

Implementasi Pelayanan Publik “Silakan” Pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno Dimasa Pasca *New Normal* Di Kota Blitar

Dewi Wulandari ^{1*}

Erlyna Hidyantari ²

Hardiono ³

Wiwik Prihartanti ⁴

Mahardani Febrihapsari ⁵

Muthowif ⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas W.R. Supratman

*e-mail : dewiwulandari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Layanan SILAKAN – Sistem Layanan Online Anda Pesan Kami Antarkan, yang merupakan inovasi Perpustakaan Proklamator Bung Karno dimasa Pandemi COVID-19 yang kemudian digunakan juga pada masa new normal dan pasca new normal untuk melayani peminjaman koleksi perpustakaan, terutama koleksi umum dan layanan anak. Perpustakaan sebagai layanan publik perlu mengevaluasi dan selalu berinovasi untuk mencapai tujuan lembaga. Layanan SILAKAN sangat tepat dan efektif untuk menjadi sarana interaksi antara pustakawan dengan pemustaka selama masa pandemi, namun demikian perlu dikaji keefektifannya di masa new normal dan pasca new normal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara secara mendalam dilakukan kepada subjek penelitian. Subjek penelitian ini adalah 1 orang manajemen perpustakaan, 2 orang staf pelaksana dan 7 pemustaka Layanan “SILAKAN”. Objek penelitian ini adalah Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Metode observasi dengan mengamati koleksi pustaka dan pengunjung perpustakaan. Metode dokumentasi dengan menggali informasi di website perpustakaan, media sosial perpustakaan, artikel, buku, dan media online. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Standar pengukuran pelayanan menggunakan 5 dimensi menurut Valare A. Zeithaml yaitu tangible, realibility, assurance, responsiveness, dan empathy. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi peningkatan kualitas Layanan SILAKAN dengan lebih memberikan informasi detail tentang status koleksi pustaka, upgrade teknologi dengan menggunakan website, dan adanya database yang terpisah dari koleksi pustaka yang lain.

Kata Kunci : layanan SILAKAN, perpustakaan, 5 dimensi kualitas layanan, kualitatif

Abstract

This research aims to implement the SILAKAN Service - Online Service System You Order We Deliver, which is an innovation of the Proclamator Bung Karno Library during the COVID-19 Pandemic which was then also used during the new normal and post new normal periods to serve the lending of library collections, especially general and public collections. children's services. Minangka public service libraries need to evaluate and promote innovation while supporting the institution's goals. The PLEASE service is appropriate and effective as a means of interaction between librarians and users during the pandemic, and action must be taken to ensure it is effective in the new normal and post-new normal times. This Panliten used a descriptive qualitative approach in the UPT of Bung Karno's Proclaimer Library. Kanthi data collection methods include observation, interviews and documentation. In-depth interviews are carried out on the subject of the administrative committee. The subjects of this research were 1 library management person, 2 implementing staff and 7 users of the "PLEASE" service. The object of this research is the Bung Karno Proclaimer Library. Kanthi's observation method uses library collections and library visitors. Documentation method by digging for information on library websites, library social media, articles, books and online media. Data analysis will involve analyzing three components in the form of data reduction, data presentation, and the ability to draw conclusions. The measurement standards use 5 dimensions according to Valare A. Zeithaml, namely tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy. The results of this research provide recommendations for improving the quality of SILAKAN services by providing detailed information about the status of library collections, upgrading technology using websites, and having a separate database from other library collections.

Keywords: PLEASE service, library, 5 dimensions of service quality, qualitative

PENDAHULUAN

Kasus Covid-19 di Indonesia pertama kali diberitahukan oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo pada tanggal 2 Maret 2020. Organisasi Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) Menyatakan penyakit Covid-19 menjadi pandemi dunia pada tanggal 11 Maret 2020, dengan meningkatnya jumlah penderita dan kematian atas penyakit ini yang mulai dari Tiongkok dan terus tumbuh secara global ke seluruh negara. Negara di dunia telah menyetujui untuk menghentikan penyebaran virus Covid-19 yang lebih luas dengan melakukan pola hidup sehat, membatasi aktifitas sosial serta menjaga kebersihan diri. Dengan bekerja dari rumah diharapkan masyarakat memberikan inovasi-inovasi baru untuk menambah ilmu pengetahuan. Informasi sebagai kebutuhan utama manusia dan perpustakaan sebagai penyedia informasi, saat dunia diterpa dengan adanya pandemi Covid-19 dan perpustakaan tidak luput dari imbas pandemi ini. Akibatnya penutupan pelayanan perpustakaan secara langsung menjadi penghambat akses pemustaka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan (Izprilla & Latiar, 2021).

Pelayanan perpustakaan juga harus dilakukan secara online, mulai dari pelayanan sumber informasi maupun pelayanan administrasi. Hakikat pelayanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi. Selain menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, perpustakaan juga harus menyediakan sarana temu balik yang dapat memudahkan pemustaka untuk mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasi (Rahmawati, 2022).

Salah satu instansi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Nasional adalah Perpustakaan Proklamator Bung Karno, Perpustakaan ini terletak di Blitar, Jawa Timur. Seperti yang sudah banyak diketahui, Kota Blitar merupakan salah satu tempat yang mampu memanfaatkan dan pemantapan semangat Ir. Soekarno dari sejak beliau masih tekun dalam jenjang pendidikan sampai beliau wafat. Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan perpustakaan Kepresidenan, serta merupakan salah satu perpustakaan khusus yang didedikasikan sebagai peningkatan budaya serta peradaban yang dilaksanakan melalui pemikiran dari orang besar dalam hal ini didefinisikan sebagai pemikiran dari pahlawan-pahlawan bangsa Indonesia.

Seperti halnya perpustakaan yang lain, perpustakaan Proklamator Bung Karno juga semaksimal mungkin menerapkan pelayanan dan layanan informasi perpustakaan, seperti yang sudah diketahui informasi merupakan salah satu bagian terpenting dalam kehidupan. Manusia membutuhkan informasi setiap menit bahkan setiap saat.

Perpustakaan dinyatakan berhasil jika pengguna jasa terpenuhi kebutuhannya. Sebagai satu-satunya Perpustakaan di tingkat Kota, Perpustakaan harus berusaha menghilangkan citra negatif dari masyarakat. Oleh karena itu, peran strategi pelayanan perpustakaan oleh Perpustakaan Proklamasi Bung Karno sangat diperlukan. Hal ini sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan menuju terwujudnya kepuasan masyarakat untuk mencapai tujuan peningkatan jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Perpustakaan Proklamasi Bung Karno. Sebagai salah satu instansi pelayanan perpustakaan, perpustakaan Proklamator Bung Karno tentu saja berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustakanya. Baik dalam hal pelayanan perpustakaan secara langsung maupun melalui media sosial. Seperti yang kita ketahui, dengan adanya pandemi yang berdampak pada berbagai sektor di dunia dan juga ternyata berdampak pada sistem pelayanan di perpustakaan Proklamator Bung Karno. Pandemi menimbulkan berbagai peraturan baru yang harus diterapkan oleh masyarakat, bahkan dengan adanya pandemi ini menuntut pemerintah untuk membuat kebijakan baru bagi masyarakat. Dengan adanya kebijakan baru, new normal, maka perpustakaan juga ikut serta dalam menghadapi kebiasaan baru. Ada berbagai macam peraturan baru yang terdapat di perpustakaan khususnya Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Perpustakaan memaksimalkan pelayanan dengan mengikuti peraturan ataupun protokol kesehatan pemerintah dan dalam pelayanan diharapkan lebih mempermudah pemustaka dalam mencari sumber referensi yang dibutuhkan (Dani et al., 2021).

Menyikapi kondisi tersebut maka perpustakaan harus mampu beradaptasi dan melakukan inovasi untuk mengurangi resiko penyebaran dan penularan Covid-19 di lingkungan perpustakaan. Kepala Perpustakaan Bung Karno resmi merilis inovasi layanan terbaru yakni SILAKAN (Sistem Layanan Anda Pesan Kami Antarkan) pada Pekan Literasi Kebangsaan dan Kepemudaan dalam rangka peringatan ke-92 Hari Sumpah Pemuda pada tanggal 27 Oktober 2020. Inovasi di tengah pandemi merupakan cara adaptasi agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan untuk peminjaman buku dengan mudah. Dengan inovasi layanan ini, koleksi bahan pustaka Perpustakaan Proklamator Bung Karno bisa dimanfaatkan oleh pemustaka secara optimal dan aman sesuai protokol kesehatan sehingga perpustakaan tidak menjadi klaster baru penularan dan penyebaran Covid-19.

