E-ISSN: 3025-0994
Halaman 2319-2329
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

# Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Di Kabupaten Kuantan Singingi

**[1]Miko Pernando, [2]Abdul Sadad**

[1,2] Universitas Riau
e-mail: miko29pernando@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi layanan yang didapat masyarakat dari Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dinilai belum memenuhi kepuasan pengguna. Buku yang tersedia tidak sesuai dengan sumber daya teknologi dan kebutuhan terbaru masyarakat, komputer yang digunakan mencari katalog perpustakaan dan literatur lainnya, juga sangat kurang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan daerah di Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Kualitas pelayanan diukur menggunakan Teori TERRA yaitu Bukti Fisik (Tangible), Empati (Emphaty), Kehandalan (Reliability), Tanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance). Semua dimensi tersebut telah dilaksanakan oleh perpustakaan daerah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, namun kualias pelayanannya dinilai belum maksimal karena beberapa hal. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi meliputi 2 faktor yaitunya faktor pendukung seperti pendidikan dan pelatihan, serta faktor penghambat yaitu Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi.

**Kata Kunci**: Kualitas Pelayanan, Perpustakaan Daerah, Kuantan Singingi

***Abstract***

*This research was motivated by the fact that the services received by the public from the Kuantan Singingi Regency Regional Library were deemed to have not met user satisfaction. Available books did not align with the latest technological resources and community needs, and computers used to search the library catalog and other literature were also severely lacking. This study aimed to analyze the quality of regional library services in Kuantan Singingi Regency. The research method was descriptive qualitative, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Service quality was measured using the TERRA Theory: Tangible Evidence, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. All of these dimensions have been implemented by the regional library in an effort to improve services to the public, but the quality of service is considered suboptimal for several reasons. Factors influencing service quality at the Kuantan Singingi Regency Regional Library include two factors: supporting factors such as education and training, and inhibiting factors, namely Human Resources and Organizational Culture.*

***Keywords:*** *Service Quality, Regional Library, Kuantan Singingi*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan daerah merupakan salah satu sarana strategis dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam bidang pendidikan, informasi, dan pengembangan literasi masyarakat. Keberadaan perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan peminjaman buku, tetapi juga sebagai pusat informasi, pembelajaran sepanjang hayat, serta wahana pengembangan budaya baca masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan perpustakaan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam

menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara optimal (Ulfah Ruli Hastuti, 2020).

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi saat ini, tuntutan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan semakin meningkat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, inovasi layanan berbasis teknologi informasi juga menjadi kebutuhan agar perpustakaan mampu bersaing dengan sumber informasi digital lainnya. Apabila pelayanan perpustakaan tidak mengalami peningkatan, maka keberadaan perpustakaan berpotensi kurang diminati dan tidak berfungsi secara maksimal (Bambang Hermanto, 2015).

Perpustakaan Daerah sebagai salah satu lembaga pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan minat baca dan menyediakan akses informasi bagi masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti keterbatasan koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana yang belum optimal, serta kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Kondisi tersebut dapat berdampak pada rendahnya tingkat kunjungan dan pemanfaatan layanan perpustakaan oleh masyarakat. Selain itu, faktor sumber daya manusia juga menjadi tantangan dalam peningkatan pelayanan perpustakaan daerah. Kompetensi pustakawan, sikap pelayanan, serta kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan. Apabila aspek-aspek tersebut belum dikelola secara optimal, maka tujuan perpustakaan sebagai pusat informasi dan edukasi masyarakat akan sulit tercapai (Febi Kurniawan, 2021).

Pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan perpustakaan yang senantiasa harus diupayakan peningkatannya karena keberhasilan sebuah perpustakaan (perpustakaan umum) adalah terletak pada pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian masyarakat akan menilai baik buruknya perpustakaan umum pada saat kegiatan pelayanan itu berlangsung (Moenir, 2006). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan yang di dalamnya termasuk layanan dalam penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, perpustakaan umum di tuntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat perpustakaan tidak akan pernah terlepas dari pelayanan (Pasolong, 2010).

