

## **Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen di Era Revolusi 4.0**

**Neli D. Tebai<sup>1\*</sup>, Andries Lionardo<sup>2</sup>, H. Azhar<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

### **Abstrak**

Tujuan dalam penelitian ini yaitu menganalisis kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen - Provinsi Papua di Era Revolusi 4.0. Dampak kualitas pelayanan perpustakaan yang ada di Kabupaten Sigi Sulawesi Tengah dapat berbeda dengan yang terjadi di kabupaten Waropen. Dimana masih terdapat banyak kekurangan seperti luas gedung perpustakaan yang terdiri dari ruang koleksi, ruang baca, ruang kepala kantor, ruang administrasi, ruang pengolahan, ruang penyimpanan arsip dan dokumentasi, ruang staf, ruang diskusi atau ruang rapat, ruang baca referensi, toilet dan parkir. Penelitian ini akan di analisis menggunakan teori dimensi mutu. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan perpustakaan daerah waropen kurang baik dan belum memenuhi Standar Nasional Perpustakaan (NSP) 003:11, belum efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pengunjung/pemustaka. Adapun saran peneliti Bagi Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen Papua yaitu kepala bidang pengelolaan harus saling tetap menjaga koordinasi dengan kepala dinas, kepala daerah untuk tetap memajukan kualitas perpustakaan daerah, selain itu juga perlu ditingkatkan lagi tentang sarana dan prasarana dan sumber daya aparatur pengelola perpustakaan juga menerapkan Standar Nasional Perpustakaan (SNP) 003:11 semuanya itu dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang saat ini telah dinilai kurang baik

Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Perpustakaan; Revolusi.

Copyright (c) 2022 Neli D. Tebai

---

✉Corresponding author :

Email Address : [ndtebai@gmail.com](mailto:ndtebai@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Reformasi birokrasi telah menjadi kajian menarik dalam pemerintahan khususnya pasca reformasi. Bagaimana menjadi pelayan publik yang diharapkan, serta apa saja yang harus dilakukan seorang birokrat untuk mencapai sebuah birokrasi yang diharapkan rakyatnya (Lionardo, 2020). Dalam perkembangan terbarunya kita mengenal dengan 2 pendekatan yang telah sama sama diaplikasikan pada era reformasi yaitu reformasi birokrasi, pendekatan tersebut adalah NPM (New Public Management) dan NPS (New Public Service). (Saptawan, 2009) mengatakan bahwa: Industri 4.0 merupakan gabungan teknologi otomatisasi dengan teknologi siber (Putra, 2017). Era revolusi industri 4.0 atau Era Revolusi 4.0 (Era 4.0) merupakan

zaman yang diisi dengan pengabungan teknologi otomatisasi dengan teknologi siber (Ismail dkk, 2022). Salah satu perusahaan yang dapat menjadi contoh dalam industri 4.0, sudah memperbaharui sistem dan mengaplikasikan teknologi mutakhir seperti *artificial intelligence*, *big data analytics* dan 3D printing ialah kontraktor tambang PT Petrosesa Tbk. Perusahaan lain, yang langsung berhubungan dengan masyarakat, yang menerapkan era 4.0 atau kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk digitalisasi ialah Grab atau Gojek, dimana konsumen langsung bisa memesan driver tanpa perlu menghubungi operator dari sebuah perusahaan transportasi (Sabrang dkk, 2021).

Bentuk digitalisasi tidak hanya diserap oleh perusahaan akan tetapi digitalisasi juga digunakan oleh Pemerintah dalam hal ini literasi atau perpustakaan nasional dan perpustakaan daerah (Lukman, 2004). Beberapa perpustakaan berbentuk digital diantaranya ialah Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Google Scholar, Garba Rujukan Digital (Garuda), Academia, Microsoft Academic, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Open Library dan Library Genesis (Karim, 2019). Perpustakaan Digital adalah sebuah sistem yang memiliki berbagai layanan dan obyek informasi yang mendukung akses obyek informasi tersebut melalui perangkat digital (Bondar, 2019). Perpustakaan digital dibandingkan dengan perpustakaan konvensional memiliki kelebihan, diantaranya ialah menghemat ruangan, akses ganda (*multiple access*), tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, koleksi dapat berbentuk multimedia, dan biaya lebih murah (Kotler, 1994). Kelebihan ini yang jika dibandingkan dengan perpustakaan konvensional, maka pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan digital lebih berkualitas/unggul dalam segala hal.

Perlu adanya inovasi pelayanan yang mampu menjangkau kebutuhan generasi *digital native* untuk mempertahankan eksistensi perpustakaan (LAN, 2003). Pada Era 4.0, bahwa belum semua perpustakaan konvensional sudah berganti menjadi perpustakaan digital. Namun dalam hal pelayanan baik perpustakaan konvensional maupun digital menjadi bagian yang penting untuk kepentingan pemustaka (Perbup Waropen, 2018). Penyediaan komputer menjadi hal penting walaupun wujud dari perpustakaan masih belum digital. Komputer merupakan bagian dari kualitasnya pelayanan perpustakaan, komputer dapat membantu pemustaka dalam menelusuri informasi, sehingga jika ada koleksi baru (terbitan terbaru) maka pemustaka dapat dengan mudah mendapatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Permatasari, 2019).

