

**PELAYANAN PRIMA DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN
PEMUSTAKA**

(Studi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto)

SKRIPSI

Oleh:

KIKI PRADYA PAMBUDI

NIM. 135030701111028



Dosen Pembimbing :

1. Drs. Abdul Wachid, M.AP
2. Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG**

2018

Motto

Love a book like you love yourself.

(Kiki Pradya, 2013)

Lembar Persembahan

Saya Persembahkan untuk :

Kedua Orangtua

Bpk. Budiono dan Ibu Khusnul Ismaroh.

Kakek dan Nenek

IbuSulasmi, Bapak Sumantri (Alm.).

Keluarga Besar Tercinta

*Ibu Nur Aini, Bapak Sugeng, Ibu Nur Khotimi (Almh.), Bapak
Fuad Dudin*

Adek – Adek Tercinta

*Enggar Risma, Nadea Agni, Mudita Anggraeni, Narisa Zuliana,
Adhi Dwi Irwansyah, Muhammad Iqwan.*

Almamater FIA UB



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka Studi
Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto

Disusun Oleh : Kiki Pradya Pambudi

NIM : 13503070111028

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Malang, 22 November 2017

Komisi Pembimbing,

Ketua

Anggota

Drs. Abdul Wachid, M. AP

NIP. 19561209 198703 1 008

Erlita Cahvasari, S.AP., M.AP

NIP. 2011078607242001



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji pada Jum'at, 12 Januari 2018 pukul 10.00 WIB di ruang ujian skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Judul : Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka (Studi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto),
Disusun oleh : Kiki Pradya Pambudi
NIM : 135030701111028
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Dan dinyatakan LULUS

Majelis Penguji

Ketua

Drs. Abdul Wachid, M.AP
NIP. 19561209 198703 1 008

Anggota

Mochamad Chazienul Ulum, S.Sos., M.P.A.
NIP. 19740614 200501 1 001

Anggota

Erlita Cahyasari, S.AP., M.AP
NIP. 2011078607242001

Anggota

M. Rosvihan Hendrawan, SIP, M.Hum
NIP. 2014058712041001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul “**Pelayanan Prima Dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka Studi Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto**” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 11 Desember 2017

Yang membuat pernyataan



Kiki Pradya Pambudi
NIM. 135030701111028

RINGKASAN

Kiki Pradya Pambudi, 2018, **Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka (Studi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto)**, Drs. Abdul Wachid, M.AP, Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP. 106 hlm+xv.

Perpustakaan berperan penting dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, begitu juga dengan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto. Perpustakaan ini harus mengembangkan pelayanan dengan maksimal untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Karena menjadi sebuah perpustakaan umum memiliki berbagai jenis pemustaka. Salah satu pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yaitu pelayanan prima. Adanya pelayanan prima yang diterapkan dengan prosedur dan proses yang benar akan dengan mudah pula petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan pemustaka.

Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang dibutuhkan adalah sumber data primer dan sekunder. Analisis data digunakan adalah analisis deskriptif dari Miles and Huberman dengan tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto masih belum memenuhi kebutuhan pemustaka. Karena dalam kondisinya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto masih banyak sekali yang menjadi faktor penghambat untuk menerapkan pelayanan prima. Salah satunya SDM yang belum memadai, khususnya pustakawan yang berperan untuk membantu memperbaiki pelayanan prima, kemudian fasilitas – fasilitas pendukung pelayanan prima ini dan juga kegiatan kegiatan yang mencangkup pelayanan prima ini.

Berdasarkan hasil penelitian menciptakan beberapa saran yaitu dengan mengadakan kegiatan yang membahas layanan prima, melengkapi fasilitas umum seperti halnya layanan fotocopy dan wifi gratis, dan sebaiknya perpustakaan menambahkan seorang pustakawan untuk menerapkan layanan prima.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Pemustaka, Kebutuhan Pemustaka, Perpustakaan Umum

SUMMARY

Kiki Pradya Pambudi, 2018, **Excellent Services in Fulfillment of Library User Needs (Study at the Mojokerto City Public Library and Archives)**, Drs. Abdul Wachid, M.AP, Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP. 106 pages+xv.

Library plays an important role in Fulfillment of Library User Needs, as well as the Mojokerto City Public Library and Archives. This library should develop Excellent services to need users. A public library has various types of user. One service at the Mojokerto City Public Library and Archives is excellent services. The existence of excellent service that is applied with the correct procedures and processes will easily also the library staff to user needs.

The research is descriptive with qualitative approach. The required data sources are primary and secondary data sources. Data analysis used is descriptive analysis from Miles, Huberman and Saldana with stages of data collection, condensation data, presentation and conclusion.

The results showed that the excellent services at the Mojokerto City Public Library and Archives still not in the user needs. Because in the condition of Mojokerto City Public Library and Archives is still a lot of the inhibiting factor to implement excellent services. One of them is the inadequate human resources, especially librarians who play a role to help improve the excellent service, then facilities - support facilities of this excellent service as well as activity activities that covers this excellent services.

Based on the research done created a few namely by conduct activity that discuss excellent services, furnish public facilities like services photocopy and free wifi, and need librarians to apply excellent services.

Keywords: Excellent Services, Library User, User Needs, Public Library

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan sholawat yang selalu tercurah kepada junjungan Rosulullah Nabi Muhammad SAW, skripsi dengan Judul “Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka” dapat penulis selesaikan dengan baik. Sebagai pemenuhan untuk mendapatkan gelar sarjana Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya
3. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Brawijaya.
4. Bapak Drs. Abdul Wachid, M.AP selaku Ketua Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi dengan berbagai saran dan masukan yang diberikan kepada penulis.
5. Bapak Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi dengan berbagai saran, masukan, pengalaman dan ide sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.
6. Segenap dosen pengajar di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang dengan segala ilmu menambah wawasan penulis dalam penyusunan skripsi.

7. Dra. Kasih.,M.Si Selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto.
8. Puspa Rini, S.E.,M.Si Selaku Kepala Bidang Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto
9. Kedua orang tua tercinta penulis Bapak Budiono dan Ibu Khusnul Ismaroh yang telah memberikan segenap dukungan, semangat, doa, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Keluarga Besar Bapak Sumantri (Alm.) yang selalu menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi dan juga member dorongan khusus.
11. Sahabat Tercinta Cece Sosialita Amirul Dwi Septina, Anita Eka Romadhoni, Aprillia Reva Ferawati, Retno Siswiyani, Diah Puji Astuti, Ika Mawadhah R, Nur Azizah M,Wahyu KenconoWati
12. Kepada Sahabat Perantauan, terkhusus Tiko, Denita, Bagas, Endro, Fudllah, Arum, Trimmo, Mita, Ghina.
13. Rekan – rekan Prodi Perpustakaan yang selalu mendukung penulis.

Malang, 11 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian	10
E. Sistematis Penulis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Administrasi Publik	13
1. Definisi Administrasi Publik	13
2. Pelayanan Publik	15
B. Perpustakaan Umum.....	16
1. Definisi Perpustakaan Umum.....	16
2. Tujuan Perpustakaan Umum	19
3. Layanan Perpustakaan Umum.....	20
C. Pustakawan	22
1. Definisi Pustakawan	22
2. Tugas dan Peranan Pustakawan.....	23
D. Layanan Prima Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka	26
1. Definisi Layanan Prima	26
2. Prinsip-Prinsip Layanan Prima.....	27
3. Faktor Layanan Prima	29
4. Manfaat Layanan Prima	30
5. Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Fokus Penelitian	35
C. Lokasi Penelitian	36
D. Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38

F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	41
H. Keabsahan Data.....	44
BAB IV PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
1. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.....	46
a. Dasar Pembentukan.....	46
b. Kondisi Fisik Lokasi Penelitian	49
c. Visi – Misi.....	49
d. Tujuan	50
e. Sasaran	51
f. Koleksi	51
g. Kegiatan Lokasi Penelitian	52
h. Struktur Organisasi	54
B. Penyajian Data	56
1. Pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka yang diterapkan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.....	56
2. Faktor pendukung dan penghambat Dalam memberi layanan prima atau pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.....	66
C. Analisis Data	74
1. Pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka yang diterapkan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.....	74
2. Faktor pendukung dan penghambat Dalam memberi layanan prima atau pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.....	81
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	93
Daftar Pustaka	95
Lampiran	98
Curriculum Vitae	106

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
Tabel 1. Jumlah Pengunjung	6
Tabel 2. Kondisi Fisik Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto	49
Tabel 3. Jumlah Koleksi Perpustakaan	52
Tabel 4. Jam Buka Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.....	53
Tabel 5. Jumlah Anggota Perpustakaan	54
Tabel 6. Jumlah Koleksi Perpustakaan	84

DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
Gambar 1. Komponen Dalam Analisis Data Model Interaktif	42
Gambar 2. Gedung Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto	46
Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto....	56
Gambar 4. .Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto	83
Gambar 5. Koleksi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto	84
Gambar 6. Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
Lampiran 1. Dokumen Foto Pendukung Penelitian	97
Lampiran 2. Pedoman <i>Observasi</i>	99
Lampiran 3. <i>Interview Guide</i>	101
Lampiran 4. Surat Riset Universitas Brawijaya	104
Lampiran 5. Surat Rekomendasi Badan Kesatuan dan Bangsa Politik.....	105
Curriculum Vitae	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi publik akan berubah sesuai dengan perkembangan yang terjadi. Seperti halnya perpustakaan yang juga sering berganti sesuai masanya, agar dapat menyesuaikan keinginan pengguna. Perkembangan jaman yang terjadi berpengaruh terhadap jalannya proses penyebaran informasi, penyebaran informasi dilakukan dengan berbagai cara seperti halnya pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan untuk memuaskan pengguna agar pengguna bersedia datang kembali. Hal ini terjadi berkaitan dengan kemajuan teknologi yang juga semakin berkembang pesat. Secara tidak langsung kemajuan teknologi mempengaruhi jalannya sebuah perpustakaan. Karena dengan semakin majunya teknologi akan lebih mempengaruhi setiap orang dalam mengakses dan mendapatkan informasi dengan mudahnya dimanapun dan kapanpun, membuat peran perpustakaan dalam lingkungan masyarakat semakin tersingkir. Seperti yang ada pada kutipan Pendit dalam Suwarno (2010:4) yaitu yang mengibaratkan lembaga perpustakaan barangkali seperti ibu malin kundang yang tampik ketika putranya berhasil, dengan malin kundang sebagai masyarakat yang telah menyingkirkan peran perpustakaan ke sudut sudut tak penting, sebagaimana yang kini dilakukan Negara berkembang dan Negara maju.

Peran perpustakaan sebagai suatu lembaga penyediaan informasi harus memenuhi kebutuhan para pemustaka harus memberikan pelayanan yang maksimal yang sesuai apa yang di inginkan masyarakat. Perpustakaan dengan

masyarakat memang sangat berkaitan satu sama lainnya. Dengan adanya kaitan dengankeduanya tersebut Sutarno (2006:20) menjelaskan adanya istilah perpustakaan masyarakat, perpustakaan masyarakat adalah keberadaan sebuah perpustakaan didalam masyarakat atas kehendak, keinginan, dan sepenuhnya dipergunakan untuk membantu kebutuhan dan kehidupan masyarakat tersebut. Sehingga berbagai jenis maupun lapisan masyarakat akan membutuhkan informasi dari berbagai jenis perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhannya. Perpustakaan masyarakat ini mempunyai artian sama dengan perpustakaan umum, karena perpustakaan umum sendiri sebuah perpustakaan yang dibangun ditengah masyarakat tanpa adanya batas usia pemustaka. Perpustakaan umum biasanya dibangun untuk menunjukkan bahwa informasi tidak hanya diperuntukkan untuk golongan masyarakat ke atas tetapi golongan masyarakat tengah dan bawah juga mempunyai hak mendapat informasi yang sama.

Perpustakaan umum sendiri memiliki peran dalam kehidupan masyarakat yaitu menyebar juga mengelola informasi yang sesuai dengan usia masyarakat tersebut. Informasi memang sangatlah dibutuhkan dalam kehidupan bersosial atau bermasyarakat. Suwarno (2010:13) menjelaskan bahwa “Informasi berasal dari suatu data, dan data juga merupakan sumbernya informasi”

Perpustakaan tidak hanya untuk menjadi tempat penyimpanan sebuah informasi tetapi juga penyebaran informasi. Penyebaran informasi dapat dilakukan dengan berbagai cara bisa dengan sebuah jasa atau juga dengan kegiatan yang diciptakan dilingkungan perpustakaan agar mengurangi keengganan masyarakat untuk mengenal perpustakaan lebih dekat. Biasanya

keenggana terjadi karena SDM perpustakaan yang kurang membuka diri terhadap masyarakat atau SDM yang masih bersikap acuh tak acuh pada pemustakanya atau masyarakat.

Pelayanan dalam perpustakaan harus diterapkan dalam bentuk jasa ataupun promosi untuk membantu mempermudah pemustaka mendapat informasi dengan mudah. Dalam mengelola sebuah perpustakaan tidak hanya dibutuhkan sebuah informasi untuk menunjang berkembangnya perpustakaan tetapi juga membutuhkan penyebar informasi. Dalam hal ini informasi dapat dengan mudah di dapat melalui seorang pustakawan. Pada Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab I Pasal (1) menjelaskan bahwa Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Dalam undang undang tersebut dijelaskan bahwa seorang pustakawan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan perpustakaan. Maka dariitu seorang pustakawan harus mempunyai strategi dalam meningkatkan pelayanan pada perpustakaan tersebut.

Layanan perpustakaan memang harus sesuai dengan adanya perubahan masa. Agar dapat menyesuaikan keinginan pengguna, sesuai dengan Darmono (2001:134) mengatakan “Layanan perpustakaan adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya”. Salah satu tugas pokok dalam perpustakaan adalah memberi

layanan semaksimal mungkin dalam memberikan informasi baik melalui buku tercetak atau *non* tercetak untuk menarik pemustaka untuk datang kembali.

Strategi pelayanan jasa pada perpustakaan adalah dengan adanya pelayanan prima. Pelayanan prima menurut penulis sendiri adalah sebuah pelayanan yang dilakukan secara maksimal untuk mencapai suatu kepuasan pada pemustaka. Sutarno (2004) dalam Achmad (2012:81) mengemukakan pendapat bahwa layanan prima adalah layanan yang diberikan dengan cepat, tepat, mudah, sederhana, dan murah, serta memuaskan. Layanan prima diketahui sebagai salah satu layanan yang masih sangat minim diterapkan pada perpustakaan, termasuk pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto.

Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto merupakan salah satu perpustakaan daerah yang mungkin masih membutuhkan banyak bimbingan untuk menjadi perpustakaan lebih baik lagi. Keberadaan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto ini semata-mata untuk menunjang kebutuhan informasi bagi masyarakat secara luas, untuk memenuhi kebutuhan informasi ini dibutuhkan pelayanan yang dapat membantu pemustaka menemukan informasi dengan mudahnya.

Pelayanan dalam Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto memang masih sangatlah minim, hal ini juga terjadi dipicu dari beberapa hal yang memang mungkin berpengaruh atas pelayanan ini. Hal-hal yang berpengaruh dalam penerapan pelayanan yang minim itu bisa disebabkan dari sumber daya manusia dan juga masyarakat yang saling ketergantungan satu sama lainnya.

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah tentang kreativitas para pegawai Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto yang belum maksimal untuk menumbuhkan rasa nyaman yang ada pada perpustakaan itu sendiri. Sedangkan dengan adanya masalah sumber daya manusia ini juga dapat memicu masyarakat tidak tertarik mengunjungi perpustakaan dengan alasan pelayanan yang memang kurang maksimal. Sesuai dengan harapan masyarakat itu sendiri, dengan adanya pelayanan yang diterapkan secara maksimal dapat menumbuhkan kecanduan bagi masyarakat luas untuk bergantung kepada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto untuk memberikan informasi yang lebih akurat.

Pelayanan yang sangat jarang diterapkan dalam Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto adalah pelayanan prima, alasan mengapa pelayanan prima jarang diterapkan karena memang dalam masyarakat luas masih banyak sekali yang belum memahami pentingnya perpustakaan dalam hal pelayanannya. Sebagian besar masyarakat hanya menganggap bahwa Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto hanyalah tempat dimana mereka bisa meminjam buku dan menyimpan buku, tanpa mengetahui fungsinya dalam mengembangkan informasi dari pelayanan yang akan memuaskan masyarakat itu sendiri.

Kondisi yang penulis dapatkan adalah gedung perpustakaan tersebut mempunyai berbagai macam koleksi yang ada dan memiliki peningkatan dan perbaikan setiap tahunnya. Tetapi melihat kurang adanya minat pada pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan tersebut dapat disimpulkan sebagai suatu bentuk ketidaksadaran masyarakat sekitar atas perkembangan

perpustakaan itu sendiri. Penulis dapat melihat dalam perbandingan bahwa 6 dari 10 pengunjung mengunjungi perpustakaan hanya untuk mendapatkan wifi id yang disediakan oleh perpustakaan. Walaupun wifi tersebut tidak gratis.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung

NO	Pekerjaan	2014	2015	2016
1	Pelajar	14.914	18.804	21.624
2	Mahasiswa	7.580	6.179	6.797
3	Guru	6.791	4.945	5.440
4	PNS	6.327	9.592	10.551
5	Swasta	9.900	21.470	23.617
6	Umum	14.617	17.481	19.229
	Jumlah/Total	60.129	78.471	87.258

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan dan Arsip Umum Kota

Mojokerto (2017)

Dapat dilihat dari tabel di atas adalah bukti bahwa walaupun minat mengunjungi meningkat setiap tahunnya tetapi dalam lapangan penulis menemukan banyak masyarakat yang mengunjungi perpustakaan untuk melakukan kegiatan lainnya.

