



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA MASYARAKAT KOTA BANDAR LAMPUNG DI PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2024

Mita Asmara, Eny Inti Suryani, Yonnawati

Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Muhammadiyah Lampung, Indonesia

Abstrak

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik bukan hanya dari sebuah pelayanan administrasi saja, melainkan juga pelayanan terhadap fasilitas yang diberikan kepada pengunjung juga sehingga pengunjung dapat nyaman dan senang datang ke perpustakaan daerah Provinsi Lampung. Namun dari hasil pengamatan, pelayanan seperti fasilitas itu masih belum cukup seperti sakelar colokan listrik karena saya sebagai mahasiswa sangat membutuhkan itu ketika berkunjung dan mengerjakan tugas menggunakan laptop pasti butuh sakelar colokan listrik untuk mencarger laptop. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung serta aspek penghambat dan pendukungnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana peneliti turun langsung ke lapangan untuk memperoleh data dari awal sampai akhir penelitian. Sumber dan jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung sudah cukup baik dari segi fasilitas yang sudah menerapkan transparansi, akuntabilitas dan kesamaan hak dalam pelaksanaannya dalam meningkatkan minat baca masyarakat. Namun terdapat beberapa kekurangan seperti tempat parkir yang tidak dijaga dan ruang baca umum yang hanya di satu tempat untuk petugasnya melayani dengan baik dan profesional. Hal tersebut menunjukkan pelayanan yang sudah baik dan dapat meningkatkan pengunjung serta minat baca masyarakat. Diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada kepada setiap pengunjung, terutama fasilitas tempat parkir dan ruang baca serta media informasi yang kreatif agar dapat terus meningkatkan minat baca masyarakat Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Minat Baca Masyarakat, Perpustakaan Provinsi Lampung.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik terjadi dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun menurut Dwiyanto (2017:145) yang menjadi indikator pelayanan public adalah: 1. Transparansi, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. 2. Akuntabilitas, Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Kesamaan Hak, Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Perpustakaan daerah Provinsi Lampung sendiri merupakan salah satu perpustakaan binaan pemerintah Provinsi Lampung yang memiliki tujuan memberikan layanan perpustakaan kepada masyarakat secara cepat, tepat dan akurat dan memperluas wawasan serta pengetahuan guna mencerdaskan kehidupan masyarakat sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Lampung No 16 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. Perpustakaan selalu berhubungan dengan minat membaca.

Membaca sangat penting dalam kehidupan manusia. Membaca akan menjadi hal yang pokok dilakukan dalam kehidupan sehari-hari karena tuntutan zaman yang semakin maju dan canggih.

Seperti yang dikatakan sebelumnya bahwa kegiatan membaca tidak akan pernah terjadi apabila tidak ada minat yang muncul dari individu tersebut. Sehingga minat untuk membaca ini tidak terlepas dari faktor yang mendukung dan menghambatnya. Faktor yang mempengaruhi minat baca seseorang terdiri dari dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Prasetyono (2018: 28) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi minat membaca pada anak adalah karena faktor internal, seperti intelegensi, usia, jenis kelamin, kemampuan membaca, sikap, serta kebutuhan psikologis. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi minat membaca, seperti belum tersedianya bahan bacaan yang sesuai, status sosial, ekonomi, kelompok etnis, pengaruh teman sebaya, orang tua, guru, televisi, serta film. Beberapa faktor yang mempengaruhi pengembangan minat membaca antara lain adalah pengalaman, konsep diri, nilai, kebermaknaan bidang studi, perbedaan individual, tingkat kewajiban untuk terlibat, dan kesesuaian bidang studi. Sedangkan, Bafadal (2020: 203) mengatakan bahwa rasa senang membaca dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain karena ia tahu manfaat membaca, ia menyadari bahwa buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang baik dapat memperluas pengetahuannya.

Menerapkan standar pelayanan public dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat. Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik bukan hanya dari sebuah pelayanan administrasi saja, melainkan juga pelayanan terhadap fasilitas yang diberikan kepada pengunjung juga sehingga pengunjung dapat nyaman dan senang datang ke perpustakaan daerah Provinsi Lampung. Namun dari hasil pengamatan, pelayanan seperti fasilitas itu masih belum cukup seperti fasilitas ruang baca yang hanya ada di satu tempat saja dan juga sakelar colokan listrik yang kurang memadai karena kebanyakan pengunjung adalah mahasiswa maka sebagai mahasiswa sangat membutuhkan itu ketika berkunjung dan mengerjakan tugas menggunakan laptop pasti membutuhkan sakelar colokan listrik untuk mencarger laptop.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka akan dilaksanakan suatu penelitian yaitu tentang analisis kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan minat baca masyarakat kota Bandar Lampung di perpustakaan daerah provinsi Lampung tahun 2024.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono, (2017:14) Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naruralistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah natural setting. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang

alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi Sugiyono (2017:1).