Era 4.0 dimana teknologi informasi dan komunikasi memberi dampak dan adanya perubahan pada kebutuhan pengguna, maka perpustakaan harus memaksa untuk beralih dari lingkungan manual ke otomatis (Syamsuddin dkk, 2022). Pengguna sekarang ingin layanan berkualitas dalam waktu sesingkat mungkin. Untuk itu perpustakaan harus menilai layanannya dari sudut pandang pengguna. Penggunalah yang dapat menilai layanan yang lebih baik yang diberikan oleh perpustakaan terkait. Berdasarkan pada paparan di atas, bahwa Era Revolusi 4.0 telah memaksa banyak bahkan bisa semua perpustakaan, untuk dapat dikatakan memiliki pelayanan yang berkualitas maka perangkat komputer harus ada dalam perpustakaan dalam melayani pemustaka (Hardiyansyah, 2018). Era Revolusi 4.0 dimana selain komputer, teknologi informasi telah memaksa sebagian banyak perpustakaan untuk beralih ke pelayanan yang bersifat otomatis.

Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) seperti kinerja, sikap profesional dan memberi respon yang baik juga ikut menentukan dalam memberi pengaruh agar

pelayanan perpustakaan kepada pemustaka berkualitas (Karim & Togubu, 2022). Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten (Disperpusda) merupakan dinas yang menyelenggarakan fungsi diantaranya merumuskan kebijakan, sebagai pelaksana kebijakan, evaluasi dan pelaporan, serta administrasi dibidang perpustakaan dan Sebagai pelaksana dalam bidang perpustakaan dan kearsipan, sesuai dengan Peraturan Bupati Waropen Nomor 17 Tahun 2018 tentang Penjabaran Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Uraian Tugas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Waropen, maka penting bagi Disperpusda untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepustakaan dan kearsipan. Layanan perpustakaan yang berkualitas, seperti layanan sirkulasi, referensi, perpustakaan keliling, layanan terpusat perpustakaan desa/sekolah, pembuatan kartu anggota, penelusuran literatur, bimbingan pemakai perpustakaan, mendongeng, multimedia, dan *car free day* berdampak pada minat baca pengunjung (Lionardo, 2020).

Dampak kualitas pelayanan perpustakaan yang ada di Kabupaten Sidoarjo dapat berbeda dengan yang terjadi di kabupaten Waropen. Dimana masih terdapat banyak kekurangan seperti luas gedung perpustakaan yang terdiri dari ruang koleksi, ruang baca, ruang kepala kantor, ruang administrasi, ruang pengolahan, ruang penyimpanan arsip dan dokumentasi, ruang staf, ruang diskusi atau ruang rapat, ruang baca referensi, toilet dan parkir (Lovelock, 2004). Perpustakaan menyediakan sarana layanan dan sarana kerja meliputi rak, rak buku referensi, meja baca, meja kerja, laci katalog, kursi baca, meja kerja, perangkat komputer, lemari penitipan tas (Moenir, 1998). Dari observasi awal, sebagaimana yang diuraikan diatas peneliti menyatakan pengaturan sarana di perpustakaan masih belum lengkap sesuai standar yang ditertuang dalam Lampiran Standar Nasional Perpustakaan (S N P 003: 2011) Point empat tentang sarana dan prasarana perpustakaan daerah, seperti layanan komputer untuk pengguna masih kurang dikondisikan (Yanti dkk, 2022).

Dalam melayani pemustaka membutuhkan pustakawan dan tenaga yang bisa mengoperasikan komputer juga memahami digitalisasi namun sejauh ini kemampuan sumber daya aparatur masih rendah (Lionardo dkk, 2020). Tidak adanya tenaga fungsional pustakawan serta tenaga operator komputer khusus untuk pelayanan E-Library dalam mengelola dan mengembangkan pelayanan perpustakaan umum daerah Kabupaten Waropen agar mencapai target pelayanan yang sesuai dengan perpustakaan daerah lainnya di Indonesia bahkan di papua pada era revolusi 4.0. Kualitas pelayanan dari organisasi pemerintah bahkan swasta merupakan suatu tuntutan yang harus diberikan kepada masyarakat secara umum (Nasirin & Lionardo, 2021). Perpustakaan sebagai wadah pembelajaran guna mencerdaskan kehidupan berbangsa, maka perpustakaan harus bertransformasi sehingga mampu mengikuti tuntutan era globalisasi dan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) saat ini.

## METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen di Era Revolusi 4.0. Penelitian kualitatif memiliki paradigma alamiah yang bersumber pada pandangan fenomenologis (Sugiyono, 2003). Oleh karena itu, penelitian bersumber dari data riil, alamiah dan tidak dibuat-buat dan tidak menggunakan pengontrolan variabel dan manipulasi serta tidak mempergunakan angket maupun tes, peneliti sebagai instrumen

penelitian yang mengadakan observasi maupun wawancara tak berstruktur. Semua data nantinya dikumpulkan secara deskriptif dan naturalistik, untuk mencegah subyektifitas, membandingkan informasi dengan berbagai sumber data terhadap hal yang diteliti. Teknik kualitatif dipakai sebagai pendekatan dalam penelitian ini, karena teknik ini untuk memahami realitas rasional sebagai realitas subjektif dan proses observasi serta wawancara mendalam bersifat sangat utama dalam pengumpulan data (Moleong, 2006). Dari observasi diharapkan dapat menggali tahapan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen di Era Revolusi 4.0.

### 1. Teknik keabsahan data

Teknik keabsahan data dalam metode penelitian kualitatif merupakan salah satu bagian yang sangat penting untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten sehingga menjadi suatu data yang valid dan dapat di pertanggung jawabkan. Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua macam Triangulasi meliputi:

- 1) Triangulasi Teknik; dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengecekan informasi terhadap suatu hal yang sama dengan menggunakan teknik berbeda (wawancara mendalam, Observasi dan studi dokumentasi).
- 2) Triangulasi Sumber; dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan wawancara pada satu informan dengan informan yang lain menggunakan pedoman wawancara yang sama.

### 2. Pemilihan inforfman

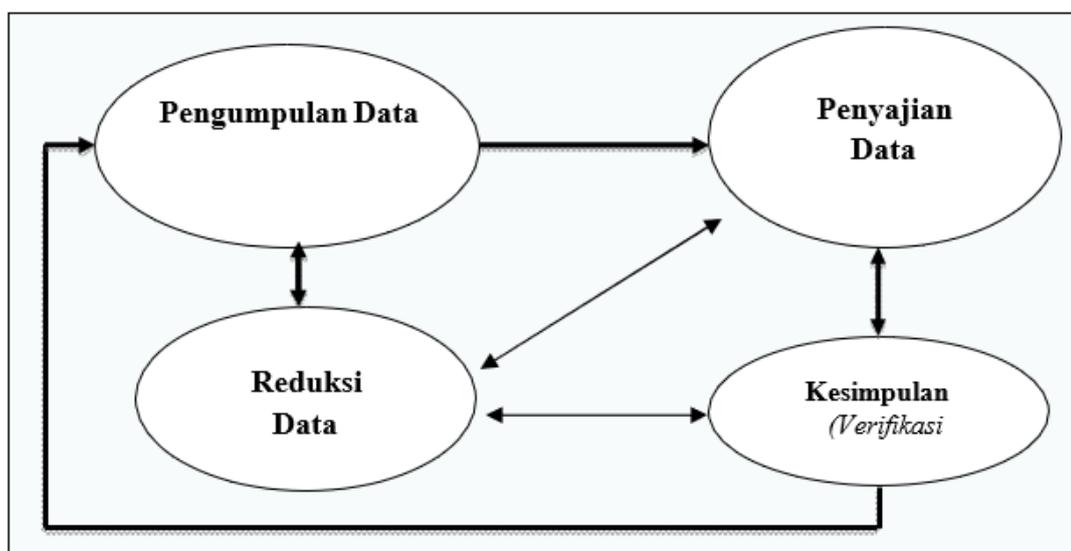
Setelah ditetapkan lokasi penelitian, berikutnya dipilih informan sebagai subjek penelitian. Penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu peneliti menetapkan informan berdasarkan anggapan bahwa informan dapat memberikan informasi yang diinginkan penelitian sesuai dengan permasalahan penelitian. Dengan kata lain informan yang dipilih adalah informan kunci (*key informan*) yang baik pengetahuan maupun keterlibatan mereka dengan permasalahan yang akan diteliti tidak diragukan lagi. Pihak yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Key Informan atau disebut informan kunci adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen.
- 2) Informan utama adalah Kepala Bidang Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen.
- 3) Informan tambahan terdiri dari 1 Orang Tokoh Masyarakat, 1 Orang Tokoh Pemuda, 1 Orang Tokoh Perempuan, 1 Orang Mahasiswa, 6 Orang Siswa/i (2 Siswa Sekolah Dasar, 2 Siswa Sekolah Menengah Pertama, 2 Siswa Sekolah Menengah Atas) dan 1 Orang Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Waropen.

### 3. Teknik pengumpulan dan analisis data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis model interaktif (*interactive model of analysis*) (Miles &

Huberman, 1992). Pada penelitian ini, kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi merupakan suatu siklus kegiatan yang interaktif dan komprehensif yang dilakukan secara teliti dan rinci sehingga diperoleh hasil penelitian yang akurat:



Gambar 1. Analisis model interaktif (Miles & Huberman, 1992)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Deskripsi Hasil Penelitian

Jumlah pegawai pada dinas perpustakaan dan arsip daerah kabupaten waropen hingga 10 maret 2021 sebanyak 25 orang yang terdiri dari 23 orang Aparatur Sipil Negara dan 3 orang Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang terbagi di setiap bidang pada dinas perpustakaan dan arsip. Tabel di bawah ini menunjukkan jumlah seluruh pegawai yang terdiri dari pegawai negeri sipil dan pegawai kontrakan pada tiap unit di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen.

**Tabel 1.** Keadaan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen

| No. | Unit Kerja          | Jumlah Pegawai (orang) |
|-----|---------------------|------------------------|
| 1   | Kepala Dinas        | 1                      |
| 2   | Kesekretariatan     | 6                      |
| 3   | Bidang Perpustakaan | 6                      |
| 4   | Bidang kearsipan    | 6                      |
| 5   | Bidang Dokumentasi  | 6                      |
| 6   | Jabatan Fungsional  | 0                      |

Sumber: Data olahan, 2022.

**Tabel 2.** Keadaan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen

| No. | Golongan     | Jumlah |
|-----|--------------|--------|
| 1.  | Golongan IV  | 3      |
| 2.  | Golongan III | 8      |
| 3.  | Golongan II  | 10     |

## 4. Golongang I 2

Sumber: Data olahan, 2022.

**Tabel 3.** Keadaan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen

| No. | Pendidikan | Jumlah |
|-----|------------|--------|
| 1.  | SD         | 0      |
| 2.  | SMP        | 2      |
| 3.  | SMA        | 11     |
| 4.  | D3         | 2      |
| 5.  | S1         | 9      |
| 6.  | S2         | 2      |

Sumber: Data olahan, 2022.

Koleksi Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen disediakan untuk dapat menunjang tujuan program lembaga ini di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, sebagaimana termuat pada Visi Terwujudnya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah sebagai Pusat Layanan Informasi Pustaka, Arsip, dan Dokumentasi bagi Masyarakat Waropen. Berikut daftar koleksi tercetak yang tersedia pada perpustakaan.

**Tabel 4.** Daftar Koleksi Bahan Pustaka

| Nomor | Jenis Koleksi | Judul | Exemplar |
|-------|---------------|-------|----------|
| 1.    | Fiksi         | 66    | 198      |
| 2.    | Non fiksi     | 2315  | 9260     |
| 3.    | Referensi     | 1209  | 6045     |
| 4.    | Jumlah        | 3590  | 15503    |

Sumber: Data olahan, 2022.

Perpustakaan Daerah Waropen memiliki satu gedung yang tidak representative. Satu gedung hibah bekas parkir Badan Pengelola Lingkungan Hidup yang di rehabilitasi oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah. Di dalam gedung terdapat satu ruang yang digunakan untuk semua aktifitas perpustakaan. Berikut daftar aset yang dimiliki Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen dapat dilihat pada table di bawah ini.

**Tabel 5.** Daftar Aset Perpustakaan

| Nomor | Nama Barang                 | Jumlah |
|-------|-----------------------------|--------|
| 1.    | Gedung Kantor               | 1      |
| 2.    | Mobil Perpustakaan Keliling | 1      |
| 3.    | Motor                       | 4      |
| 4.    | Rak Buku 2 Arah             | 8      |
| 5.    | Rak Buku 1 Arah             | 4      |
| 6.    | Gantungan Koran             | 4      |
| 7.    | Loker                       | 1      |
| 8.    | Lemari Katalog              | 2      |

|     |                      |    |
|-----|----------------------|----|
| 9.  | Meja Baca Panjang    | 4  |
| 10. | Meja Baca Pendek     | 4  |
| 11. | Meja ½ Biro          | 3  |
| 12. | Meja Bomputer        | 2  |
| 13. | Bangku Panjang       | 4  |
| 14. | Kursi Kayu           | 10 |
| 15. | Kursi Plastik Napoly | 10 |
| 16. | Komputer             | 2  |
| 17. | Papan Pengumuman     | 1  |

Sumber: Data olahan, 2022.

- a. Sistem Layanan Perpustakaan; Perpustakaan Daerah Kabupaten menerapkan sistem layanan terbuka, sehingga pengunjung boleh mengakses koleksi perpustakaan secara langsung. Sistem ini diharapkan setiap pengunjung dapat melakukan pencarian informasi sepuas-puasnya tanpa bandingkan ras, agama, pendidikan, umur dan gender.
- b. Jam Layanan Perpustakaan; Perpustakaan Daerah Waropen membuka pelayanan sesuai jam kerja pada Organisasi Pemerintah Daerah pada umumnya yaitu pada setiap hari kerja aktif mulai pagi hari hingga sore hari. Adapun jam buka perpustakaan dapat dilihat sebagaimana table di bawah ini:

**Tabel 6.** Jadwal Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Waropen

| No. | Hari                | Waktu layanan | Keterangan |
|-----|---------------------|---------------|------------|
| 1.  | Senin – Jumat       | 8:00 – 15:00  | Buka       |
| 2.  | Sabtu – Minggu      | Tidak ada     | Tutup      |
| 3.  | Libur Nasional/Cuti | Tidak ada     | Tutup      |

Sumber: Data olahan, 2022.