Dalam pelayanan SILAKAN para pemustaka yang akan melakukan pinjaman buku secara online ini dapat dilakukan dengan mentaati beberapa SOP yang diberlakukan oleh pihak perpustakaan. Pada sistem layanan SILAKAN pelanggan dapat meminjam buku secara online dengan melalui nomor whatsapp yang telah disediakan oleh pihak perpustakaan. Setelahnya pelanggan dapat menunjukkan kartu tanda anggota dan menyampaikan jenis buku yang ingin dipinjam. Dalam hal ini pemustaka hanya diperbolehkan maksimal sebanyak dua buku dengan waktu pengembalian maksimal satu minggu atau tujuh hari. Pesanan buku secara online ini akan dikirimkan melalui ojek online dengan biaya pengantaran dibebankan kepada pelanggan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yaitu mengenai standar pelayanan, informasi pelayanan, pengelolaan sistem informasi pelayanan, pengelolaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan, biaya tarif pelayanan, perilaku pelaksana dalam pelayanan. Indikator keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik tersebut yang dijelaskan menurut Zeitham 1990, yaitu terdapat 5 dimensi keberhasilan pelayanan publik berupa dimensi tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy (Zeitham et al., 1990). Dan lima dimensi inilah yang akan menjadi tolak ukur dalam mengetahui bahwa implementasi kebijakan publik apakah telah berjalan dengan semestinya.

LANDASAN TEORI

Penelitian tentang pelayanan publik telah banyak dilakukan. Antara lain yang telah dilakukan oleh (Fitriani, 2019) telah melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Daerah Kota Tangerang Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi salah satu program Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tangerang Selatan yaitu layanan perpustakaan keliling dan merekomendasikan untuk meningkatkan layanan perpustakaan keliling Daerah Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan model evaluasi analisis sistem dengan tahapan masukan, proses dan keluaran. Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa layanan perpustakaan keliling daerah tangerang selatan sudah baik dan maksimal dalam pelaksanaannya. Namun terdapat beberapa kekurangan dalam tahap operasional.

Penelitian lain dilakukan oleh (Paemba, 2021) yang melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Publik Pada Masa New Normal Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana kualitas pelayanan publik pada new normal serta seperti apa kesiapan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dalam melaksanakan pelayanan publik. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui data primer dengan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja cukup bagus dengan nilai rata-rata dari lima dimensi yang menjadi tolak ukur sebesar 3,62 (72%).

Penelitian lain dilakukan oleh (Arif, 2021) yang telah melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan publik terhadap penanganan pengaduan masyarakat tentang data ganda pada instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Dan didapatkan hasil bahwa dalam memberikan pelayanan publik, seluruh

kantor dinas termasuk kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dituntut memberikan pelayanan dengan pola penyelenggaraan yang sesuai aturan. Namun nyatanya, pelayanan saat ini masih kurang dari yang diinginkan dan belum sesuai dengan hasilnya, walaupun sudah berjalan dengan semestinya.

Penelitian lain dilakukan oleh (Selviana, 2020) telah melakukan penelitian dengan judul “ Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Laporan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi Diskominfo dalam implementasi pelayanan publik SP4N-Lapor. Dan didapatkan hasil bahwa komunikasi atau communication, menunjukkan bahwa komunikasi berjalan dilihat dari sosialisasi yang disampaikan pemerintah daerah untuk masyarakat dan pemerintah desa/kelurahan terkait program aplikasi SP4N-Lapor akan tetapi belum maksimal sebab sosialisasi belum merata kesemua wilayah di Bantaeng.

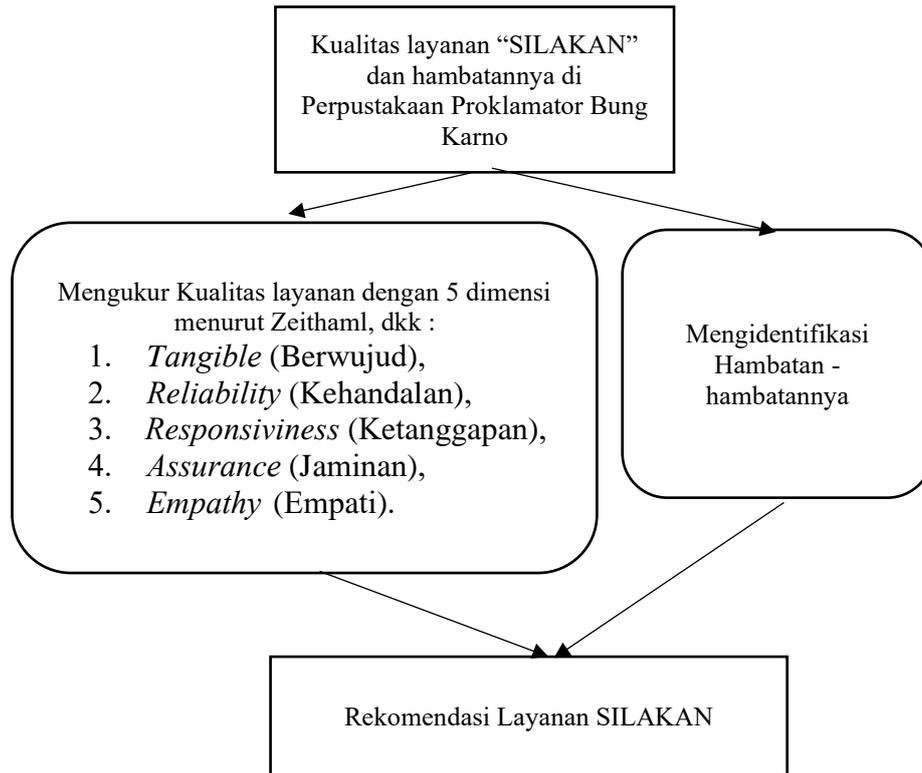
Penelitian lain dilakukan oleh (Febryan et al., 2015), telah melakukan penelitian dengan judul “ Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi studi kasus di badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal Kota Bogor. Dan didapatkan hasil bahwa implementasi pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi di BPPTPM Kota Bogor belum baik.

Implementasi adalah proses untuk memastikan terlaksananya suatu program dan tercapainya program tersebut (Mukarom & Laksana, 2015), sedangkan menurut Daniel A, Mazmania dan Paul A (1979), dalam (Pramono, 2020), menjelaskan bahwa makna implementasi ini merupakan memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Sedangkan menurut (Rachman et al., 2018), ada tiga kegiatan dalam implementasi, yaitu penafsiran, organisasi, dan penerapan. Implementasi terhadap sesuatu harus dapat diukur kinerjanya. Menurut Van Metwer dan Van Horn dalam (Rachman et al., 2018), ada enam variabel yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, serta disposisi implementor. Dalam implementasi, menurut Edward III dalam (Hasrillah et al., 2021) terdapat faktor-faktor keberhasilan yaitu faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan sistem birokrasi.

Sedangkan Pelayanan Publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (Nindy & Atong, 2018). Pelayanan publik adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan publik menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan Pembangunan (Nurdin, 2019). Menurut (Arif, 2021), dalam pelayanan publik, pengguna jasa harus mendapatkan posisi yang lebih tinggi dibandingkan pemberi jasa. Sehingga pelayanan publik dapat dilakukan maksimal. Untuk memaksimalkan kualitas pelayanan publik, ada indikator yang ditentukan berupa kriteria dimensi yang diinisialisasi oleh (Zeithaml et al., 1990), yaitu dimensi Tangible, Realibility, Responsiveness, assurance, dan empathy.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian untuk mengetahui kualitas layanan SILAKAN yang diimplementasikan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada pasca new normal dan mengetahui hambatan - hambatannya. Lokasi penelitian di jalan Kalasan No. 1 Kota Blitar, Jawa Timur. Sumber data penelitian yang dipilih secara purposive sampling dengan sumber data utama yaitu kepala pelayanan Layanan SILAKAN dan dua orang stafnya, dan 7 orang pemustaka yang menggunakan layanan SILAKAN. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahapan analisis data antara lain ; Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Gambar 1. Merupakan kerangka konseptual dari penelitian.



Gambar 1. Kerangka Konsep

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Layanan SILAKAN di UTP Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Penilaian kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dilakukan berdasarkan teori dari Zeithaml dkk, bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan pustakawan saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pustakawan dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, sudah sangat terlihat bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) sudah sangat baik. Kenyamanan tempat, kemudahan proses peminjaman koleksi melalui sistem SILAKAN, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah maksimal.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan 1) segera, 2) akurat, 3) memuaskan pemustaka. Kehandalan pustakawan dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap pustakawan diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pustakawan dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian pustakawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian pustakawan dalam proses pelayanan.

Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum optimal seperti SOP peminjaman yang kurang detail sehingga sedikit membingungkan pemustaka. Dimana sebagian pemustaka masih memahami kalau mengembalikan buku harus datang ke perpustakaan.

Tuntutan kehandalan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pustakawan dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pustakawan dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap pustakawan memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pustakawan memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pemustaka. Ketanggapan untuk merespon pemustaka menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan publik di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan pustakawan dalam melakukan pelayanan, ketepatan pustakawan dalam melakukan pelayanan, kecermatan pustakawan dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu pustakawan dalam melakukan pelayanan. Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM baik itu jumlah maupun kualitasnya. Jumlah pustakawan pelayanan yang kurang serta minimnya kemampuan pustakawan pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pustakawan yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pustakawan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kualitas pelayanan publik di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno antara lain pustakawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pustakawan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, pustakawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, pustakawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dari indikator penilaian yang ada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno telah memenuhi semua indikator.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kecermatan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pustakawan tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak perpustakaan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pustakawan memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan

orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pustakawan yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pustakawan yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, pustakawan melayani dengan sikap ramah, pustakawan melayani dengan sikap sopan santun, pustakawan melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan pustakawan melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pemustaka, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, pustakawan melayani dengan sikap sopan santun, pustakawan melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan pustakawan melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator yang memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu pustakawan melayani dengan sikap ramah, karena masih ada pustakawan yang memberikan senyuman dan sapaan saat melayani pemustaka. Kenyataan tersebut sesuai dengan teori yang ada bahwa pustakawan pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pemustaka.

Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pemustaka akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

B. Penghambat dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sistem SILAKAN di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki beberapa permasalahan dalam proses pelaksanaan sistem SILAKAN, antara lain sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam memaksimalkan kualitas pelayanan, baik itu kualitas maupun secara kuantitas. Jumlah personil yang melaksanakan sistem SILAKAN terdiri dari 1 orang Koordinator dan 3 orang bagian operasional. Berdasarkan data pemustaka

sejak Maret 2021 sampai dengan Juni 2023 terdapat 1.392 pemustaka yang memanfaatkan sistem SILAKAN. Jika dihitung per hari, maka ada 9 sampai 10 pemustaka per-hari. Sehingga perlu ditingkatkan jumlah personil bagian operasionalnya.

Staf layanan SILAKAN juga perlu lebih pro-aktif untuk mengingatkan pemustaka yang terlambat mengembalikan koleksi, apalagi jika koleksi tersebut termasuk yang diminati pemustaka untuk dipinjam. Saat ini, staf layanan SILAKAN sudah membuat daftar tunggu pemustaka yang akan meminjam suatu koleksi. Hal ini sudah bagus dan perlu dipertahankan. Namun demikian, untuk memudahkan staf, diperlukan Sistem Informasi agar secara sistem dapat terdeteksi waktu – waktu penting dan memberikan notifikasi kepada pemustaka yang sudah habis masa jatuh tempo pengembalian koleksi.

2. Kemampuan Literasi Pemustaka

Database sistem SILAKAN masih menjadi satu dengan database keseluruhan pustaka. Ada kode di awal buku yang menunjukkan mana koleksi yang dapat dipinjamkan dan mana koleksi yang tidak boleh dipinjamkan. Pemustaka harus memiliki pengetahuan tentang hal ini sehingga dari awal melakukan peminjaman terhadap koleksi yang memang tidak boleh di pinjam. Secara sistem juga harusnya sudah dapat melakukan penyaringan koleksi yang dapat di pinjam dan yang tidak dapat dipinjam.

Dari sisi pustakawan juga mengharapkan pemustaka yang melakukan peminjaman untuk selalu berada di rumah sesuai dengan alamat yang dituju, karena pernah ditemukan, pustakawan pengirim koleksi tidak menemukan pemustaka yang dimaksud di alamat tujuan sehingga koleksi perpustakaan kembali ke UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Terakhir, pemustaka juga diharapkan membaca SOP Layanan SILAKAN dengan baik, sehingga dapat mengikuti tata cara peminjaman koleksi sesuai prosedur.