Berbagai faktor yang membuat minat pemustaka mengunjungi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto sendiri yaitu : (a) Gedung, gedung Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto masih belum bisa menampung semua kegiatan perpustakaan secara luas. Seperti halnya tempat penyimpanan koleksi yang digabung dengan ruang pegawai membuat perpustakaan terlihat penuh dan sempit. Kondisi ini dapat membuat pemustaka enggan untuk berkunjung terlalu lama di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto. (b) Koleksi, koleksi yang ada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto

masih tergolong dalam jumlah cukup, tetapi sebagian besar pemustaka tidak masih kesulitan menemukan informasi yang diinginkannya. hal itu dapat membuat pemustaka berfikir tidak akan menemukan informasi yang diinginkannya. Adapun saat meminjam sebuah koleksi harus dibedakan antara masyarakat kabupaten dan kota. Masyarakat kota yang hanya bisa meminjam 2 judul buku dan masyarakat kabupaten yang bisa meminjam koleksi dengan menukar uang jaminan Rp 100.000 (c) Pelayanan, pelayanan yang ada pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto juga masih belum diterapkan secara maksimal oleh perpustakaan ini sendiri. Banyak pemustaka sendiri yang mengakui bahwa hanya mengenal pelayanan perpustakaan saja. Jika pelayanan jasa atau barang yang ada di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto ditetapkan secara maksimal akan dapat mengundang datangnya pemustaka. Tiga hal ini yang membuat perpustakaan sulit untuk menuju perpustakaan yang berkembang dan menumbuhkan rasa minat pemustaka.

Perpustakaan umum mempunyai definisi sendiri sesuai ahlinya. Seperti halnya Sulisty-Basuki (2010:12) mengatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai 3 ciri-ciri yaitu : *Pertama*, terbuka untuk umum. Menjelaskan bahwa perpustakaan umum adalah salah satu perpustakaan yang terbuka untuk seluruh masyarakat umum. Pernyataan ini dibenarkan oleh penulis sesuai dalam kondisi lapangan yang penulis teliti, Perpustakaan dan Arsip Umum Kota Mojokertomemang digunakan untuk melayani kalangan umum, masyarakat secara luas dengan hanya menulis daftar kehadiran sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau menggunakan Kartu Tanda Pelajar untuk siswa atau mahasiswa. Hal ini adalah hanya contoh sederhana masyarakat untuk

memasuki area Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto tanpa menggunakan syarat apapun.

Kedua, Dibiayai oleh dana umum. Dibiayai oleh dana umum dijelaskan disini bahwa gedung dan fasilitas dalam perpustakaan adalah tanggung jawab bersama, karena secara tidak langsung masyarakat sendirilah yang membiayai perpustakaan tersebut melalui pemerintah. Pernyataan ini juga dibenarkan dalam penelitian penulis, karena perpustakaan umum dalam kota Mojokerto ini memang sepenuhnya dibiayai oleh perpustakaan. Tetapi ada juga hal-hal tertentu yang menggunakan dana dari perpustakaan itu sendiri. Dana perpustakaan sendiri juga didapat dari masyarakat atau pemustaka yang berkunjung di perpustakaan. Seperti donasi masyarakat secara langsung kepada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto tanpa melalui pemerintah dan berbagai cara untuk mendapatkan dana untuk mengembangkan perpustakaan. Dalam hal ini Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto sudah diberikan anggaran atau biaya yang cukup setiap tahunnya, sekitar Rp 1.2 Miliar / Tahun yang didapat dari Negara.

Ketiga, jasa yang diberikan gratis. Ciri ciri ini didukung dengan adanya kenyamanan pada masyarakat yang menjadi pemustaka. Karena dengan adanya jasa yang diberi secara Cuma-Cuma dan maksimal akan menumbuhkan rasa berkunjung kembali. Pernyataan ini sangat berbeda dengan keadaan lapangan saat ini. Karena pelayanan atau jasa yang diajukan oleh tenaga perpustakaan belum diterapkan secara maksimal oleh pemustaka. Hal ini disebabkan oleh pemustaka yang tidak mengerti pelayanan apa saja

yang diterapkan dan prosedur pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan diatas, Maka penulis tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul **“Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka Studi pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto”** guna mengetahui solusi dari berbagai hambatan yang terjadi pada kinerja dalam memberi layanan prima untuk memenuhi kebutuhan para pemustaka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan pada penulis ini, maka dihasilkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustakayang diterapkan pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan penulis ini, maka telah ditemukan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustakayang diterapkan pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto.

2. Mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak yang bersangkutan, yaitu.

1. Teoritis

Dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya dan memberikan sumbangsih keilmuan perpustakaan di bidang pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto

2. Praktis

- a. Bagi Peneliti

Mampu memperluas pengetahuan peneliti seputar Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka. Sehingga dapat diimplementasikan dengan baik dalam kelayakan di lapangan.

- b. Bagi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan pada Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka dalam meningkatkan pelayanan prima secara maksimal.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan penelitian ini dibuat berdasarkan buku pedoman penyusunan dan ujian skripsi yang terbagi menjadi lima bab, yaitu.

BAB I: PENDAHULUAN

Berdasarkan latar belakang peneliti melakukan penelitian mengenai Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka. Melalui latar belakang tersebut dapat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan pada penelitian ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang teori dari buku ilmiah, jurnal, maupun hasil penelitian lain. Teori yang di gunakan antara lain: Teori Administrasi, Perpustakaan, Perpustakaan Umum, Pustakawan, Pelayanan Prima, Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka.

BAB III: METODE PENELITIAN

Berisikan metode penelitian yang di gunakan dalam penyusunan skripsi yang meliputi: Jenis Penelitian, Fokus Penelitian Sebagai Pembatas Penelitian, Pemilihan Lokasi Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data dan Juga Keabsahan Data Yang Digunakan Dalam Penelitian.

BAB IV: PEMBAHASAN

Memaparkan gambaran umum Lokasi Penelitian, Penyajian Data yang didapatkan mengenai Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka.

BAB V: PENUTUP

Berisikan suatu kesimpulan yang merupakan temuan pokok, baik berupasubstansial maupun metode teknis serta dikemukakan jawaban permasalahan penelitian yang harus sesuai dengan tujuan penulisan sertapenyajian saran atau rekomendasi untuk studi lanjutan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik berasal dari dua kata yaitu administrasi dan publik, administrasi menurut Sjamsuddin (2006 : 1) sendiri adalah sebuah kegiatan yang bersifat memberi pelayanan atau *service* sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberi tugas, kewajiban dan tanggung jawab kepadanya. Sedangkan publik dapat diartikan “umum”. Secara garis besar mengatakan bahwa administrasi publik adalah pelayanan yang ditentukan oleh kebijakan untuk memberi pelayanan untuk umum.

Administrasi publik memiliki tujuan diciptakannya administrasi publik. Tujuan administrasi menurut Henry (2004:7) yaitu untuk memajukan pemahaman tentang pemerintah dan hubungan dengan rakyat yang pada gilirannya akan memajukan kebijakan publik yang lebih responsif terhadap tuntutan sosial dan menetapkan praktik manajemen yang efisien, efektif dan lebih manusiawi.

Administrasi juga harus mempunyai sebuah prinsip untuk dijadikan sebuah pedoman pelaksanaan, seperti halnya tujuh prinsip pada administrasi menurut Gulick dan Urwick dalam Henry (2004:33) yaitu:

a. Planning

Planning disini yang dimaksud adalah perencanaan atau suatu keputusan yang akan dijadikan sebuah pedoman pasti untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Organizing

Organizing adalah suatu proses penyusunan struktur untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

c. Staffing

Staffing merupakan pembagian tugas dan kewajiban sesuai bidang keahlian masing-masing untuk memulai pekerjaan.

d. Directing

Directing sama artinya dengan pemberian bimbingan, artinya bahwa setelah pembagian tugas yang dilakukan juga masih membutuhkan directing untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

e. Coordinating

Coordinating adalah kegiatan mengarahkan agar proses yang terjadi sesuai dengan yang diinginkan.

f. Reporting

Reporting adalah kegiatan pelaporan yang dilakukan pada proses untuk mengetahui kemajuan penyelenggaraannya.

g. Budgeting

Budgeting adalah penganggaran pelaksanaan yang akan dilakukan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik mempunyai beberapa definisi yang berbeda seperti halnya undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik sendiri adalah rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / pelayanan administratis yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut sinambela (2010:5) pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menggantungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk. Dari teori para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa memang pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan pemerintah untuk melayani dan menimbulkan rasa puas pada masyarakat umum.

Pelayanan publik juga dapat berupa berbagai macam cara ada pula beberapa jenis-jenis pelayanan publik dalam skripsi susanti (2014:20) yaitu : Pelayanan pemerintahan, Pelayanan pembangunan, Pelayanan utilisasi, Pelayanan kebutuhan pokok, Pelayanan kemasyarakatan. Kualitas dari sebuah pelayanan publik harus dibuat secara maksimal untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan adanya kualitas yang memadai akan lebih menarik minat publik untuk sekedar mencoba pelayanan yang sedang ditawarkan. Ada beberapa definisi dari beberapa kualitas yang menggambarkan karakteristik dari suatu produk menurut Gitayana

(2016:21) yaitu : Kinerja, Keandalan, Mudah dalam penggunaan, Estetika dsb.

B. Perpustakaan Umum

1. Definisi Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum berdasarkan standart nasional perpustakaan (2011:2) adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas di Daerah Kabupaten atau Kota sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat, tanpa membedakan usia, ras, agama, status sosial-ekonomi dan gender. Sedangkan menurut Sulisty-Basuki (2010:5) perpustakaan adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum tujuan melayani umum. Dari dua penjabaran terdahulu diatas dapat dijelaskan bahwa perpustakaan umum sendiri secara sederhana disebut dengan perpustakaan masyarakat. Perpustakaan umum ini adalah perpustakaan yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat tanpa memandang sebuah perbedaan. Perpustakaan ini terdapat di suatu daerah atau wilayah, didirikan oleh masyarakat, untuk masyarakat dan didanai masyarakat itu sendiri.

Perpustakaan umum sendiri mempunyai ciri-ciri sesuai yang di ungkapkan Sulisty-Basuki (2010:12) yaitu terbuka umum,dibiayai oleh dana umum dan juga jasa yang diberikan bersifat gratis.Terbuka secara umum dijelaskan disini memang perpustakaan umum itu bersifat terbuka dan untuk umum, semua jenis masyarakat dapat mengunjungi perpustakaan ini.Dibiayai oleh dana umum,artinya disini bahwa perpustakaan ini dibiayai melalui dana dari masyarakat itu sendiri secara

tidak langsung melalui pemerintahan Provinsi, Kabupaten / Kota seperti APBD atau juga melalui pajak yang telah dibayar masyarakat. Dana ini dibutuhkan untuk menunjang semua fasilitas yang akan digunakan masyarakat itu sendiri tanpa terkecuali. Akan tetapi hal ini belum dipahami oleh masyarakat secara luas untuk menyalurkan dana untuk menyeimbangkan kebutuhannya sendiri.

Jasa yang diberikan bersifat gratis, jasa yang di tawarkan sebagai pelayanan perpustakaan harus secara maksimal dan cuma-cuma. Hal ini dilakukan agar masyarakat lebih memahami fungsi perpustakaan sebagai penyalur informasi, dengan begitu akan banyak masyarakat yang berpartisipasi untuk mengembangkan perpustakaan itu sendiri.

Perpustakaan umum adalah bentuk perpustakaan yang memang didirikan untuk menjadi pendamping bagi masyarakat luas, perpustakaan umum sendiri dapat dibedakan menjadi berkelompok sesuai dengan wilayah dan daerah jangkauan masyarakat itu sendiri. Menurut Sudarsana (2010:1.23) kelompok-kelompok perpustakaan ada 6 yaitu seperti hal nya:

a. Perpustakaan Wilayah

Perpustakaan wilayah disini juga dapat di sebut dengan perpustakaan yang berada disalah satu provinsi dan juga perpustakaan yang memang didirikan untuk mendidik dan membina perpustakaan-perpustakaan lainnya, perpustakaan ini juga didirikan oleh pembinaan perpustakaan.

b. Perpustakaan Umum Kota

Perpustakaan umum kota merupakan perpustakaan yang didirikan oleh pemerintah tingkat II,beralokasi di dalam area kota dengan berdasarkan peraturan daerah. Perpustakaan ini juga dibiayai oleh masyarakat sendiri yang berasal dari kota secara tidak langsung melalui pajak dan sebagainya.

c. Perpustakaan Umum Kabupaten

Perpustakaan umum kabupaten juga sama halnya dengan perpustakaan umum kota. Perpustakaan ini didirikan oleh pemerintah tingkat II, dan beralokasi di area Kabupaten sesuai dengan peraturan daerah yang ditentukan.

d. Perpustakaan Umum Kecamatan

Perpustakaan ini merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan kecamatan. Perpustakaan ini didirikan oleh pemerintah daerah dan dikelola oleh masyarakat,juga di danai oleh masyarakat itu sendiri demi berlangsungnya informasi yang ada.

e. Perpustakaan Umum Desa

Perpustakaan umum desa ini adalah sebuah perpustakaan yang terdapat di suatu desa atau kelurahan yang dikelola sendiri oleh desa itu untuk menunjang informasi pada desanya sendiri.

f. Perpustakaan Umum Keliling

Perpustakaan ini merupakan salah satu perpustakaan umum yang bersifat terbuka dan perpustakaan ini biasanya disebut dengan perpustakaan bergerak,artinya perpustakaan ini dapat berpindah

tempat untuk menjangkau masyarakat yang lokasinya jauh dari area perpustakaan. Perpustakaan ini biasanya menggunakan mobil untuk berkeliling menjajakan koleksinya, mendatangi pengguna dari beberapa pemukiman penduduk.

2. Tujuan Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum sendiri juga memiliki tujuan tersendiri bagi masyarakat luas yang ada. Ada beberapa tujuan perpustakaan umum menurut Hermawan dan Zen (2006:31) yaitu; (a) memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesejahteraannya. Perpustakaan umum sendiri memiliki satu artian yaitu untuk menjadi wadah dari hasil karya masyarakat itu sendiri. Dengan adanya artian itu, maka masyarakat juga mempunyai kesempatan untuk saling bertukar pengetahuan dan informasi yang ada dengan masyarakat lainnya melalui perpustakaan. (b) Menyediakan informasi yang murah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat. salah satu tugas perpustakaan adalah menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dalam hal ini, perpustakaan umum didirikan semata-mata untuk memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat secara luas, tanpa adanya hambatan untuk mendapatkannya. (c) Membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi. sumber informasi dari perpustakaan umum sendiri berasal dari bahan pustakanya, bahan pustaka yang tersedia dalam perpustakaan umum dapat dijadikan sebuah pembelajaran untuk lebih mengembangkan diri masyarakat itu sendiri. (d)

Bertindak selaku agen Kultural, sebuah perpustakaan mempunyai wewenang untuk mengembangkan perpustakaan itu sendiri, kenyamanan masyarakat dalam area perpustakaan harus sangat di perhatikan, karena itu dapat membuat perpustakaan menjadi sebuah pusat utama masyarakat untuk mencari sebuah informasi.(e) Memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat. Perpustakaan dan fasilitas memang tidak bisa dipisahkan, maka dari itu untuk nyaman pengunjung dan masyarakat, perpustakaan umum harus memiliki fasilitas yang memadai demi berkembangnya persentasi berkunjung masyarakat dalam perpustakaan itu sendiri.

3. Layanan Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum harus dapat menarik pemustaka untuk berkunjung di perpustakaan. Hal ini juga dapat dipicu dari adanya layanan - layanan yang mungkin lebih membantu pemustaka mendapat informasi yang diinginkan. Saleh dan Komalasari (2011:4.3) pernah mengungkapkan bahwa layanan perpustakaan adalah aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya anggota perpustakaan. Berbeda dengan pawit dan Yahya (2007:69) mereka mengatakan bahwa layanan perpustakaan adalah penyebarluasan segala informasi bagi masyarakat luas. Layanan perpustakaan memang mempunyai artian berbeda dari setiap ahlinya, tetapi layanan perpustakaan bagi penulis sendiri merupakan suatu bentuk jasa yang diberi perpustakaan untuk lebih mempermudah masyarakat menemukan informasi yang diinginkannya. Layanan perpustakaan juga suatu pokok dalam

perpustakaan untuk lebih mengembangkan kenyamanan dalam perpustakaan itu sendiri. Dengan adanya layanan perpustakaan, maka masyarakat tidak akan merasa jenuh jika ia tidak menemukan informasi yang diinginkannya. Karena perpustakaan akan senantiasa membantu menyediakan informasi tersebut dengan jasa yang perpustakaan miliki.

Layanan informasi dapat berupa banyak hal dalam perpustakaan umum, seperti halnya yang di kemukakan oleh Hermawan dan Zen (2006:31) yaitu ada berbagai jenis layanan yang diberikan perpustakaan umum itu sendiri, antara lain :

1. Layanan Pendidikan

Salah satu fungsi perpustakaan sendiri sebagai sarana pendidikan informal. Dalam hal ini perpustakaan akan menyediakan berbagai layanan yang berhubungan dengan pembelajaran. Mungkin sebagai hal utamanya dengan menyediakan koleksi buku pembelajaran sekolah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada siswa atau mahasiswa. Karena disamping itu, masih banyak sekolah yang belum menerapkan pentingnya perpustakaan dengan baik. Maka dari itu perpustakaan umum akan menjadi sarana pengganti bagi siswa dan mahasiswa.

2. Layanan Informasi

Perpustakaan umum adalah pusat informasi bagi masyarakat. Dengan perpustakaan umum, masyarakat dapat merasakan layanan informasi dari perpustakaan umum itu sendiri dengan mudah dan efektif. Layanan informasi ini sering diterapkan dalam perpustakaan

umum, karena sifat masyarakat umum yang sangatlah berbeda-beda. Seperti halnya masyarakat yang memang jenuh saat berada di perpustakaan, layanan informasi ini dapat mempercepat pencarian informasi yang anda inginkan.

3. Layanan Rekreatif

Layanan rekreatif adalah layanan dimana masyarakat dapat menggunakan waktu luang untuk berkreasi, baik melalui koleksi perpustakaan dari tertulis, terekam atau multi media lainnya. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi umum pada perpustakaan yaitu sebagai sarana hiburan bagi masyarakat dengan melakukan kegiatan yang bermanfaat untuk membunuh waktu yang jenuh.

C. Pustakawan

1. Definisi Pustakawan

Dalam arti luasnya “Pustakawan” berasal dari kata “Pustaka” dan “Wan” yang artinya adalah seseorang yang bekerja dalam bidang dan profesi yang bersangkutan dengan bahan pustaka, buku, koleksi dan juga perpustakaan. Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) dalam kode etiknya sendiri menjelaskan bahwa pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.

