

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN KARAWANG BARAT PADA ERA INFORMASI

Inka Zaenab Fanya

Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Pendidikan Indonesia
inkafanya@gmail.com

Hana Silvana S.Pd., M.Si

Universitas Pendidikan Indonesia
hanasilva@upi.edu

Received : 18 October 2021
Revised : 20 March 2022
Accepted : 11 April 2022
DOI

Abstract

This study aims to determine how the quality of service in the current information era is carried out at the Regional Library and Archives Office of Karawang Regency. The method used in this research is a qualitative research method using a case study method carried out through interviews with the head of the library, 3 librarians and one archivist in the Karawang Regency Library and Archives. Based on the results of the interviews that have been conducted, it can be concluded that the Regional Library and Archives of Karawang Regency wants to provide quality services in disseminating information in the current information age..

Keywords: *Libraries, archives, transformation and services.*

PENDAHULUAN

Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang yang didirikan tahun 1996, keberadaan perpustakaan dan arsip daerah Karawang ini untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa serta sebagai sarana pembelajaran masyarakat sepanjang hayat. Apa yang diberikan oleh perpustakaan dan arsip daerah karawang untuk kebutuhan informasi masyarakatnya.

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya di simpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual menurut Sulistyono-Basuki (1993:3). Sedangkan Arsip adalah informasi terekam yang dihasilkan oleh suatu instansi, lembaga, perorangan dalam melaksanakan kegiatannya yang berkaitan dengan masalah administrasi, hukum, dan bisnis.

Khususnya dalam memberikan layanan kepada pengguna informasi karena semakin berkembangnya zaman kebutuhan informasi pun akan selalu berbeda baik dari cara mendapatkannya maupun menyalurkan informasi dikemas dalam bentuk yang dapat dipahami oleh pengguna informasi. Perpustakaan dan arsip daerah Karawang juga harus

bertransformasi atau menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada. (Khadijah, 2018)

Kualitas layanan informasi sangat mempengaruhi citra perpustakaan karena perpustakaan yang baik itu memberikan layanan yang terbaik untuk pengguna informasinya. Pada persoalan kali ini yang akan dibahas mengenai upaya meningkatkan kualitas layanan khususnya dalam bidang perpustakaan dan kearsipan yang lebih baik. Agar layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada pengguna maka dari itu perpustakaan dan kearsipan harus mencari tahu bagaimana caranya agar keinginan pengguna dapat terpenuhi.

Salah satu nya yang harus di utamakan adalah kualitas diri dari seorang pustakawan untuk menggali kompetensi diri menjadi profesional perlu mengikuti diklat atau webinar agar kebutuhkn informasi untuk menjadi pustakawan profesional itu terlengkapi. Selain itu juga perlu dilatar belakangi oleh pendidikan yang memang mengarah pada ilmu Perpustakaan dan Kearsipan hal ini sangat penting sebagai syarat penting menjadi pustakawan atau arsiparis.

Perpustakaan dianggap sebagai pusat informasi dan layanan. Dengan keberadaan teknologi perpustakaan mampu bertransformasi untuk memperkuat peran perpustakaan umum dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga minat baca masyarakat menjadi tinggi dan kreatif yang berujung mengurangi kesenjangan akses informasi. Upaya yang dapat dilakukan dengan memberikan layanan terbaik berbasis digital karena sebetulnya layanan yang diberikan perpustakaan dan arsip daerah Karawang diberikan secara manual dan belum tersentuh teknologi yang saat ini berkembang cukup pesat.

Maka dari itu pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang memberikan layanan digital dalam bentuk e-Pustaka DISPUSIPDAKA. Sebuah aplikasi yang dapat diunduh masyarakat umum sebagai media pencari informasi. Aplikasi e-Pustaka DISPUSIPDAKA ini dapat digunakan kapanpun dan dimanapun seseorang ingin mencari informasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Karawang, selain itu dalam aplikasi ini juga memberikan layanan peminjaman buku secara online ataupun membaca buku secara online.

Sebuah kemajuan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Karawang sudah memberikan solusi bagi kebutuhan informasi saat ini terutama dimasa pandemi COVI-19 ini membuat semua kegiatan serba dibatasi dan tentunya menghambat akses kebutuhan informasi tetapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Karawang memberikan layanan berbasis digital yang semua masyarakat umum dapat menikmatinya.

“Perwujudan transformasi tersebut dapat diwujudkan peran perpustakaan sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat kegiatan masyarakat, pusat kebudayaan, dan wadah memfasilitasi masyarakat untuk mengembangkan potensi”. Pada layanan arsip memang belum mengarah digitalisasi karena memang fasilitas dan sumber daya manusianya belum memadai untuk hal ini. Namun penyimpanan arsip dinamis dan arsip statis cukup terjaga dengan baik dan disimpan pada roll opac sebagai media penyimpanan dan semua arsip juga discann dikhawatirkan ada arsip yang rusak.(Respati, 2014)

METODE

Dalam tulisan ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan yang dilengkapi dengan wawancara dan observasi. Metode ini bertujuan untuk menjelaskan sedalam-dalamnya bagaimana layanan Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang. disini yang lebih ditekankan adalah kualitas layanan. Berbagai situasi realistis sosial masyarakat menjadi objek penelitian. Selain itu didukung oleh studi literatur peneliti sebelumnya terkait kualitas layanan di era informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan

a. Empati

Respon, Sikap, dan tindakan tenaga perpustakaan yang dapat ikut merasakan apa yang dirasakan pengguna.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tenaga perpustakaan dituntut untuk mempunyai daya tanggap yang cepat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Pemustaka akan merasakan nyaman untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan perpustakaan dan arsip apabila ada jaminan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari tenaga perpustakaan dan arsip. (Harmoko, 2017)

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa layanan informasi. Untuk itu perlu diingatkan bahwa untuk terus *survive* ataupun bersaing dalam pemberian jasa layanan informasi itu tidak terlepas dari teknologi informasi yang tentunya memerlukan peningkatan kualitas layanan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang. Perpustakaan tidak hanya berorientasi pada pengelolaan bahan pustaka saja tetapi perlu berorientasi pada pengguna.

Jika perpustakaan berorientasi pada kepuasan pengguna maka informasi yang diberikan akan selalu *relevan* dan terbaru (*up to date*) kemudian pustakawan bekerja dengan profesional dan memberikan layanan yang terbaik untuk penggunanya sampai pengguna merasakan kepuasan akan informasi yang di dapatkannya.

1. Pustakawan dan Arsiparis

Pustakawan merupakan seseorang yang melaksanakan kegiatan yang ada di perpustakaan melalui kegiatan layanan informasi kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta ilmu yang didapatkannya. Dalam tugas pustakawan tentu saja mengutamakan pemustaka sebagai pengguna yang harus diperlakukan dengan baik agar pemustaka merasa nyaman dan leluasa ketika berada diperpustakaan. Karena rasa nyaman pemustaka perlu di nomor satukan agar nantinya memberikan feedback yang baik untuk Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang. Sedangkan Arsiparis merupakan orang yang memiliki kemampuan atau kompetensi di bidang kearsipan yang sebelumnya sudah menempuh pendidikan formal atau pendidikan dan pelatihan. Juga memiliki tugas pokok dan fungsi juga bertanggung jawab terhadap kearsipan. (Anwar, 2010)

2. Layanan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Karawang

Kualitas layanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia dan lingkungan yang mendukung. Layanan itu sangat berkaitan dengan kemampuan pustakawan yang dimana kemampuan itu dapat memberikan dampak yang positif bagi Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang. Untuk itu perlu melakukan evaluasi bagi pustakawan terkait apa yang ia berikan kepada pemustaka, perlu di ingat kembali bahwa pustakawan perlu menyeimbangkan diri untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman yang semakin modern dan memiliki cara tersendiri untuk mengakses segala bentuk informasi yang akan disebar. Menurut (Purwani Istana 2014 : 1) memaparkan bahwa layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka atau sumber unformasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.

3. Fasilitas Layanan Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karawang

Perpustakaan dan arsip sebagai penyedia sumber informasi dan tempat untuk berbagai fasilitas layanan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menuntut segala performa yang ada di Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang. Disadari atau tidaknya masyarakat daerah karawang sudah masuk dalam jaman modern dimana semua hal dapat saling berhubungan satu sama lain termasuk bergantung dengan fasilitas berbasis teknologi khususnya dalam mencari informasi. Perpustakaan tidak kalah saing dengan informasi yang disebarkan oleh media berita lainnya karena perpustakaan merupakan rumah utama dari segala bentuk informasi. Maka dari itu Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang membuat web khusus yang dapat diakses oleh masyarakatnya, tujuannya untuk mempermudah pencarian informasi tanpa harus berkunjung secara langsung ke Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang. Dengan tersedianya fasilitas layanan secara online atau visual ini akan sangat membantu masyarakat kapan dan dimanapun ia membutuhkan informasi.

4. Era Informasi

Era informasi adalah sebuah konsep yang digunakan untuk mendeskripsikan sebuah masyarakat yang dapat memaksimalkan informasi dan teknologi komunikasi baru (ICT). Mereka memanfaatkan teknologi baru tersebut dalam berbagai sendi kehidupan seperti ekonomi, politik, sosial dan budaya. Masyarakat berinteraksi dalam komunitas virtual, termasuk di dalamnya menghimpun hingga berbagi informasi. Di kancah global era masyarakat informasi ditandai dengan kemunculan perangkat komputer pada 1975 yang mendukung kegiatan membuat, memproses, dan menyimpan informasi hingga kemudian pada 1991 lahir world wide web atau jaringan informasi global berbasis web yang didukung infrastruktur jaringan Internet (Straubhaar & LaRose, 2006).

Analisis SWOT

Berdasarkan hasil analisis SWOT Di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang yaitu :

Strengths (Kekuatan) yang dapat dilakukan kedepannya oleh Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang, dari kegiatan yang dilakukan yakni :

Webinar atau pelatihan untuk meningkatkan kompetensi SDM. Untuk program rata-rata sama seperti tahun sebelumnya namun lebih pada peningkatan digital karena sudah mendata dan menganggarkan untuk hal tersebut menjadi otomasi perpustakaan dengan baik.

Sosialisasi untuk meningkatkan pengunjung berupa pembinaan untuk desa-desa, sekolah baik dilakukan tenaga perpustakaan maupun lainnya yang bermitra dengan perpustakaan dan arsip daerah Karawang. Selain itu ada supervisi untuk lembaga perpustakaan khusus (keilmuan perpustakaan) dapat diterapkan dengan baik.

Pengembangan koleksi bermitra dengan penulis khususnya tentang khas daerah nanti output nya masuk pada inklusi sosial. Terdapat beberapa jenis inklusi sosial di Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang :

1. Pustakling (SD-TK-Pesantren)
2. TBM (Masyarakat umum)
3. Story telling (SD)
4. Lomba literasi (Masyarakat Umum)
5. Lomba duta baca (untuk yang berusia 17- 23th)
6. Kolecer (Kotak Literasi Cerdas)

Weaknesses (Kelemahan) dari kegiatan tersebut, kemudian menggantinya dengan kegiatan yang baru. Karena terkendala oleh wabah virus COVID-19 membuat beberapa program kegiatan tertunda salah satu contohnya yaitu Bimtek (Bimbingan Teknologi) menjadi tertunda.

Opportunities (Peluang) yang Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang lakukan dengan melihat kegiatan apa yang dapat diberikan masyarakat untuk berkunjung?

Untuk menarik minat kunjung masyarakat dengan program sosialisasi yang turun langsung ke lapangan seperti TBM, Pustakling. Dari program-program sosialisai seperti wakaf bahan koleksi, sampai pengenalan website Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang.

Threats (Ancaman) dalam hal ini Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang melakukannya dengan kegiatan evaluasi untuk memperbaiki kinerja dan layanan yang diberikan pada masyarakat? Misalnya dari aspek TIK/Layanan digital?