3. Peningkatan Sistem layanan SILAKAN

Teknologi yang digunakan pada sistem layanan SILAKAN masih menggunakan WhatsApp Business dimana antarmuka pengguna dalam bentuk teks yang kurang menarik bagi pemustaka. Tautan informasi tentang koleksi perpustakaan juga masih menjadi satu dengan semua koleksi perpustakaan. Bagi pengguna/pemustaka, antarmuka yang menarik dan berbasis grafis diperlukan untuk kenyamanan mata melihat proses peminjaman dengan sistem SILAKAN. Pemustaka juga memerlukan koleksi pustaka yang dapat dipinjam saja di Layanan SILAKAN, jadi koleksi perpustakaan yang tidak boleh dipinjam tidak perlu muncul di sistem SILAKAN. Sehingga diharapkan Layanan SILAKAN memiliki database tersendiri.

4. Kelengkapan Koleksi Perpustakaan yang dapat dipinjam

Pemustaka yang akan menggunakan Layanan SILAKAN harus melihat koleksi buku melalui OPAC. Pemustaka harus memahami informasi detail koleksi yang akan di pinjam, termasuk makna dari kode buku. Karena dari kode buku, pemustaka dapat mengetahui mana koleksi yang dapat dipinjam dan mana yang tidak dapat dipinjam. Database semua koleksi ada dalam OPAC. Dari sudut pandang pemustaka yang minim literasi, terkadang kurang memahami makna kode koleksi ini, sehingga asumsinya semua koleksi yang ada di OPAC dapat dipinjam, padahal tidak. Oleh sebab itu, pemustaka berharap ada perbedaan database bagi pengguna Layanan SILAKAN agar koleksi yang ditampilkan semuanya merupakan koleksi yang dapat dipinjamkan dan dibaca di rumah.

5. Informasi Status Koleksi

Informasi status koleksi sangat penting bagi pemustaka. Status koleksi merupakan kondisi apakah koleksi tersedia dan dapat dipinjam, atau sedang dipinjam, kapan perkiraan koleksi tersebut tersedia kembali dan siap untuk dipinjam. Saat ini, informasi status koleksi yang ada hanya tersedia atau terpinjam dan jumlah item per koleksi. Misalkan ada koleksi berupa buku. Buku tersebut tersedia 4 eksemplar. Jika sedang dipinjam 2, maka ada status ketersediaan 2 dari 4 eksemplar. Masalahnya adalah ketika koleksi tersebut sedang dipinjamkan. Pemustaka perlu