Pada perpustakaan terdapat berbagai jenis pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pegawai dengan tugas fungsi yang sama yaitu memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka/pengunjung. Pegawai sebagai seorang profesional di bidang perpustakaan dan informasi harus mampu untuk memperluas akses dan mendistribusikan informasi untuk kepentingan masyarakat, dalam hal ini pegawai sebagai perantara antara sumber informasi dengan pemustaka/pengunjung karena maju mundurnya sebuah perpustakaan ditentukan oleh pegawai yang mengelola perpustakaan itu sendiri. Sumber daya lain seperti fasilitas sarana dan prasarana, koleksi maupun pelayanan bimbingan dikelola oleh pegawai karena pegawai merupakan salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi yang memungkinkan perpustakaan berperan secara optimal dalam tugas fungsinya. Dengan demikian pegawai menjadi ujung tombak keberhasilan dalam pelayanan penyebar luasan informasi di perpustakaan.

Adapun sumber daya manusia yang mengelola perpustakaan daerah waropen berjumlah 6 orang pegawai non pustakawan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7.** Pegawai Pengelola Perpustakaan

| No. | Jabatan | Pendidikan |
|-----|---------|------------|
|-----|---------|------------|

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 1. | Kepala Bidang Pengelola dan Pelestarian Bahan Pustaka | S1  |
| 2. | Kepala Seksi Pengelola Bahan Pustaka                  | S1  |
| 3. | 3 Orang Staf ASN                                      | SMA |
| 4. | 1 Orang Staf PPPK/Kontrakan                           | SMA |

Sumber: Data olahan, 2022.

## 2. Pembahasan

### a. Kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen Provinsi Papua di Era Revolusi 4.0 dilihat dari aspek *Tangible*

Fasilitas yang dimiliki Perpustakaan Daerah Waropen belum cukup memadai, salah satunya kondisi fisik gedung yang tidak representative dan bersebelahan dengan pekuburan umum. Tidak memiliki toilet, tidak memiliki mesin fotokopi untuk mengkopi halaman buku yang tidak dapat dipinjamkan. Tidak ada komputer referensi sehingga pengunjung kesulitan mencari judul buku. Ada kartu anggota perpustakaan tetapi tidak digunakan, 2 buah komputer layanan untuk pengunjung belum difungsikan. Mobil layanan perpustakaan keliling yang sudah rusak. Penempatan peralatan belum tertata rapi, jarak meja baca dengan rak buku masih sangat berdekatan. masih banyak buku yang tersimpan di gudang karena ruangan perpustakaan hanya 1 dan sempit tidak mampu menampung semua koleksi bahan pustaka juga sarana dan prasarana pendukung lainnya. Kebersihan dan kenyamanan kurang, dan petugas di perpustakaan kurang memahami kebutuhan pengunjung.

Hasil lainnya juga menyatakan bahwa sarana dan prasarana seperti layanan komputer untuk pengunjung yang belum difungsikan disebabkan karena tidak adanya jaringan internet untuk akses pengguna perpustakaan, pelayanan dilakukan secara manual dengan peralatan yang ada cenderung lama tidak mengikuti perkembangan teknologi informasi padahal perkembangan revolusi industri 4.0 berkaitan erat dengan internet dan teknologi digital maka revolusi industri 4.0 harus diterapkan pada perpustakaan daerah supaya dapat meningkatkan kinerja dalam menyediakan layanan yang dibutuhkan pengunjung. Semampu apapun pengetahuan sumber daya manusianya kalau tidak didukung dengan sarana dan prasarana atau peralatan penunjang yang memadai maka pelayanan dilakukan pun tidak akan efektif dan efisien. Diperlukan suatu upaya perubahan fasilitas untuk lebih baik dari sebelumnya. Hal tersebut tidak lepas dari peran Kepala Bidang Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka, Dinas Perpustakaan dan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen. Peran mereka yaitu meningkatkan kinerja petugas perpustakaan dengan melakukan kegiatan pendidikan dan pelatihan terhadap petugas perpustakaan agar mereka dapat meningkatkan kinerja (Karim dkk, 2022).

Peningkatan kebutuhan sarana dan prasarana, telah dilakukan pengajuan dana kepada pemerintah daerah namun uangnya belum tersedia utuh sesuai pengajuan untuk mendapatkan gedung kantor yang representatif serta sarana pendukung lainnya, baru terjawab anggaran dana rehabilitasi gedung perpustakaan yang ada dimana gedung tersebut adalah hibah bekas parkir dinas pengelola lingkungan

hidup yang telah direhabilitasi pertama pada tahun 2019 dan kelanjutan rehab pada tahun 2022 saat ini termuat dalam dokumen pengguna anggaran (DPA) dinas perpustakaan dan arsip kabupaten waropen dengan kode rekening 5.1.2.03.03.0001 dengan nominal @Rp. 35.000.000.00.

b. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen Provinsi Papua di Era Revolusi 4.0 dilihat dari aspek *Reliability*