Berdasarkan definisi itu dapat disimpulkan sendiri bahwa pustakawan adalah seorang yang mengatur jalannya sebuah perpustakaan

dengan maksimal. Pustakawan adalah pemegang kunci dari sebuah perpustakaan. Karena dengan adanya pustakawan dalam sebuah perpustakaan dapat membuat perpustakaan berkembang dengan ide-ide yang dicetuskan pustakawan itu sendiri untuk menarik perhatian pemustaka atau masyarakat.

Pustakawan tidak hanya memiliki satu tingkatan, tetapi pustakawan memiliki dua jenis tingkatan sesuai dengan Hermawan dan Zen (2006:48) telah membagi pustakawan dalam dua tingkatan yaitu pustakawan tingkat terampil dan pustakawan tingkat ahli. Pustakawan tingkat terampil merupakan pustakawan yang masih dalam pembelajaran rendah atau bisa disebut dasar pendidikannya diploma II. Sedangkan pustakawan tingkat ahli adalah pustakawan yang dasar pendidikannya masih tergolong tinggi dan bila disebut dasar pendidikan pustakawan tingkat ahli serendah-rendahnya Sarjana (S1).

2. Tugas Dan Peranan Pustakawan

Seorang pustakawan sangat berperan penting dalam perpustakaan khususnya perpustakaan umum. Dengan adanya pustakawan pencarian informasi dengan mudah dan akurat akan ditemukan dalam jangka waktu yang sesingkatnya, karena tugas pokok pustakawan adalah untuk membantu pemustaka menyelesaikan permasalahan dalam mendapatkan informasi yang diinginkannya. Adapun tugas pokok menurut Hermawan dan Zen (2006:56) yaitu Tugas – tugas pokok tersebut sebagai berikut : (a) Pustakawan harus mengembangkan dan menjaga koleksi yang ada di perpustakaan. Pustakawan harus dapat mengembangkan koleksi untuk

menarik pemustaka untuk datang kembali dan mendapat informasi yang diinginkan ya secara akurat. (b) pustakawan juga harus dapat mengolah koleksi. Mendeskripsikan koleksi juga membuat sarana temu kembali koleksi. Seorang pustakawan harus dapat mengolah koleksi dengan maksimal untuk lebih mempermudah pengguna mencari informasi dan menemukan informasi yang diinginkan diwaktu yang singkat. Hal ini dapat di bantu dengan menggunakan katalogisasi deskripsi, klasifikasi pada buku dan juga penetapan tajuk subyek pada koleksi-koleksi yang dimiliki. (c) Penyimpanan dan melestarikan bahan pustaka. Ini adalah kegiatan dimana pustakawan harus menjaga penempatan koleksi agar mudah ditemukan kembali dan juga memperkecil resiko koleksi rusak. Seorang pustakawan harus dapat menjaga fisik koleksi dengan begitu umur koleksi akan lebih bertambah dan juga menghemat pendanaan dalam perpustakaan. (d) Pelayanan Informasi. tugasnya adalah memberikan bantuan dan jasa informasi kepada pemustaka.jasa yang dijabahkan oleh pustakawan juga dapat membantu menarik perhatian pemustaka sebagai sarana bantuan untuk pemustaka mendapat informasi dengan maksimal.

Tugas-tugas pokok,pustakawan juga mempunyai peranan penting dalam perpustakaan. Salah satunya adalah sebagai penyebar informasi atau disebut juga dengan guru. penyebar informasi disini dapat dijelaskan bahwa dengan adanya pustakawan maka informasi bersifat bebas dan terbuka juga mudah didapat. Karena dijelaskan diatas bahwa tugas pustakawan adalah untuk memuaskan pencari informasi. pustakawan

berperan ganda dalam Hermawan dan Zen (2006:31) yang telah disingkat dengan EMAS yaitu : Edukator,Manajer,Administrator dan Supervisor.

Edukator, adalah dimana dalam hal ini pustakawan adalah guru yang berjiwa pendidik. Karena perannya ini seorang pustakawan harus dapat mendidik,mengajar dan melatih. Sesuai dengan guru yang sering kita temui disekolah. Seorang pustakawan harus berjiwa mendidik artinya dapat mendidik untuk mengembangkan kepribadian seseorang sesuai dengan karakterya, mengajar disini yang dimaksud adalah bagaimana pustakawan dapat mengajarkan bagaimana cara berfikir, melatih disini berarti seorang pustakawan harus dapat melatih pemustaka untuk dapat menemukan informasi dengan mudah dan tepat.

Manajer,sifat ini dijelaskan bahwa sebagai seorang pustakawan harus juga dapat menjadi seorang pemimpin untuk memimpin jalannya perpustakaan. Dapat memimpin dan menggerakkan perpustakaan menuju ke perpustakaan yang berkembang sesuai visi dan misi yang diinginkan perpustakaan tersebut.

Administrator, seorang pustakawan harus dapat menyusun dan mengevaluasi program program yang akan dilaksanakan oleh perpustakaan. Dengan hal ini perpustakaan akan menuju dengan kepada kualitas kerja yang tinggi yang tumbuh dalam mengembangkan perpustakaan itu sendiri.

Supervisor, artinya pustakawn harus berperan profesional dan juga mengembangkan rasa persatuan antar pustakawan. Peranan ini harus memiliki rasa trampil,berwawasan dan juga percaya diri untuk

memberikan yang terbaik kepada pemustaka. Dengan begitu pustakawan dapat meningkatkan kinerja antar sesama para pustakawan atau tenaga kerja dalam memberi pelayanan pada pemustaka.

D. Layanan Prima Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka

1. Definisi Layanan Prima

Definisi-definisi dari para ahli yang ada untuk menjelaskan tentang layanan prima yang ada pada perpustakaan, seperti halnya pada Kamus Besar Bahasa Indonesia Online mengartikan bahwa istilah layanan diartikan sebagai cara melayani, yaitu membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan prima diartikan sangat baik. Sedangkan Barata dalam buku Achmad (2012:80) juga memberi beberapa penjabaran definisi layanan prima, salah satu penjabarannya layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.

Layanan prima dijabarkan kembali oleh Kosasih menjelaskan dalam buku Achmad (2012:81) bahwa layanan prima sangat dipengaruhi sejauh mana sarana pelayanan yang akan digunakan, sehingga menciptakan unsur kemudahan, kecepatan dan keakuratan. Sedangkan Sutoyo juga pernah mengemukakan definisi pelayanan prima dalam Achmad (2012:81) yaitu layanan terbaik yang memuaskan pelanggan, sesuai standar, dan bahkan melebihi standar dari sebuah pedoman pelayanan atau ukuran baku sebuah pelayanan.

Dari penjabaran di atas dapat dikatakan bahwa layanan prima adalah layanan yang memang disediakan untuk membantu pemustaka mengurus permasalahan informasi yang diinginkannya. Layanan ini diciptakan untuk

unsur kepuasan semata hanya untuk pemustaka sendiri yang membutuhkan informasi yang cepat dan akurat. Layanan prima sendiri adalah salah satu layanan yang memang seharusnya diterapkan dalam perpustakaan untuk memberikan kepuasan maksimal yang dapat di rasakan pemustaka itu sendiri.

2. Prinsip – Prinsip Layanan Prima

Jasa dan layanan memang saling berkaitan dengan adanya prinsip yang akan diterapkan untuk memuaskan pelanggan. Prinsip-prinsip ini biasanya diterapkan untuk dijadikan tata nilai dalam pelayanan. Begitu juga dengan adanya layanan prima, layanan ini sendiri memiliki sebuah prinsip untuk dijadikan sebagai pedoman dalam memuaskan pemustaka yang menggunakan layanan ini. Cornelius didalam achmad (2012:101) menjelaskan berbagai prinsip untuk dijadikan nilai dalam pelayanan prima yaitu :

a. Mengutamakan pelanggan

Mengutamakan pelanggan disini diartikan sebagai pelayanan yang memang harus lebih diutamakan hanya untuk pemustaka yang ingin merasakan pelayanan yang mudah dan nyaman dalam pemenuhan kebutuhannya.

b. Sistem yang efektif

Sistem dalam pengadaan layanan prima ini harus tercipta dengan halus, artinya tertata dengan proses dan prosedur yang diterapkan sendiri, agar dapat merebut pemustaka untuk datang kembali.

c. Melayani dengan hati nurani

Pelayanan prima ini diciptakan untuk membentuk sebuah karakter diri pada pemustaka, pelayanan ini menunjukkan bagaimana seorang pustakawan bersikap dan berperilaku. Maka dalam melayani pustakawan harus dapat melakukan dengan hati nurani dan ikhlas tanpa paksaan. Agar dapat memberi kesan positif kepada pemustaka sendiri

d. Perbaikan berkelanjutan

Hal ini bergantung antara pelayanan dan juga pemustaka, jika pemustaka merasa bahwa pelayanan yang diterapkan dalam tahap baik, maka itu juga dapat memicu pemustaka untuk mencari tahu semakin luas pemenuhan kebutuhannya sendiri. Maka perilaku pemustaka ini dapat memicu pustakawan untuk meningkatkan kembali pelayanan dan pengetahuan yang dimilikinya.

e. Memberdayakan pelanggan

Yang dimaksud memberdayakan disini adalah dapat menawarkan berbagai macam layanan yang dapat digunakan untuk mencapai kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka sendiri.

Prinsip dalam pelayanan prima memang harus diterapkan untuk menjadikan penilaian yang maksimal terhadap perpustakaan dan juga pustakawan dalam memuaskan pemustaka memnuhi kebutuhannya.

3. Faktor Pelayanan prima

Dalam hal ini sebuah pelayanan prima yang diterapkan dalam perpustakaan juga mempunyai berbagai faktor untuk menjalankan pelayanan ini sendiri, seperti halnya tri maningsih mengatakan bahwa pelayanan prima dapat dipengaruhi dari berbagai faktor yaitu :

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran yang dimaksud disini adalah dimana pustakawan dapat memahami dirinya sendiri dalam menerapkan pelayanan terbaik yang akan diterapkan untuk mencapai kualitas yang diinginkannya

2. Faktor Aturan

Faktor ini diterapkan untuk menetapkan aturan yang akan dijadikan cara kerja dalam menerapkan pelayanan prima ini

3. Faktor Organisasi

Faktor ini dilakukan untuk mengorganisasi layanan dengan baik dalam segi struktur maupun mekanismenya. Agar dapat dijadikan tata kerja untuk menjalankan pelaksanaan kerja dengan baik.

4. Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Ketrampilan dan kemampuan ini adalah bagaimana perpustakaan menjadikan pekerjaannya sebagai cara untuk menunjukkan kualitas dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pemustaka.

5. Faktor sarana layanan

Faktor sarana ini adalah faktor dimana perpustakaan dapat menjadikan fasilitas atau sarana sebagai alat utama dalam melaksakan tugasnya. Peran sarana ini sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas kerja dalam perpustakaan sendiri.

4. Manfaat Layanan Prima

Manfaat-manfaat yang ada pada pelayanan prima ini terdapat pada bagaimana pemustaka dapat merasakan pelayanan perpustakaan dengan jasa dan koleksi yang disediakan. Adapun manfaat lain yang ada dari layanan prima itu sendiri yaitu : (a) meningkatkan kinerja perpustakaan, dengan kerjasama yang pekat antara tenaga perpustakaan dapat menimbulkan kepuasan pemustaka dalam bentuk bentuk lainnya dalam perpustakaan. Seperti halnya fasilitas yang memadai, koleksi yang mencukupi juga jasa yang terbaik dapat mendukung pemustaka untuk datang kembali. (b) meningkatkan hubungan antara pemustaka dengan tenaga perpustakaan. Pelayanan ini dapat membuat pemustaka semakin dekat dengan pustakawan atau tenaga perpustakaan sendiri. Karena dalam hal ini mereka tidak hanyalah saling memberi informasi satu sama lain tetapi pelayanan ini akan memberi sedikit cara lebih intens dan pribadi agar kenyamanan pemustaka dapat dijamin adanya.(c) meningkatkan kreatifitas tenaga perpustakaan. Layanan prima adalah layanan yang penuh kreatif dalam pelayanannya. Pemikiran kreatif tenaga perpustakaan ini adalah hal yang positif untuk menarik pemustaka untuk memaksimalkan layanan ini. (d) meningkatkan citra perpustakaan. Perpustakaan dengan

layanan prima adalah citra yang baik dalam sebuah perpustakaan. Karena dengan adanya layanan ini tenaga perpustakaan mengenal baik bagaimana dan keinginan apa yang pemustaka inginkan.

Layanan prima memiliki berbagai macam manfaat. Sedangkan Achmad, dkk (2012:85) menjelaskan bahwa ada manfaat-manfaat lainnya pada layanan prima :

- 1) Bagi Pemustaka
 - a) Kebutuhan akan informasinya dapat dipenuhi
 - b) Pemustaka menapatkan kepuasan hati yang lebih baik
 - c) Pemustaka merasa lebih di hargai dan di perhatikan
 - d) Pemustaka mendapatkan layanan yang lebih berkualitas
- 2) Bagi tenaga perpustakaan
 - a) Mereka semakin memiliki rasa percaya diri
 - b) Mereka memiliki kebanggaan dan kepuasan diri
 - c) Mereka merasa senang dengan tenaga kerjanya
 - d) Mereka lebih semangat melakukan aktivitasnya
 - e) Mereka mendapat banyak teman
 - f) Citra mereka semakin baik
- 3) Bagi perpustakaan
 - a) Mengokohkan eksistensi perpustakaan sebagai unit penunjang
 - b) Perpustakaan lebih mudah memperoleh dukungan baik dana, moral, tenaga dan lainnya
 - c) Perpustakaan mempunyai peluang lebih besar untuk terus berkembang

- d) Perpustakaan mempunyai nilai lebih untuk dapat bersaing dengan unit lainnya.
- e) Peran perpustakaan semakin dirasakan oleh institusi induknya.

5. Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka

Kebutuhan pemustaka berpengaruh dengan adanya layanan dan fasilitas yang ada pada masyarakat itu sendiri. Pemenuhan Kebutuhan pemustaka sangat dikaitkan dengan jasa pelayanan yang ada pada perpustakaan. Karena dengan adanya jasa pelayanan maka kebutuhan informasi yang diinginkan pemustaka akan terpenuhi dalam berbagai cara. Suwarno (2009) mengemukakan bahwa *User* adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik berupa koleksi maupun buku. Pemenuhan kebutuhan pemustaka sama halnya dengan kepuasan pemustaka itu sendiri. Dalam hal ini kepuasan pemustaka memang hal pertama yang harus dilakukan oleh tenaga perpustakaan. Karena dengan jasa dan layanan yang diperlukan, akan dengan mudahnya perpustakaan mempertahankan pemustaka yang mungkin mempunyai tingkatan penting dalam berkembangnya perpustakaan.

Pemenuhan kebutuhan pemustaka sangat bermanfaat untuk memberikan informasi lebih jelas tentang bagaimana cara perpustakaan memenuhi kebutuhan pemustaka dengan layanan yang memang harus mereka terapkan tersebut. Pemenuhan ini berhubungan dengan adanya kinerja dan juga hasil yang maksimal untuk memuaskan hati para pemustaka dan juga menumbuhkan rasa kepedulian informasi pada pemustaka itu sendiri.

Alasannya Munculnya pemenuhan kebutuhan pemustaka yang beragam dapat berasal dari faktor-faktor yang melatarbelakangi kebutuhan tersebut. Prawati (2003) dalam Achmad (2012:55) menjelaskan bahwa

“Kebutuhan pengguna perpustakaan akan informasi berbeda-beda sesuai latar belakang pencarian informasi, antara lain untuk meningkatkan pengetahuan, mengikuti perkembangan baru, mendukung dan merencanakan penelitian, mengajar, manajemen serta mengutip sitasi bibliografi bagi karya tulis”

Informasi yang berbeda sesuai latar belakang yang dibutuhkan pemustaka memicu adanya kebutuhan informasi yang harus sesuai dengan keinginan pemustaka itu sendiri. Hal ini menimbulkan nilai kepuasan yang ada pada perpustakaan. Pemenuhan kebutuhan pemustaka juga dapat berkaitan dengan kepuasan pemustaka itu sendiri.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang telah penulis jabarkan sebelumnya, maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena peneliti berusaha menggambarkan mengenai objek sasaran utama yaitu Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka Studi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto. Peneliti menggunakan jenis pendekatan deskriptif karena berusaha untuk menggambarkan maupun Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustakasesuai dengan pengamatan, wawancara, serta studi dokumen yang telah dilakukan.

Metode penelitian deskriptif juga dijelaskan Sarantakos dalam Halimah (2016:39) yang menjabarkan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan sistem sosial, hubungan, atau kegiatan sosial, dan memberikan latar belakang informasi tentang isu yang sedang bersangkutan serta ,memberikan penjelasan. Dari kutipan diatas penulis mencoba menjelaskan bahwa penulis menggunakan penelitian deskriptif karena penulis ingin menggambarkan kondisi kondisi yang ada pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto dalam memberikan layanan primanya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Definisi pendekatan kualitatif sendiri Moleong (2013:6) yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lainnya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan

bahasa pada konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Peneliti ingin menggunakan pendekatan ini untuk memahami fenomena yang terjadi pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto dalam memberikan layanan maksimalnya yaitu layanan prima untuk memenuhi kebutuhan pemustakanya.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan untuk membatasi pembahasan penelitian ini agar sesuai dengan tujuan penelitian. Moleong (2013:93) menjelaskan bahwa penyusunan penelitian sebagai berikut : Pertama, menetapkan fokus dapat membatasi studi. Karena itu peneliti perlu membatasi fokus penelitian yang akan dilakukan. Kedua, menetapkan fokus berfungsi sebagai pemenuhan kriteria inklusi – eklusi atau kriteria masuk –keluar suatu informasi yang di peroleh pada lapangan. Maka penelitian ini telah menetapkan fokus penelitian sebagai berikut.

1. Pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustakayang diterapkan pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto.
 - a. Mengutamakan pemustaka
 - b. Sistem yang efektif
 - c. Melayani dengan hati nurani
 - d. Perbaikan berkelanjutan
 - e. Memberdayakan pelanggan

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam memberi layanan prima atau pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto. meliputi:

a. Faktor pendukung

1. Pendukung Internal

- a. Gedung yang Memadai
- b. Koleksi yang Mendukung

2. Pendukung Eksternal

- a. Antusiasme Pemustaka/Masyarakat

b. Faktor penghambat

1. Penghambat Internal

- a. Fasilitas yang Kurang Memadai
- b. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Kurang

2. Penghambat Eksternal

- a. Belum Melakukan Sosialisasi
- b. Pelaksanaan Tata Tertib yang Kurang Tegas

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dimaksud oleh penulis adalah lokasi dimana penulis melakukan penelitian terhadap objek yang di teliti. Lokasi penelitian ini bertempat di Kota Mojokerto. Adapun situs penelitian adalah tempat dimana penulis akan menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang akan diteliti guna memperoleh data.

Penulis menetapkan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto, Jalan Raya Prajurit Kulon 70A, Kota Mojokerto. sebagai lokasi penelitian, karena

Perpustakaan Umum Kota Mojokerto salah satu perpustakaan umum yang jarang di jadikan tempat penelitian, dan juga penulis ingin mengetahui bagaimana proses pelayanan pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto khususnya pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

D. Sumber Data

Lofland dan Lofland dalam Halimah (2016:41) mengatakan bahwa sumber data adalah sumber – sumber penyedia informasi yang dapat mendukung informasi tentang hal-hal yang menjadi pusat perhatian peneliti. Sumber data merupakan tempat dimana ditemukan data dan informasi-informasi penting yang dapat menunjang penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut, jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data primer

Data yang dikumpulkan atau diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Data primer ini antara lain adalah catatan hasil wawancara ,hasil observasi lapangan secara langsung dalam bentuk catatan yang ditemukan dalam lokasi penelitian. Data primer diperoleh dari Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto. Melalui wawancara atau kuisisioner dari beberapa narasumber. Seperti halnya kepala Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto, tenaga Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto dan juga beberapa pengunjung Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto.

2. Data sekunder

Data yang secara tidak langsung dapat memberikan informasi dan pendukung kepada peneliti dimana data tersebut hasil kegiatan orang lain.

Sumber data sekunder ini antara lain berupa dokumen-dokumen pada Perpustakaan Umum Kota Mojokerto, catatan-catatan penelitian lapangan, laporan serta arsip yang berhubungan dengan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Profil Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto
2. Visi, Misi, Tujuan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto
3. Kondisi Fisik Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto
4. Daftar Hadir Karyawan dan Karyawati Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto

Kegiatan –kegiatan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2006: 134). Teknik pengumpulan data pada *Qualitative for Library Research* adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Model observasi yang digunakan penulis adalah observasi Langsung atau pengamatan langsung. Observasi langsung adalah cara pengambilan data menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut (Nazir,2011:175). Observasi ini dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata dalam Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto. Karena dengan mengetahui kondisi perpustakaan terlebih dahulu, penulis dapat menggambarkan kelebihan dan kelemahan yang ada pada lokasi penelitiannya. Dalam kondisi ini dapat diamati

bahwa Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto memiliki gedung dan ruangan yang cukup untuk menerapkan pelayanan prima. Memiliki berbagai macam koleksi umum yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah wawancara semi-terstruktur. Menurut Sugiyono (2008), tujuan dari wawancara semi-terstruktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak informan dimintai pendapat dan ide-idenya. Sedangkan Moleong (2013:186) menjelaskan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban pertanyaan tersebut.

Dalam penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah salah satu cara memperoleh informasi dengan cara bertanya kepada narasumber yang mengerti akan informasi tersebut. Tujuan wawancara semi terstruktur ini peneliti mendapatkan informasi yang spesifik dan terbuka dari apa yang dialami informan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Peneliti menggunakan teknik purposive untuk menentukan informan, syarat syarat yang dipenuhi sesuai dengan Arikunto (2010:183) yaitu : (a) Pengambilan Sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi. (b) Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan

subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi(*Key Subjects*). (c) Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat didalam studi pendahuluan. Dari syarat diatas informan pertama merupakan hal yang paling utama sehingga harus dilakukan dengan cermat, Maka dari itu, Wawancara pada penelitian ini adalah data yang didapat dari :

1. Ibu Dra. Kasih, M.Si selaku kepala Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto
 2. Ibu Puspa Rini, S.E., M.Si selaku kepala bidang perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto
 3. Ayujita Maulita selaku petugas pelayanan atau tenaga kerja Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto
 4. Yolandita selaku pemustaka berstatus pelajar SMA N 3 Mojokerto
 5. Veni selaku pemustaka berstatus mahasiswa Universitas Mojopahit Mojokerto.
3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang atau suatu kejadian tertentu (Sugiyono, 2008). Dokumen adalah bukti nyata suatu kejadian dimasa lalu,dengan dokumen penulis dapat menemukan penemuan penemuan terdahulu dengan bantuan Perpustakaan Umum Kota Mojokerto. Dokumen juga dapat menambah informasi untuk penulis dalam penelitiannya.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah sebuah alat untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini, instrumen penelitian juga berfungsi untuk mengumpulkan data yang diinginkan penulis. Instrumen penelitian yang digunakan paling utama adalah diri penulis itu sendiri, karena data yang paling dibutuhkan adalah data primer. Data yang diciptakan sendiri oleh penulis untuk mencari pemecahan masalah yang ada pada lokasi penelitian. Dalam Instrumen lain yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah :

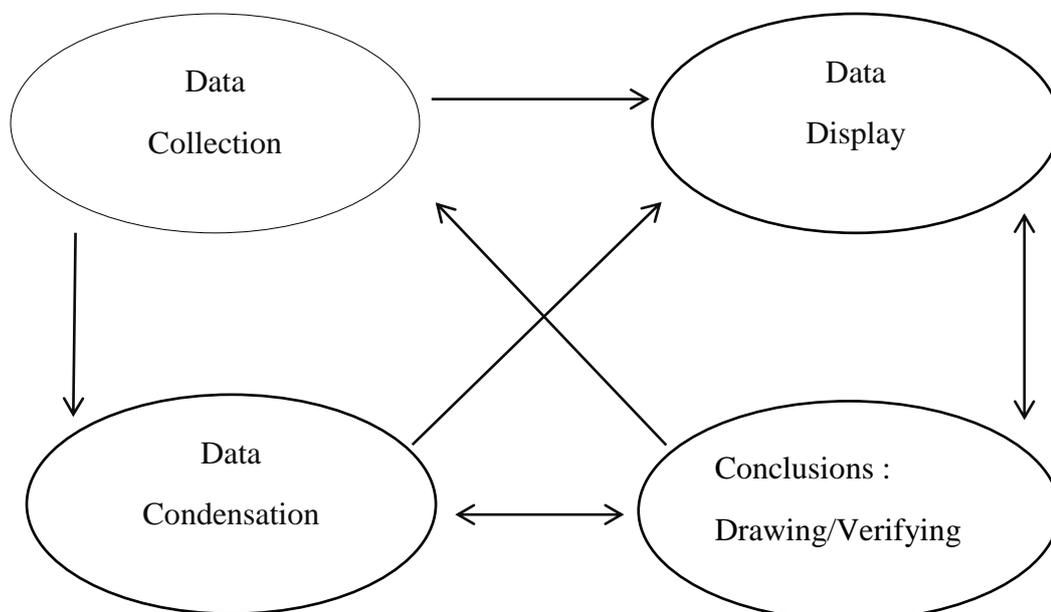
- a. Pedoman Wawancara adalah sebuah panduan atau acuan untuk melakukan wawancara atau tanya jawab dengan narasumber.
- b. Catatan Lapangan adalah berita yang tertulis yang dilihat dari lapangan untuk mengumpulkan sebuah data atau bukti
- c. Kamera adalah alat untuk merekam dan mengabadikan suatu objek dan peristiwa.
- d. *VoiceRecorder*. Adalah alat untuk merekam suara untuk mengabadikan suarasuatu peristiwa.

G. Teknik Analisis Data

Data juga membutuhkan alat untuk mempertimbangkan dan juga menyederhanakan. Hal ini dapat dilakukan dengan analisis data, Moleong (2013:248) menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dapat disimpulkan bahwa analisis data adalah data yang disederhanakan atau disimpulkan untuk mempermudah pembacaannya.

Penelitian di atas penulis memilih salah satu teknik analisis data yang sering digunakan dalam penelitian ini, yaitu model interaktif yang di kemukakan oleh Miles dan Huberman. Dalam buku Sugiyono (2013:246), Miles and Huberman mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Adapun satu komponen dalam analisis data model interaktif ini, yaitu seperti gambar berikut :



Gambar 1 Komponen Dalam Analisis Data Model Interaktif

Sumber : Miles and Huberman dalam Saldana (2014:14)

Menurut Miles dan Huberman mengatakan dalam Saldana (2014:14) bahwa analisis data memiliki 3 tahapan

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Data yang diperoleh dari lokasi dan kondisi lapangan yang disiapkan dalam bentuk seperti laporan yang sudah terperinci dan lengkap. Hal ini melewati beberapa proses seperti penyeleksian dan juga penyederhanaan yang dikumpulkan dari catatan, interview, dokumen, recorder atau sebagainya. Dengan cara ini akan terlihat data yang mudah untuk disimpulkan dan dirangkum sesuai keinginan. Jadi kesimpulannya bahwa tahap ini adalah tahap dimana data yang dikumpulkan dan terpilih di sederhanakan dengan tujuan mempermudah pencarian data kembali dan penyajian yang sederhana untuk menarik kesimpulan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah tahap dimana penulis dapat melihat hasil keseluruhan data dan menggambarannya sesuai data yang tertulis. Data-data yang dikumpulkan tersebut akan dipilah sesuai kategori yang sama. Agar lebih mempermudah pencarian data dan penyajian.

3. Penarikan kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Sesuai hanya dengan jenis penelitian yang digunakan oleh penulis. Verifikasi data yang didapat akan dilakukan sepanjang proses penelitian itu berlangsung. Ini adalah salah satu cara penelitian kualitatif mendapatkan hasil penelitian yang akurat dan terpercaya. Pengumpulan data yang didapat oleh penulis bukan berarti data yang benar, maka dari itu dalam penelitian ini dilakukan verifikasi untuk mengetahui benar tidaknya data.

H. Keabsahan Data

Keabsahan data yang dimaksud adalah data yang absah atau benar. Keabsahan data ini biasanya menggunakan uji kredibilitas. Sugiyono (2016:270) mengatakan bahwa uji kredibilitas adalah kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan, pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman, sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

Namun dalam hal permasalahan di atas penulis mencoba menggunakan teknik triangulasi dalam penelitian ini. Triangulasi menurut Moleong (2004:178) adalah teknik pemeriksaan keabsahan yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk kepentingan pengecekan data atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Disimpulkan bahwa triangulasi adalah pemeriksaan untuk menunjukkan kebenaran atas data yang diperoleh sebagai pembandingan.

Ada empat bagian dari triangulasi sendiri menurut (Baxter and Babbie (2004:318) :

- a. Triangulasi Sumber, yaitu pemeriksaan dengan cara membandingkan kembali data yang dapat dari berbagai sumber. Hal ini dapat melalui wawancara yang dilakukan lebih dari satu kali dalam waktu yang berbeda dan tertentu.

- b. Triangulasi Metode, pemeriksaan ini dapat dilakukan dengan dua cara pemeriksaan yaitu dari hasil penelitian yang mempunyai teknik pengumpulan data yang berbeda juga dengan memeriksa sumber data dan metode yang sama.
- c. Triangulasi Peneliti, yaitu dengan cara membandingkan pengambilan data dengan peneliti lainnya.
- d. Triangulasi Teori, dengan cara penelitian yang sama tetapi dengan teori yang berbeda.

Dari beberapa hal tersebut penulis memutuskan untuk menggunakan Triangulasi Sumber. Hal ini didasari dari data yang akan penulis dapatkan berasal dari sumber-sumber yang berbeda, maka penulis menggunakan triangulasi sumber untuk metode dalam keabsahan data penulis.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto

a. Dasar Pembentukan

Kota Mojokerto berada di Wilayah Propinsi Jawa Timur yang secara Geografis terletak ditengah – tengah kabupaten Mojokerto, terbentang pada 7° 33” Lintang Selatan dan 112° 28” Bujur Timur, merupakan dataran rendah dengan ketinggian 22 m di atas permukaan laut dengan kondisi permukaan tanah yang agak miring ke timur dan utara antara 0-3%, dari kejauhan diarah selatan tumpah gunung Welirang dan gunung Penanggungan. Pemerintah Kota Mojokerto memiliki Perpustakaan dan Arsip yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang biasanya disebut dengan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto, yang terletak di Jl. Raya Prajuritkulon no 70A Kota Mojokerto.



Gambar 2. Gedung Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto
Sumber : Data Primer Hasil Observasi Peneliti (2017)

Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto berdiri pada 1981 sebagai Perpustakaan Umum kotamadya Mojokerto berdasarkan Keputusan Walikotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto No. HK.33 Tahun 1981 tanggal 21 Februari 1981 tentang pembentukan Perpustakaan Umum Kotamadya Daerah Tingkat II Kota Mojokerto. selanjutnya disempurnakan dengan Keputusan Walikotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto No. HK.151 Tahun 1984 tanggal 31 Desember 1984, pada waktu itu struktur organisasinya masuk dala bagian hukum ortala.

Pada 1989 disempurnakan kembali dengan Keputusan Walikotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto HK.81 Tahun 1989 tanggal 30 Juni 1989, mulai saat itu Perpustakaan Umum menempati gedung baru di Jl. Gajah Mada No.149 Mojokerto. Pengelolaan Perpustakaan Umum masih menjadi tanggung jawab Bagian Hukum dan Ortala.

Setelah tahun 1994 Perpustakaan Umum Kotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto mulai berdiri sendiri menjadi Kantor Perpustakaan Umum Kotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto No.21 Tahun 1994 tanggal 7 November 1994 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Umum Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto. Dengan persetujuan Menteri Dalam Negeri No.56 Tahun 1994 Tentang Pedoma Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Umum Kabupaten/Kotamadya Daerah Tingkat II tanggal 6 Juni 1994 dengan tindaklanjuti Surat Gubernur Jawa Timur Nomor 061/16344/041/1994 perihal Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Umum Daerah.

Sejak berlakunya Otonomi Daerah dilaksanakan, Perpustakaan Umum Kota Mojokerto masuk Struktur Dinas Informasi dan Komunikasi yang dikelola oleh Sub Dinas Perpustakaan Sesuai Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 4 tahun 2001 tanggal 25 juni 2001 tentang Pembentukan Organisasi Dinas-Dinas Daerah dengan ditindaklanjuti Keputusan Walikota Mojokerto Nomor 26 Tahun 2001 tentang Penjabaran Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Informasi dan Komunikasi.

Pada tahun 2008 Perpustakaan Umum yang semula dikelola oleh Sub Dinas Perpustakaan pada Dinas Informasi dan Komunikasi, atas dasar Peraturan Pemerintah No.41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat daerah dan Peraturan Daerah Kota Mojokerto No.5 Tahun 2008 tentang Organisasi Lebagas Teknis Daerah Kota Mojokerto Terbentuknya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang diperkuat dengan Peraturan Walikota Mojokerto No. 36 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Perpustakaan Dan Arip Kota Mojokerto yang masih diterapkan sampai saat ini.

Setelah terbentuknya Dinas Perpustakaan Umum Kota Mojokerto dan juga diperkuat dengan Peraturan Walikota tentang Rincian Tugas Pokok Dan Fungsi, pada tahun 2005 Dinas Perpustakaan Umum Kota Mojokerto dipindahkan lokasi yang awalnya di Jl. Gajah Mada No.149 Kota Mojokerto Beralih ke Jl. Raya Prajuritkulon No.70 A Kota Mojokerto.

Dari penjabaran dasar pembentukan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto dapat diharapkan partisipasi yang besar oleh masyarakat

untuk perpustakaan. Agar lebih berkembang dan bermanfaat mengingat perkembangan jaman yang semakin maju ini.

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto(2017).

b. Kondisi Fisik Lokasi Penelitian

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memiliki sebuah gedung yang dapat dikatakan sebagai standar berdirinya sebuah perpustakaan umum. Perpustakaan ini memiliki dua lantai antara Perpustakaan dan Arsip. Ukuran gedung sebagai berikut :

Tabel 2. Kondisi Fisik Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto

	Luas Gedung	280 M ²
	Luas Tanah	1.552 M ²
Lantai I	Ruang Pelayanan	160 M ²
	Ruang Kepala Kantor	20 M ²
	Ruang TU	15 M ²
	Lobi	21,75 M ²
Lantai II	Ruang Depo	120 M ²
	Ruang Pengelolaan Kearsipan	40 M ²
	Ruang Pengolahan Bahan Pustaka	40 M ²
Lainnya	Kamar mandi 5 Buahx1 M ²	5 M ²
	Mushola	40,75 M ²
	Pos Jaga	8 M ²
	Tempat Parkir	60 M ²
	Gazebo 4 buahx 4 M ²	16 M ²

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto(2017)

c. Visi-Misi

Visi dan misi adalah sebuah pedoman atau gambaran dan tujuan untuk menjadi lebih baik lagi. Visi sendiri dapat diartikan sebagai gambaran untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Dan misi sendiri yaitu cara untuk mencapai visi yang diinginkan oleh lembaga.

Visi dan Misi Dinas Perpustakaan sendiri adalah :

1. Visi

“Terwujudnya Masyarakat Kota Mojokerto yang berbudaya baca dan terwujudnya institusi yang tertib administrasi”

Dapat dijelaskan bahwa visi diatas yaitu Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota mookerto didirikan untuk lebih menjunjung basyarakat dalam berbudaya baca, karena membaca juga sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang diinginkannya secara tepat dan akurat.

2. Misi

Untuk mewujudkan visi yang diinginkan, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota mojokerto mempunyai Misi yaitu :

- a. Meningkatkan pembinaan, pelayanan, promosi serta pengembangan lembaga perpustakaan untuk menciptakan pusat informasi.
- b. Meningkatkan pembinaan, pelayanan, serta pengembangan lembaga kearsipan untuk menciptakan tertib administrasi pada Pemerintahan Kota Mojokerto.

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto(2017)

d. Tujuan

Adapun tujuan untuk mewujudkan Misi yaitu :

1. Meningkatkan Minat Baca Masyarakat, sehingga menjadi masyarakat yang berbudaya baca melalui ketersediaan bahan pustaka yang

bervariatif sesuai kebutuhan masyarakat serta mengembangkan Lembaga Perpustakaan.

