

**KINERJA PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**Siti Marwah**

[sitimarwah@yahoo.com](mailto:sitimarwah@yahoo.com)

**Hadi Susanto**

**Esa Wahyu Endarti**

Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to describe the responsiveness of library services, reliability of library services, ethics of library services and library service facilities at the Regional Library and Archives Service of Indragiri Hilir Regency. This research is located at the Regional Library and Archives Service, Indragiri Hilir Regency. This research is a type of qualitative descriptive research. The results of this study are the responsiveness of library services at the Regional Library and Archives Service of Indragiri Hilir Regency is good, there are some user complaints that can be handled as quickly as possible. And all the existing collections according to their location on the shelf with those listed in the online catalog. The reliability of library services at the Regional Library and Archives Service of Indragiri Hilir Regency in terms of the ease of service procedures is quite reliable and not complicated. The ethics of library services at the Regional Library and Archives Service of Indragiri Hilir Regency are good in terms of manners and tidiness. They also serve the patrons selflessly. The library service facilities of the Regional Library and Archives Service of Indragiri Hilir Regency are good, for example related to the available catalogs, so that users do not need to queue if they are going to search for library materials.*

**Keywords:** performance, library service

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian untuk mendeskripsikan daya tanggap pelayanan perpustakaan, kehandalan pelayanan perpustakaan, etika pelayanan perpustakaan dan fasilitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini berlokasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu daya tanggap pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik, ada beberapa keluhan pemustaka yang bias ditangani secepat mungkin. Dan semua koleksi yang ada sesuai letaknya di rak dengan yang tercantum di katalog online. Keandalan pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam hal kemudahan prosedur pelayanan sudah cukup handal dan tidak berbelit-belit. Etika pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik dalam hal sopan santun dan kerapihan. Mereka juga melayani pemustaka tanpa pamrih. Fasilitas pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik, misalnya terkait katalogopac yang tersedia cukup sehingga pemustaka tidak perlu antre jika akan melakukan penelusuran bahan pustaka.

Kata kunci : kinerja, pelayanan perpustakaan

## PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di era reformasi dan era digital ini, dituntut untuk dikelola lebih profesional. Kinerja pelayanan perpustakaan menjadi hal yang sangat penting guna menilai seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Seiring dengan keadaan social masyarakat yang semakin hari semakin meningkat pesat di era digital ini, maka isu mengenai penyelenggaraan pelayanan public saat ini menjadi isu yang sangat aktual. Fenomena yang ada saat ini, menunjukkan bahwa pelayanan public oleh aparat pemerintah masih kurang memadai dan sangat lemah pada sector tersebut, sehingga belum dapat memenuhi kinerja dan kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik perpustakaan yang selama ini berlangsung di Indonesia khususnya di beberapa daerah belum sepenuhnya berorientasi kepada pengguna perpustakaan dan masih memiliki kualitas atau kinerja pelayanan yang sangat rendah. Hal tersebut dapat diindikasikan melalui beberapa hal, antara lain koleksi perpustakaan yang lawas dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sehingga tidak dapat dimanfaatkan oleh pengguna, fasilitas perpustakaan yang kurang nyaman, petugas layanan yang tidak responsive terhadap keluhan pengguna bahkan bersikap acuh terhadap pengguna dan tidak mau tahu dengan kesulitan yang dialami oleh pengguna yang datang ke perpustakaan. Belum lagi prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit dan semuanya ini pada akhirnya membentuk sebuah citra yang negatif.

Dengan banyaknya pencari informasi di bidang layanan sirkulasi ini, maka petugas pelayanan pada layanan perpustakaan ini, dituntut untuk meningkatkan kinerjanya guna

memberikan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat. Namun dalam realitasnya iklim layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan belum maksimal serta layanan jasa perpustakaan belum menggembirakan. Fenomena yang ada adalah kinerja pustakawan dan pegawai serta tenaga kontrak dalam memberikan layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna dan masyarakat, sehingga kualitas layanan perpustakaan masih perlu ditingkatkan.

## TINJAUAN TEORETIS

### Kinerja Pelayanan Perpustakaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Untuk mengukur kinerja pustakawan tidak hanya dilihat dari waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan, melainkan dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Dengan kata lain, kinerja merupakan gabungan daritiga elemen yang saling berkaitan yakni sesuatu yang dicapai yaitu keterampilan, kemampuan yang bersifat eksternal, dan prestasi kerja.

Dalam hal ini kinerja lebih dikaitkan dengan peningkatan kerja. Dari penjelasan yang dimaksud, kinerja pustakawan dapat dikaitkan dengan teks Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebuah proses, cara, upaya, usaha yang dilakukan oleh seorang individu untuk menghasilkan prestasi dan sebuah peningkatan kerja yang efektif dan efisien.

Menurut Sulisty-o-Basuki (2004), layanan atau sering disebut juga sebagai jasa, dalam ilmu perpustakaan dapat diartikan sebagai satu kegiatan yang berkaitan dengan pemberian informasi oleh pustakawan kepada pengguna.

Mendekatkan perpustakaan kepada pemakai dan mendistribusikan informasi kepada pemakai, dalam bentuk interaksi antara petugas dan pemakai, dan transformasi ilmu pengetahuan dari sumbernya kepada pemakai.

Dari pengertian tersebut, jelaslah bahwa pada intinya pelayanan publik di perpustakaan merupakan jalinan hubungan antara petugas layanan sebagai penyedia layanan kepada pengguna dalam rangka menjembatani penyediaan dan pendistribusian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia layanan memberikan pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan melalui antara lain, koleksi perpustakaan, fasilitas pendukung, dan sikap dan perilaku petugas layanan.

### **Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja**

Kinerja pelayanan publik yang selama ini belum optimal pada dasarnya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam maupun luar. Faktor dari luar yaitu: faktor politik, ekonomi dan sosial. Sedangkan faktor dalam yaitu: Tujuan organisasi, struktur organisasi, sumber daya manusia dan budaya organisasi. Selain dari faktor internal dan eksternal masih ada beberapa faktor yang mem

engaruhi kinerja pelayanan publik seperti faktor kepemimpinan, sumber daya manusia dan sistem insentif.

### **Daya tanggap**

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan (Barata, 2008). Menurut Tjiptono (2007), daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

### **Keandalan**

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Nurasih Suwahyono, 2000). Kemampuan jasa ini tidak lain untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Setiap pustakawan harus memahami hakikat profesi sebagai pustakawan. Dengan pemahaman tersebut pustakawan akan dapat melakukan layanan terbaik bagi penggunanya. Tugas pokok dan fungsi akan dilaksanakan dengan penuh kesadaran. Kesadaran tersebut tidak akan muncul dengan sendirinya tanpa pembinaan. Pembinaan dilakukan tanpa mengenal status atau jenjang keahlian pustakawan.

Inti pelayanan keandalan adalah setiap pustakawan memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja. Selain itu mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh pemustaka, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pustakawan dapat memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001).

### **Etika**

Etika berasal dari bahasa asing yaitu *Ethic(s)* bahasa Inggris atau *Ethica* dalam bahasa Latin, *Ethique* dalam bahasa Prancis, *Ethikos* dalam bahasa Yunani. Yang artinya kebiasaan-kebiasaan terutama yang berkaitan dengan tingkah laku manusia.

Etika mempunyai pengertian standar tingkah laku atau perilaku manusia yang baik, yakni tindakan yang

tepat, yang harus dilaksanakan oleh manusia yang sesuai dengan ketentuan moral pada umumnya. Sedangkan dalam *Ensiklopedia Americana* dinyatakan bahwa *ethikos* adalah moral dan watak yang mengacu kepada nilai atau sejumlah aturan perilaku yang dilaksanakan oleh kelompok atau individu. Etika mempunyai banyak arti, tetapi yang utama adalah berarti kebiasaan, akhlak atau watak yang mempunyai tiga makna (Hermawan, 2010).

Dalam hal ini kode etik mewajibkan kepada pustakawan agar menjaga martabat dan moral. Ini berarti bahwa pustakawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya harus menjaga dan menjunjung tinggi nama baik profesi, instansi tempat bekerja, bangsa dan Negara, sehingga pustakawan tetap menempati derajat yang tinggi atau terhormat dimata masyarakat. Untuk itu pustakawan Indonesia harus mempunyai moral yang tinggi, bersikap dan berbuat yang terbaik untuk profesi, instansi bekerja untuk menghindari perbuatan tercela yang dapat merusak harkat dan martabat profesi.

#### **Pengertian fasilitas perpustakaan**

Sebuah perpustakaan harus memiliki fasilitas yang baik dan memadai untuk menjalankan fungsinya. Menurut Ibrahim Bafadal, sarana atau yang sering disebut perlengkapan perpustakaan merupakan peralatan yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kepada pengunjung serta menunjang pengolahan bahan pustaka dan kegiatan ketatausahaan. Peralatan perpustakaan terdiri dari peralatan habis pakai dan peralatan tahan lama (Bafadal, 2009).

Sedangkan Moenir (2001), menyatakan fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan

organisasikerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pengguna.

Sriyadi sebagaimana dikutip oleh Nugroho (2011), menambahkan fasilitas adalah kelengkapan bangunan yang berkaitan dengan pengendalian yang lebih baik dan efisien yang diperoleh dari keamanan dan kenyamanan. Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan. Seringkali yang menjadi masalah perpustakaan adalah masalah ketiadaan atau ketidakberdayaan fasilitas, mulai dari ketiadaan tempat, ketiadaan koleksi, ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya. Biasanya tiap tingkatan perpustakaan mempunyai karakteristik masing-masing dalam perencanaan fasilitas (Sumantri, 2006).

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran (deskripsi) tentang Kinerja Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu kinerja pelayanan perpustakaan dan beberapa sub variabel yang terdiri beberapa indikator pengukuran. Adapun dimensi variabel kinerja pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut: Daya tanggap, kehandalan, etika dan fasilitas.

Penelitian ini berlokasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Sesuai permasalahan yang diteliti maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Jumlah sampel yang baik menurut Sugiyono (2005) antara 30 - 500 responden. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diambil sebesar

100 responden dari pengguna pelayanan perpustakaan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. data dan informasi dalam penelitian ini baik data primer maupun sekunder dilakukan dengan dua macam cara yaitu: Studi Kepustakaan (*Library Research*) dan Studi Lapangan (*Field Research*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kinerja pelayanan perpustakaan merupakan penilaian atas kinerja sebuah organisasi. Masyarakat sebagai pengguna layanan mempunyai peranan yang sangat besar terhadap penilaian kinerja pelayanan publik.

Adapun aspek yang menjadi indikator variabel dalam penelitian mengenai kinerja pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yakni daya tanggap, keandalan, etika pelayanan dan fasilitas pelayanan.

### Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan perpustakaan secara langsung dengan tujuan agar ada keselarasan antara program pelayanan perpustakaan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sebagai pengguna jasa.

Daya tanggap diukur dengan tanggapan penyelenggara pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan pengguna. Tersedianya sarana pengaduan yang dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan. Petugas pelayanan cepat dalam memberikan bantuan kepada pengguna. Informasi mengenai prosedur pelayanan, jam pelayanan, biaya pendaftaran anggota. Tersedianya informasi program-program pelayanan yang melibatkan partisipasi pengguna.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan sebesar 76,50%. Jika dikaitkan

dengan tolok ukur yang digunakan ternyata daya tanggap pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Dengan demikian Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.

Sesuai pendapat Barata (2008) bahwa daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan.

Demikian juga menurut Tjiptono (2007), daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.

### Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pemustaka yang akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. jadi komponen dimensi kehandalan ini merupakan kemampuan jasa dalam menyampaikan jasa secara cepat guna.

Keandalan diukur dengan prosedur pelayanan perpustakaan yang memudahkan pengguna. Pelayanan Perpustakaan yang tepat waktu. Koleksi perpustakaan yang lengkap. Koleksi perpustakaan yang baru muktahir (*up to date*). Koleksi perpustakaan yang akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kemampuan komunikasi petugas pelayanan.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan sebesar 75,41%. Jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan

ternyata kehandalan pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Dengan demikian Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar.

Kemampuan jasa ini tidak lain untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pemustaka tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi bagi pustakawan.

Sesuai pendapat Suwahyono (2000) bahwa keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

### **Etika Pelayanan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan etika pelayanan merupakan suatu panduan norma bagi petugas pelayanan dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Perilaku petugas pelayanan yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan, ramah, rapi dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah sepantasnya tidak mengharapkan sesuatu dan bertindak diskriminatif yang dapat merugikan pengguna jasa yang lain.

Memberikan sapaan kepada pengguna yang berkunjung ke perpustakaan merupakan salah satu bentuk perilaku etika pelayanan dimana pengguna akan merasa nyaman dan dihargai sebagai masyarakat pengguna jasa.

Etika pelayanan diukur dengan petugas pelayanan memberikan sapaan disaat pengguna datang ke perpustakaan. Petugas pelayanan bersikap ramah

(tersenyum) dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan bersikap sopan dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan berpenampilan rapi dalam berpakaian. Petugas pelayanan tidak bersikap diskriminatif atau membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap semua pengguna. Petugas pelayanan bersikap tanpa pamrih dan mengharapkan sesuatu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan sebesar 74%. Jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata etika pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Dengan demikian petugas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai tingkah laku atau perilaku manusia yang baik, yakni tindakan yang tepat, yang harus dilaksanakan oleh manusia yang sesuai dengan ketentuan moral pada umumnya.

Sesuai dengan pendapat Hermawan (2010), moral dan watak yang mengacu kepada nilai atau sejumlah aturan perilaku yang dilaksanakan oleh kelompok atau individu. Etika mempunyai banyak arti, tetapi yang utama adalah berarti kebiasaan, akhlak atau watak.

Perilaku pustakawan yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa. Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah sepantasnya untuk tidak melakukan berbagai bentuk tindakan diskriminatif yang merugikan pengguna jasa yang lain. Etika pelayanan merupakan panduan norma bagi petugas pelayanan dalam memberikan layanan bagi pengguna. Etika pelayanan juga mengatur hak dan kewajiban moral bagi penyelenggaraan pelayanan publik dimana kepentingan masyarakat menjadi prioritas utama.

## Failitas Pelayanan

Fasilitas perpustakaan merupakan segala sesuatu yang dimaksudkan untuk memudahkan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan, serta memudahkan kegiatan perpustakaan berjalan dengan baik. Sedangkan perpustakaan yaitu tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku atau koleksi majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari dan dibicarakan.

Fasilitas pelayanan perpustakaan diukur dengan kebersihan ruang pelayanan. Kenyamanan ruang baca. Ketersediaan sarana penelusuran informasi katalog kartu, katalog online (OPAC). Ketersediaan sarana meja dan kursi baca.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan sebesar 79,19%. Jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata fasilitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam kategori baik. Dengan demikian fasilitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dilengkapi dengan koleksi yang memadai juga perlu adanya ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang pengelolaan dan pemanfaatan perpustakaan oleh pustakawan dan pengguna diantaranya gedung perpustakaan

Seperti yang diungkapkan Kosasih (2009), gedung atau ruangan perpustakaan adalah bangunan yang sepenuhnya diperuntukan bagi seluruh aktivitas sebuah perpustakaan. Disebut gedung apabila bangunannya besar dan permanen, terpisah pergerakan manusia sebagai pengguna perpustakaan, daerah konsentrasi manusia, daerah konsentrasi buku/barang, dan titik-titik layanan yang diberikan perpustakaan. Sedangkan menurut Muchyidin dan Sasmitamihardja (2008), menyatakan bahwa pada dasarnya gedung perpustakaan umum dibagi dalam dua kelompok ruang, yaitu:

ruang kerja petugas dan ruang pelayanan pengunjung.

## SIMPULAN

Daya tanggap pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik, ada beberapa keluhan pemustaka yang bias ditangani secepat mungkin. Dan semua koleksi yang ada sesuai letaknya di rak dengan yang tercantum di katalog online. Keandalan pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dalam hal kemudahan prosedur pelayanan sudah cukup handal dan tidak berbelit-belit.

Etika pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik dalam hal sopan santun dan kerapihan. Mereka juga melayani pemustaka tanpa pamrih. Dan fasilitas pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik, misalnya terkait katalog OPAC yang tersedia cukup sehingga pemustaka tidak perlu antri jika akan melakukan penelusuran bahan pustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Novita Anggraini. (2013). "Manajemen Perpustakaan Khusus pada Sekolah", (Karyailmiah tidak diterbitkan), Bandung.
- Barata, Atep Adya. (2008). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Cet. 3; Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Basuki, Sulisty. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Buchari, A. (2009). *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Depdikbud. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto, Agus dkk. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*

- Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faisal, Sanapiah. (2007). *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Harahap. "Studi Tentang Efektifitas Pelayanan Sirkulasi", <http://ejournal.unesa.ac.id/article/6110/55/article.pdf>, (akses 20 Juli 2018).
- Hasibuan, S. P Malayu. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- John M. Echols dan Hasan Shadily. (2000). *Kamus Inggris Indonesia and English Indonesian Dictionary*. Cet. XIV; Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Lasa, Hs. (1999). *Paradigma Pelayanan Perpustakaan*. Buletin FKP2T Th. IV, No. 2.
- Moleong, Lexy J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munir HAS. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suwahyono, Nurasih. (2000). *Mempersiapkan Sumber daya Manusia Bidang Dokinfo Memasuki Abad Informasi*. Jakarta: Marsella.