Salah satu jenis perpustakaan umum yakni merupakan jenis perpustakaan umum Kabupaten Kuantan Singingi dalam menjalankan kegiatannya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Akan tetapi, dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, nampaknya belum mampu memberikan kepuasan masyarakat penggunanya. Hal tersebut menjadi keluhan dari masyarakat pengguna mengenai koleksi buku di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi yang dirasa tidak mengikuti perkembangan ilmu pengetahuanan seperti buku yang tersedia tidak sesuai dengan koleksi buku yang kita cari, alat teknologi seperti komputer, dan posisi pegawai sesuai dengan kualifikasi pendidikan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kuantan Singingi, jumlah pengunjung pada tahun 2024 sebanyak 1.490 orang. Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Kuantan Singingi. Permasalahan pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan bersumber pada koleksi, sumber daya manusia, dan fasilitas merupakan suatu kendala atau hambatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dimana keadaan ini, juga mempengaruhi minat masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kuantan Singingi, dalam hal ini ditunjukkan oleh jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan itu dari tahun ketahun jumlahnya berkurang bahkan banyak diantara kalangan pengunjung perpustakaan umum tersebut malas berkunjung ke kantor perpustakaan umum diakibatkan pelayanan yang mereka temukan tidak sesuai dengan prosedur perpustakaan yang sebenarnya, yaitu pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sumber daya manusia pemberi layanan berpengaruh besar pada pelayanan yang dihasilkan. Berdasarkan UU Nomor: 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwa untuk dapat menjalankan fungsinya perpustakaan harus dikelola oleh tenaga perpustakaan yang sesuai dengan Standar Nasional Tenaga Perpustakaan yang mencakup kualifikasi pendidikan, kompetensi dan sertifikasi. Kondisi sumber daya manusia di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kuantan Singingi secara kuntitas dan kualitas (kualifikasi pendidikan perpustakaan) masih rendah. Sebagai satu-satunya perpustakaan umun di tingkat kota, dalam artian sebagai sumber ilmu yang dimanfaatkan oleh masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan harus berusaha menghilangkan citra negatif dari masyarakat. Oleh karena itu, pemaparan permasalahan-permasalahan tersebut tentu sajalah manjadi masukan bagi intansi terkait untuk bisa menampung aspirasi dan segala tuntutan dari masyarakat dan diwujudkan dengan tindakan pemberian pelayanan berkulitas bagi masyarakat (Hisyantari, 2019).

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu penelitian ilmiah yang bertujuan memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi dan komunikasi yang mendalam antara peneliti dan objek yang diteliti. Menurut Sembiring et al. (2023), metode penelitian merujuk pada pendekatan sistematis yang digunakan dalam pengumpulan, analisis, dan interpretasi data untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Berbagai metode penelitian dapat digunakan oleh peneliti, dan setiap metode memiliki karakteristik, kelebihan, serta kelemahan masing-masing.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Menurut Sahir (2021) mendefinisikan bahwa teknik pengumpulan data merupakan proses dalam sebuah penelitian dan merupakan bagian yang penting. Teknik pengambilan data harus benar dan sesuai dengan metode agar hasil yang diraih sesuai dengan tujuan penelitian awal atau hipotesis awal yang sudah ditentukan. Penelitian ini menghasilkan ringkasan deskriptif dari peristiwa yang dipilih dengan tetap berfokus pada apa yang terjadi, bukan pada bagaimana atau mengapa peristiwa itu terjadi. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara deskriptif, yaitu dengan menggambarkan dan menganalisis fenomena tanpa memanipulasi variabel. Oleh karena itu, tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kuantan Singingi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan berperan sebagai fasilitator pembelajaran sepanjang hayat dengan menumbuhkan hasrat dan antusiasme yang berkelanjutan terhadap pendidikan. Perpustakaan menyediakan berbagai layanan, termasuk sirkulasi, referensi, dukungan pendidikan, layanan perpustakaan keliling, dan kerja sama antarperpustakaan (Muljono, 2017). Lebih lanjut, meningkatnya permintaan informasi dari siswa dan masyarakat setempat merupakan faktor krusial yang harus ditangani oleh perpustakaan daerah. Hal ini khususnya relevan dalam situasi saat ini, di mana perpustakaan bukan lagi satu-satunya sumber informasi, karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi secara daring (Rodiah, 2021).

Layanan perpustakaan umum mencakup koleksi, fasilitas, dan sumber daya, termasuk penyediaan bahan pustaka secara akurat dan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan umum diharapkan dapat memberikan layanan yang optimal kepada penggunanya, karena layanan perpustakaan merupakan bagian integral dari fungsinya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi yang diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan layanan perpustakaan umum.

**Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah di Kabupaten Kuantan Singingi**

Mengingat jumlah pengunjung Perpustakaan Kabupaten Kuantan Singingi yang fluktuatif dan belum tercapainya target tahunan untuk keterlibatan masyarakat, dinas terkait perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada publik. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji inisiatif-inisiatif yang telah dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kuantan Singingi untuk meningkatkan layanan perpustakaan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Hardiansyah (2011) akan dinilai menggunakan lima dimensi model TERRA: *Tangible* (Berwujud), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan *Assurance* (Kepastian). Keseluruhan dimensi ini dinilai oleh penulis bisa atau dapat mengungkapkan seperti apa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi kepada msyarakat.

***Tangible* (Bukti Fisik)**

Dimensi ini merepresentasikan kapasitas penyedia layanan untuk menunjukkan kehadirannya di tengah masyarakat. Penampilan dan kemampuan fasilitas fisik di Kantor Perpustakaan Kabupaten Kuantan Singingi, beserta kondisi lingkungan sekitarnya, menjadi bukti nyata atas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Hal ini meliputi lokasi fisik layanan, teknologi yang digunakan (peralatan dan perkakas), dan perilaku staf dalam membantu pengguna layanan. Dalam studi ini, dimensi *tangible* didefinisikan oleh indikator-indikator berikut: perilaku petugas, kenyamanan lingkungan perpustakaan, ketersediaan buku, efisiensi proses layanan, ketepatan waktu staf dalam memberikan layanan, kemudahan klien dalam meminta layanan, dan pemanfaatan alat bantu selama pemberian layanan. Bukti nyata yang dapat diamati oleh masyarakat yang mengunjungi Perpustakaan Kabupaten Kuantan Singingi melalui layanan dan ketersediaan buku, pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengunjung.

Pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi telah meningkatkan dimensi nyata. Meskipun demikian, masyarakat umum masih belum puas dengan semua layanan yang diberikan; hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pihak dinas gedung tidak dapat dipenuhi, dan ketersediaan buku baru dan terkini terus menjadi masalah serius hingga saat ini. Selain itu, tata letak rak buku juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat penampilan Perpustakaan lebih menyenangkan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan karena jika pelanggan puas dengan apa yang telah disediakan, itu akan menguntungkan bagi penyedia; sebaliknya, jika pelanggan puas tetapi belum puas, itu akan merugikan penyedia. Pihak dinas melakukan upaya penyediaan buku terbaru dan terkini, memberikan pelayanan yang baik dengan menggunakan peralatan komputer dalam pelayanan, nyaman ruangan perpustakaan, dan fasilitas pendukung yang panjang. Hanya karena keterbatasan dan hambatan tertentu, tugas tersebut di atas belum dapat terselesaikan secara maksimal.

***Empathy* (Empati)**

Tingkat empati ditentukan oleh kemampuan untuk memahami dan berhubungan dengan kebutuhan masyarakat penerima layanan atau masyarakat. Perhatikan setiap isu atau masalah yang dihadapi masyarakat dan berikan layanan informasi ketika masyarakat mengalami kesulitan selama masa perpustakaan. Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan tujuan memahami pengguna layanan, di mana penyedia layanan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tertentu tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan dengan cara tertentu, dan memiliki kenyamanan waktu operasional. Singkat dapat didefinisikan sebagai usaha untuk memahami dan menilai kebutuhan masing-masing pengguna layanan.

Pelayanan publik di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah mencapai tingkat Emphaty. Penilaian kualitas publik yang telah dilakukan sesuai dengan tuntutan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mencakup penanganan keluhan pengguna layanan, pegawai yang memberikan layanan secara non-diskriminatif, dan

petugas yang memberikan layanan serta mendukung setiap pengguna layanan. Indikator pertama dalam dimensi Emphaty adalah tingkat kepuasan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas utama dalam proses pemberian layanan.

Pelaksanaan indikator empati dalam peningkatan pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, petugas Perpustakaan sudah memahami kebutuhan pengunjung dan bagaimana cara melakukannya secara efektif. Selain itu, mereka juga selalu menjadi sumber informasi terbaik bagi kesulitan masyarakat di perpustakaan daerah. Pihak Perpustakaan Daerah secara konsisten memenuhi keinginan pengunjung, ramah tamah dan santun, serta tidak pernah memisahkan kedatangan masyarakat dari kedatangannya. Namun, masih terdapat indikator yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat, seperti masih adanya beberapa pengguna layanan yang tidak memberikan bantuan dan dukungan kepada mereka yang akan menjalankan proses pelayanan. Hal ini masih dimanfaatkan oleh pengguna layanan yang menerima hasil di bawah standar dari penyedia layanan. Jika pegawai tidak memberikan layanan pribadi kepada pengguna layanan yang akan menjalankan proses pelayanan, pengguna layanan tidak akan merasa puas.

Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap keberhasilan layanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, yang merupakan salah satu contoh layanan yang tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan. Akibatnya, pengguna layanan akan merasa seolah-olah diperhatikan dan akan puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, meskipun keramahan merupakan strategi yang berhasil bagi penyedia layanan untuk membangun hubungan positif dengan pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi semua kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa barang maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat umum sebagai pelanggan atau pengunjung ke perpustakaan ini.

***Reliability* (Keandalan)**

Dimensi keandalan adalah kemampuan atau keterampilan pegawai negeri sipil untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima pelayanan. Dimensi ini mengacu pada kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan dengan baik dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dalam melayani, kemampuan, dan keahlian pegawai dalam memanfaatkan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan contoh kehandalan. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan komprehensif.

Dalam studi ini, dimensi keandalan ditentukan oleh sejumlah indikator, termasuk kapasitas pegawai dalam membantu pelanggan menggunakan layanan, apakah mereka memiliki standar yang jelas atau kurang jelas, kemampuan mereka dalam menggunakan alat bantu selama proses layanan, dan kepuasan mereka terhadap layanan. Indikator pertama dalam dimensi keandalan adalah standar layanan yang jelas, yang juga dikenal sebagai standar prosedur operasional. Untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, Perpustakaan Kuantan Singingi telah menetapkan standar pemberian layanan.

a) SOP Peminjaman Buku
b) SOP Pengembalian Buku
c) SOP Layanan Informasi
d) SOP Layanan Baca di Tempat
e) SOP Layanan Pendaftaran Keanggotaan
f) SOP Layanan Seminar/Workshop

Manfaat SOP Perpustakaan: SOP perpustakaan memiliki beberapa manfaat, antara lain: 1) Memastikan standar layanan yang konsisten; 2) Meningkatkan efisiensi kerja; 3) Mengurangi risiko kesalahan; 4) Mempermudah pemantauan dan evaluasi; dan 5) Meningkatkan kepuasan pengunjung. Pelaksanaan SOP dalam upaya peningkatan

pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi kepada msyarakat atau pengunjung menemui berbagai hal atau hambatan. Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah memiliki standar pelayanan dan SOP yang jelas. Kalau dari segi pelaksanaannya sudah cukup baik, hanya saja yang menjadi kendala adalah denda-merasa masyarakat yang dikenal sebagai beban.

Tingkat kehandalan terkait penerapan SOP layanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan selalu berupaya seefisien mungkin dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, seperti ketepatan waktu penyampaian layanan. Setiap jenis layanan wajib mematuhi SOP, dan pegawai yang melaksanakannya juga wajib mengikuti pedoman yang ditetapkan. Pegawai perpustakaan sangat termotivasi untuk memberikan layanan yang tepat waktu, tepat guna, dan berkesan sesuai dengan harapan masyarakat atau pengunjung perpustakaan yang berkunjung kesini.

Pelayanan publik di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah mencapai tingkat keandalan. Penilaian kualitas publik, yang telah dilakukan sesuai dengan tuntutan masyarakat pada dimensi ini, antara lain mencakup kemampuan pegawai dalam membantu pengguna layanan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Namun, masih terdapat indikator yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat, seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan karena tidak semua pegawai di perpustakaan mampu menggunakan alat bantu pelayanan.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan, masyarakat akan mengamati secara langsung bagaimana kebiasaan dan kemampuan kerja pegawai dijalankan. Keahlian pegawai di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sangat penting karena akan menjadi faktor keberhasilan pekerjaan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi masih relatif rendah, terlihat dari jumlah pegawai yang mampu menggunakan alat bantu seperti komputer dan perangkatnya. Kemampuan dan sumber daya pegawai di Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi masih cukup tinggi, terlepas dari kenyataan bahwa efisiensi tempat dalam pelaksanaan tugas memperlambat laju kerja. Hal ini perlu dipertimbangkan saat memberikan layanan untuk memaksimalkan produktivitas pegawai. Hal ini karena prosedur operasi standar tidak akan berjalan sesuai tujuan jika kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat terganggu.