Layanan tidak sesuai yang seharusnya pelayanan di buka pukul 8:00 - ,15:00 tetapi kenyataannya tidak sesuai bahkan ada petugas yang datang terlambat oleh sebab itu petugas kurang disiplin, dan petugas belum teliti dalam bekerja. Pelayanan yang dilakukan petugas perpustakaan belum dapat memenuhi kebutuhan pengunjung pada layanan sirkulasi, layanan baca di tempat, layanan referensi dan layanan perpustakaan keliling. Hal ini terjadi karena pengetahuan petugas mengenai pelayanan dan koleksi buku perpustakaan yang kurang mumpuni karena latar belakang pendidikan bukan dari jurusan ilmu perpustakaan sehingga tidak memiliki keandalan dalam melayani pengunjung, mobil perpustakaan keliling yang sedang rusak serta belum adanya transportasi terapan untuk menjangkau kerjasama perpustakaan daerah dengan perpustakaan kampung, perpustakaan sekolah dan taman baca yang letaknya diluar kota.

Sebagai kepala bidang pengelolaan dan pelestarian bahan pustaka serta kepala dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen yang memiliki tanggung jawab terhadap perpustakaan daerah, tentunya juga berupaya untuk membuat petugas supaya lebih disiplin dan teliti. Upaya yang dilakukan yaitu dengan mengadakan sosialisasi tentang pentingnya kedisiplinan dan ketelitian juga menegur serta memberikan sanksi kepada petugas yang tidak disiplin, dimana sanksi yang diberikan berupa pemotongan biaya transportasi dan penahanan hak-hak lain seperti tunjangan penghasilan pegawai serta uang lauk pauk hingga yang bersangkutan rajin masuk kantor lalu dibayarkan. Kepala dinas selaku pejabat yang bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan mengakui bahwa petugas pada pengelola perpustakaan belum disiplin dan loyal terhadap tugas dan tanggung jawab yang diemban maka Pelayanan Perpustakaan Daerah Waropen masih jauh dari pelayanan prima kepada pengunjung perpustakaan. Kepala dinas sebagai pihak utama yang bertanggung jawab dalam pelayanan perpustakaan pun berharap dengan upaya-upaya yang dilakukan untuk menyadarkan petugas bisa maksimal merubah ketidakdisiplinan pegawai agar memperbaiki kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Waropen.

c. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen Provinsi Papua di Era Revolusi 4.0 dilihat dari aspek *Responsiveness*

Pelayanan dari petugas perpustakaan kurang baik karena tidak cepat menanggapi kebutuhan pengunjung dan tidak dapat membantu pengunjung yang kesulitan mencari buku secara maksimal. Selain itu waktu melayani lamban karena masih manual sehingga pengunjung harus antri menunggu petugas menulis buku yang akan dipinjam, dikembalikan dan atau diperpanjang peminjamannya. karena selain melayani pengunjung perpustakaan daerah, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah juga melayani beberapa perpustakaan sekolah, perpustakaan kampung serta

taman baca yang berada dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Waropen dengan menggunakan transportasi darat dan laut.

Dinas juga melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas melalui survei pengunjung. Survei pengunjung dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan juga komplain yang mungkin terjadi (Karim dkk, 2021). Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau kekuasaan yang melekat pada posisi jabatan birokrasi” dengan demikian petugas perpustakaan harus mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen dari yang tidak cepat tanggap dan respon kepada pengunjung dalam menjawab kebutuhan mendapatkan informasi di perpustakaan bisa berubah menjadi tanggap dan respon dengan cepat terhadap setiap kebutuhan informasi pengunjung. Kepala Bidang Pengelolaan dan Pelestarian Bahan Pustaka dan juga Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen mengatakan pernah memberikan pelatihan pustakawan kepada petugas pengelola perpustakaan sekolah, perpustakaan kampung dan juga taman baca se-Kabupaten Waropen namun masih perlu ditingkatkan lagi.

Sejauh ini belum terlaksana pelatihan berlanjut karena tidak tersedia anggaran dana yang cukup untuk meningkatkan sumber daya aparatur pada Perpustakaan Daerah Waropen. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik demikian yang terjadi pada Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen petugas belum mampu memberikan pelayanan dengan tanggap dan mengutamakan kebutuhan pengunjung yang mengalami kesulitan karena masih terdapat petugas yang masa bodoh lebih memilih aktivitas pribadi daripada kepentingan pengunjung penerima layanan maka petugas Perpustakaan Daerah Waropen dinilai tidak cepat tanggap dalam menjawab keluhan pengunjung.

d. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen Provinsi Papua di Era Revolusi 4.0 dilihat dari aspek *Assurance*

Petugas belum bersikap ramah dan sopan, petugas belum mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung, dan belum adanya penataan kembali koleksi perpustakaan sehingga memudahkan pencarian kembali informasi oleh pengunjung. Petugas belum mampu memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada pengunjung karena lemari katalog tidak difungsikan sehingga pengunjung kesusahan menemukan kembali informasi. Loker tidak memiliki pintu dan kunci hingga para pengunjung ragu menyimpan barang bawaan mereka di loker. Pengunjung tidak mendapat pelayanan mendaftarkan sebagai anggota baru setiap pengunjung hanya mengisi data pada buku tamu. Petugas belum mampu memberikan jaminan ketepatan waktu pengembalian buku kepada pengunjung yang meminjam buku.