2. Mengembangkan Lembaga Kearsipan, meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia serta Pengelolaan/Dokumen yang baik sebagai sumber informasi dan sebagai bahan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto(2017)

e. Sasaran

Untuk mewujudkan Misi tersebut Dinas Perpustakaan dan Arsip mempunyai sasaran sebagai berikut :

1. Meningkatkan Kualitas Perpustakaan
2. Meningkatkan Kualitas Kearsipan

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto(2017)

f. Koleksi

Koleksi adalah kelengkapan utama dalam menciptakan sebuah perpustakaan. Koleksi yang memadai dan terjangkau adalah hal yang menjadi tunjangan utama untuk sebuah perpustakaan yang berkembang. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memiliki berbagai koleksi yang dapat dijadikan sarana dalam menemukan informasi seperti berikut:

Tabel 3. Jumlah Koleksi Perpustakaan Tahun 2016

No	Jenis Koleksi	Jumlah Judul	Jumlah Eks.
1	Buku	41.056	41.914
2	Koran	6	2.160
3	Majalah	5	240
4	VCD	126	126
5	Peta	122	122
6	Globe, Kat Penerbit	41	71
7	Liflet dan Selayang Pandang	2	1000

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto (2017)

Dari table 3 diatas dijelaskan bahwa perpustakaan ini memiliki berbagai koleksi yang dapat menunjang adanya pelayanan prima. Seperti halnya buku, koran, majalah, VCD, peta, globe dan juga liflet/ selayang pandang yang diperkirakan sudah mencapai 45.633 eksemplar.

g. Kegiatan Perpustakaan

Kegiatan- kegiatan yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto adalah sebagai berikut :

a. Layanan Perpustakaan

Layanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip ini memang bermacam macam variasi. Variasi yang diciptakan ini untuk mendapatkan respon lebih dalam meningkatkan masyarakat yang berbudaya baca tinggi.

Layanan yang diterapkan sendiri, sebagai berikut :

1. Perpustakaan Ruang terbuka Hijau
2. Pembinaan perpustakaan sekolah, kelurahan dan umum.
3. Lomba perpustakaan sekolah, kelurahan dan umum.
4. Pelatihan pengelolaan perpustakaan

5. Lomba Story telling / bercerita
6. Layanan Sistem paket
7. Layanan Perpustakaan Keliling
8. Bantuan perpustakaan masjid, kelurahan
9. Pembinaan kearsipan
10. Bantuan sarana kearsipan
11. Layanan otomasi menggunakan OPAKL
12. Layanan Kelas Inspirasi
13. Layanan informasi pustaka
14. Dan juga masih banyak layanan lain yang ditawarkan.

Kegiatan – kegiatan yang ada dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini mempunyai jam buka untuk layanannya yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. Jam Buka Dinas Perpustakaan dan Arsip
Kota Mojokerto

Senin – Kamis	Pukul 08.00WIB -19.00 WIB
Jumat Pagi	Pukul 08.00WIB -12.00 WIB
Jumat Sore	Pukul 13.00WIB -19.00 WIB
Sabtu – Minggu	Pukul 08.00WIB -16.00 WIB
Hari Besar Tutup	

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto (2017)

b. Keanggotaan

Keanggotaan adalah kegiatan pembuatan identitas untuk masyarakat yang ingin menjadi anggota perpustakaan untuk mempermudah peminjaman atau pun hal lainnya. Dinas Perpustakaan dan Arsip telah mencatat jumlah anggota perpustakaan

3 tahun sebelumnya dari 2014-2016 yaitu 19.868 anggota, yang bila dilihat melalui statistik akan seperti berikut :

Tabel 5. Jumlah Anggota Perpustakaan

No	Pekerjaan	2014	2015	2016
1	Pelajar	2.409	2.713	2.859
2	PNS/Guru/Swasta	1.008	1.094	729
3	Mahasiswa	910	981	1.006
4	Umum	1.826	1.875	2.458
	Jumlah	6.153	6.663	7.052

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto(2017)

Dari Tabel 5 diatas dijelaskan bahwa jumlah anggota Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto setiap tahunnya meningkat dari berbagai kalangan pemustaka. Pemustaka yang paling dominan menjadi anggota perpustakaan sendiri berasal dari kalangan pelajar. Ini membuktikan bahwa memang pelajar membutuhkan perpustakaan umum untuk menunjang kebutuhan informasi yang mereka inginkan.

h. Struktur Organisasi

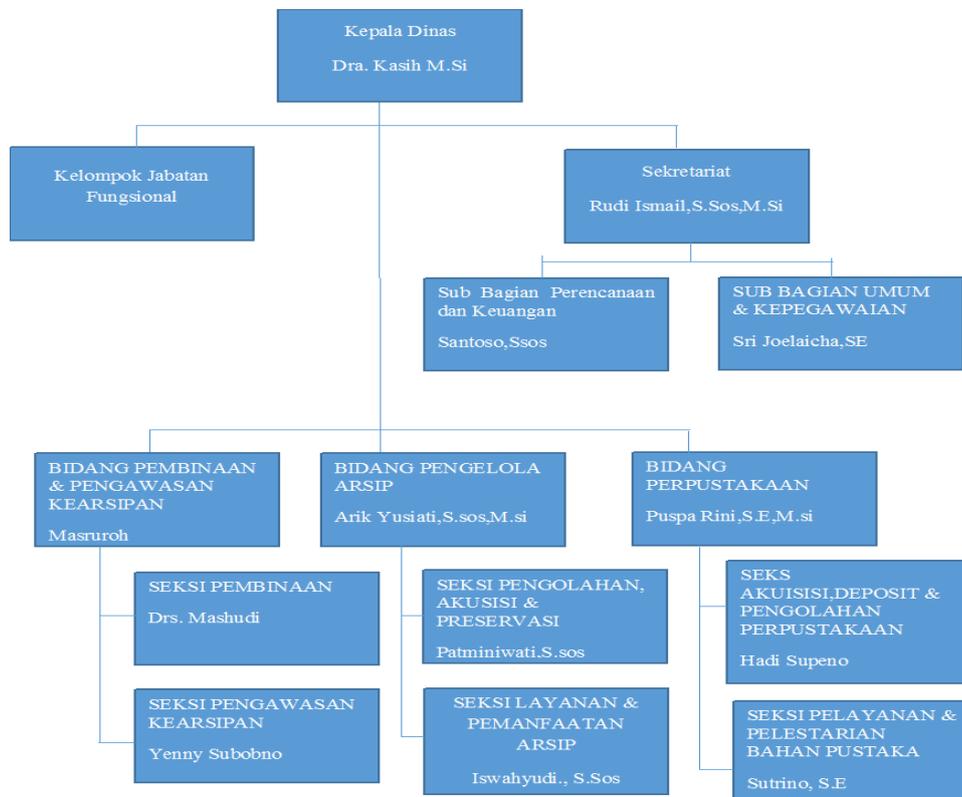
Peraturan walikota mojkerto Nomor 74 Tahun 2016 menjelaskan pada bab III pasal 4 ayat 1 tentang susunan organisasi yaitu :

Susunan organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip kota mojkerto terdiri atas :

1. Kepala
2. Sekretariat, Membawahi :
 - a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan, Membawahi;
 - a. Seksi Pembinaan
 - b. Seksi Pengawasan Kearsipan
4. Bidang Pengelolaan Arsip, Membawahi :
 - a. Seksi Pengelolaan Akuisisi dan Preservasi
 - b. Seksi Layanan dan Pemanfaatan Arsip.
5. Bidang Perpustakaan, Membawahi :
 - a. Seksi Akuisisi, Deposit dan Pengelolaan Perpustakaan
 - b. Seksi Pelayanan dan Pelestarian Bahan Pustaka
6. Kelompok Jabatan Fungsional

Jabatan-jabatan struktur organisasi ini dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto sudah disesuaikan dengan Peraturan Walikota, maka jika dijadikan bagan akan seperti berikut :

Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto



Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto.

Sumber : Dokumen Perpustakaan dan Arsip Umum Kota Mojokerto, 2017

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka yang Diterapkan pada Perpustakaan Umum Kota Mojokerto?

Kehadiran Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto diciptakan untuk menjadi sarana prasarana belajar bagi masyarakat dalam mengembangkan minat baca yang masih tergolong minimal dalam lingkungan masyarakat. Suatu perpustakaan juga harus memiliki berbagai cara untuk memberikan kesan baik di mata masyarakat luas, salah satu cara yaitu dengan menawarkan berbagai pelayanan yang sudah diterapkan untuk mempermudah masyarakat memenuhi kebutuhan informasi yang akurat dan

tepat juga terpercaya. Seperti halnya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang sudah menjejalkan berbagai macam layanan untuk dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Pelayanan prima menjadi contoh yang seharusnya di utamakan untuk masyarakat luas. pelayanan ini dapat diartikan pelayanan yang menjanjikan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Tetapi dalam penerapannya masih tergolong pelayanan yang jarang diterapkan pada perpustakaan umum termasuk pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.

a. Mengutamakan Pemustaka

Mengutamakan pemustaka dalam pelayanan prima yang maksimal memang harus menjadi salah satu hal yang paling utama untuk menarik pemustaka untuk datang lagi dan lagi. Pelayanan prima memang sudah diterapkan dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto, tetapi pelayanan prima yang diterapkan tidak menggunakan bantuan pustakawan, Karena memang dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto masih belum memiliki seorang pustakawan untuk membantu penerapan pelayanan ini. Setiap perpustakaan akan menerapkan pelayanan perpustakaan dengan Inovasi nya sendiri, begitu juga dengan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini yang menerapkan Pelayanan prima dalam memudahkan pemustaka mendapatkan informasi. Sehubungan dengan yang sebagaimana dijelaskan oleh Puspa Rini, S.E., M.Si selaku kepala bagian bidang perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto

“Pengunjung kan sudah disediakan Katalog Digital untuk mencari informasi yang dibutuhkan pengunjung. Nah untuk menjadi anggota *ngisi* formulir langsung difoto 5 menit jadi kartu anggotanya. Proses pengembalian dan peminjaman juga *gitu* langsung *dimasukno* komputer *pakek* barkode” (Puspa Rini, Jumat,15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto)

Pada Hal ini mereka mempunyai cara tersendiri untuk menerapkan pelayanan prima yang mudah bagi pemustaka. Terdapat 2 jenis pemustaka yang mungkin sering kita temui dalam sebuah perpustakaan, yaitu pemustaka internal dan eksternal. Pemustaka internal adalah pemustaka yang langsung datang pada perpustakaan untuk menikmati koleksi perpustakaan secara langsung, berbeda dengan pemustaka eksternal. Pemustaka eksternal yaitu pemustaka yang ingin tidak datang langsung pada perpustakaan, pemustaka ini biasanya dilayani melalui telepon karena mereka tidak berada pada tempat yang sama. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto tidak pernah menerapkan pelayanan pemustaka internal dan eksternal, perpustakaan ini memperlakukan pemustaka sama ratanya, Hal ini disebutkan kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto

“kita memperlakukan pegunjung semuanya setara.”(Dra Kasih, M.Si, Senin,18 September 2017 diDinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Sependapat dengan beliau, Puspa Rini juga mengatakan “Tidak, karena semuanya sama” (Puspa Rini, Jumat,15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto). Tidak hanya berasal dari pernyataan pegawai berkendudukan tinggi yang mengatakan bahwa mereka semua pemustaka sama rata, termasuk juga petugas pelayanan Ayujita Maulita lebih memperkuat pernyataan,

“Belum ada, *biasanya* langsung kesini, *kalo nggak ya* nunggu perpustakaan keliling” (Ayujita Kamis, 21 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Dalam mengutamakan pemustaka pelayanan prima juga diharuskan untuk mendekat pada pemustaka, agar pemustaka dapat menjangkau sasaran - sasaran yang diinginkan perpustakaan tersebut. Tetapi dalam hal ini penulis menemukan fakta bahwa memang masih banyak pemustaka tidak mengenal apa yang dimaksud dengan pelayanan prima tersebut

“*Kalo aku sih belum pernah*” (Yolandita Senin, 25 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Senada dengan pernyataan diatas “*Nggak*” (Veni, Rabu, 27 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto). Dalam hal ini penulis dapat melihat memang pelayanan prima masih belum dijangkau dalam perpustakaan ini.

b. Sistem yang Efektif

Sistem juga merupakan salah satu bentuk kesiapan perpustakaan dalam menerapkan pelayanan prima secara maksimal. Sistem harus tercipta secara tertata, mempunyai prosedur dan proses yang halus. System juga harus diciptakan se inovatif mungkin untuk menarik minat baca dan juga tingkat kunjung pemustaka. Begitupun pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang mempunyai cara tersendiri untuk menciptakan sistem prosedur dan proses pelayanan prima. Prosedur penerapan pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini sudah menggunakan SOP. SOP ini diciptakan untuk menjadi sebuah pedoman pelayanan prima yang akan dijalani. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto juga

mempunyai system proses yang berbeda seperti halnya yang dijelaskan oleh Dra.Kasih M.Si

“*Kalo* prosedurnya *ya* melalui SOP. *Kalo* prosesnya *ya* pemustaka dimohon *dulu* untuk mengisi buku pengunjung, *terus* mencari judul bahan pustakanya di katalog digital, *lalu* bisa dipinjam atau dibaca ditempat.” (Dra Kasih, M.Si, Senin,18 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Sebuah proses memang menggunakan inovasi yang memang sesuai dengan kemampuan dan juga fasilitas yang perpustakaan miliki. Hal ini senada dengan pernyataan Puspa Rini,.S.E,M.Si :

“*Kalo* prosedurnya kami sesuaikan dengan SOP. *Kalo* prosesnya *ya* pemustaka berkunjung,petugas pelayanan menyapa dengan ramah, lalu pemustaka mengisi buku pengunjung terlebih dulu, *baru* mencari judul bahan pustaka di katalog digital, *setelahnya* bisa dipinjam atau dibaca *disini*. *Disini* hanya bisa meminjam maksimal 2 buku.” (Puspa Rini, Jumat,15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Kondisi pemustaka yang mungkin masih menggunakan system perbedaan lokasi tinggal masih di terapkan disini,seperti halnya pemustaka yang berkependudukan kota akan lebih dimudahkan pelayanannya. Hal ini didukung juga pernyataan ayujita

“Jadi anggota *dulu*,yang kota gratis *kok* dengan stempel RT, *Kalo* kabupaten *pakek* uang jaminan. Masih bisa kembali” (Ayujita Kamis,21 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Penjelasan tersebut juga diperkuat salah satu pengunjung Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto

“*kalo*aku sendiri kan, aku anak kabupaten *bukan* anak kota. *Jadi* pelayanan yang aku *dapet disini* *cumin* bisa membaca buku, masih *belum* bisa meminjam buku, karena aku kabupaten *bukan* kota. (Yolandita Senin, 25 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Dalam prosedur dan proses yang diterapkan harus menggunakan penunjang lainnya seperti halnya koleksi yang memadai untuk menjadi sarana dan prasarana pelayanan ini. Karena dalam system juga perlengkapan pendukung menjadi satu hal yang harus diutamakan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini sudah merasa bahwa koleksi perpustakaan sudah cukup untuk menjadi sarana dan prasarana penunjang pelayanan prima, sesuai dengan apa yang dikatakan Puspa Rini “ *Sudah*, karena memang sesuai permintaan pemustakanya” (Puspa Rini, Jumat, 15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto). Hal ini juga diperkuat dengan

“*Kalo* menurut aku *sih* sebagai pelajar, *perpus* ini buku-bukunya sudah memenuhi, karena setiap kali saya mencari tugas di *perpus* ini selalu mendapatkannya ” (Yolandita Senin, 25 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Tetapi hal ini juga pernah dibantah oleh pengunjung 2 yang menjelaskan “*belum*, karena buku ekonomi akutansi tidak ada”(Veni, Rabu, 27 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

c. Melayani dengan hati nurani

Melayani pemustaka memang harus dilakukan dengan ramah dan sabar, karena memang semua yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan perpustakaan sendiri. Sering sekali kita temukan petugas pelayanan yang memang tidak menjaga sikap atau perilakunya. Dalam hal ini banyak pemustaka menganggap bahwa petugas perpustakaan atau aalah orang yang cuek dan jauh dari kata ramah. Tetapi dalam pelayanan prima ini memang diharuskan seorang petugas perpustakaan ataupun pustakawan untuk memiliki sifat yang ramah. Seperti hal nya di Dinas Perpustakaan dan

Arsip Kota Mojokerto ini petugas diajarkan untuk bersikap lebih baik terhadap pemustaka. Hal ini ada pada pernyataan Dra. Kasih M.Si

“kami mewajibkan sikap petugas sesuai visi dan misi yang kami terapkan ramah dan sopan”(Dra Kasih, M.Si, Senin,18 September 2017 diDinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Hal ini juga senada dengan pernyataan petugas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto

“pokoknya harus ramah, kalo ada yang Tanya harus dibantu” (Ayujita Kamis,21 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Puspa Rini S.E.,M.Si juga memperkuat *“Ya harus ramah,sopan sesuai visi dan misi yang diterapkan”* (Puspa Rini, Jumat,15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Kondisi ini menjelaskan bahwa sikap dan perilaku petugas di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memang diwajibkan untuk lebih baik, ramah dan bersabar menghadapi pemustaka yang ada dalam berbagai kalangan. Karena sebagai petugas perpustakaan yang baik kita harus melayani pemustaka dengan hati nurani dan ikhlas tanpa sedikitpun paksaan dari pihak lain.

d. Perbaikan berkelanjutan

Perpustakaan memiliki kewajiban untuk berkembang terus menerus sesuai era yang semakin berkembangpula. Salah satu cara untuk mengembangkannya adalah dengan adanya perbaikan berkelanjutan yang diciptakan untuk menjadikan perpustakaan lebih baik. Sama seperti pernyataan diatas pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto juga sudah melakukan berbagai hal untuk mengembangkan

perpustakaan menjadi lebih baik kembali termasuk melakukan sosialisasi yang dilakukan setiap tahunnya untuk mengetahui apa yang harus dikembangkannya. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini memang merasa sudah mengembangkan pelayanan prima dengan maksimalnya tetapi memang membutuhkan peningkatan yang dilakukan terus menerus. Sesuai dengan penjelasan Puspa Rini.,S.E,M.Si

“Sudah dikembangkan, tapi *memang* perlu peningkatan *terus*.”
(Puspa Rini, Jumat,15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto)

Pernyataan ini sama dengan pernyataan kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto “Sudah,tapi *butuh* dikembangkan lagi *kayaknya ya*” (Dra Kasih, M.Si, Senin,18 September 2017 diDinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).Kondisi ini diperkuat oleh pernyataan salah satu pengunjung

“menurut saya sendiri sudah, karena *dulunya* yang bukunya sangat *minim* sekarang banyak buku-bukunya juga banyak bacaan-bacaannya” (Yolandita Senin, 25 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto),

Adapula pendapat pengunjung lain “Sudah,*makin* banyak bukunya. Kan dulu perpustakaan setengahnya *ini*” (Veni, Rabu,27 September 2017di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto). Hal ini dapat dijelaskan bahwa memang Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto selalu meningkatkan mutunya dengan baik.

