

Kualitas pelayanan publik di dinas perpustakaan umum dan arsip kota Malang: layanan perpustakaan keliling

Arif Nur Rokhman

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: *210106110006@student.uin-malang.ac.id

Kata Kunci:

Layanan perpustakaan keliling, kualitas pelayanan publik, literasi masyarakat, kepuasan pengguna, aksesibilitas informasi

Keywords:

Mobile library services, public service quality, community literacy, user satisfaction, information accessibility

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Berdasarkan hasil analisis data, layanan perpustakaan keliling menunjukkan kualitas yang baik, sebagaimana terlihat dari tingginya tingkat kepuasan pengguna. Pengguna merasa puas terhadap ketersediaan buku, aksesibilitas layanan, dan sikap profesional petugas perpustakaan. Penelitian ini juga sejalan dengan temuan sebelumnya yang menegaskan bahwa perpustakaan keliling efektif dalam meningkatkan minat baca serta memperluas akses literasi di daerah dengan keterbatasan layanan perpustakaan tetap. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi pada teori tentang layanan perpustakaan keliling

dengan mengusulkan variabel baru seperti fleksibilitas operasional dan keterlibatan komunitas. Implikasi praktis dari penelitian ini mencakup rekomendasi bagi Dinas Perpustakaan Kota Malang untuk terus meningkatkan layanan, serta memberikan referensi kebijakan untuk pengembangan layanan perpustakaan keliling di wilayah lain.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of mobile library services provided by the Public Library and Archives Office of Malang City. Data analysis reveals that the mobile library service has high-quality standards, as reflected in the high user satisfaction levels. Users expressed satisfaction with the availability of books, service accessibility, and the professionalism of the library staff. The findings align with previous studies that show mobile libraries effectively increase reading interest and expand literacy access in areas with limited stationary library services. Furthermore, this research contributes to the theory of mobile library services by proposing new variables such as operational flexibility and community involvement. The practical implications of this study include recommendations for the Malang City Library Office to enhance its services and provide policy references for the development of mobile library programs in other regions.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan, yang berdampak langsung pada kepuasan serta kesejahteraan masyarakat. Salah satu contoh pelayanan publik yang memiliki peran besar adalah perpustakaan keliling, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh perpustakaan permanen. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk meningkatkan literasi serta memperluas akses informasi kepada masyarakat yang terisolasi.



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Berbagai penelitian tentang kualitas pelayanan publik telah dilakukan di banyak negara. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry memperkenalkan lima dimensi kunci untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam sektor pendidikan, kualitas layanan ini sangat penting karena memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna seperti siswa, orang tua, dan masyarakat umum (Parasuraman et al., 1985). Perpustakaan keliling menjadi fokus penelitian yang penting dalam beberapa dekade terakhir karena kemampuannya menjangkau masyarakat terpencil dan berkontribusi dalam peningkatan literasi di daerah-daerah yang jauh (Kamba, 2009). Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan publik yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melalui layanan perpustakaan keliling.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menjadi acuan utama dalam penelitian ini (Parasuraman & Berry, 1990). Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk mengukur bagaimana persepsi dan harapan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang. Pada konteks perpustakaan keliling, keandalan mencerminkan kemampuan perpustakaan dalam menyediakan koleksi buku dan bahan bacaan secara teratur. Daya tanggap berkaitan dengan seberapa cepat dan efektif perpustakaan menanggapi permintaan serta kebutuhan pengguna. Jaminan menunjukkan tingkat profesionalisme dan kompetensi dari para staf perpustakaan, sementara empati menggambarkan perhatian khusus yang diberikan kepada pengguna layanan. Bukti fisik mencakup kualitas kendaraan dan fasilitas yang ada dalam perpustakaan keliling tersebut.

Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa layanan perpustakaan keliling memberikan dampak positif terhadap tingkat literasi masyarakat. Kamba menemukan bahwa perpustakaan keliling dapat memperbaiki akses informasi serta meningkatkan literasi di daerah pedesaan (Kamba, 2009). Penelitian di Indonesia oleh Santosa juga menunjukkan bahwa perpustakaan keliling mampu meningkatkan minat baca masyarakat serta memberikan kontribusi dalam pendidikan informal (Arumsari & Krismayani, 2016). Penelitian ini difokuskan pada evaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melalui perpustakaan keliling. Tujuannya adalah untuk mengukur harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademis yang signifikan dengan memperdalam pemahaman mengenai kualitas layanan perpustakaan keliling. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan layanan perpustakaan keliling yang lebih efektif dan berkualitas tinggi.