mengetahui kapan perkiraan koleksi tersebut tersedia, di tanggal berapa sehingga ketika tanggal yang ditentukan itu sudah sampai, pemustaka dapat melakukan peminjaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengetahui kualitas pelayanan Layanan SILAKAN di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Penilaian kualitas pelayanan Layanan SILAKAN di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada masa Pasca New Normal sama baiknya dibandingkan pada masa pandemi covid-19 dan masa new normal. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata jumlah pengguna yang relatif sama setiap bulan yaitu 9 sampai 10 pemustaka perhari di tiga masa tersebut. Bahkan jika dilihat dari kualitas layanan pada 5 dimensi menurut Valare A. Zeithaml relatif lebih baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dari sisi SOP yang ada selalu diperbaiki setiap tahun. Pemustaka juga ada yang berulang kali melakukan peminjaman menggunakan Layanan SILAKAN. Faktor penghambat pelaksanaan Layanan SILAKAN antara lain pada Sumber daya manusia yang dalam hal ini disebut pustakawan perlu dibantu dengan adanya teknologi layanan berbasis sistem informasi sehingga aktivitas yang sifatnya pengulangan dapat diotomasi oleh sistem seperti dalam mengingatkan pemustaka jatuh tempo pengembalian dan munculnya status buku pada OPAC lebih terperinci. Jika masih belum dapat dilakukan secara sistem informasi, pustakawan perlu lebih rajin lagi menghubungi pustakawan secara langsung. Jika faktor ini dapat diminimalisir maka kualitas pelayanan dapat lebih maksimal. Selain itu, faktor Kemampuan Literasi Pemustaka. Faktor ini perlu ditingkatkan dengan selalu memberikan informasi dalam beragam bentuk seperti poster dan pamlet yang tersebar luas, iklan di media sosial dan di media cetak lokal. Pemustaka yang memiliki kemampuan literasi yang baik, maka tidak akan dengan mudah menyalahkan pihak lain atau miss-komunikasi dan beda persepsi. Jika faktor ini dapat diminimalisir, maka kualitas pelayanan layanan SILAKAN dapat meningkat. Faktor berikutnya adalah Peningkatan Sistem Layanan SILAKAN, faktor ini berkaitan dengan antarmuka pengguna melalui whatsapp kurang nyaman dilihat pemustaka. Antarmuka atau interface merupakan hal depan dari suatu aplikasi dimana pengguna (pemustakan dan pustakawan) berinteraksi dengan sistem, dalam hal ini sistem aplikasi whatsapp. Pemustaka perlu melihat antarmuka yang menggunakan grafis seperti antarmuka berbasis teknologi web. Faktor berikutnya adalah kelengkapan Koleksi Perpustakaan yang dapat dipinjam, faktor ini berkaitan dengan kelengkapan koleksi perpustakaan yang dapat dipinjam. Pisahkan koleksi perpustakaan secara umum (koleksi referensi, koleksi khusus dan serta koleksi populer / koleksi berkala seperti majalah, tabloid dan koran) dan koleksi yang dapat dipinjam melalui layanan SILAKAN. Buat database yang terpisah. Terakhir, Faktor Informasi Status Koleksi, faktor ini berkaitan dengan jelas dan detailnya informasi status koleksi. Informasi detail meliputi kapan tanggal koleksi yang awalnya status sedang dipinjam kemudian menjadi tersedia untuk dipinjamkan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut : Untuk meningkatkan kualitas layanan SILAKAN, UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan Layanan SILAKAN dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi reliability (kehandalan) yaitu perbaharui dan tingkatkan tools atau teknologi dari yang awalnya menggunakan WhatsApp, ditingkatkan menggunakan web. Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi, UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sebaiknya memisahkan database untuk layanan SILAKAN dengan database keseluruhan koleksi. Jika sistem informasi ini dibuat sesuai dengan kebutuhan operasional layanan SILAKAN maka akan memudahkan rutinitas kerja dari pustakawan. Adanya sistem informasi ini akan memperbaiki database yang dapat dipisahkan dan status koleksi dapat lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. M. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penangan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda pada Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. *Airlangga Development Journal*, 4, 15–22.
- Dani, O. I., Sukaesih, Saepudin, E., & Rukmana, E. N. (2021). Inovasi Pelayanan Perpustakaan dan Informasi saat Pandemi COVID-19 di Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar. *Jurnal Ilmiah Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 1–16.
- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2015). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu)*. 1–9.
- Fitriani, A. (2019). *Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Daerah Kota Tangerang Selatan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hasrillah, Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat melalui Program BPJS Kesehatan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2869–2882.
- Izprilla, S., & Latiar, H. (2021). Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Masa New Normal (Studi Kasus UPT Perpustakaan Universitas Riau). *Jurnal Pustaka Budaya*, 8(1).
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* (B. A. Saebani (ed.)). Pustaka Setia.
- Nindy, E., & Atong, P. (2018). Implementasi Pelayanan Publik. *Jurnal FOKUS*, 16(2), 1–16.
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (ed.)). Media Sahabat Cendikia.
- Paemba, F. E. (2021). *5 dimensi Pelayanan Publik pada Masa New Normal pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik* (Sutoyo (ed.)). Unisri Press.
- Rachman, M. T., Syahida, N. P., & Isnaini, Y. (2018). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bayan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 48–55.
- Rahmawati, I. R. M. (2022). *Pelayanan Perpustakaan pada Masa pandemi COVID-19 di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin.
- Selviana, M. (2020). *Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Delivering+quality+service:+Balancing+customer+perceptions+and+expectations.+Simon+and+Schuster&ots=cgdzhbt-qa&sig=R6wfR4JM9-ehEd3VeMvfOWB8G_I&redir_esc=y#v=onepage&q=Delivering q](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Delivering+quality+service:+Balancing+customer+perceptions+and+expectations.+Simon+and+Schuster&ots=cgdzhbt-qa&sig=R6wfR4JM9-ehEd3VeMvfOWB8G_I&redir_esc=y#v=onepage&q=Delivering%20q)