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini digunakan beberapa metode sebagai berikut yaitu metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan 1. Reduksi Data, 2. Penyajian data, 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Sedangkan Uji keabsahan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah triangulasi digunakan dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan kejadian sebenarnya saat melakukan observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengukur kualitas pelayanan public dalam penelitian ini dilihat dari berbagai macam indikator diantaranya adalah:

1) Transparansi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa informasi yang tersedia bagi publik terkait dengan kebijakan yang ada di perpustakaan daerah Provinsi Lampung yaitu adanya transparansi dalam berbagai macam pelayanan di perpustakaan misalnya layanan keanggotaan, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan membaca anak, layanan pusat peragaan IPTEK di lantai 2, layanan audiovisual dan layanan edukasi itu menjadi layanan yang menetap di perpustakaan daerah Lampung, Kemudian layanan diluar yaitu perpustakaan keliling yang bertujuan untuk menjangkau bagi masyarakat yang tidak bisa langsung ke perpustakaan. Kemudian yang bertanggung jawab untuk memastikan transparansi dalam oprasional perpustakaan daerah Provinsi Lampung adalah kepala Dinas

karena kepala dinas yang menjadi pusat kearsipan daerah Lampung. Yang kedua untuk layanan perpustakaan adalah kepala Bidang, kemudian sekretaris dinas juga untuk pelayanan public.

Dalam transparansi juga harus memuat unsur informasi tentang kegiatan dan anggaran perpustakaan daerah Provinsi yaitu secara organisasi dilakukan waktu tertentu tidak semua dipublis, harus ada laporan seperti laporan bulanan, misalnya berapa yang berkunjung ke perpustakaan, kunjungan edukasi, berapa yang meminjam buku dan lainnya yang dipertanggung jawabkan. Selain itu juga yang dipublis melalui media social dan web dan media cetak/elektronik misalnya seperti kegiatan besar di perpustakaan. Karena perpustakaan daerah Lampung harus dipublikasikan kepada public melalui digital/ teknologi.

Masyarakat dapat mengakses informasi terkait transparansi perpustakaan daerah Provinsi Lampung secara keseluruhan bisa melalui web yaitu perpusda.lampungprov.go.id, Instagram [@perpusdalampung](https://www.instagram.com/perpusdalampung), facebook yaitu perpustakaan daerah lampung. Transparansi penting dalam mengelola perpustakaan daerah Provinsi Lampung karena dapat meningkatkan akuntabilitas dari perpustakaan itu sendiri, jika perpustakaan memiliki citra bagus maka banyak masyarakat yang tertarik untuk membaca di perpustakaan daerah Lampung, kemudian meningkatkan kepercayaan masyarakat, oleh karena itu harus memberikan informasi yang benar sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat. Kemudian dalam hal fasilitas juga ditingkatkan karena jika perpustakaan nyaman maka masyarakat mau berkunjung, meminjam buku dan minat membacanya bisa meningkat.

Perpustakaan daerah Lampung mempunyai strategi dalam untuk dapat meningkatkan transparansi dalam

layanan dan pengelolaannya yaitu melalui cara meningkatkan akses informasi misalnya melalui koleksi yang ada baik kepada masyarakat maupun lingkungan sekitar, publikasi rutin dan juga memberikan informasi yang terbaru. Kemudian adanya keterlibatan masyarakat karena perpustakaan ini bukan hanya tempat meminjam buku namun bisa berkegiatan juga di perpustakaan. Perpustakaan terus berusaha dengan baik memberikan pelayanan kepada masyarakat juga melakukan evaluasi atau melakukan penilaian supaya lebih baik lagi.

2) Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam perpustakaan daerah Lampung terdapat akuntabilitas yaitu kewajiban untuk mempertanggung jawabkan tindakan, tugas, dan hasil kerja kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Konsep ini melibatkan komitmen untuk menjelaskan dan mempertanggung jawabkan tindakan secara jujur, transparan, dan sesuai nilai-nilai yang dijunjung. Penelitian ini menunjukkan bahwa yang harus dilakukan dalam meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan publik di perpustakaan daerah Provinsi Lampung yang pasti mempunyai cara kerja atau SOP. Contohnya ada tata cara dalam menjadi keanggotaan perpustakaan misalnya menggunakan NIK, mengisi database, foto, cetak kartu baru bisa meminjam buku. Kemudian cara meminjam buku. Yang pasti pihak perpustakaan memberikan informasi terlebih dahulu kepada masyarakat. Supaya pengelolaan ini terstruktur maka dari itu harus mengetahui pengelolaan perpustakaan. Selanjutnya adanya pelayanan yang responsive, adanya tempat pengaduan oleh masyarakat. Jika ada pengaduan dari masyarakat dalam hal kinerja maka dijadikan bahan masukan dan evaluasi, kemudian adanya

pemanfaatan teknologi dan partisipasi masyarakat melalui kegiatan lainya selain meminjam atau membaca buku. Misalnya adanya pameran, kegiatan literasi dan kegiatan lainya. Yang berperan dalam memastikan akuntabilitas pelayanan publik di perpustakaan daerah Provinsi Lampung adalah kepala dinas yang diantu oleh staf atau Kabid dan jajaranya. Akuntabilitas pelayanan publik harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan dalam waktu yang sudah ditentukan terlebih dahulu yang disesuaikan dengan layanan atau kegiatannya. Masyarakat dapat mengakses informasi tentang keterbukaan informasi pelayanan public yaitu bisa melalui web informasi dan media social dan PPID yang memberikan informasi terbaru. Akuntabilitas menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan public karena Akuntabilitas hadir untuk memperbaiki kinerja para pejabat publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Implementasi etika dan akuntabilitas yang dilaksanakan oleh setiap pejabat publik akan mengembangkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien, tanggap, dan akuntabel. Perpustakaan daerah Provinsi Lampung menangani kritik atau keluhan masyarakat terkait akuntabilitas pelayanan publik yang tersedia. Kritik itu dijadikan untuk bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan daerah Lampung supaya lebih baik dan dapat dipercaya oleh masyarakat luas.

3) Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam konteks layanan di perpustakaan daerah Provinsi Lampung berarti tidak membedakan siapapun yang berkunjung ke perpustakaan, misalnya disabilitas, bayi, anak-anak orang dewasa siapapun boleh berkunjung ke perpustakaan daerah Lampung. Yang berhak mendapatkan akses yang setara terhadap layanan di perpustakaan daerah Provinsi Lampung

adalah boleh siapa saja tidak memandang fisik, jabatan, dan latar belakang siapapun dipersilahkan. Disiapkan juga ruang disabilitas. Yang pasti tidak membedakan semua diperlakukan sama. Kesamaan hak dalam akses di perpustakaan daerah Provinsi Lampung diterapkan sejak perpustakaan didirikan. Perpustakaan sudah dicanangkan untuk masyarakat luas dan memberikan kesamaan hak. Layanan perpustakaan daerah yang harus menyediakan akses kesetaraan bagi semua lapisan masyarakat bertujuan untuk pelayanan kepada masyarakat umum atau pelayanan pemakai perpustakaan. Pelayanan mempunyai sifat universal, artinya berlaku terhadap siapa saja yang menginginkannya. Oleh karenanya, pelayanan yang memuaskan pemakai memegang peranan penting agar perpustakaan dapat eksis. Penting untuk memastikan kesamaan hak dalam akses dan layanan di perpustakaan daerah Provinsi Lampung. Selain itu hal yang tidak kalah pentingnya dalam suatu perpustakaan adalah layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan suatu perpustakaan. Dengan adanya layanan perpustakaan dapat membantu pemakai perpustakaan untuk memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhannya. Jumlah karyawan yang menjadi kepala perpustakaan daerah Lampung, Kepala sub bagian, kepala bidang, kelompok jabatan fungsional, dan UPT yang berjumlah 19 orang. Dengan masing-bidang ditempati oleh 10-20 orang.