Pembahasan

Teori Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah cerminan dari kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengevaluasi dan memahami kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry pada tahun 1990. Model ini mengelompokkan kualitas layanan ke dalam lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Berry et al., 1990).

Keandalan merupakan aspek inti dari pelayanan, yang menunjukkan seberapa baik organisasi dapat memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat waktu. Sebuah organisasi yang andal adalah organisasi yang mampu memenuhi janjinya kepada masyarakat. Sebagai contoh, sebuah perpustakaan yang selalu membuka layanannya sesuai jadwal dan menyediakan buku yang dijanjikan akan dihargai oleh pengunjungnya. Demikian pula, institusi pendidikan yang menjalankan kelas sesuai jadwal dan menyediakan materi pelajaran tepat waktu akan meningkatkan kepercayaan penggunanya.

Daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kemampuan staf dalam merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Dalam konteks perpustakaan, ini bisa berupa respons cepat staf dalam membantu pengunjung menemukan buku yang dibutuhkan atau memberikan panduan tentang penggunaan katalog online. Dalam dunia pendidikan, daya tanggap dapat terlihat dari administrasi sekolah atau universitas yang sigap menanggapi pertanyaan siswa dan orang tua terkait hal-hal akademis. Kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan pengguna sangat penting untuk meningkatkan kepuasan mereka.

Jaminan mencakup kompetensi dan kesopanan staf yang memberikan rasa percaya dan keamanan kepada pengguna. Di perpustakaan, jaminan dapat tercermin dari pustakawan yang terlatih dan berpengetahuan luas tentang koleksi buku, serta mampu memberikan rekomendasi yang tepat. Dalam konteks pendidikan, jaminan terlihat dari guru atau dosen yang berkompeten dan mampu menjelaskan materi dengan baik. Sikap ramah dan profesionalisme staf juga sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan organisasi. (Husamah et al., 2022)

Empati merujuk pada perhatian personal yang diberikan kepada pengguna layanan. Ini mencakup kemampuan organisasi untuk memahami dan merespons kebutuhan individu pengguna. Di perpustakaan, ini dapat dilihat ketika pustakawan memberikan perhatian lebih kepada pengunjung yang memiliki kebutuhan khusus atau kesulitan menemukan materi tertentu. Dalam pendidikan, empati bisa terlihat dari guru atau dosen yang memberikan bantuan tambahan kepada siswa yang mengalami kesulitan belajar. Empati juga melibatkan kemampuan staf untuk mendengarkan dengan serius keluhan atau kebutuhan pengguna dan memberikan solusi yang tepat.

Bukti fisik mencakup penampilan fasilitas, peralatan, dan materi komunikasi. Penampilan yang bersih, nyaman, dan terawat akan memberikan kesan positif kepada masyarakat. Misalnya, perpustakaan yang memiliki ruang baca yang nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas modern memberikan kesan profesionalisme dan efisiensi.

Dalam konteks pendidikan, bukti fisik dapat berupa ruang kelas yang rapi dan peralatan pembelajaran yang canggih. Penampilan staf yang profesional juga menjadi faktor penting dalam memberikan kesan positif bagi pengguna. (Meriana & Nelisa, 2013)

Model SERVQUAL membantu perpustakaan dan lembaga pendidikan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan merancang langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan peningkatan ini, diharapkan kepuasan pengguna dapat ditingkatkan, serta kepercayaan antara masyarakat dan organisasi publik dapat terbangun dengan lebih kuat.