Perbaikan ini juga dilakukan karena adanya bantuan anggaran yang disiapkan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan pemustaka tersebut. Bantuan ini berupa uang yang digunakan untuk memperbaiki perpustakaan setiap tahunnya. Perbaikan ini dapat dilakukan Dinas

Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto sesuai dengan apa yang diinginkan pemustaka melalui kotak saran. Agar pemustaka dapat mengetahui apa yang seharusnya diperbaiki ataupun apa yang ditambah dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini.

e. Memberdayakan Pelanggan

Sebuah perpustakaan memerlukan peran pemustaka dalam memaksimalkan perpustakaan untuk berjalan sebaik mungkin. Dalam hal ini sering penulis sebut dengan memberdayakan pelanggan. Artinya dimana perpustakaan mempunyai berbagai inovasi layanan untuk menarik minat pemustaka berkunjung. Begitu juga dengan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto akan melakukan berbagai cara untuk memperkenalkan pelayanan prima dan menarik lebih banyak lagi pemustaka. Usaha ini dilakukan dengan melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan prima dan juga melibatkan pemustaka. Seperti halnya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang bekerjasama dengan budayawan untuk mengenalkan secara luas pelayanan prima. Hal ini dijelaskan Puspa Rini,S.E.,M.Si

“*Kami* Pernah melakukan kerjasama dengan budayawan untuk menarik pengunjung.”(Puspa Rini, Jumat,15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Ketertarikan pelanggan dalam mengunjungi perpustakaan mungkin hanya persentase kecil yang harus di kembangkan kembali. Hal inilah yang bisa dilakukan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto dengan menawarkan berbagai layanan yang dapat menarik perhatian pemustaka. Seperti hal yang sementara ini selalu dilakukan Dinas Perpustakaan dan

Arsip Kota Mojokerto sesuai dengan yang dijelaskan oleh Puspa Rini,S.E.,M.Si :

“Ada banyak sekali layanan, misalnya perpustakaan keliling. Tapi sekarang kami fokus untuk layanan kunjungan ke sekolah. Kerjasama dengan TK *sampek* SMA dan masyarakat *ya tadi* gunanya untuk meningkatkan lebih banyak pengunjung” (Puspa Rini, Jumat,15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Sebagaimana mestinya petugas yang mendorong pemustaka untuk datang dengan memberi sosialisasi dan edukasi yang inovatif langsung pada tempat berkumpulnya pemustaka-pemustaka akan membuat *mereka* berfikir bahwa perpustakaan sangatlah menarik dan berperan penting dalam lingkungannya. Dra.Kasih.,M.Si juga menjelaskan hal serupa dengan Puspa Rini,S.E.,M.Si

“Banyak. Banyak sekali layanan. Tapi *memang* sekarang *lagi* fokus untuk layanan kunjungan ke sekolah-sekolah dan kelurahan menggunakan perpustakaan keliling.” (Dra Kasih, M.Si, Senin,18 September 2017 diDinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Mengenalkan pelayanan yang ada pada perpustakaan adalah salah satu cara petugas perpustakaan mendekati diri pada pemustaka, memberikan kesan nyaman pada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Dalam prakteknya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memang telah mengenalkan pelayanan perpustakaan pada lingkungan sekolah dan masyarakat luas dengan menggunakan layanan kunjungan. Tetapi berbeda dengan masyarakat eksternal, masyarakat internal yang berada langsung pada perpustakaan tidak banyak yang mengenal layanan yang ditawarkan perpustakaan “tidak pernah, *tau nya sih* hanya layanan manual *begini*”(Yolandita Senin, 25 September 2017 di

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).Hal ini dijelaskan oleh salah satu pengunjung. Penjelasan tersebut diperkuat dengan penjelasan dari pengunjung lainnya “*nggak,gak ada cuman gini-gini aja*”(Veni, Rabu,27 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam memberi layanan prima atau pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Perpustakaan Umum Kota Mojokerto

Menjadikan perpustakaan sebagai sarana utama pembelajaran masyarakat harus memiliki berbagai criteria yang dapat dijadikan pendorong untuk memberikan pelayanan terbaik demi memenuhi kebutuhan pemustaka. Begitupula dengan peran pelayanan prima dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto, dalam menjalankan pelayanan ini pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto terdapat faktor pendukung dan penghambat yang berasal dari eksternal ataupun internal. Hal ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan perbaikan dan hal lainnya untuk kemajuan perpustakaan sendiri. Factor-faktor ini dapat perpustakaan ketahui melalui kotak saran yang memang disediakan untuk pemustaka sebagai tempat keluhan kepada perpustakaan sendiri.

a. Faktor pendukung

Berdirinya perpustakaan harus didukung berbagai macam hal yang dapat dijadikan sebagai pendukung perkembangan perpustakaan tersebut. Factor pendukung ini juga menjadi faktor dimana perpustakaan memiliki sarana dan prasarana yang mendukung berjalannya pelayanan prima di Dinas

Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini. Faktor pendukung tidak hanya dari internal tetapi bisa juga eksternal.

1. Faktor pendukung internal

Adapun beberapa pendukung pelayanan prima yang berasal dari dalam, seperti hal nya :

a. Gedung yang Memadai

Beberapa perpustakaan harus memiliki gedung yang luas dan memiliki kesan nyaman untuk pemustaka sendiri. Gedung adalah penunjang utama menjadikan perpustakaan yang berkembang dan memiliki kemajuan. Hal ini juga terjadi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto gedung yang memang dulu masih terbilang kecil sekarang lebih luas. Ini dapat menjadi pendukung terjadinya penerapan pelayanan prima.

“Dulu gedungnya supek mbak, sekarang lebih bagus, apalagi dulu juga gak dikenal. Soalnya pada gak tau tempatnya sekarang sudah cukuplah banyak yang tau”(Yolandita Senin, 25 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Dalam kondisi ini dijelaskan bahwa memang gedung Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memiliki ruang yang cukup, diperkuat dengan

“Ruangannya *makin* besar. *Kan dulu* perpustakaan *cuman* setengahnya” (Veni, Rabu,27 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto)

Hal ini diucapkan oleh salah satu pengunjung perpustakaan sendiri.

b. Koleksi yang Mendukung

Sebuah perpustakaan tanpa adanya koleksi masih belum dikatakan perpustakaan. Perpustakaan juga harus memiliki berbagai macam koleksi untuk dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Dalam pelayanan prima

berbagai macam koleksi juga dapat menjadi sebuah informasi yang bermanfaat sesuai dengan yang dimaksud ayujita

“Koleksi yang lebih, *juga* adanya catalog digital” (Ayujita Kamis, 21 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Hal ini diperkuat oleh salah satu pengunjung “Buku-bukunya sudah banyak, fasilitasnya seperti adanya *colokan*, kita bisa *ngecas*. Belajar sekaligus *ngecas Hp*”(Yolandita Senin, 25 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

2. Faktor pendukung eksternal

Perpustakaan tidak hanya memiliki pendukung yang berada dalam lingkungannya tetapi juga pendukung yang berada diluar lingkungannya. Untuk mengetahui seberapa siap sebuah perpustakaan berkembang sesuai keinginan pemustaka. Adapun factor pendukung eksternal yang dapat menjadi pendorong perkembangan perpustakaan lebih baik lagi.

a. Antusiasme Pemustaka / masyarakat

Perpustakaan umum merupakan tempat dimana masyarakat menumbuhkan minat baca tanpa adanya batas usia. Perpustakaan umum memiliki berbagai macam kalangan pemustaka untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan. Dengan hal ini dapat dijelaskan bahwa adanya pemustaka akan jadi hal yang paling utama dibutuhkan perpustakaan selain adanya gedung yang luas. Hal ini juga menjadi alasan dimana Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto selalu mengembangkan perpustakaan setiap tahunnya.

Sebuah perpustakaan memang membutuhkan pemustaka dalam perkembangannya. Begitu juga dengan pelayanan prima, dengan adanya

pemustaka yang melimpah akan menjadi pelayanan prima dapat diterapkan dengan lebih baik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh ayujita

“Eksternalnya mungkin banyaknya pemustaka yang berkunjung”(Ayujita Kamis,21 September 2017di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

diperkuat dengan salah satu pendapat Kepala Bagian Dinas

Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto

“Tercatat setiap harinya kira-kira kurang lebih 260 orang kesini (Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto)”(Puspa Rini, Jumat,15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Dalam penjelasan Ayujita dan juga Puspa Rini diketahui bahwa pemustaka adalah faktor pendukung eksternal pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.

b. Faktor Penghambat

Dalam menjalankan sebuah perpustakaan tidak akan berjalan dengan mulus tanpa satu hambatan apapun untuk berkembang. Hambatan adalah satu hal yang wajar untuk dijadikan perbaikan dalam berkembangnya perpustakaan. Begitu juga dengan pelayanan prima, pelayanan ini akan memiliki berbagai hambatan dari lingkungan maupun dari luar lingkungan perpustakaan sendiri.

1. Faktor Penghambat internal

Hambatan yang akan paling menonjol adalah hambatan yang berada dalam perpustakaan sendiri. Hambatan ini mungkin akan menjadi hal yang paling terlihat seperti hal nya :

a. Fasilitas yang Kurang Memadai

Perkembangan perpustakaan didukung dengan adanya fasilitas yang memang dapat dijadikan dorongan untuk menarik pemustaka untuk berkunjung. Dalam prakteknya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto dapat dibilang memiliki fasilitas yang dapat menarik pengunjung untuk datang. Seperti halnya (a) layanan fotocopy. Layanan fotocopy adalah salah satu layanan yang memang diharuskan berada pada perpustakaan. Karena memang dalam setiap perbedaan antara pemustaka kota atau kabupaten. Pemustaka kabupaten lebih membutuhkan layanan ini untuk dapat memenuhi kebutuhan informasinya tanpa harus meninggalkan uang jaminan khususnya untuk seorang pelajar yang memang harus berfikir dua kali untuk menggunakan uang jaminan karena mungkin ketidakmampuan bentuk materinya. hal ini dijelaskan pengunjung 1

“yang perlu di perbaiki di *perpus* ini itu cara peminjaman *anak* kota dan *anak* kabupaten, *kalo* menurut saya *nggak usah* dibedakan. Sama-sama dengan persyaratan sama” (Yolandita Senin, 25 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

(b) Ruang baca, ruang baca yang dimaksud disini adalah minimumnya ruang baca yang berada pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto sangatlah kurang, karena hanya terapat beberapa kursi dan juga ruang baca khusus anak . hal ini didukung oleh pernyataan pengunjung 2

“Ruang bacanya, ada yang *gak* teratur, *itu* yang buat anak-anak dibuat dewasa. *Kan menyalai* aturan. *Gak* ada *negor* juga” (Veni, Rabu, 27 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Senada dengan pengunjung Puspa Rini, S.E., M.Si juga mengatakan “gedungnya belum memadai, ruang bacanya masih sedikit. *terus* juga belum

ada pustakawan” (Puspa Rini, Jumat,15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto). (c) Klasifikasi, klasifikasi adalah salah satu hal yang harus diperhatikan pada koleksi, agar pemustaka dapat menemukan koleksi yang diinginkannya dengan mudah, pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto penulis melihat banyak nomor klasifikasi yang salah dalam koleksinya. Dan itu dapat menjadi sebuah hambatan dalam perpustakaan jika petugas perpustakaan sendiri masih belum memahami tentang adanya nomor klasifikasi. (d) *Wifi*, jaman yang semakin berkembang dapat memicu perpustakaan mengikuti era yang saat ini berkembang. *Wifi* gratis adalah salah satu fasilitas yang saat ini selalu dicari oleh pemustaka untuk menemani disela –sela mereka membaca. Banyak sekali perpustakaan yang menggunakan *wifi* gratis sebagai fasilitas untuk menarik pemustaka datang lebih banyak lagi. Tetapi dalam prakteknya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto masih belum menggunakan fasilitas *wifi* gratis ini dalam perpustakaan, hal ini diperjelas oleh ayujita,sebagai petugas pelayanan

“*Wifi* yang tidak gratis, biasanya kalo voucher *wifi* habis yang pengunjung *sepi*.”(Ayujita Kamis,21 September 2017di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

b. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Kurang

Sebuah perpustakaan tanpa adanya pustakawan memang akan berjalan dengan baik tapi tidak sebaik adanya seorang pustakawan didalam nya. Karena memang perpustakaan dan pustakawan saling bergantung. Peran pustakawan pada pelayanan prima juga sangatlah besar , Karena yang mengerti tentang bagaimana pelayanan prima berjalan dengan baik hanya

dengan bantuan seorang pustakawan. Hal ini juga menjadi hambatan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang masih belum memiliki seorang pustakawan dalam menjalankan perpustakaan nya. Sesuai dengan pernyataan Puspa Rini,S.E.,M.Si “gedungnya belum memadai, ruang bacanya masih sedikit.*terus* juga belum ada pustakawan” (Puspa Rini, Jumat,15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

2. Faktor Penghambat eksternal

Menjalankan perpustakaan umum tidak hanya terpaku pada hambatan yang berasal dari dalam lingkungan tetapi juga berasal dari luar lingkungan perpustakaan tersebut. Begitupun pada penerapan pelayanan prima yang dijalankan. Adapun hambatan eksternal penerapan pelayanan prima yaitu :

a. Belum Melakukan Sosialisasi

Pelayanan prima sendiri adalah pelayanan yang menunjukkan kepuasan pada pemustaka,tetapi pada prakteknya pelayanan ini sangat kurang diketahui pemustaka kalangan luas. Hal ini dapat diatasi dengan adanya sosialisasi,sosialisasi dibutuhkan untuk menjadikan pemustaka mengetahui layanan apa saja yang dimiliki sebuah perpustakaan, juga dapat menumbuhkan minat kunjung pada perpustakaan.

Begitu juga dengan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang mengadakan sosialisasi dengan maksimal setiap tahunnya, seperti yang dijelaskan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto “Perpustakaan ini sudah mengadakan kegiatan publikasi dan sosialisasi minat baca dalam bentuk seperti pekan budaya baca. *terus* kegiatan

monitoring, evaluasi dan pelaporan dalam bentuk selang pandang terus membuat karya konten cerita rakyat daerah Mojokerto sendiri, jaman *mojopahit*. Ada juga kita mengadakan bimbingan – bimbingan yang kerjasama sama kota, bapersip, perpustakaan.” (Dra Kasih, M.Si, Senin, 18 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

tetapi dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto hanya melakukan sosialisasi tentang adanya pelayanan prima satu kali saja. Mereka melakukan banyak sekali sosialisasi tetapi tidak membahas tentang pelayanan prima, itu menjadi penghambat pemustaka mengenal apa itu pelayanan prima. Hal ini dijelaskan Ayu Jita “Tiap tahun ada sosialisasi tentang pengolahan buku” (Ayu Jita Kamis, 21 September 2017 Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

b. Pelaksanaan Tata Tertib yang Kurang Tegas

Untuk menumbuhkan kenyamanan pada pemustaka dalam lingkungan perpustakaan. Petugas perpustakaan harus memiliki tata tertib yang harus dipatuhi oleh semua kalangan pemustaka juga petugas. Hal ini juga dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto dalam menjaga kenyamanan lingkungannya. Tetap dalam aturan juga terdapat hambatan untuk penerapan pelayanan prima yang dijalankannya, sesuai dengan apa yang dijelaskan Puspa Rini, S.E., M.Si

“*Kalo* yang eksternal karena banyak juga pemustaka yang tidak tertib. Misalnya pengembalian buku yang ada dirak acak” (Puspa Rini, Jumat, 15 September 2017, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

Adapun pengujung yang senada dengan kepala bagian perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto

“Ruang bacanya, ada yang *gak* teratur, *itu* yang buat anak-anak dibuat dewasa. *Kan menyalai* aturan. *Gak* ada *negor* juga” (Veni, Rabu, 27 September 2017 di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto).

3. Analisis Data Fokus Penelitian

1. Pelayanan Prima dalam Pemenuhan Kebutuhan Pemustakayang Diterapkan pada Perpustakaan Umum Kota Mojokerto

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang memiliki sasaran tanpa adanya perbedaan. Tidak hanya lingkungan masyarakat yang menjadi sasaran tetapi juga berbagai kalangan usia. Perpustakaan umum ini berada pada tengah kota, agar masyarakat dapat menjangkau dengan mudah setiap pemustaka. Seperti yang dijelaskan oleh standart nasional perpustakaan (2011:2) “Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas di Daerah Kabupaten atau Kota sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat, tanpa membedakan usia, ras, agama, status sosial-ekonomi dan gender”.

Perpustakaan sendiri bisa juga disebut dengan perpustakaan masyarakat yang artinya perpustakaan yang didirikan untuk masyarakat secara luas untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka inginkan, seperti halnya yang dijelaskan Sutarno (2006:20) “perpustakaan masyarakat adalah keberadaan sebuah perpustakaan didalam masyarakat atas kehendak, keinginan, dan sepenuhnya dipergunakan untuk membantu kebutuhan dan kehidupan masyarakat tersebut” salah satu jenis perpustakaan umum adalah Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto. perpustakaan ini merupakan jenis perpustakaan umum yang didirikan di kota Mojokerto, tepatnya di Jalan Raya Prajurit Kulon 70A, Kota Mojokerto

provisi jawa timur. Perpustakaan ini memiliki berbagai macam pelayanan yang dikembangkan untuk menjadi perpustakaan yang maju dan berkembang sesuai era yang ada. Salah satu pelayanan yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yaitu pelayanan prima.