Layanan digital online digital pustaka diadakan tahun 2020 ini, evaluasi dilakukan setiap satu bulan sekali evaluasi baik dari team pemegang divisi kegiatan maupun keseluruhan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Karawang juga memiliki Visi Misi yang digunakan sebagai acuan untuk mencapai suatu tujuan dari perpustakaan dan arsip.

- Visi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Perpustakaan Mencerdaskan Masyarakat yang Mandiri dan Kearsipan sebagai Sumber Informasi yang Handal.

- Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Meningkatkan Pembinaan dan Pengelolaan Serta Layanan Kepustakaan dan Pelayanan Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang.

Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang menyediakan layanan dan literatur untuk masyarakat umum dengan menyediakan fasilitas berbasis teknologi yang sudah disesuaikan dengan perkembangan zaman sehingga masyarakat yang membutuhkan sumber informasi dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan melalui fasilitas layanan baik secara online maupun offline.

Karena permasalahan yang dihadapi perpustakaan bukanlah takut akan ditinggal pemustaka nya tetapi pemustaka yang seharusnya merasa takut kehilangan sumber informasi yang relevan yaitu mengunjungi perpustakaan dan arsip daerah. Untuk mendapatkan sumber informasi tanpa perlu melalui cara yang rumit, masyarakat sudah dapat mengakses aplikasi e-Pustaka DISPERPUSIP melalui smartphone atau windows masing-masing atau mengunjungi web Perpustakaan dan Arsip Daerah Karawang.

Pemanfaatan perangkat teknologi di era informasi ini memberikan tuntuan kepada pustakawan dan arsiparis sebagai tenaga profesional di bidang informasi, keberhasilan perpustakaan dan arsip dapat dilihat dari bagaimana cara memberikan layanan yang baik bagi pengunjungnya tentu hal ini tidak akan terlepas dari peran pustakawan dan arsiparis sehingga layanan yang diberikan harus dengan cara menyentuh hati pencari informasi. Layanan perpustakaan dan arsip dapat dilihat juga dari denyut aktifitas untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.(Respati, 2014)

Namun dari analisis SWOT yang sudah dijelaskan sebelumnya lebih berfokus pada perpustakaan sedangkan untuk arsip berbeda terutama dalam program kegiatan dan teknologi informasi komunikasi. Pada arsip, pemanfaatan teknologi belum terpenuhi dengan baik karena fasilitas dan SDM yang kurang memadai, begitupun dengan program kegiatan yang dilakukan arsip berbeda dengan program yang dilakukan perpustakaan.

PENUTUP

Simpulan

Peningkatan kualitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Karawang berkaitan dengan bagaimana sikap petugas perpustakaan dan arsip memberikan layanan, fasilitas yang memberikan kemudahan pencari informasi, juga suasana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Karawang. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi citra Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Daerah Karawang, pengguna akan merasa puas apabila informasinya terpenuhi dengan baik dan merasakan kenyamanan pada saat mencari informasi.

Saran

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Karawang sudah seharusnya berfokus pada penggunaannya. Perpustakaan dan Arsip Daerah yang baik adalah yang berorientasi pada layanan pengguna khususnya sumber daya manusia yang selalu memberikan informasi yang terbaru dan informasinya relevan. Dengan demikian perpustakaan dan arsip daerah tersedia bukan hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka dan dokumen penting saja tetapi sebagai layanan informasi bagi masyarakatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A. (2010). Pengembangan Media Sosial dalam Pelayanan Library 2.0 di Perpustakaan Akademi Keperawatan Notokusumo Yogyakarta. *Pengembangan Media*, 1–10.
- Harmoko, S. (2017). *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi) Vol. 2 No. 2 Tahun 2017 ISSN (online): 2528-021X*. 2(2), 164–188.
- Khadijah, C. D. (2018). *Transformasi perpustakaan untuk generasi millennial*. 12(02), 59–78.
- Respati, W. (2014). Transformasi Media Massa Menuju Era Masyarakat Informasi di Indonesia. *Humaniora*, 5(1), 39. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.2979>