengan waktu layanan pukul 08.00 – 16.00 wib dan hampir semua informan mengusulkan membuka layanan pada hari Sabtu sehingga bisa menjadi objek rekreasi hari sabtu bersama anak-anak guna mendorong minat baca anak-anak, demikian juga bagi kalangan pegawai karena pada Hari Sabtu mereka libur dan mungkin inilah kesempatan bagi pegawai untuk berkunjung ke Perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan baik dari pengelola dan pengunjung pada dimensi Empathy, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan sangat memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan, serta mempunyai jam operasional pelayanan yang nyaman bagi pelanggan walaupun adanya permintaan dari beberapa pengunjung untuk menambah jam operasional, namun secara umum sudah ideal, sehingga dapat dikatakan bahwa pemustaka merasa puas atas pelayanan yang diberikan Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna khususnya pada dimensi ini. Pelayanan yang diberikan perpustakaan pada dimensi ini tentu tidak terlepas dari adanya standar yang telah ditetapkan sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas dilakukan dengan rasa empathy dan perhatian secara personal kepada pengunjung. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul senjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi (Mahmudi, 2013) dan kepercayaan masyarakat sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Pengembangan pelayanan publik harus berorientasi kepada rakyat (Thoha, 2013).

## **5. Pelayanan Perpustakaan Dimensi *Tangibles***

*Tangibles* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh instansi/perusahaan pemberi jasa pelayanan, penampilan fisik petugas/karyawan saat menghadapi pelanggan dan suasana lingkungan perpustakaan. Efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul senjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi (Mahmudi, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Informan pengelola perpustakaan daerah dapat dijelaskan bahwa peralatan dan fasilitas pendukung perpustakaan cukup tersedia. Gedung yang dipergunakan saat ini adalah gedung perpustakaan yang juga di pergunakan secara bersama dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, sehingga space yang tersedia sangat terbatas. Saat ini Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna sedang mengajukan