***Responsiveness* (Ketanggapan)**

Dimensi daya tanggap adalah kemampuan pegawai negeri sipil untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai. Hal ini juga berkaitan dengan profesionalisme di tempat kerja. Menanggapi dan memenuhi setiap permintaan potensial dari masyarakat sesuai dengan hukum merupakan pekerjaan profesional. Dimensi ini adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai kepada pengguna layanan, dengan berbagi informasi terkait persyaratan pelayanan yang jelas. Memberikan layanan yang kurang memuaskan kepada pengguna layanan tanpa penjelasan yang jelas dapat menimbulkan persepsi negatif tentang kualitas pelayanan. Ketanggapan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pengguna layanan secara tepat waktu dan efektif.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah menunjukkan tingkat ketanggapan yang tinggi. Penilaian kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan sesuai dengan tuntutan masyarakat atau pengunjung perpustakaan pada dimensi ini antara lain meliputi setiap pengguna layanan yang ingin menerima layanan, pegawai yang melakukan layanan dengan cepat, pegawai yang melakukan layanan tepat waktu, pegawai yang memberikan layanan tepat waktu, pegawai yang melakukan layanan tepat waktu, dan pegawai yang menanggapi semua permintaan layanan.

Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam melayani setiap pengguna yang datang untuk memperoleh layanan perpustakaan tanpa membedakan latar belakang maupun kebutuhan pengguna. Selain itu, pegawai juga menunjukkan kecepatan dalam memberikan pelayanan sehingga pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama untuk

mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Ketepatan waktu dalam proses pelayanan juga menjadi salah satu aspek yang mendapatkan penilaian positif, di mana pegawai berupaya menyelesaikan setiap layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Indikator pertama pada dimensi ketanggapan adalah menanggapi semua pengguna layanan yang ingin menerima bantuan.

Derajat daya tanggap (daya tanggap) warga Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi berupaya keras membantu masyarakat dengan cara yang positif, yakni dengan tanggap dalam membantu masyarakat. Daya tanggap adalah kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memastikan bahwa layanan diberikan tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan; Hal ini merupakan salah satu pendorong keberhasilan pelayanan. Daya tanggap pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja karena apabila dilaksanakan dengan sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik maka akan terjadi peningkatan mutu pekerjaan. Dimensi daya tanggap (daya tanggap): Indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu, dan merespons keluhan pengguna layanan sudah diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator pada dimensi daya tanggap.

***Assuarance* (Kepastian)**

Dimensi ini adalah jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesadaran, dan kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan antara penyedia jasa dan konsumen. terdiri dari komponen-komponen berikut: komunikasi, kredibilitas, keselamatan, kompetensi, dan sopan santun. Singkat dapat diartikan sebagai pengawai ilmu, pengawai keramahtamahan, dan kemampuan pegawai untuk dipercaya dan dihormati. Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sudah menerapkan dimensi jaminan beserta. Beberapa indikator yang dapat diperoleh dari maksimalnya pelayanan yang dapat diberikan oleh Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi kepada masyarakat adalah: maksimalnya pelayanan, terpenuhinya informasi bahan pustaka, tersedianya koleksi pustaka bahan yang semenarik mungik, dan pendidikan pemustaka.

Perpustakaan menjamin pelayanan maksimal dengan menerapkan SOP jelas, melatih staf secara rutin, menyediakan fasilitas penunjang yang lengkap, serta menindaklanjuti masukan atau keluhan pengunjung untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Meskipun demikian layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi masih terkoneksi dengan layanan sistem terbuka, yaitu:

a) Perlu memilih buku-buku yang akan dipinjamkan dan memilih buku-buku dari rak buku.
b) Buku yang akan diserahkan kepada pustakawan ditandai dengan kartu anggota (identitas pemustaka).
c) Pustakawan mencabut kartu buku dari kantong buku (katalog)
d) Anggota Pustakawan tanggal pengembalian dan batang pengembalian kartu buku di belakang halaman buku.
e) Pustakawan memberikan sebuah buku kepada pemustaka.
f) Pustakawan menyusun buku kartu.

Dalam proses pemberian bantuan kepada pemustaka, pustakawan memerlukan kelengkapan pustaka bahan yang baik. Katalog kartu, kantong buku, dan klasifikasi merupakan contoh kelengkapan pustaka yang dibahas di sini. Koleksi buku di Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi tampak belum pernah diteliti, terutama buku-buku lama. Banyak faktor yang menyebabkan kurangnya koleksi buku, seperti ketersediaan dana yang tidak memadai, kurangnya inisiatif pustakawan, dan faktor-faktor lainnya. Nilai suatu perpustakaan didasarkan pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan penggunanya dalam hal pengetahuan dan informasi. Ada banyak orang yang berhasil memperoleh informasi yang disajikan, banyak orang yang berhasil dalam pekerjaan dan penggunaannya, dan banyak orang yang berhasil memperoleh nilai dan arti kehadiarn perpustakaan. Ada beberapa faktor yang harus dipertimbangkan agar perpustakaan dapat memenuhi tuntutan penggunanya, salah satunya adalah penyediaan bahan pustaka yang memadai.

Pustaka koleksi yang baik adalah yang dapat memuaskan seluruh kebutuhan dan keinginan pemustaka. Kekuatan koleksi bahan pustaka ini merupakan daya tarik bagi pemustaka, sehingga jika semakin banyak dan panjang pustakaan yang dibaca dan di pinjam maka akan semakin banyak pula perpustakaan yang dikunjungi masyarakat dan memiliki integritas sirkulasi yang tinggi. Gedung atau ruangan harus dirancang dan digambarkan sesuai dengan fungsinya sebagai pusat atau penyalur informasi. Pembagian ruangan sejalan dengan kebutuhan perpustakaan sebagai unit kerja yang mengelola dan memelihara perpustakaan bahan. Ruangan yang digambarkan dengan baik dan nyaman akan menarik perhatian pemustaka sehingga ketika pemustaka berkunjung ingin tinggal di dalam ruangan tersebut dan ingin datang keesokan harinya lagi. Penataan ruangan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi cukup rapi, sehingga membuat pemustaka sangat memperhatikan keperpustakaan yang bersangkutan. Pustakawan menciptakan ketenangan dan kenyaman melalui ruangan dan peralatan perpustakaan terutama meja baca dan rak buku.

Implementasi dimensi jaminan dalam peningkatan layanan di Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi, dapat disimpulkan bahwa dimensi tersebut telah diimplementasikan dalam memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan. Dimensi ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman dalam melayani, tetapi juga menyoroti pentingnya penerapannya dalam kehidupan sehari-hari dan bagi seluruh anggota masyarakat. Terdapat beberapa masalah terkait jaminan ketepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam SOP pelayanan.

Pelayanan Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi sudah menerapkan dimensi jaminan sesuai indikator. Penilaian kualitas publik yang dilakukan sesuai dengan tuntutan masyarakat pada dimensi ini antara lain memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka, mengumpulkan informasi tentang pustaka bahan, menawarkan koleksi pustaka bahan yang sesuai, menilai potensi ruangan perpustakaan, dan mendidik pemustaka. Masih terdapat permasalahan mengenai ketersediaan koleksi pustaka bahan yang memenuhi dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi. Hal ini sudah dievaluasi oleh pihak perpustakaan agar jumlah pengunjung yang datang ke Perpustakaan Daerah Kuantan Singingi akan meningkat pada periode kedatangan.

**Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah di Kabupaten Kuantan Singingi**

**1) Pendidikan**

Menurut Hasibuan (2011), pendidikan berfungsi sebagai sarana untuk menumbuhkan disiplin diri dan mengembangkan kemampuan setiap orang, baik fisikah maupun spiritualah, untuk menjalani kehidupan yang memuaskan di sekolah, di kampus, atau di tempat kerja. Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi kinerja pegawai merupakan salah satu faktor pendukung dalam menjalankan roda kepemimpinan dalam pelayanan publik. Karena pendidikan merupakan peningkatan keterampilan teoritis, konseptual, dan mral pegawai. Dalam hal ini, tanggung jawab dan pula pengetahuan yang diberikan kepadanya adalah tinggi. Selain itu, pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan prestasi kerja di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan pendidikan ini dapat dipahami untuk menentukan efisiensi kerja setiap pegawai. Melalui program pendidikan tentang pegawai, pegawai diberi kesempatan untuk menilai kemampuan mereka sendiri dalam menangani tanggung jawab yang diberikan oleh kantor tersebut agar dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik dan efisien.

**2) Pelatihan**

Menurut Mangkuprawira (2008), pelatihan bagi setiap karyawan merupakan proses yang mengajarkan mereka pengetahuan, keterampilan, dan sikap tertentu agar mereka dapat menjalankan pekerjaannya dengan lebih efektif dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam definisi yang lebih rinci, Mangkuprawira (2008) menyoroti perbedaan antara pelatihan dan pendidikan. Pengembangan keterampilan kerja (Vokasi) dapat digunakan dalam berbagai cara; pendidikan memberikan pengetahuan tentang materi

pelajaran, tetapi karakteristiknya lebih umum dan terstruktur untuk jam kerja yang lebih panjang.

Pihak dinas memahami dampak positif pegawai Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam membantu meningkatkan jumlah layanan publik di kantor tersebut. Pihak dinas juga dapat memahami jenis pekerjaan yang dilakukan oleh masing-masing pegawai di kantor tersebut, yang disebut pelayanan, serta metode profesional pegawai dalam menangani tugas dan tanggung jawabnya. Setiap pegawai Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai hak pendidikan dan menjalankan tugas atas dasar dan tanggung jawabnya, sesuai dengan hasil wawancara di atas mengenai faktor pendukung peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi tingkat pendidikan mereka maka semakin meningkat pula tingkat pengetahuan dan tanggung jawab yang mereka terima. Dengan demikian, setiap pegawai akan lebih memahami tugasnya. Namun semua itu bukan merupakan hasil dari penggunaan sarana dan prasaran sebagai sarana kelancaran dan tugas, yaitu menambah jumlah layanan yang tersedia di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

**Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah di Kabupaten Kuantan Singingi**

**1) Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia saat ini memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap implementasi kebijakan publik yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Situasi saat ini berkaitan dengan pergeseran dari lingkungan kerja yang sulit menjadi stabil. Pelayanan publik harus fleksibel dan tidak kaku. Kegiatan pelayanan ini tidak terbatas pada sekadar berjalan berdasarkan peraturan yang berlaku; tetapi juga mempertimbangkan visi dan nilai. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang dapat diaplikasikan, dengan wawasan, kreativitas, pemahaman, dan visi yang selaras dengan visi organisasi. Dengan kata lain, jika tidak ada sumber daya manusia yang baik dalam bisnis, perusahaan tersebut tidak akan dapat mencapai tujuannya. Demikian pula sebaliknya karena instansi yang dimaksud memiliki sumber daya manusia yang kurang baik dalam hal pencapaian visi dan misi instansi.

Setiap pegawai di perpustakaan tersebut memiliki beragam keterampilan terkait pekerjaan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa terdapat pegawai yang kurang berpengetahuan dan memahami perannya sebagai pelayan publik yang harus memberikan rasa puas kepada pengunjung di kantor tersebut. Setiap pegawai di kantor tersebut harus memiliki keterampilan atau kemampuan yang memungkinkan mereka untuk menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik dalam pemerintahan. Akan ada banyak kendala jika sumber daya manusianya tidak dapat memberikan pelayanan. Dalam hal ini, dapat dinyatakan bahwa manusia yang akan bepergian atau tidak adalah pelayanan yang hadir di kantor tersebut sesuai dengan prosedur yang sedang dijalankan.

**2) Budaya Organisasi**

Budaya organisasi merupakan komponen teori komunikasi yang mengkaji semua simbol dan lambang dalam interaksi, seperti tindakan, kebiasaan, komunikasi, dan prinsip-prinsip terkait. Dalam kasus bisnis, budaya organisasi merupakan komponen strategi yang digunakan oleh bisnis untuk mencapai tujuannya. Berdasarkan hal ini, terdapat berbagai perspektif yang mendukung teori organisasi bisnis. Teori tersebut dijelaskan sebagai berikut: Setiap anggota organisasi atau bisnis membangun dan mendiskusikan rasa yang dibagikan secara kolaboratif mengenai kondisi organisasi. Hal ini berdampak lebih positif pada nilai-nilai organisasi. Nilai organisasi mengacu pada prinsip dan nilai-nilai yang diterapkan pada budaya organisasi.

Budaya organisasi biasanya menggunakan simbol yang mudah dipahami oleh anggota organisasi. Ketika anggota memahami simbol tersebut dan mempraktikkannya, mereka akan dapat menyelaraskannya dengan nilai-nilai organisasi di dalam perusahaan. Berbagai budaya organisasi yang ada di dalam organisasi tersebut kemudian muncul. Namun, pada akhirnya, perbedaan dalam uang akan selalu ada dan mengisi. Melengkapi kelemahan dan terus memperkuat ikatan antar elemen organisasi.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi diukur menggunakan Teori TERRA yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Kehandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*). Dimana dari semua dimensi tersebut telah dilaksanakan oleh perpustakaan daerah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hanya saja masih terdapat beberapa hal yang belum maksimal seperti peralatan yang bisa melacak keberadaan atau ketersediaan buku yang dicari pengunjung, promosi melalui media sosial dan tata letak rak buku yang menarik. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi meliputi 2 faktor yaitunya faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun faktor pendukungnya terdiri dari pendidikan dan pelatihan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi.

## SARAN

Perpustakaan menjadi suatu yang harus dijadikan sebuah prioritas di tengah masyarakat untuk menumbuhkan sumber daya manusia yang lebih berkualitas. Harus berpegang teguh atas prinsip perpustakaan yakni menyediakan pelayanan yang baik untuk semua lapisan masyarakat. Melihat banyaknya masyarakat yang memiliki keterbatasan ilmu pengetahuan, maka keberadaan perpustakaan di tengah masyarakat sangat mendukung dalam peningkatan sumber daya masyarakat makanya didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. Harus mampu memahami kondisi masyarakat akan penting keberadaan perpustakaan tersebut.

Perpustakaan harus mampu menjadi pelopor kepada seluruh lapisan masyarakat dalam memberikan pemahaman dan tempat untuk membagi ilmu sepada seluruh orang yang ingin mencari atau menuntun ilmu. Di samping sekolah adalah tempat belajar, perpustakaan juga harusnya mmapu menjadi tempat belajar bagi semua orang. Tapi semua itu tidak lepas dari seluruh pegawai yang ada di kantor tersebut untuk mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab yang di berikan kepadanya guna memberikan pelayanan yang layak dan bermutu kepada para pengunjung yang datang.

## DAFTAR PUSTAKA

Arlan, A. S. B. (2023). Kinerja Dinas Perpustakaan Untuk Peningkatan Minat Membaca Masyarakat Tapin. Administraus, 7(3), 20-26.

Basuki, S. (1991). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia.

Bungin, B. (2012). Metode Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer. Jakarta: Rajawali Pers.

Gunawan, I. (2013). Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktek. Jakarta: Pt Bumi Aksara.

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Hastuti, U. R. (2020). Optimalisasi Layanan Perpustakaan Di Era New Normal. Al-Ma'mun: Jurnal Kajian Kepustakawanan Dan Informasi, 1(1), 32-41.

Hermanto, B. (2015). Optimalisasi Perpustakaan Desa Dalam Rangka Meningkatkan Pendidikan Masyarakat. Jurnal Pustaka Ilmiah, 1(1), 71-76.

Hidyantari, E. (2019). Perencanaan Implementasi Standard Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode Ed Di Surabaya (Studi Kasus Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur). Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 3(2).

Ibrahim, A. (2014). Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima. Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan, 2(2), 120-129.

Ivancevich, Dkk. (2000). Manajemen Kualitas Dan Kompetitif. Jakarta: Erlangga.

Kandow, T., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Strategi Dinas Perpustakaan Daerah Dalam Meningkatkan Minat Baca Masayarakat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Jurnal Administrasi Publik, 7(109).

Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. Pseudocode, 4(1), 37-46.

Kumara, D. (2018). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan. Journal Of Government And Civil Society, 2(1), 63-87.

Kurniawan, F. (2021). Pengelolaan Perpustakaan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).

Labolo, M. (2011). Memahami Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.

Leksono. (2010). Penelitian Kualitatif Dan Studi Kasus. Malang: Uin. (Catatan: Typo Pada Nama "Leksosno" Dan "Kualiataif" Telah Diperbaiki).

Lukman, S. (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.

Lukman, S. (2013). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.

Maulida, H. N. (2016). Peran Perpustakaan Daerah Dalam Pengembangan Minat Baca Di Masyarakat. Iqra: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 9(2), 235-251.

Moenir, H. A. S. (2001). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, H. A. S. (2002). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, H. A. S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Pt Bumi Aksara.

Muljono, P. (2017). Peran Perpustakaan Umum Dalam Meningkatkan Kualitas Masyarakat Pengguna: Kasus Di Dki Jakarta. Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan, 13(67).

Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Puspitasari, D. (2016). Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah Berbasis Web. Jurnal Pilar Nusa Mandiri, 12(2), 227-240.

Rahayuningsih, F. (2007). Pengelolaan Perpustakaan. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rodiah, N. (2021). Pengelolaan Perpustakaan Umum: Studi Kasus Di Kantor Perpustakaan Daerah Kota Bekasi (Skripsi). Depok: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Indonesia.

Sinambela, L. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2004). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Pt Alfabeta.

Supratanto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutarno. (2003). Perpustakaan Dan Masyarakat. Jakarta: Cv Sagung Seto.

Sutarno. (2005). Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi. Jakarta: Pant Rei.