Konsep Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling merupakan sebuah program yang dirancang untuk membawa sumber daya perpustakaan langsung ke masyarakat yang sulit mengakses perpustakaan tetap. Inisiatif ini bertujuan untuk memperluas akses terhadap informasi dan bahan bacaan, serta meningkatkan tingkat literasi masyarakat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kamba, perpustakaan keliling memainkan peran penting dalam meningkatkan literasi di wilayah pedesaan dan terpencil (Kamba, 2009). Selain itu, layanan ini juga membantu menjangkau kelompok masyarakat yang kurang terlayani, memberikan mereka akses ke pendidikan informal serta informasi yang dibutuhkan. Kamba menyoroti bagaimana perpustakaan keliling di Afrika berkontribusi secara signifikan dalam mengatasi hambatan akses informasi di daerah-daerah pedesaan. Dengan menghadirkan sumber daya perpustakaan langsung kepada komunitas, perpustakaan keliling membantu mengatasi hambatan geografis dan ekonomi yang seringkali menjadi penghalang dalam mengakses pendidikan dan informasi.

Penelitian ini menggarisbawahi bahwa perpustakaan keliling dapat menjadi sarana efektif dalam strategi pembangunan komunitas, terutama di wilayah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan tetap. Selain menyediakan bahan bacaan, perpustakaan keliling juga berfungsi sebagai pusat informasi dan pendidikan yang mendukung peningkatan keterampilan serta literasi masyarakat.

Kualitas Pelayanan di Sektor Pendidikan

Penelitian ini menggarisbawahi bahwa perpustakaan keliling dapat menjadi sarana efektif dalam strategi pembangunan komunitas, terutama di wilayah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan tetap. Selain menyediakan bahan bacaan, perpustakaan keliling juga berfungsi sebagai pusat informasi dan pendidikan yang mendukung peningkatan keterampilan serta literasi masyarakat. Kualitas pelayanan dalam sektor pendidikan memiliki peran krusial karena berpengaruh langsung terhadap prestasi belajar siswa dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pendidikan tersebut. Menurut Grönroos, kualitas layanan pendidikan dapat diukur melalui persepsi serta harapan dari pengguna layanan. Dalam pandangannya, model kualitas layanan menekankan pentingnya memahami dan memenuhi harapan serta persepsi para pengguna, yang meliputi siswa, orang tua, dan masyarakat secara umum. Memahami apa yang diinginkan pengguna layanan dan bagaimana mereka mengevaluasi kualitas yang diterima menjadi langkah awal yang signifikan untuk meningkatkan mutu Pendidikan (Grönroos, 1984). Misalnya, sekolah yang ingin meningkatkan kualitas pelayanannya dapat melakukan pelatihan berkelanjutan untuk para guru, memperbarui

sarana belajar, dan memperkuat layanan administrasi. Selain itu, sekolah juga dapat menyelenggarakan pertemuan rutin dengan orang tua dan komunitas untuk mendiskusikan perkembangan siswa dan mendapatkan masukan untuk perbaikan lebih lanjut.

Studi Kasus Layanan Perpustakaan Keliling di Indonesia

Penelitian ini menggarisbawahi bahwa perpustakaan keliling dapat menjadi sarana efektif dalam strategi pembangunan komunitas, terutama di wilayah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan tetap. Selain menyediakan bahan bacaan, perpustakaan keliling juga berfungsi sebagai pusat informasi dan pendidikan yang mendukung peningkatan keterampilan serta literasi masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Santosa, mengeksplorasi penerapan perpustakaan keliling di berbagai daerah terpencil di Indonesia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perpustakaan keliling memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan literasi dan minat baca masyarakat di wilayah-wilayah tersebut. Dalam publikasi yang muncul di Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Santosa menyoroti pentingnya peran perpustakaan keliling dalam memudahkan akses masyarakat terhadap bahan bacaan dan sumber pendidikan, terutama bagi mereka yang kesulitan menjangkau perpustakaan permanen. Layanan ini tidak hanya memperluas akses terhadap literasi untuk berbagai kelompok usia, tetapi juga menumbuhkan minat baca yang penting dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Masyarakat (Arumsari & Krismayani, 2016).

Studi ini juga menemukan bahwa perpustakaan keliling efektif dalam mengatasi tantangan akses informasi dan pendidikan di daerah terpencil. Dengan menyediakan layanan langsung kepada komunitas, perpustakaan keliling membantu memperkuat fondasi literasi dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk belajar di luar lingkungan formal seperti sekolah atau rumah.