Selain itu, juga adanya peran dari Kepala Bidang Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka dan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen untuk mendukung terwujudnya layanan informasi yang kompetitif yaitu

dengan adanya program peningkatan dan pengembangan pengetahuan serta kinerja petugas perpustakaan agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Adapun peraturan yang dibuat dalam mendukung pelayanan yang berkualitas yaitu selain adanya sedikit tata tertib bagi pengunjung juga adanya aturan yang bersifat mewajibkan bagi semua petugas untuk mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak terkait berkaitan dengan pengembangan skill.

e. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen Provinsi Papua di Era Revolusi 4.0 dilihat dari aspek *Emphaty*

Petugas belum mampu mengelola alat bantu di perpustakaan. Petugas belum mampu membantu pengunjung jika mengalami kesulitan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan Daerah Waropen. Untuk menghadapi era revolusi, kepala bidang pengolahan dan pelestarian bahan pustaka dan kepala dinas perpustakaan dan arsip daerah kabupaten waropen melakukan upaya peningkatan sumber daya perpustakaan agar pelayanan mengikuti perkembangan teknologi informasi di era revolusi 4.0, melakukan perekrutan tenaga pustakawan yang open minded terhadap kemajuan teknologi. Selain hal diatas, Kepala Bidang Pengelola dan Pelestarian Bahan Pustaka dan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen telah melakukan upaya seperti melakukan bimbingan teknis layanan perpustakaan terhadap petugas agar open minded terhadap kemajuan teknologi dan adanya kerjasama dengan perpustakaan daerah di kabupaten lain untuk saling melengkapi kekurangan. Hal tersebut tentu mendapatkan dukungan dari penelitian (Bondar, 2019) yang mana dalam penelitiannya beliau menyatakan bahwa paradigma baru pengelolaan perpustakaan adalah perpustakaan menjadi ruang interaksi terbuka melalui strategi transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial.

Melalui transformasi ini, akan membangun pemikiran diskursif dan kosmopolitanisme. yaitu, lahirnya pengetahuan praktis sehingga seseorang menjadi terbuka, kritis, kreatif, dan inovatif. Masyarakat yang literat sangat berkorelasi positif terhadap peningkatan pendapatan dan pembangunan ekonomi masyarakat. Maka dari itu, kebijakan dan strategi bidang perpustakaan fokus pada: pertama pembangunan, peningkatan konektivitas infrastruktur perpustakaan; kedua, peningkatan konten atau sumber bacaan terapan/praksis; ketiga, peningkatan kapasitas tenaga perpustakaan sebagai pendamping literasi masyarakat, dengan menjadikan budaya literasi indikator pembangunan makro yang diselaraskan melalui rencana pembangunan nasional, provinsi, kabupaten/kota, dan desa serta menjadikan literasi sebagai gerakan budaya nasional dan memperkuat ekosistem literasi dengan konsep perpustakaan berbasis Inklusi Sosial.

Perpustakaan berbasis inklusi sosial merupakan perpustakaan yang memfasilitasi masyarakat dalam mengembangkan potensinya dengan melihat keragaman budaya, kemauan untuk menerima perubahan, serta menawarkan kesempatan berusaha melindungi dan memperjuangkan hak asasi manusia (HAM). Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membangun perpustakaan berbasis inklusi sosial yaitu: 1) Adanya kegiatan pemberdayaan masyarakat, 2). Hak mendapatkan layanan perpustakaan, dan 3). Aksesibilitas transformasi perpustakaan. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum berkaitan erat dengan konsep inklusi sosial maka perlu penerapan konsep inklusi sosial pada perpustakaan

daerah kabupaten waropen namun terlebih dahulu sumber daya manusia yang dimiliki petugas perpustakaan harus ditingkatkan karena sejauh ini petugas perpustakaan daerah kabupaten waropen dinilai belum mampu menjawab kebutuhan pemustaka/pegunjung.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan pembahasan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan daerah pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Waropen - Provinsi Papua di Era Revolusi 4.0, maka diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan daerah waropen kurang baik. Belum memenuhi Standar Nasional Perpustakaan (NSP) 003:11, belum efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pengunjung/pemustaka. Kualitas pelayanan dari aspek *tangible* yaitu kondisi fisik gedung tidak representatif. Kualitas pelayanan dari aspek *reliability* yaitu waktu layanan tidak sesuai karena ketentuan waktu pelayanan 8 jam perhari dan perpustakaan tutup hanya pada hari libur namun kenyataannya waktu pelayanan perhari hanya 3 hingga 4 jam, terkadang perpustakaan tutup pelayanan di hari kerja aktif. Kualitas pelayanan dari aspek *responsiveness* yaitu petugas bersedia membantu namun petugas belum bersikap cepat tanggap seperti dalam membantu dalam pencarian informasi. Selain itu, kepala juga memberikan pelatihan peningkatan layanan perpustakaan kepada petugas dan melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas melalui survei pengunjung. Kualitas pelayanan dari aspek *assurance* yaitu belum semua petugas bersikap ramah, sopan dan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung, dan belum adanya penataan kembali koleksi perpustakaan sehingga menyulitkan pencarian kembali informasi oleh pengunjung.