---

usulan pembangunan gedung perpustakaan melalui dana APBN, sehingga dapat meningkatkan minat baca masyarakat. Saat ini masalah bangku dan meja baca cukup tersedia, walau agak terbatas. Pemustaka datang tidak bergerombolan, sehingga tidak ada pemustaka yang tidak mendapatkan tempat duduk, dan juga sifatnya pinjam buku dan dibawa pulang. Perpustakaan memiliki beberapa AC dan kurang dingin dikarenakan kondisi ruangan agak terbuka. Untuk pencahayaan cukup karena ada beberapa jendela kaca yang berada di dekat ruang baca, ruang diskusi tersedia, dan untuk toilet tersedia walau masih bergabung dengan pekerja kantoran dan menurut perpustakaan masih aman, tidak menjadi masalah. Untuk ruang ibadah belum tersedia mushola tersendiri dan untuk ini perpustakaan menyediakan tempat ibadah dengan menyekat ruang baca. Komputer memang tersedia namun tidak bisa di gunakan karena aplikasi OPAC dalam kondisi rusak dan ini menyebabkan pemustaka langsung mencari buku di rak-rak buku dengan dibantu pustakawan/petugas perpustakaan daerah. Dan terkait dengan petugas dalam melakukan pelayanan menggunakan pakaian dinas karena pustakawan adalah PNS/PTT. Semestinya menggunakan pakaian tersendiri dan menarik Harapan kedepan memang menggunakan pakaian lebih menarik dan terkesan melayani. Epusda merupakan fasilitas digital yang dimiliki perpustakaan saat ini dan karena kekurangan sumber daya manusia maka pengelolannya diserahkan ke pihak ketiga. Fasilitas ini merupakan salah satu cara meningkatkan pelayanan Perpustakaan Daerah. Buku-buku yang ada di epusda menjadi alternatif, karena berbeda dengan katalog buku di perpustakaan, hal ini sebagai bentuk peningkatan pelayanan kepada pemustaka. Pihak perpustakaan gencar melakukan sosialisasi/publikasi melalui berbagai media sosial, apa keunggulan dari epusda ini terutama pada kalangan milenial, sign up atau cara daftar dipermudah dan perpustakaan menyediakan contact person melalui whatsapp yang bisa dihubungkan pemustaka selama 24 jam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan pengunjung diperoleh informasi dan penjelasan bahwa pola pentaan ruangan dan bentuk bangunan masih konvensional, suasana formal, rigid dan konservatif, sehingga dikatakan belum baik dimana gedungnya masih bergabung dengan kantor administrasi, ruang baca tidak tertutup sehingga terganggu dengan aktivitas perkantoran dan aktivitas anak-anak diruang bawah. Kondisi rak buku juga agak berdekatan sehingga terkesan sempit. Pemustaka juga membandingkan dengan kondisi perpustakaan UGM yang menata ruangnya lebih comfort bagi pengunjung artinya perpustakaan tidak lagi menjadi museum yang angker bagi anak muda namun menjadi magnet literasi. Terkait dengan fasilitas pendukung pada perpustakaan daerah Kabupaten Natuna secara umum didapat informasi dan penjelasan bahwa untuk ketersediaan fasilitas tempat duduk (kursi dan meja) cukup tersedia, toilet tersedia walaupun masih bergabung dengan pekerja kantoran kondisi bersih dan tersedia airnya, pencahayaan cukup ditempa baca tetapi agak sedikit kurang di tempat buku atau rak buku, demikian juga dengan penampilan pustakawan cukup baik karena menggunakan baju kerja, sopan dan terlihat rapih dan bersih, menggunakan seragam kantor tidak masalah dan tidak harus menggunakan seragam khusus, yang penting pelayanannya bukan penampilannya. Dan terdapat beberapa fasilitas pendukung yang tersedia namun perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan diantaranya pencahayaan diruangan buku agak redup, penghawaan ruangan masih kurang dingin, tempat sholat yang dibuat bersebelah dengan ruang baca yang dibuat dengan partisi almari dan terkesan seadanya sehingga perlu di perhatikan dan diusulkan untuk dibuat diluar gedung dan tempat diskusi perlu dibuat dan dirancang khusus dengan bangku yang lebih santai dengan konsep kapasitas 6 orang, waktu 60 menit dan disediakan papan tulis serta spidol serta komupter perlu perbaiki sehingga dapat dipergunakan.

---

Berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan baik pengelola perpustakaan maupun pengunjung terkait dengan layanan pada dimensi Tangible berupa daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh instansi/perusahaan pemberi jasa pelayanan, penampilan fisik petugas/karyawan saat menghadapi pelanggan dan suasana lingkungan perpustakaan dapat disimpulkan bahwa layanan belum terpenuhi secara maksimal dengan arti kata bahwa pemustaka belum merasa terpuaskan layanannya pada dimensi ini, meskipun telah disediakan perpustakaan namun masih perlu di tingkatkan. Hal ini dapat kita lihat dimana suasana lingkungan perpustakaan berupa penataan ruangan menjadi salah satu daya tarik pengunjung dan menjadi bagian dari layanan masih belum memenuhi ekspektasi pemustaka, karena dengan model bangunan yang konvensional, perpustakaan masih bergabung dengan kantor dinas tentu dengan space yang sangat terbatas membuat penataan ruangnya tidak begitu menarik dan perlu di perbaiki, dimana ruangbaca tidak tertutup sehingga pemustaka terganggu dengan aktifitas perkantoran, suara, kegiatan dengan ramai orang, rak-rak buku yang ada terkesan rapat (berdekatan), ruang baca berdekatan dengan ruangkerja pegawai, dekat dengan dapur kantor dan secara umum dapat dikatakan bahwa penataan ruangan masih belum baik. Untuk fasilitas meja dan kursi dirasakan pemustaka cukup karena belum pernah terjadi kekurangan kursi. dan untuk anak dilantai dasar ada lesehan dengan meja-meja kecil cukup bagus ada nuansa bermainnya. Penghawaan ruangan (AC) masih kurang dingin, mungkin karena ruangan agak terbuka jika dingin sedikit akan lebih nyaman. Pencahayaan lampu ruangan cukup terang karena terbantu dengan beberapa jendela namun perlu ditambah terutama disekitar rak buku. Dan dikawatirkan akan bermasalah jika lampu padam karena jendela tidak banyak dan model bangunan perpustakaan ini minim masuk cahaya. Tersedia toilet namun masih tergabung dengan toilet pegawai dan perlu di pisahkan, toilet cukup bersih dan tersedia air. Tempat ibadah kurang memadai terkesan seadanya yang disekat dengan pembatas rak berdekatan dengan ruang baca, sebaiknya dibuat ruang khusus diluar gedung kantor. Ruang diskusi perlu rancang khusus dengan bangku yang lebih santai, dengan konsep kapasitas 6 orang, waktu 60 menit dan disediakan papan tulis dan spidol. Komputers yang tersedia tidak berfungsi karena rusak perlu di perbaiki dengan spesifikasi yang lebih tinggi. Dan penampilan pustakawan cukup sopan, bersih dan rapih, menggunakan seragam kantor tidak masalah dan tidak harus menggunakan seragam khusus, yang penting pelayanannya bukan penampilannya.