Pelayanan prima adalah salah satu pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan dalam mendapatkan informasi yang diinginkannya. Hal ini dijelaskan oleh Sutarno(2004)pada Achmad (2012:81) bahwa layanan prima adalah layanan yang diberikan dengan cepat, tepat, mudah, sederhana, dan murah, serta memuaskan.

Kondisi ini mungkin sudah diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto pada layanan yang disediakan, tetapi dalam prakteknya kondisi ini masih perlu adanya pembelajaran yang sesuai untuk membedakan mana layanan perpustakaan dan juga mana layanan prima.

Pelayanan prima disini ditumbuhkan untuk membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya dengan udah dan juga terpercaya. Mengetahui kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka, Devadason dan Lingam (1996) dalam Achmad, dkk (2012:62) mengatakan “dalam mengetahui kebutuhan informasi perlu diketahui mengenai karakter pemustaka, lingkungan pemustaka, dan jenis informasi yang dimanfaatkan.” Sesuai yang dijelaskan diatas bahwa memang memenuhi kkebutuhan pemustaka adalah tugas sebuah perpustakaan, maka dari itu perpustakaan harus memiliki seorang petugas atau pustakawan yang memang memahami bagaimana karakter pemustaka, dan juga jenis informasi apa yang dibutuhkan pemustaka tersebut. Dalam hal ini melayani pemustaka

menggunakan pelayanan prima akan lebih menarik pemustaka untuk lebih mengandalkan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Ada beberapa hal yang membuat Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto belum sepenuhnya menerapkan pelayanan prima dengan baik sesuai apa yang ada pada setiap pedoman pelayanan prima. Cornelius (2002) didalam Achmad (2012:101) menjelaskan berbagai prinsip untuk dijadikan nilai dalam pelayanan prima yaitu :

a. Mengutamakan pemustaka.

Mengutamakan pemustaka adalah salah satu nilai dalam mendirikan pelayanan prima pada perpustakaan, termasuk perpustakaan umum. Perpustakaan umum memiliki berbagai jenis pemustaka berdasarkan usia, ras, dan mungkin status social nya. Menurut Cornelius (2002) didalam achmad (2012:101) mengutamakan pelanggan salah satunya pelayanan bagi pelanggan eksternal harus lebih diutamakan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memang sudah menerapkan pelayanan prima, tetapi penerapan ini dilakukan oleh petugas layanan biasa yang tidak memiliki ketrampilan menerapkan pelayanan prima dengan benar, perpustakaan ini tidak menggunakan bantuan seorang pustakawan karena memang didalam perpustakaan ini tidak memiliki pustakawan. Pelayanan prima yang dimaksud oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto tidak berbeda jauh dengan pelayanan perpustakaan, karena dalam prakteknya pemustaka harus menjadi anggota dan proses pencaharian informasi akan dilakukan sendiri oleh pemustaka tanpa bantuan petugas.

Dalam prakteknya pelayanan prima pada perpustakaan membagi pemustaka menjadi dua macam yaitu pemustaka internal dan juga pemustaka eksternal, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto merasa tidak pernah membedakan antara pemustaka internal maupun eksternal. Karena memang Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto merasa bahwa pelayanan prima sudah dijangkau oleh pemustaka luas, tetapi penulis lihat dalam prakteknya banyak pemustaka yang tidak mengenal istilah pelayanan prima dengan benar.

b. Sistem yang efektif

Prinsip pelayanan prima yang kedua Menurut Cornelius (2002) dalam Achmad (2012:101) adalah sistem yang efektif, sebuah sistem yang nyata, yaitu suatu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit organisasi. Setiap perpustakaan memiliki sistem tersendiri dalam menjalankan pelayanan prima pada perpustakaan, begitu juga Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang mungkin memiliki sistem yang berbeda dari perpustakaan lainnya. Sistem yang digunakan untuk menjadi prosedur dan proses pelayanan prima ini memang dapat dibilang sama dengan layanan perpustakaan yang ada di perpustakaan lainnya. Walaupun prosedur yang diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto sudah menggunakan sesuai pedoman SOP, tetapi penulis melihat proses yang sama dengan layanan perpustakaan biasa yaitu dengan mengisi buku tamu sesuai KTP, mencari informasi sendiri, lalu pemustaka dapat meminjam atau pun baca ditempat. Hal ini tidak membedakan dimana letak pelayanan prima dan juga pelayanan perpustakaan.

Tetapi dalam hal ini proses pelayanan prima didukung dengan adanya koleksi perpustakaan yang cukup memadai, karena Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memiliki cara sendiri untuk memenuhi apa yang diinginkan pemustaka, seperti melalui kotak saran.

c. Melayani dengan hati nurani

Prinsip adalah sebuah tata nilai yang dijadikan pedoman. Pelayanan prima juga mempunyai prinsip, prinsip pelayanan prima ketiga sesuai dengan Cornelius (2002) dalam Achmad (2012:101) yaitu melayani dengan hati nurani, transaksi tatapmuka dengan pelanggan yang utama adalah kesatuan sikap dan perilaku sesuai hati nurani. Dalam hal ini melayani pemustaka dengan hati nurani yang ikhlas tanpa paksaan memang salah satu cara untuk menciptakan kenyamanan pada perpustakaan sendiri. Begitu juga dengan Pelayanan prima, pelayanan prima juga membutuhkan petugas perpustakaan yang siap membantu dengan hati nurani yang ikhlas dan ramah. Kondisi ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto menunjukkan sikap yang memang diterapkan untuk menerapkan pelayanan prima dengan baik, ramah, cepat dan mudah sesuai visi dan misi yang memang dijadikan pedoman oleh perpustakaan sendiri.

Sedangkan dalam perilakunya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yaitu sopan dalam menanggapi keinginan pemustaka luas. Penerapan pelayanan prima memang sepenuhnya berjalan dengan baik berdasarkan sikap dan juga perilaku petugas perpustakaan yang menciptakan kesan nyaman.

d. Perbaikan Berlanjut

Perbaikan berlanjut adalah prinsip pelayanan prima selanjutnya menurut Cornelius (2002) dalam Achmad (2012:101), agar pelanggan dapat belajar mengenali kebutuhan dari proses pelayanan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto melakukan perbaikan berlanjut setiap adanya kesempatan. Perpustakaan ini melakukan perbaikan sesuai dengan apa yang pemustaka kehendaki, dari bidang koleksi maupun layanan yang diterapkan atau juga fasilitas. Hal ini diketahui oleh perpustakaan melalui kotak saran atau juga dengan observasi yang dilakukan langsung oleh petugas. Perpustakaan ini dapat memenuhi kebutuhan pemustaka melalui anggaran yang memang disiapkan oleh pemerintah daerah.

Dengan perbaikan ini perpustakaan sudah merasa berkembang setiap tahunnya tetapi memang membutuhkan peningkatan untuk melakukan pelayanan prima ini, ada beberapa cara perbaikan yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto untuk penerapan pelayanan prima dengan baik, salah satu nya adalah dengan mengadakan sosialisasi, dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto melakukan sosialisasi setiap satu tahun sekali tapi memang sosialisasi dibuat tidak untuk membahas tentang pelayanan prima. Dapat dibbilang jarang membahas pelayanan prima, karena dalam sosialisasi tersebut sebagian besar hanya membahas tentang pengolahan bahan pustaka saja.

e. Memberdayakan Pelanggan

Pemustaka adalah bagian penting sebuah perpustakaan. Cornelius (2002) dalam Achmad (2012:101) memberdayakan pelanggan berarti

menawarkan jenis-jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya/perangkat tambahan oleh pelanggan untuk menyelesaikan persoalan hidup sehari-hari. Kondisi lapangan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memang penerapan pelayanan prima pada perpustakaan masih dalam tahap perkembangan. Perpustakaan ini pernah mengadakan kegiatan yang menyangkut tentang pelayanan prima yang dilakukan dengan budayawan. Hal ini dapat menjadikan sebuah perpustakaan mempunyai ketrampilan dalam menarik minat kunjung pemustaka. Selain pelayanan prima Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto saat ini sedang fokus menggunakan layanan lainnya, yaitu layanan kunjungan. Layanan ini digunakan dengan melibatkan lingkungan sekolah dari dasar sampai menengah atas juga dengan pemustaka desa melalui kelurahan. Hal ini juga dapat menjadikan pemustaka mengenal pelayanan-pelayanan yang ada pada perpustakaan.

Banyak sekali pelayanan yang memang ditawarkan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, karena memang perpustakaan ini ingin melaksanakan visi dan misi yang sama diterapkan walikota kota Mojokerto tentang Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini. Tetapi memang dalam hal menawarkan layanan lain ini perpustakaan memiliki tanggapan positif yang didapat dari pemustaka, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto mengetahui hal itu atas bantuan kuisisioner yang diedarkannya setiap adanya kesempatan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam memberi layanan prima atau pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Perpustakaan Umum Kota Mojokerto

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa dalam menerapkan pelayanan prima pada suatu perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya kendala – kendala yang terjadi. Begitu juga dengan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto, perpustakaan ini tidak akan berjalan baik secara terus menerus tanpa adanya kendala. Hal yang memang membuat perpustakaan akan berjalan sesuai era yang selalu berkembang karena adanya pendapat yang pemustaka jabarkan pada kota saran yang akan menjadi penilaian faktor pendukung dan juga faktor penghambat. Berdasarkan hasil pengamatan penulis faktor pendukung dan penghambat pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini menjadi berbagai indikator seperti faktor pendukung yang berasal dari gedung, koleksi, pemustaka, dan juga sosialisasi. Sedangkan faktor penghambat berasal dari fasilitas, sumber daya manusia, pemustaka, sosialisasi dan juga tata tertib.

a. Faktor pendukung

1. Faktor pendukung internal

Factor pendukung internal ini adalah faktor yang mendorong perpustakaan menjadi yang lebih baik yang berasal dari dalam lingkungan perpustakaan sendiri. Dalam kondisi ini penulis mendapatkan faktor pendukung yang dapat dijadikan alasan dalam menerapkan pelayanan prima dengan baik.

a. Gedung yang Memadai

Salah satu pendukung yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto untuk menerapkan pelayanan prima dengan baik adalah gedung perpustakaan itu sendiri. Menurut Sutarno (2006:82) menjelaskan sebuah gedung dibangun dan diperuntukkan perpustakaan diharapkan memiliki sejumlah ruangan untuk menampung berbagai kegiatan perpustakaan. Dalam kondisi ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto dapat membuat sebuah gedung yang menciptakan rasa nyaman untuk dapat menarik minat kunjung pemustaka memenuhi kebutuhan informasinya dengan mudah. Gedung dalam perpustakaan ini sudah termasuk dalam standart pembangunan gedung perpustakaan umum, gedung ini memiliki luas 280 M² dengan luas tanah 1.552 M².

Dengan luas sebesar itu Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memiliki 2 lantai yang terbagi antara lantai 1 yang ditempati oleh perpustakaan, sedangkan lantai 2 ditempati oleh kearsipan. Kondisi fisik ini dapat dijadikan penunjang paling utama dalam menunjang penerapan pelayanan prima. Walaupun dalam hal ini masih terasa bahwa gedung yang ditempati masih sangat kecil, hal ini dirasakan penulis karena fasilitas dalam perpustakaan ini masih terbilang belum maksimal.

Jadi dari kondisi diatas penulis dapat melihat bahwa gedung memang merupakan faktor pendukung pada pelayanan prima yang diterapkan. Karena luas gedung yang memang dapat menampung berbagai jenis pemustaka yang datang.

b. Koleksi yang Mendukung

Jenis dan jumlah koleksi yang sudah memenuhi merupakan salah satu pendukung Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto menerapkan pelayanan prima dengan baik. Sutarno (2006:85) menjelaskan bahwa koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kriteria dan jenis sebuah perpustakaan.



Gambar 4. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto
Sumber : Data Primer Hasil Observasi Peneliti (2017)

Dalam perpustakaan ini koleksi yang dimilikinya sampai tahun 2017 sudah mengalami pengurangan, penambahan dan juga penghampusan koleksi ini mencapai 45.633 Fisik, yang terdiri dari buku, Koran, majalah, VCD, peta, globe, liflet juga selayang pandang. Seperti yang dijelaskan pada tabel

Tabel 6. Jumlah Koleksi Perpustakaan Tahun 2016

No	Jenis Koleksi	Jumlah Judul	Jumlah Fisik
1	Buku	41.056	41.914
2	Koran	6	2.160
3	Majalah	5	240
4	VCD	126	126
5	Peta	122	122
6	Globe, Kat Penerbit	41	71
7	Liflet dan Selayang Pandang	2	1000

Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan dan Arsip Umum Kota Mojokerto (2017)

Tabel 4 menjabarkan bahwa koleksi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto berupa buku yang berjumlah 41.914 eksemplar, koran 2,160 eksemplar, majalah 240 eksemplar, VCD 126 Keping, peta 122 Lembar, globe 71 buah dan juga liflet dan selayang pandang mencapai 1000 eksemplar.

Hal ini menjadi penilaian Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto mampu menerapkan pelayanan prima dengan baik.



Gambar 5. Koleksi fiksi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto
Sumber : Data Primer Hasil Observasi Peneliti(2017)

2. Faktor pendukung eksternal

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa pendukung tidak hanya berasal dari dalam lingkungan perpustakaan, tetapi juga dari luar lingkungan perpustakaan. Seperti halnya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memiliki beberapa hal yang memang mendukung terjadinya penerapan pelayanan prima yang berasal dari luar lingkungan perpustakaan sendiri.

a. Antusiasme Pemustaka / masyarakat

Kondisi ini menjelaskan betapa pentingnya perpustakaan dengan adanya pemustaka, karena memang pemustaka yang ada dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto berasal dari berbagai kalangan pemustaka. Achmad (2012:36) menjelaskan bahwa pemustaka dianggap sebagai raja mempunyai arti bahwa pemustaka wajib dilayani dan diperlakukan seperti layaknya seorang raja. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto merasa tidak pernah membedakan pemustaka satu dengan yang lainnya, karena memang peran pemustaka sama pentingnya untuk perpustakaan tersebut. Pelayanan prima juga membutuhkan pemustaka agar berjalan dengan baik, tidak hanya pemustaka internal tetapi juga pemustaka eksternal. Dengan adanya pemustaka yang lebih maka pelayanan prima juga akan berjalan dengan baik.



Gambar 6. pemustaka Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto

Sumber : Data Primer Hasil Observasi Peneliti (2017)

Sejauh ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memiliki pemustaka dari berbagai kalangan, seperti pelajar, mahasiswa, guru, PNS, swasta dan juga umum. Jumlah pengunjung setiap harinya rata – rata kurang lebih 260 orang yang berasal dari kota maupun kabupaten Mojokerto. Pada tiga tahun belakangan dari 2014- 2016 ini pemustaka selalu mengalami kemajuan dan sudah mencapai 225.858 orang.

b. Faktor Penghambat

1. Faktor penghambat internal

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa menjalankan sebuah perpustakaan tidak akan terus menerus berjalan dengan baik. Hal ini juga terjadi pada pelayanan prima pada sebuah perpustakaan, karena memang dalam menjalankan pelayanan prima dengan baik akan didampingi dengan dorongan dan hambatan untuk menjalankannya. Hambatan ini juga tidak hanya berasal dari internal tetapi juga eksternal. Adapun beberapa hambatan

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang berasal dari dalam lingkungan perpustakaan sendiri.

a. Fasilitas yang Kurang Memadai

Salah satu hambatan yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto adalah fasilitas yang ada pada perpustakaan tersebut. Kamus Bahasa Indonesia Online (2010) dalam Achmad (2012:11) yang menjelaskan bahwa fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi ;kemudahan. Achmad (2012:14) juga menjelaskan bahwa fasilitas merupakan aset perpustakaan yang berharga. Hal ini dijelaskan karena tanpa adanya fasilitas yang memadai menerapkan sebuah pelayanan prima tidak akan berjalan dengan baik.

Fasilitas dalam kondisi yang dilihat pada lokasi penelitian ini. Penulis melihat bahwa fasilitas yang diterapkan pada perpustakaan belum mendukung pelayanan prima berjalan dengan baik, salah satunya adalah layanan fotocopy atau printer yaitu layanan dimana Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memberikan tempat untuk pemustaka memenuhi kebutuhannya dengan fotokopi, karena tidak semua pemustaka dapat meminjam koleksi dengan berbagai macam judul. Dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto hanya mengizinkan pemustaka untuk meminjam 2 judul koleksi saja, sedangkan untuk pemustaka berasal dari kabupaten harus memberikan uang jaminan yang mungkin memberatkan untuk kalangan pelajar.

Selain dengan adanya layanan ini. Fasilitas lainnya yaitu *wifi* gratis, *wifi* ini seharusnya menjadi salah satu fasilitas dorongan yang dapat menarik

pemustaka lebih banyak lagi. Hal itu merupakan sebuah fakta, karena dalam lapangan penulis menemukan bahwa 6 dari 10 pemustaka mengunjungi perpustakaan untuk menikmati *wifi*, walaupun untuk saat ini *wifi* perpustakaan masih menggunakan *voucher* Prabayar. Dan masih banyak fasilitas penghambat penerapan pelayanan pria ini, seperti *opac* yang sering *error* dan juga dengan ruang baca yang sempit menurut penulis hanya dapat menampung sekitar 15 orang saja.

b. Kualitas Sumber daya Manusia(SDM) Kurang

SDM adalah salah satu hal yang dibutuhkan dalam penerapan pelayanan prima, SDM yang dimaksud disini adalah Tenaga perpustakaan termasuk pustakawan. Achmad (2012:20) mengemukakan bahwa tenaga perpustakaan adalah sebuah komponen yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan visi dan misi perpustakaan dalam memberi layanan kepada pemustaka. Hal ini menjadi penghambat Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto, walaupun dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memiliki SDM yang cukup berkisar 27 orang, tetapi dalam hal ini dirasa masih kurang SDM, karena memang SDM yang tersedia belum memiliki pendidikan matang tentang perpustakaan. Hal ini terjadi karena dalam perpustakaan ini masih belum memiliki seorang pustakawan untuk mendukung tenaga perpustakaan dalam menerapkan pelayanan primadengan maksimal. seperti penulis jabarkan bahwa memang tanpa adanya pustakawan, sebuah perpustakaan akan lamban dalam berjalan. Begitu juga pelayanan prima, tanpa adanya pustakawan pelayanan prima

masih terbilang lamban diterapkan dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.