Selain itu, juga adanya peran dari kepala bidang pengolahan dan pelestarian bahan pustaka dan Depala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen untuk mendukung terwujudnya layanan informasi yang kompetitif yaitu Bersama-sama melakukan pengembangan koleksi digital yang memudahkan pengguna termasuk pada masa pandemi Covid-19. Kualitas pelayanan dari aspek *emphaty* yaitu petugas belum mampu mengelola alat bantu seperti bahan pustaka yang tidak lengkap, lemari katalog yang tidak difungsikan. Petugas belum mampu membantu pengunjung jika mengalami kesulitan seperti membantu dalam pencarian buku. Peningkatan kualitas dan kuantitas pegawai, melakukan perekrutan terhadap tenaga pustakawan yang open minded terhadap kemajuan teknologi. Menigkatan sistem layanan dari manual menjadi otomatisasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Waropen supaya dapat mengikuti perkembangan digital dan teknologi informasi di era revolusi 4.0 dan juga menerapkan program inklusi sosial pada perpustakaan.

## Referensi :

- Bondar, A. (2019). Analisis pembangunan bidang perpustakaan terhadap peningkatan kualitas manusia dan penurunan kemiskinan. *Media Pustakawan*, 26(2), 72-80.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Ismail, M., Sahabuddin, R., Idrus, M. I., & Karim, A. (2022). Faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian pada Online Marketplace pada Mahasiswa Universitas

- Hasanuddin. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 49-59. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1831>
- Karim, A. (2019, March). The Effect of " Axis Hits Bonus" Version Tagline Advertising and Ambassador Brand Against Axis Cards Awareness. In *First International Conference on Materials Engineering and Management-Management Section (ICMEMM 2018)* (pp. 63-66). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/icmemm-18.2019.13>
- Karim, A., Musa, C. I., Sahabuddin, R., & Azis, M. (2021). The Increase of Rural Economy at Baraka Sub-District through Village Funds. *The Winners*, 22(1), 89-95. <https://doi.org/10.21512/tw.v22i1.7013>
- Karim, A., Syamsuddin, I., Jumarding, A., & Amrullah, A. (2022). The Effect of Gender Independence and Leadership Style on Audit Quality in Makassar Public Accounting Offices. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(7), 114-126. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v5i7.341>
- Karim, M. S., & Togubu, J. (2022). Penerapan Pencatatan Akuntansi Keuangan Pada UKM Lokal Kota Tidore Kepulauan Berdasarkan Akuntansi Entitas. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 120-128.
- Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta. Indonesia.
- Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* 9 th edition. New York: Addison-Wesley Publishing Company.
- Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Lionardo, A. (2020). The nurses role in educating the prevention of transmission of the covid-19: A study on improving the healthy living among urban communities. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 12(2).
- Lionardo, A. (2020). The Quality Effect of Digital-Based Signature Services on the Performance of the District Government (Similarity). *Webology*, 17(2).
- Lionardo, A., Kurniawan, R., & Umanailo, M. C. B. (2020). An effectiveness model of service policy of building permit (IMB) based on a green spatial environment in palembang city. In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (pp. 2588-2596).
- Lovelock. (2004). *Service Marketing*. Singapura: Prentice Hall.
- Lukman, Sampara. (1998). Reformasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Globalisasi. *Widya Praja No. 13*. Jakarta: IIP Depdagri.
- Miles., & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir, H.A.S. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumo Aksara.
- Moleong, Lexy. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasirin, C., & Lionardo, A. (2021). Decentralization, public services and neglected children in Mataram City, West Nusa Tenggara. *Research Horizon*, 1(2), 55-61.
- Patra, N. K. (2017). *Digital Disruption and Electronic Resources Management in Libraries*. Elsevier: Chandos Publishing. Diakses 23 Agustus 2021.
- Peraturan Bupati Waropen Nomor 17. Tahun 2018. *Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Serta Uraian tugas Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Waropen*. Provinsi Papua. Indonesia.
- Permatasari, T. I. (2019). *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Swot Dan Service Quality di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu* (Doctoral dissertation, ITN MALANG).

- Sabrang, M., Tjanring, A. R., Ilyas, G. B., Gusti, Y. K., Yusriadi, Y., Lionardo, A., & Nasirin, C. (2021). Analysis of service quality with intellectual capital and social capital through the quality of human resources which has an impact on customer satisfaction. In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (pp. 7208-7214).
- Saptawan, A. (2009). Pengembangan Praktik Pelayanan Prima dalam Kebijakan Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 114-122.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuddin, I., Muhammad, P. N., & Karim, A. (2022). Analisis Kinerja Anggaran Belanja pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2018-2020. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 170-177.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. *Tentang Perpustakaan*. Jakarta. Indonesia.
- Yanti, N., Hendarso, Y., & Nengyanti, N. (2022). Transformasi Spasial di Kota Ternate. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 338-350.