Sebagai tempat belajar sepanjang hayat tentu perpustakaan harus menjadi tempat yang menarik dan menyenangkan. Sarana dan prasarana menjadi faktor utama dalam pemberian perubahan dan peningkatan pengunjung. Jika perpustakaan dapat memenuhi apa yang dibutuhkan pemustaka, maka pengunjung akan merasa senang dan terpuaskan sehingga menjadi nilai tambah bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna, hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan Thoha (2013) yang mengungkapkan kepercayaan masyarakat sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik. Dan Pasalong (2014) mengungkapkan jika aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik maka dukungan anggaran sangat penting, sehingga penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan seoptimal mungkin melalui pemenuhan sarana dan prasarana. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Hapsari (2020) dimana pada dimensi Tangible berupa daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan dalam memberikan pelayanan masih kurang.

Berdasarkan pembahasan terhadap pelayanan perpustakaan daerah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah yang diukur dengan metode Servqual dapat dikatakan bahwa pelayanan secara umum sudah berjalan dengan baik. Proses yang berjalan mulai dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *empaty*, *tangible* dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Setiap faktor yang dilalui oleh Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Natuna adalah proses perubahan dan pengelolaan dalam pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan timbul dengan dukungan sarana prasarana yang optimal. Masyarakat yang dapat bekerja sama dan mengerti setiap proses pelayanan mempengaruhi peningkatan kualitas dari pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Natuna.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas dan jika dikaitkan dengan Grand Theory New Public Management (NPM) yang dipergunakan dalam penelitian ini, penulis melihat bahwa terdapat beberapa karakteristik teori NPM menurut Christopher Hood (dalam Mahmudi, 2013) yang telah diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah terkait dengan pelayanan perpustakaan daerah, sebagai berikut :

### **1. Manajemen Profesional disektor Publik**

Pengelolaan organisasi pelayanan publik ini dikelola secara profesional, dimana peran pimpinan organisasi sangat menentukan. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna selaku pimpinan organisasi pada dasarnya memiliki kebebasan dan keleluasan dalam mengelola perpustakaan secara akuntabel, hal ini terlihat dari beberapa dimensi layanan peran kepala dinas jelas tampak mengelola organisasi secara baik, dimana perpustakaan memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan secara cepat dan merespon permintaan pemustaka, mampu menumbuhkan kepercayaan pemustaka dan memberikan rasa aman serta bertindak demi kepentingan pemustaka dan memberikan perhatian kepada pelanggan serta memiliki jam operasional yang ideal. Hal ini menunjukkan organisasi publik ini telah dikelola dengan baik dan jika ingin pelayanan yang diberikan dapat diberikan secara prima, maka perlu ditingkatkan lagi dengan pola manajemen yang lebih profesional, sehingga dapat memanfaatkan seluruh potensi dan kompetensi yang dimiliki guna menghasilkan secara maksimal layanan kepada publik.

### **2. Adanya Standar Kinerja dan Ukuran Kinerja**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna sebagai organisasi pelayanan publik tentu memiliki tujuan yang jelas dalam pencapaian visi dan misi daerah sebagaimana tertuang dalam dokumen RPJMD dan tentu juga telah menetapkan target kinerja sebagai Indikator Sasaran Kepala Dinas yang harus dicapai dalam mendukung pencapaian target Indikator Kinerja Utama (IKU) Kepala Daerah.

### **3. Penekanan terhadap Pengendalian *Output* dan *Outcme***

Dengan konsep NPM, semua sumber daya organisasi dikerahkan dan diarahkan untuk mencapai target kinerja organisasi. Target kinerja Perpustakaan Daerah tentu berkaitan dengan peningkatan kunjungan masyarakat ke Perpustakaan Daerah melalui peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan hasil wawancara didapati bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai target output berupa pelayanan terbaik kepada publik dan dengan harapan terjadinya peningkatan kunjungan (*outcome*). Pencapaian target output dan *outcome* (hasil) menjadi perhatian dari pimpinan dan ini juga merupakan implikasi dari pelaksanaan dari penganggaran berbasis kinerja (*Perfomance Budgeting*) yang dilaksanakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna.

---

#### **4. Pemecahan Unit-Unit Kerja disektor Publik**

Hal ini berkaitan dengan adanya pembagian kerja yang jelas, dimana pada Perpustakaan Daerah pembagian kerja cukup jelas telah dilaksanakan, dimana semua bidang telah dibagi habis tugas oleh pimpinan organisasi, baik bidang Perpustakaan maupun bidang Kearsipan. Khusus pada Bidang Perpustakaan pembagian kerja sudah terlaksana, hal ini dapat kita lihat adanya pembagian tugas bagi petugas front office (petugas pelayanan di depan) yang bertugas melayani pengunjung yang datang, Pustakawan dan beberapa tenaga honorer yang bertugas sebagai pelayan bagi pemustaka dalam melayani dan mendampingi pemustaka mencari buku yang dibutuhkan, Petugas Pengawasan Perpustakaan yang bertugas mengawasi pelayanan perpustakaan, Kepala Bidang Perpustakaan dan sebagainya. Pembagian tugas yang jelas ini akan memudahkan pimpinan dalam mengukur pencapaian target kinerja sebagaimana telah ditetapkan.

#### **5. Menciptakan Persaingan disektor Publik**

Dalam kaitan pelayanan perpustakaan ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah menciptakan persaingan layanan perpustakaan dengan tujuan untuk menghemat biaya, yaitu dengan menyerahkan pengelolaan perpustakaan digital atau dikenal dengan epusda kepada pihak ketiga. Tugas layanan perpustakaan digital ini sebenarnya menjadi tugas dinas, namun diserahkan ke pihak ketiga dan kondisi ini lebih efisien dibandingkan jika di kelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah yang tidak memiliki tenaga yang menguasai Teknologi Informasi. Sehingga epusda dapat dikelola dengan baik oleh pihak ketiga sebagai salah satu alternatif dalam melayani masyarakat terhadap kebutuhan akan buku bacaan selain Perpustakaan Daerah yang ada saat ini.

#### **6. Mengadopsi Gaya Manajemen Sektor Bisnis ke Sektor Publik**

Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna, telah mengadopsi praktek manajemen swasta ke dalam organisasi publik, hal ini terlihat baik pimpinan Perpustakaan Daerah, petugas sampai Pustakawan memiliki semangat melayani untuk melayani publik dan memberikan yang terbaik bagi pemustaka sebagai pelanggan perpustakaan daerah sebagaimana yang diterapkan dalam manajemen swasta. Dan disamping itu juga telah beradaptasi dengan perkembangan layanan perpustakaan saat ini yang memanfaatkan teknologi informasi yaitu menyediakan layanan epusda.

#### **7. Disiplin dan Penghematan Penggunaan Sumber Daya**

Terkait dengan tingkat disiplin pegawai cukup baik, terutama pada Pustakawan dan pegawai yang membantu pustakawan, hal ini terlihat dari selalu hadirnya mereka dalam pelayanan yang diberikan, dan melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan. Dan dalam penggunaan sumber daya secara ekonomis dan efisien, hal ini dapat kita lihat dengan keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna memanfaatkan secara maksimal sumber daya yang ada, peningkatan kapasitas tenaga honorer dilakukan dengan pelatihan secara internal agar mereka memiliki kemampuan setara dengan Pustakawan.

Penerapan beberapa karakteristik utama teori New Public Management (NPM) diatas jika diterapkan secara optimal tentu memberikan dampak positif bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna sebagai organisasi sektor publik terkait dengan peningkatan produktivitas kinerja organisasi yang pada akhirnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui pengukuran kualitas pelayanan dengan metode Serqual yang menggunakan 5 (lima) dimensi pengukuran terlihat bahwa hampir semua dimensi dapat dimemuaskan pemustaka dan hanya satu dimensi yang terkait dengan ketersediaan sarana dan

prasarana yang perlu didukung secara optimal sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih baik dan optimal. Dan disamping itu juga jika konsep teori NPM benar-benar diterapkan secara maksimal maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna sebagai organisasi sektor publik akan menjadi lebih produktif, efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat, dengan manajemen sektor publik yang fleksibel dan mengakomodir kebutuhan pasar. Dan disamping itu juga dengan didukung inovasi-inovasi dalam pelayanan serta orientasi pelayanan benar-benar menempatkan masyarakat sebagai konsumen yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, dan layanan yang diberikan pada akhirnya akan memberikan kesan positif bagi masyarakat dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna.

## **SIMPULAN**

Dari hasil analisis kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna secara umum sudah baik, pada dimensi *Realibility* (keandalan), pelayanan diberikan secara totalitas tanpa kesalahan, yang didukung dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana yang terbatas yang dioptimalkan pemanfaatannya dan untuk memenuhi kebutuhan buku yang terbatas dibantu dengan *epusda* (perpustakaan digital), sehingga secara umum memberikan kepuasan pelayanan kepada pemustaka, namun perlu dukungan Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana yang memadai, Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), petugas dan pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna cukup sigap dan cepat merespon permintaan pemustaka, selalu siaga dan cukup responsif, kebutuhan buku yang belum tersedia diarahkan menggunakan *epusda* sebagai alternatif dan bahkan pustakawan membantu pemustaka dalam mencari buku yang dibutuhkan. Pada dimensi *Assurance* (jaminan), secara umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka dengan buku yang tersedia dan alternatif buku pada *epusda* serta mampu memberikan jaminan keamanan bagi barang bawaan pemustaka melalui penyediaan locker penyimpanan barang dan CCTV untuk mengawasi halaman parkir kendaraan pengunjung. Demikian juga petugas dan pustakawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam menangani pengaduan/keluhan dan memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pada dimensi *Empathy* (empati), Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna sangat memahami masalah pemustaka seperti buku yang tidak tersedia yang diarahkan menggunakan perpustakaan digital, kenyamanan ruangan yang dibutuhkan pemustaka. Petugas dan pustakawan juga memberikan perhatian secara personal kepada pemustaka dengan baik dan ramah serta memiliki waktu pelayanan yang ideal (pelayanan buka Senin – Jumat, dengan waktu pelayanan pukul 08.00 – 16.00 wib), dan pada dimensi *Tangible* (bukti fisik), Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah belum dapat memberi pelayanan secara maksimal, pemustaka belum merasa terpuaskan atas layanan yang diberikan pada dimensi ini, meskipun telah disediakan namun masih perlu di tingkatkan, seperti penataan ruangan yang belum baik dengan model bangunan yang konvensional, ruang baca tidak tertutup, rak buku yang terkesan rapat, penghawaan ruangan (AC) masih kurang dingin, tempat ibadah yang kurang memadai terkesan seadanya, belum tersedianya ruang diskusi yang dirancang khusus dengan konsep yang lebih santai.