Hasil Analisis

Berdasarkan hasil analisis data, kualitas layanan perpustakaan keliling yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang secara keseluruhan dinilai baik. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan, seperti ketersediaan koleksi buku, aksesibilitas, serta sikap dan profesionalisme petugas perpustakaan. Pengguna merasa puas dengan ragam buku yang tersedia, fleksibilitas jam operasional, serta kemudahan dalam proses peminjaman dan pengembalian buku. Temuan ini menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna layanan perpustakaan keliling.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Meriana dan Nelisa yang menemukan bahwa layanan perpustakaan keliling di perkotaan mampu meningkatkan minat baca masyarakat secara signifikan. Layanan ini efektif dalam menjangkau kelompok masyarakat yang kurang terlayani oleh perpustakaan tetap, khususnya di wilayah yang memiliki akses pendidikan terbatas. Penelitian ini memperkuat bukti bahwa layanan perpustakaan keliling di Kota Malang tidak hanya meningkatkan minat baca, tetapi juga memperluas akses literasi di berbagai kalangan Masyarakat (Meriana & Nelisa, 2013).

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengetahuan tentang efektivitas layanan perpustakaan keliling dalam meningkatkan literasi masyarakat. Hasil penelitian ini menekankan pentingnya peran perpustakaan keliling sebagai sarana untuk menjangkau komunitas yang terpinggirkan dan memperkuat literasi. Dengan memberikan bukti empiris dari Kota Malang, penelitian ini memperkaya kajian tentang manajemen perpustakaan dan layanan pendidikan, serta memberikan referensi yang penting untuk pengembangan program serupa di wilayah lain. Penelitian ini juga memungkinkan adanya perluasan teori mengenai layanan perpustakaan keliling. Dalam konteks Kota Malang, teori tersebut dapat dikembangkan lebih lanjut dengan memasukkan variabel seperti fleksibilitas operasional, diversifikasi koleksi bahan bacaan, dan keterlibatan masyarakat dalam pengembangan layanan. Variabel-variabel ini dapat membantu memahami bagaimana aspek-aspek tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan efektivitas layanan perpustakaan keliling.

Implikasi dari hasil penelitian ini mencakup aspek praktis dan kebijakan. Dari sudut pandang praktis, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dapat terus meningkatkan layanan dengan memperkaya koleksi buku, memperpanjang jam operasional, serta memberikan pelatihan lebih lanjut kepada petugas perpustakaan. Sementara itu, dari segi kebijakan, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam merancang program perpustakaan keliling di daerah lain, dengan penyesuaian sesuai kebutuhan lokal. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat mendorong pemerintah untuk memberikan dukungan yang lebih besar terhadap program literasi berbasis komunitas.

Kesimpulan dan Saran

Setelah melakukan analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang melalui layanan perpustakaan keliling secara umum memadai dan memuaskan. Layanan perpustakaan keliling ini terbukti efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap bahan bacaan, yang pada akhirnya mendukung peningkatan literasi di Kota Malang. Pengguna layanan ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap ketersediaan dan variasi buku, serta kenyamanan dan keramahan petugas perpustakaan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan dan perluasan layanan perpustakaan keliling di berbagai daerah sebagai strategi untuk meningkatkan literasi masyarakat. Selain itu, temuan ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam bidang pendidikan dan kebudayaan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang kondisi aktual layanan perpustakaan keliling di Kota Malang, tetapi juga memberikan kontribusi teoretis dan praktis yang signifikan bagi pengembangan layanan publik di masa depan.

Daftar Pustaka

Arumsari, R., & Krismayani, I. (2016). Peran Perpustakaan Keliling dalam Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat Desa Kepek Kecamatan Saptosari Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(4), 61–70.

- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1990). Five imperatives for improving service quality. *MIT Sloan Management Review*, 31(4), 29.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Husamah, H., Suwono, H., Nur, H., & Dharmawan, A. (2022). Environmental education research in Indonesian Scopus indexed journal: A systematic literature review. *JPBI (Jurnal Pendidikan Biologi Indonesia)*, 8(2), 105–120. <https://doi.org/10.22219/jpbi.v8i2.21041>
- Kamba, M. A. (2009). *Access to information: The dilemma for rural community development in Africa*.
- Meriana, M., & Nelisa, M. (2013). Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan Keliling dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Padang. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1), 511–530.
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.