2. Faktor penghambat Eksternal

Sama halnya faktor pendukung, pelayanan prima pun memiliki faktor penghambat yang berasal dari luar lingkungan perpustakaan sendiri.

a. Belum Melakukan Sosialisasi

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa sosialisasi sangat penting dalam penerapan pelayanan prima ini, Sutarno (2006:212) mengatakan bahwa sosialisasi perpustakaan harus dilakukan secara terus menerus untuk mengingatkan pengunjung datang. Tetapi dalam prakteknya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto hanya melakukan sosialisasi yang membahas tentang pengolahan bahan pustaka, tidak jarang pula membahas tentang pelayanan. Tetapi untuk sosialisasi pelayanan prima hanya dilakukan sekali oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang dilakukan dengan budayawan. Hal ini membuat pemustaka jarang mengenal apa yang dimaksud dengan pelayanan prima dengan benar.

b. Pelaksanaan Tata Tertib yang Kurang Tegas

Kondisi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto juga menjelaskan bahwa penghambat terjadinya pelayanan prima ini adalah tata tertib. Banyak sekali pemustaka yang melanggar tata tertib yang diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto. Dari yang penulis lihat bahwa memang tata tertib dalam Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini kurang ditegaskan, seperti halnya ruang baca anak yang

khusus untuk anak-anak digunakan oleh orang dewasa membuat anak – anak membaca dengan lesehan dilantai.

Ada juga tata tertib lain seperti penempatan kembali bahan pustaka pada tempatnya yang serinng sekali dilanggar oleh pemustaka, dengan hanya menaruh bahan pustaka dengan benar di rak ataupun di keranjang tetapi ditempatkan pada meja ruang baca. Hal ini adalah sebagin contoh tata tertib yang menjadi penghambat Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto dalam penerapan pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Permasalahan yang penulis bahas di bab sebelumnya, dapat dijadikan kesimpulan yaitu :

1. Pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustakayang diterapkan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Umum Kota Mojokerto
 - a. Mengutamakan pemustaka.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto sudah melakukan tahap mengutamakan pelayanan prima dengan maksimal, hal ini dapat dilihat bahwa dalam prakteknya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto tidak membedakan antara pemustaka internal dan eksternal. Hanya saja pelayanan prima ini dilakukan oleh petugas perpustakaan dan bukan seorang pustakawan yang sudah menjadi ahli.

- b. Sistem yang efektif

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto dalam menjalankan pelayanan prima didukung dengan adanya SOP yang telah ada hanya saja dalam pelayanan prima yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto berupa pelayanan seperti pelayanan sirkulasi yang biasanya diterapkan perpustakaan lainnya, selain itu dalam prosedur dan proses yang diterapkan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini sudah merasa

bahwa koleksi perpustakaan penunjang pelayanan prima, sesuai dengan apa yang diinginkan pemustaka.

c. Melayani dengan hati nurani

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto sudah menerapkan sikap dan perilaku yang baik, ramah dan ikhlas tanpa paksaan dari pihak manapun sesuai dengan visi-misi mereka mendirikan pemustaka tersebut.

d. Perbaikan berkelanjutan

Pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto juga sudah melakukan berbagai hal untuk mengembangkan perpustakaan menjadi lebih baik kembali. Perbaikan ini juga didukung karena adanya bantuan anggaran yang disiapkan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan pemustaka tersebut. Bantuan ini berupa anggaran yang digunakan untuk memperbaiki perpustakaan setiap tahunnya. Perbaikan ini dapat dilakukan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto sesuai dengan apa yang diinginkan pemustaka melalui kotak saran.

e. Memberdaya pelanggan

Selain pelayanan prima Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto memberikan pelayanan lain untuk menarik pemustaka, seperti halnya pelayanan kunjungan yang melibatkan pemustaka kalangan sekolah. Sehingga membuat pemustaka mengenal pelayanan lainnya dalam menunjang kebutuhan informasi yang diinginkannya. Tetapi berbeda dengan masyarakat eksternal, masyarakat internal yang berada langsung

pada perpustakaan tidak banyak yang mengenal layanan yang ditawarkan perpustakaan

1. Faktor pendukung dan penghambat dalam memberi layanan prima atau pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.

Dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto dapat menyimpulkan factor pendukung dan penghambat yang berada dalam lingkungan perpustakaan atau luar lingkungan. Factor pendukung Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto dibagi menjadi dua internal dan eksternal, faktor pendukung internal pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ini berasal dari gedung yang memadai dan koleksi yang mendukung sedangkan faktor pendukung eksternal nya berasal dari antusiasme pemustaka yang datang berkunjung. Faktor penghambat ini juga dibagi menjadi dua antara internal dan eksternal. Faktor penghambat internal berasal dari fasilitas yang kurang memadai dan juga Kualitas Sumber daya Manusia yang Kurang, sedangkan factor penghambat eksternalnya adalah belum melakukan sosialisasi dan pelaksanaan tata tertib yang kurang tegas.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dipaparkan diatas. Ada beberapa saran dari penulis:

1. Keberagaman dalam pelayanan yang berada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto sangatlah mendukung untuk melakukan pelayanan prima, tetapi ada baiknya bahwa Dinas Perpustakaan dan

Arsip Kota Mojokerto melakukan kegiatan-kegiatan yang membahas tentang adanya pelayanan prima dengan praktek dan proses yang benar.

2. Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto seharusnya lebih melengkapi fasilitas umum seperti layanan foto copy, wifi gratis. Karena dalam kondisi lapangan penulis melihat masih banyak fasilitas yang belum terlengkapi.
3. Sebaiknya Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto memiliki SDM fungsional pustakawan yang memang memiliki latar belakang Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Karena dalam kondisi ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto membutuhkan banyak fungsional pustakawan untuk menjalankan pelayanan prima sebagaimana mestinya.
4. Sebaiknya Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto menerapkan adanya fasilitas E-Complain guna menampung saran dan kritik pemustaka untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Achmad dkk. 2012. *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Baxter, L. A., and Babbie, E. 2014. *The Basic of Communication Research*. Canada : Wadsworth.
- Darmono. 2001. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Grasindo.
- Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto, 2017. *Profil Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kota Mojokerto*, Mojokerto
- Halimah, Nur. 2016. *Skripsi : Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Henry, Nicholas. 2004. *Publik Administration and Publik Affairs, Nine Edition*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Hermawan, Rachman dan Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto.
- Miles, Matthew B, Huberman, A. Michael, Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook), 3rd Edition*. Lost Angeles, USA : Sage Publication.
- Moleong, L.J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- . 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Pawit M, Yusuf dan Yahya Suhendar. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Kencana
- Perpustakaan Nasional RI. 2011. *Standart Nasional Perpustakaan (SNP)*. Jakarta : Perpustakaan Nasional.
- Saleh, A dan Komalasari, R. 2011. *Manajemen Perpustakaan, Materi Pokok*. Jakarta : Universitas Terbuka.

- Sinambela,L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Kelima*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sjamsuddin,Sjamsiar. 2008. *Administrasi Pemerintahan Lokal*. Malang : Agritek YPN Malang.
- Sudarsana, U dan Bastiano. 2010. *Pembinaan Minat Baca : Materi Pokok*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- .—————. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- .—————. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Susanti,Sri. 2014. *Skripsi:Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sutarno,NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto
- .—————. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto
- .—————. 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang No 43 Tahun 2007 *Tentang Perpustakaan*.

Lampiran 1 Dokumen Foto Pendukung Penelitian



Gambar Narasumber dengan Penulis
Sumber : Data Primer hasil Observasi
Peneliti(2017)



Gambar Koleksi Fiksi
Sumber : Data Primer hasil Observasi
Peneliti(2017)



Gambar Narasumber dengan Penulis
Sumber : Data Primer hasil Observasi
Peneliti(2017)



Koleksi Jurnal
Sumber : Data Primer hasil Observasi
Peneliti(2017)



Gambar Penulis dengan Kepala Bidang
Sumber : Data Primer hasil Observasi
Peneliti(2017)



Gambar Pelayanan Sirkulasi
Sumber : Data Primer hasil Observasi
Peneliti(2017)



Gambar Pelayanan Sirkulasi
Sumber : Data Primer hasil Observasi
Peneliti(2017)



Gambar Kegiatan Perpustakaan
Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan dan
Arsip Kota Mojokerto(2017)



Gambar Kegiatan Perpustakaan
Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan
dan Arsip Kota Mojokerto(2017)



Gambar Kegiatan Perpustakaan
Sumber :Dokumen Dinas Perpustakaan dan
Arsip Kota Mojokerto(2017)



Gambar Kegiatan Perpustakaan
Sumber : Dokumen Dinas Perpustakaan
dan Arsip Kota Mojokerto(2017)

Lampiran 2 Pedoman *Observasi*

Panduan Observasi

1. pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka yang diterapkan pada Perpustakaan Umum Kota Mojokerto?
 - a. Penulis akan mengamati bagaimana penerapan pelayanan prima pada Perpustakaan Umum Kota Mojokerto.
 - b. Mengamati pemustaka yang menggunakan layanan prima.
 - c. Mengamati dan menganalisis jumlah pemustaka yang data menggunakan diagram untuk mengetahui tingkat pengunjung.
 - d. Mengamati bagaimana petugas memenuhi kebutuhan pemustaka.
 - e. Mengamati dan menganalisa bagaimana prosedur dan proses pelayanan prima.
 - f. Mengamati bagaimana sikap petugas / pustakawan sendiri dalam menanggapi pemustaka.
 - g. Mengamati dan menganalisis apa yang dilakukan petugas untuk membujuk pemustaka mencapai kepuasan dalam pelayanan.
 - h. Mengamati pemustaka Apakah sudah memanfaatkan ragam layanan dalam perpustakaan.
 - i. Mewawancarai pemustaka dalam hal pelayanan yang diterapkan termasuk pelayanan prima.
 - j. Menyimpulkan hasil pengamatan untuk memberikan solusi dalam menerapkan pelayanan prima di perpustakaan ini.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam member layanan prima atau pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Perpustakaan Umum Kota Mojokerto
 - a. Penulis akan menganalisis dan mengamati data yang tersedia untuk mencari tahu seluk beluk perpustakaan ini.
 - b. Mengamati kondisi perpustakaan apakah memadai menerapkan pelayanan prima.
 - c. Menganalisis factor penghambat pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka yang ada pada perpustakaan
 - d. Menganalisis factor pendukung pelayanan prima dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka yang ada pada perpustakaan
 - e. Membandingkan antara factor pendukung dan penghambat penerapan pelayanan prima ini.
 - f. Menganalisis apa saja upaya yang harus dilakukan untuk mengurangi factor penghambat dan menambah factor pendukung.
 - g. Menyimpulkan hasil observasi untuk menemukan solusi yang diinginkan.

Lampiran 3 *Interview Guide*

Interview Guide

I. Pelayanan Prima dalam pemenuhan kebutuhan yang diterapkan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.

1. Mengutamakan Pemustaka

- a. Apakah di perpustakaan ini sudah tersedia pelayanan prima?
- b. Siapakah yang bertugas menerapkan layanan prima di perpustakaan ini?
- c. Apakah mereka termasuk seorang pustakawan atau tidak?
- d. Bagaimana pelayanan prima yang mudah bagi pemustaka?
- e. Apakah ada pelayanan prima yang diterapkan untuk pelanggan eksternal?
- f. Bagaimana perpustakaan mengutamakan pemustaka eksternal pada di lingkungan perpustakaan ini?
- g. Apakah dalam menerapkan pelayanan prima membutuhkan ketrampilan tertentu?
- h. Apakah pelayanan prima ini sudah dapat dijangkau oleh pemustaka?

2. Sistem yang efektif

- a. Bagaimana prosedur / tatacara penerapan pelayanan prima di perpustakaan ini?
- b. Bagaimana proses / cara penerapan pelayanan prima di perpustakaan ini?

- c. Apakah dalam prosesnya, pelayanan prima ini sudah diterapkan sesuai pedoman yang ada?
 - d. Apakah koleksi perpustakaan sudah lebih mencukupi untuk sarana prasarana penerapan pelayanan prima ini?
3. Melayani dengan Hati Nurani
- a. Sikap yang diterapkan petugas kepada pemustaka dalam menerapkan pelayanan prima?
 - b. Perilaku petugas menanggapi pemustaka?
4. Perbaikan berkelanjutan
- a. Apakah perpustakaan sendiri sudah merasa telah mengembangkan pelayanan prima dengan maksimal?
 - b. Seberapa sering perpustakaan melakukan sosialisasi untuk mengenalkan dan menerapkan pelayanan prima ?
 - c. Bagaimana cara perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka?
 - d. Bagaimana upaya yang dilakukan Perpustakaan sendiri untuk mendapatkan informasi yang diinginkan pemustaka?
 - e. Seperti apa pelayanan prima maksimal yang diterapkan?
5. Memberdaya pelanggan
- a. Apakah perpustakaan pernah mengadakan kegiatan yang melibatkan pelayanan prima dengan pemustaka?
 - b. Adakah layanan lain yang ditawarkan selain layanan prima disini?
 - c. Apa alasan perpustakaan menawarkan pelayanan itu?

- d. Apa tanggapan mereka tentang pelayanan yang anda tawarkan?
- II. Faktor pendukung dan penghambat dalam memberi layanan prima atau pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto
- 1. Pendukung
 - a. Apa sajakah faktor internal yang dapat menjadi factor pendukung terjadinya penerapan pelayanan prima?
 - b. Apa sajakah faktor eksternal yang dapat menjadi factor pendukung terjadinya penerapan pelayanan prima?
 - 2. Penghambat
 - a. Apa sajakah faktor internal yang dapat menjadi factor penghambat terjadinya penerapan pelayanan prima?
 - b. Apa sajakah faktor eksternal yang dapat menjadi factor penghambat terjadinya penerapan pelayanan prima?

Lampiran 4. Surat Riset Universitas Brawijaya

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS BRAWIJAYA FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227 http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id
Nomor	: ... ⁹²³/UN 10.3/PG/2016
Lampiran	: -
Hal	: Riset
Kepada	Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Mojokerto Jalan Hayam Wuruk 50 Kota Mojokerto.
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset bagi mahasiswa :	
Nama	: Kiki Pradya Pambudi
Alamat	: Jalan Tropodo RT02 / RW002 Mojokerto.
NIM	: 135030701111028
Jurusan	: Administrasi Publik
Konsentrasi	: Ilmu Perpustakaan
Tema	: Kinerja Pustakawan dalam Memberi Layanan Prima
Lamanya	: 3 bulan
Peserta	: satu orang
Adapun riset direncanakan pada tanggal 07 Maret 2017 hingga 07 Juni 2017 yang bertempat di Perpustakaan Umum Kota Mojokerto Jalan Raya Prajurit Kulon 70A Kota Mojokerto.	
Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami sampaikan terima kasih.	
Malang, 18 Januari 2017	
a.n. Dekan Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan	
 Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si NIP. 19530807 197903 2 001	
Formulir dibuat rangkap 4 untuk :	
1. Perusahaan	
2. Jurusan	
3. Mahasiswa	
4. Arsip TU	
*) coret yang tidak perlu	

Lampiran 5 Surat Pengantar Riset Dinas Badan Kesatuan dan Bangsa politik



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Hayam Wuruk Nomor 50 Telp. (0321) 328704
MOJOKERTO

REKOMENDASI
Nomor : 072/ 225 /417.402/2017

TENTANG
REKOMENDASI PENELITIAN

Berdasarkan : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011
2. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 32 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas pokok dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Mojokerto

Menimbang : Surat Permohonan dari Universitas Brawijaya Malang.
Nomor : 923/UN10.3/PG/ 2016 Tanggal 27 Januari 2017
Perihal : Pra Riset.

Dengan ini Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Mojokerto Memberikan **REKOMENDASI** untuk melaksanakan Kegiatan Penelitian kepada :

a. Nama : KIKI PRADYA PAMBUDI.
b. Alamat : Jalan Tropodo RT 2 / RW 002, Kota Mojokerto.
c. Nomor Induk KTM/KTP : 135030701111028.
d. Judul/Thema : Analisis Kinerja Perpustakaan Dalam Memberi Layanan Prima Atau Pemenuhan Kebutuhan Pustaka Di Perpustakaan Umum Di Kota Mojokerto.

e. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan prima yang diterapkan pada Perpustakaan Umum Kota Mojokerto.
2. Mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam memberi layanan prima atau pemenuhan kebutuhan pemustaka bagi perpustakaan Umum Kota Mojokerto.
3. Mengetahui atau mendiskripsikan dan menganalisis pendapat masyarakat terhadap adanya pelayanan prima yang ada diperpustakaan Umum Kota Mojokerto .

f. Tempat : - Perpustakaan Umum Kota Mojokerto.
g. Terhitung mulai tanggal : 13 Februari 2017 s/d 13 Mei 2017
h. Nama Penanggung Jawab : Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
i. Alamat : Jl. MT, Haryono 163 Malang 65145 Malang .

Demikian Rekomendasi ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dengan mentaati tata tertib sebagaimana terlampir.

Mojokerto, 31 Januari 2017

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA MOJOKERTO


ANANG FAHRUOJI, S.Sos., M.Si.
Pemimpin Tingkat I
NIP. 196708071992031005

Tembusan di sampaikan kepada :

Yth

1. Bapak Walikota Mojokerto (sebagai laporan)
2. Sdr. Kepala Dinas Pendidikan Kota Mojokerto.
3. Sdr. Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto.
4. Yang bersangkutan.

CURRICULUM VITAE

Nama : Kiki Pradya Pambudi
NIM : 135030701111028
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 27 Juni 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Lingk. Tropodo RT 02/ RW 02, Kel Meri,
Kec. Kranggan, Kota Mojokerto, Jawa Timur
Fakultas /Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi/ Administrasi Publik/
Ilmu Perpustakaan
Universitas : Universitas Brawijaya
Nomor Telepon : +6289-9369-3141
Email : kiki.pradya27@gmail.com



Riwayat Pendidikan :

No	Instansi	Tahun
1	TK Pertiwi Kota Mojokerto	1999-2001
2	SDN Meri II Kota Mojokerto	2001-2007
3	SMP Negeri 4 Kota Mojokerto	2007-2010
4	SMA Negeri 3 Kota Mojokerto	2010-2013
5	Universitas Brawijaya Kota Malang	2013- 2018