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Natuna adalah bahwa pemenuhan

---

kebutuhan tenaga pustakawan dan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia dapat dijadikan sebagai agenda utama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Natuna dalam upaya peningkatan kualitas layanan, demikian juga pemuktahiran koleksi menjadi prioritas baik melalui APBD maupun pelibatan pihak ketiga melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan penambahan anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana pendukung dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Optimalisasi pemanfaatan epusda serta updating koleksi buku digital perlu dilakukan secara terus menerus dengan didukung kemudahan-kemudahan layanan sebagai bentuk inovasi daerah sebagai alternatif dalam memenuhi kebutuhan buku bagi pemustaka. Usulan dan masukan informan terkait penambahan jam layanan perlu dipertimbangkan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dan terakhir Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna melakukan kegiatan seminar, Focus Group Discussion (FGD), Lokakarya yang dilaksanakan di Perpustakaan Daerah untuk memancing minat masyarakat tertarik datang ke Perpustakaan Daerah dalam mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (meningkatkan literasi, kesejahteraan dan kualitas hidup).

## DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, L. R. (2018), Element and Factor Governance Innovation in Government Public Service. *Jurnal Balitbangda*, 6(3), 207–222. Retrieved from <http://journalbalitbangdalampung.org>
- Arista, R. (2019), Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. 6, no. 4, 280-288.
- Basrowi, & Sukidin. (2002), *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Crosby, P.B. (1979), *Quality is free: The Art of Making Quality Certain*. New American Library, New York.
- Denzin, & Lincoln. (2009), *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ferguson, H. (2001), *Phenomenological Sociology. Znsight And Experience in Modern Society*. London: SAGE Publication.
- Garna, J. K. (1999), *Metode Penelitian: Pendekatan Kualitatif*. Bandung: Primaco Akademika.
- Ghozali, I. (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ginting, M., dan Halim, D.I. (2012), Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*, vol.01 no.02, 182-195.
- Hapsari, R.D., Seftiawan, A.B., dan Umamah. (2020), Servqual Analysis on Merangin Public Library Services, Province Jambi. *Indonesian Journal of Librarianship*, vol.1, no.2, 95-105.
- Lufunyo, H. (2018), Impact of public sector reforms on service delivery in Tanzania. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 5(2), 26–49. <https://doi.org/10.5897/jpapr12.014>
-

- Mahmudi. (2013), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Pasalong, Harbani. (2014), *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prabowo, H, Dadang Suwanda, Wirman Syafri, *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*, Diterbitkan oleh: PT Remaja Rosdakarya, Cetakan pertama, Juni 2022.
- Sugiyono. (2013), *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Toha, Miftah. (2013), *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wahyuni, H.C., Sulistyowati, W., dan Khamin, M. (2015), *Pengendalian Kualitas*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Warella.Y. (1997), *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan sebagai Guru Besar Ilmu Administrasi Negara. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Diponegoro.
- Waters, M. (1994), *Modern Sociological Theory*. New Delhi: Sage Publications.
- Yuliana, L., dan Khusnullaili, F. (2020), Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta dengan Metode *Servqual*. *Al-Maktabah*, vol.5, no.2, 118-129.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).