Perpustakaan daerah dapat memastikan kesamaan hak bagi semua pengunjung, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau social ekonomi misalnya menyesuaikan kebutuhan yaitu untuk sarana dan prasarana lebih dibuat nyaman dan mudah untuk digunakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menganalisis bahwa petugas dapat mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan dengan baik, ramah, dan cepat dalam melayani pengunjung yang datang sehingga pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tersedia juga kotak saran bagi pengunjung untuk memberikan masukan atau menginginkan koleksi yang tidak ada di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung yang akan dicatat dan di usahakan oleh petugas. Petugas selalu mengupayakan pelayanan dan bekerja semaksimal mungkin untuk mengetahui kebutuhan pengunjung agar kualitas pelayanan publik di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung dapat meningkat sehingga banyak yang datang untuk membaca dan dapat meningkatkan minat baca masyarakat Kota Bandar Lampung. Kemudian dalam hal kenyamanan sudah baik dengan fasilitas-fasilitas yang ada dan juga para petugas yang ada sudah bersikap ramah dan profesional dalam melayani sehingga dapat dipercaya oleh pengunjung yang datang. Petugas juga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasionalnya. Dengan kenyamanan dan keramahan yang diberikan petugas meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan petugas Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung.

Aspek penghambat dan pendukung pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung 1. Aspek penghambat Untuk setiap pelayanan pastinya terdapat aspek penghambat dan juga pendukung dalam memberikan pelayanan. Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung memiliki aspek penghambat yaitu: a. Pengunjung yang datang ke Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung merasa cemas dikarenakan tempat parkir yang tidak di jaga sehingga takut terjadi kehilangan yang membuat pengunjung merasa khawatir saat

berada di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung. b. Fasilitas ruang baca umum hanya disatu tempat dan juga stop kontak yang ada masih kurang memadai dan media informasi sosial media seperti instagram yang kurang menarik perhatian pengunjung. 2. Aspek pendukung Aspek pendukung merupakan aspek yang mendukung pelayanan berupa sarana dan prasarananya dan juga petugas yang memberikan pelayanannya. Berikut aspek pendukung pelayanan yaitu : a. Fasilitas ruangan full AC, Lift, dan juga Wifi gratis. Gedung yang baru dan besar dengan lokasi yang strategis. b. Banyak buku – buku baru yang tersedia. c. Petugas melayani dengan cepat, ramah, komunikatif, dan profesional.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kualitas pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Kota Bandar Lampung di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung maka disimpulkan bahwa terkait dengan kebijakan yang ada di perpustakaan daerah Provinsi Lampung yaitu ada berbagai macam pelayanan di perpustakaan misalnya terdapat transparansi dalam pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan minat membaca masyarakat kota Bandar Lampung. Adanya keterlibatan masyarakat karena perpustakaan ini bukan hanya tempat meminjam buku namun bisa berkegiatan juga di perpustakaan.

Selanjutnya hasil penelitian menunjukan bahwa dalam pelayanan publik di perpustakaan daerah Provinsi Lampung yang pasti mempunyai cara kerja atau SOP. Contohnya ada tata cara dalam menjadi keanggotaan perpustakaan misalnya menggunakan NIK, mengisi database, foto, cetak kartu baru bisa meminjam buku. Kemudian cara meminjam buku. Akuntabilitas

pelayanan publik harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan dalam waktu yang sudah ditentukan terlebih dahulu yang disesuaikan dengan layanan atau kegiatannya. Masyarakat dapat mengakses informasi tentang keterbukaan informasi pelayanan public yaitu bisa melalui web informasi dan media social dan PPID (pejabat pengelola indormasi dan dokumentasi) yang memberikan informasi terbaru.

Selain itu di perpustakaan provinsi daerah Lampung juga memberikan kesamaan hak yaitu semua berhak mendapatkan akses yang setara terhadap layanan di perpustakaan daerah Provinsi Lampung adalah boleh siapa saja tidak memandang fisik, jabatan, dan latar belakang siapapun dipersilahkan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

Agung, Kurniawan. 2020. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.

Irsalina Budi Utama. 2019. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik. Bandung. Alfabeta

Dalman, H. 2020. Keterampilan Membaca. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Darmono. 2015. Pengembangan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar. Jurnal Perpustakaan Sekolah.

Parasuraman 2021, Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pustaka Gava Media Prasetyono 2018 "Pengaruh Keterlibatan Orang Tua Terhadap Minat Membaca. Anak. Bandung

Sugiyono. 2017. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Taslimah. 2021. Manajemen Perpustakaan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka. Tarigan: 2017 : Membaca sebagai suatu keterampilan membaca. Bandung : FKSS – IKIP.

Yusuf 2021 (2005). Menumbuhkan Minat Baca Anak. Jakarta: PT Gramedia.

Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan

Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 43 Tahun 2007. Tentang. Perpustakaan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik