REVITALISASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MALANG

(Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

SETIA HATI PUTRI SIHOMBING
NIM. 0810310360

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2012

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MOTTO

Nothing is Impossible with GOD

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	: REVITALISASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MALANG (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang).
Disusun oleh	: SETIA HATI PUTRI SIHOMBING
NIM	: 0810310360
Fakultas	: ILMU ADMINISTRASI
Jurusan	: ADMINISTRASI PUBLIK

Malang, Januari 2012

Komisi Pembimbing

Ketua	Anggota
Dr. Sarwono, M.Si	Drs. Moch. Rozikin, MAP
NIP. 19570909 198403 1 002	NIP. 19630503 198802 1 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 06 Februari 2012 .

Jam : 10.00 – 11.00 WIB

Skripsi atas nama : Setia Hati Putri Sihombing

J u d u l : Revitalisasi Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang).

dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua	Anggota
Dr. Sarwono, M.Si	Drs. Moch. Rozikin, MAP
NIP. 19570909 198403 1 002	NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota	Anggota
Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS	Ike Wanusmawatie, S.Sos, MAP
NIP. 19610905 198601 1 001	NIP. 19770101 200502 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh fihak 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 di dalam 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 (UU NO.25 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang,

TTD

Nama: Setia Hati Putri Sihombing
NIM: 0810310360

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

Setia Hati Putri Sihombing, 2012, **Revitalisasi Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang** (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). Dr. Sarwono, M.Si, Drs. Moch. Rozikin, MAP, 125 hal + xii

Pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, salah satunya adalah pendidikan. Pembangunan perpustakaan umum sangat penting dilakukan, karena perpustakaan merupakan sumber informasi dan jantung pendidikan. Namun di era globalisasi saat ini, masih ada perpustakaan umum yang belum melakukan fungsinya dengan baik. Oleh karena itu, revitalisasi kualitas layanan sangat penting dilakukan agar perpustakaan dapat menggiatkan kembali fungsinya, yaitu sebagai sarana simpan karya manusia, fungsi informasi, fungsi rekreasi, fungsi pendidikan, dan fungsi kultural.

Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Umum Kota Malang, sebagai satu-satunya perpustakaan yang menjadi nominasi dan meraih Piala Citra Pelayanan Prima pada tahun 2010. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan upaya revitalisasi dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya, serta bagaimana kondisi pelayanan setelah melakukan revitalisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dari data yang didapat.

Penelitian memberi manfaat akademis, sebagai referensi bagi peneliti lain serta untuk menerapkan revitalisasi pada situasi nyata yang terjadi di Perpustakaan Umum Kota Malang. Manfaat praktis bagi perpustakaan umum lainnya, dalam hal melakukan upaya revitalisasi untuk mempermudah kinerja perpustakaan, serta menjadikan perpustakaan sebagai sumber informasi.

Upaya revitalisasi yang dilakukan, yaitu melakukan pengembangan kapasitas, meliputi pengembangan sumber daya, reformasi institusi, aspek modal (fisik), dan aspek perilaku. Aktivitas nyata pengajuan dana serta dukungan dari walikota Kota Malang, membangun citra perpustakaan melalui tampilan fisik, pengadaan fasilitas, pembuatan program baru (program *Virtual Library - Smart Library Automation*, penambahan jumlah layanan inovasi perpustakaan, pemberian program inovasi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung), pengembangan staff perpustakaan, dan pengembangan kerjasama. Kondisi pelayanan setelah revitalisasi, yaitu kualitas layanan meningkat, kepuasan pengunjung, penguatan fungsi perpustakaan, jumlah layanan bertambah banyak, jumlah kunjungan meningkat, jumlah anggota meningkat, jumlah koleksi buku bertambah banyak, jumlah karyawan bertambah banyak, sistem pelayanan lebih *efektive* dan *efisien*, mendapat penghargaan dan prestasi, dan mendapat ISO 9001:2008.

Perpustakaan Umum Kota Malang sebaiknya memperkuat jaringan kerjasama dengan perpustakaan lain. Penambahan koleksi buku dan beralih menjadi perpustakaan digital sebaiknya dilakukan, mengingat perkembangan teknologi.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Setia Hati Putri Sihombing, 2012, **Revitalizing the Quality Service of Public Library of Malang** (Study on the Public Library and Archives of Malang). Dr. Sarwono, M. Si, Drs. Moch. Rozikin, MAP, 125 hal + xii

Government has a function of providing public services that are required by a community. One of which is education. The existence of public library is very important because library is a source of information and is the heart of education. But in the era of today's globalization, there are public libraries that have not been performing its function well. Therefore, revitalizing the quality service is very important so that libraries can reactivate its copyright recording, informational, educational, recreational, and cultural function.

This research was conducted at the public library of Malang. It is the only library that was nominated and won *Piala Citra Pelayanan Prima* (a trophy awarded to the most excellent quality of public service) in 2010. This research aimed to discover, analyze, and describe the efforts of revitalization undertaken by the public library of Malang in order to improve the quality of its services and the condition of services after undertaking the revitalization as well. This research used qualitative method. Data were collected by doing interviews, observations, and documentation. Data were analyzed by using data reduction, data presentation, and conclusion drawing from the data obtained.

This research is academically beneficial as a reference to other researchers as well as to implementing the concept of revitalization on the real context that occurs in the public library of Malang. The practical uses are for other public libraries, in terms of revitalization efforts to facilitate the performance of the library, as well as to establish the library as a source of information.

The undertaken revitalizations is conduct capacity-building, including the human resource develompment, institutional reform, the aspect of capital (physical) , and the aspect of behavior. The real act are sending fund and support proposal to the Mayor of Malang, building an image of the library through the physical display, adding more facilities, making some new programs (the program of Virtual Library-Smart Library Automation, the addition of a number of innovative service, the innovative program of boosting visitor satisfaction), developing staff's skill, and developing cooperation. Conditions of service after revitalizing are improved quality of service, satisfication visitors, the reinforcement of the function of library, the increasing number of service, visitor, book collection, and employee, the more effective and efficient system of service, and the gaining award, accomplishment and ISO 9001: 2008.

The public library of Malang is suggested to strengthen the network of cooperation with other libraries. It is suggested to add plenty of books and to turn into a digital library, which is to accommodate current development in technology.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menyertai, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Revitalisasi Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Sarwono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan pengarahan dalam membantu penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Moch. Rozikin, MAP, selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, dan motivasi dalam membimbing dan membantu penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Mulyono, selaku Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Budi, Bapak Triwi, Ibu Eko, Bapak Slamet, Bapak Harmaji, Bapak Loys, Ibu Yayuk, Bapak Halik, beserta seluruh pegawai dan pustakawan

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

8. Kepada Ayah, Ibu, dan Abang yang selalu memberikan dorongan dan motivasi positif, serta selalu mendoakan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Andika, Ratna, Novi, Tere, Cindy, Aditya, teman-teman UAKK, teman-teman jurusan Administrasi Publik angkatan 2008, dan seluruh fihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan informasi dan bimbingan sehingga penulisan ini dapat terselesaikan dengan baik.

Demi kesempuranaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi fihak yang membutuhkan.

Malang, Januari 2012

Penulis

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR ISI

MOTTO i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv
RINGKASAN v
SUMMARY vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 10
C. Tujuan Penelitian 11
D. Kontribusi Penelitian 11
E. Sistematika Pembahasan 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Pelayanan Publik 14
1. Pengertian Pelayanan Publik 14
2. Asas Pelayanan Publik 16
3. Kelompok Pelayanan Publik 17
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik 18
5. Standar Pelayanan Publik 20
6. Kualitas Pelayanan Publik 23
B. Reformasi Pelayanan Publik 30
1. Pengertian Reformasi Pelayanan Publik 30
2. Revitalisasi Pelayanan Publik 31
C. Perpustakaan 35
1. Pengertian Perpustakaan 35
2. Peran dan Fungsi Perpustakaan 36
3. Jenis-jenis Perpustakaan 38
4. Standar Nasional Perpustakaan 40
D. Kerangka Pemikiran Penelitian 41

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 44
B. Fokus Penelitian 46

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian 47
D. Sumber Data 48
E. Pengumpulan Data 49
F. Instrumen Penelitian 50
G. Analisis Data 53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 56
1. Gambaran Umum Kota Malang..... 56
2. Gambaran Umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang..... 63
B. Penyajian Data 82
1. Upaya Revitalisasi yang dilakukan Perpustakaan Umum Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Layanannya 82
2. Kondisi Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang setelah Melakukan Revitalisasi 93
C. Pembahasan 104
1. Upaya Revitalisasi yang dilakukan Perpustakaan Umum Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Layanannya 104
2. Kondisi Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang setelah Melakukan Revitalisasi 114

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 121
B. Saran 123

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1	*Dimensions adn Focus of Capacity-Building Initiatives*	34
2	Pencarian Data Penelitian	52
3	Waktu Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang	73
4	Kualitas SDM Perpustakaan Umum Kota Malang	78
5	Hasil IKM Perpustakaan Umum Kota Malang	101
6	Prestasi dan Penghargaan Perpustakaan Umum Kota Malang	103

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1	Bagan Analisis Data Model Interaktif	55
2	Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kota Malang	69
3	Diagram Alur Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang	74
4	Contoh Layanan SMS Peringatan Keterlambatan Pengembalian Buku	75
5	Grafik Jumlah Koleksi Perpustakaan Umum Kota Malang per Tahun.....	76
6	Statistika Jumlah Buku yang Dipinjam per Tahun	95
7	Grafik Perkembangan Jumlah Anggota Perpustakaan Umum Kota Malang	96
8	Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang per Tahun	99
9	Ringkasan Upaya Revitalisasi dan Dampaknya	120

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi publik merupakan ilmu yang dinamis dan responsif dalam kehidupan bernegara. Kata publik memang dapat diartikan sebagai negara di satu sisi kepentingan, namun disisi lain diartikan sebagai kepentingan masyarakat umum yang dilayani pemerintah. Administrasi publik sangat erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan terhadap masyarakat, atau yang biasa disebut dengan pelayanan publik, sangat penting untuk diperhatikan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat. Pelayanan tersebut terdiri dari pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yakni pendidikan, kesehatan, transportasi, kebersihan, kesejahteraan, dan lain sebagainya. Hal-hal tersebut turut menjadi perhatian pemerintah dalam membuat peraturan-peraturan yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat.

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap negara, terlebih lagi pada zaman global seperti sekarang ini. Negara dengan masyarakat yang berpendidikan tidak akan dipandang sebelah mata oleh negara lain. Apalagi jika masyarakat tersebut dapat berkarya dan mengharumkan nama

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

negaranya. Masyarakat yang berpendidikan juga mampu berpikir kritis sehingga tidak gampang dibodohi oleh orang lain atau kelompok tertentu, serta turut menyumbang pemikiran-pemikiran demi kemajuan bangsanya. Pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Dewasa ini, pendidikan telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Pendidikan bukan hanya berupa pendidikan formal, namun juga pendidikan informal dan nonformal.

Pendidikan formal yaitu pendidikan yang sistematis, berjenjang, dimulai dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi dan yang setaraf dengannya. Pendidikan informal adalah proses yang berlangsung sepanjang usia sehingga setiap orang memperoleh nilai, sikap, keterampilan, dan pengetahuan yang bersumber dari pengalaman hidup sehari-hari, pengaruh lingkungan termasuk di dalamnya adalah pengaruh kehidupan keluarga, hubungan dengan tetangga, lingkungan pekerjaan dan permainan, pasar, perpustakaan, serta media massa. Sedangkan pendidikan nonformal ialah setiap kegiatan teroganisasi dan sistematis, di luar sistem persekolahan yang, dilakukan secara mandiri atau merupakan bagian penting dari kegiatan yang lebih luas, yang sengaja dilakukan untuk melayani peserta didik tertentu di dalam mancapai tujuan belajarnya (http://imadiklus.com).

Wajib belajar 9 (sembilan) tahun merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah untuk mencerdaskan masyarakat. Pendidikan tidak pernah dapat lepas dari bahan bacaan seperti buku, koran, jurnal, majalah, bahkan di era globalisasi seperti saat ini, internet menjadi salah satu bahan referensi mencari ilmu. Hal ini

dikarenakan para akademis membuat tulisan dan membagikannya kepada semua orang dengan memanfaatkan teknologi internet.

Kenyataan tersebut menandakan bahwa teknologi sudah semakin berkembang. Teknologi mempermudah masyarakat untuk dapat menimba ilmu sebanyak-banyaknya dan menjadikan bahan bacaan sebagai referensi, baik dalam memperdalam ilmu teori pasti, ilmu teori sosial, dan juga untuk memperdalam ilmu keterampilan, dimana semuanya itu dapat ditemui di dalam perpustakaan. Oleh karena itu, sebuah perpustakaan sangat penting dimiliki oleh setiap kota, kabupaten, provinsi, negara, bahkan di setiap sekolah termasuk di perguruan tinggi.

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.

Menurut definisi di atas, didalam suatu perpustakaan terdapat berbagai maha karya, dimana hal tersebut berguna untuk menambah wawasan, referensi bahan pembelajaran, menggali informasi terkini, bahkan sekedar *refreshing*. Perpustakaan umum mempunyai peran yang sangat penting guna mencerdaskan dan memajukan masyarakat, karena perpustakaan merupakan tempat pembelajaran seumur hidup, sehingga informasi dan fasilitas yang dimiliki oleh

perpustakaan harus selalu diperbaharui seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Perpustakaan dapat menjadi salah satu penunjang pendidikan. Apabila ada masyarakat yang putus sekolah, maka mereka dapat memanfaatkan fasilitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk menggali informasi. Aktifitas utama dari perpustakaan adalah menghimpun informasi dalam berbagai bentuk atau format untuk pelestarian bahan pustaka dan sumber informasi ilmu pengetahuan lainnya.

Tujuan pendirian perpustakaan yaitu:

1. Untuk menciptakan masyarakat terpelajar dan terdidik, terbiasa membaca, berbudaya tinggi serta mendorong terciptanya pendidikan sepanjang hayat.
2. Menyediakan sarana atau tempat untuk menghimpun berbagai sumber informasi untuk dikoleksi secara terus menerus, diolah dan diproses.
3. Sebagai sarana atau wahana untuk melestarikan hasil budaya manusia (ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya) melalui aktifitas pemeliharaan dan pengawetan koleksi.
4. Sebagai agen perubahan dan agen kebudayaan serta pusat informasi dan sumber belajar mengenai masa lalu, sekarang, dan masa akan datang.

Namun ternyata di Indonesia masih terdapat perpustakaan yang belum melakukan fungsinya dengan baik. Minimnya anggaran, kondisi fisik perpustakaan yang tidak nyaman dan rusak, koleksi buku yang sedikit dan tidak diperbaharui menjadi beberapa faktor yang menjadikan masyarakat tidak tertarik

untuk pergi ke perpustakaan dan menikmati fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan tersebut.

Oleh sebab itu, tidak salah apabila masyarakat pada akhirnya lebih memilih pergi ke toko buku atau *cafe* buku yang lebih nyaman untuk menggali informasi atau sekedar *refreshing* daripada pergi ke perpustakaan umum yang dikelola oleh pemerintah. Tentu saja hanya segelintir orang yang dapat pergi kesana, karena banyak masyarakat Indonesia yang tidak mampu untuk membeli buku, disebabkan oleh keterbatasan ekonomi.

Lihat saja contohnya pada perpustakaan umum kota Bekasi (http://www.kotabekasi.go.id), perpustakaan umum Gandaria (http://berita.liputan6.com), dan perpustakaan umum kabupaten Labuhanbatu (http://jurnal-labuhanbatu.com). Kondisi fisik perpustakaan yang tidak memenuhi standar, tidak menciptakan suasana yang kondusif bagi masyarakat untuk membaca, bahkan ada bagian-bagian gedung yang mulai rusak serta harus direnovasi. Hal tersebut sungguh sangat disayangkan, karena perpustakaan umum Gandaria dulunya pernah mendapatkan predikat terbaik dan sering menerima kunjungan dari ahli perpustakaan mancanegara yang datang ke Jakarta. Selain itu, kondisi serupa dialami oleh perpustakaan umum kota Bekasi, dimana perpustakaan tersebut tidak lagi memperhatikan jumlah koleksi buku yang dimiliki dengan jumlah penduduk kota Bekasi. Hal ini terlihat dari koleksi buku yang sangat sedikit, serta tidak diperbaharui.

Selain itu, dapat dilihat pula keadaan perpustakaan umum di Papua (http://tanahpapua.com), dan Lampung (http://berita.liputan6.com). Anggaran

yang minim menyebabkan koleksi buku yang ada tidak memadai. Selain itu, juga minimnya dana yang didapat dari pemerintah menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak maksimal, karena dengan dana yang disalurkan oleh pemerintah daerah, perpustakaan dapat membayar biaya operasional, menambah koleksi buku dan komputer, serta memperluas tempat membaca. Hal ini berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan dan eksistensi perpustakaan tersebut. Selain itu, dapat berpengaruh juga terhadap minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan tersebut, sehingga dapat menyebabkan minat baca masyarakat menjadi rendah.

Menurut Baderi (2005), dalam pidato ilmiahnya yang berjudul "Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Melalui Suatu Kelembagaan Nasional", mengatakan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan kemampuan membaca anak-anak Indonesia tergolong rendah yakni karena sarana dan prasarana pendidikan, khususnya perpustakaan dengan buku-bukunya belum mendapat prioritas dalam penyelenggaraannya. Padahal kegiatan membaca membutuhkan adanya buku-buku yang cukup dan bermutu serta eksistensi perpustakaan dalam menunjang proses pembelajaran. Pentingnya meningkatkan minat baca masyarakat juga terlihat dari suatu kutipan "Negara disebut maju dan berkembang kalau penduduknya atau masyarakatnya mempunyai minat baca yang tinggi dengan dibuktikan dari jumlah buku yang diterbitkan dan jumlah perpustakaan yang ada di negeri tersebut" (http://forum.dudung.net).

Berdasarkan data-data yang telah diuraikan diatas, terlihat bahwa masih ada perpustakaan umum di Indonesia yang belum melakukan revitalisasi. Sehingga

dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan umum belum mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mengikuti perkembangan informasi dan teknologi, mengikuti perkembangan zaman yang ada, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta berada di tengah peradaban globalisasi seperti saat ini.

Untuk itulah, maka revitalisasi sangat dibutuhkan untuk merubah perpustakaan sehingga tetap melakukan fungsinya dengan baik dan menjaga eksistensi perpustakaan tersebut. Dengan melakukan revitalisasi kualitas layanan, perpustakaan juga dapat menarik minat masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan sehingga masyarakat dapat menikmati fasilitas yang disediakan, serta yang terpenting dapat meningkatkan minat baca dan memberikan buku-buku serta informasi berkualitas untuk disuguhkan kepada para pemustaka.

Secara sederhana, revitalisasi dapat diartikan sebagai upaya atau proses mengembalikan sesuatu menjadi penting kembali. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, revitalisasi merupakan proses, cara, perbuatan menghidupkan atau menggiatkan kembali. Sehingga dapat dikatakan, dengan upaya revitalisasi kualitas layanan perpustakaan umum, diharapkan dapat menguatkan keberadaan perpustakaan umum untuk kembali kepada fungsinya semula, yakni sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa (UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan).

Revitalisasi tidak dapat dilakukan hanya satu kali, namun harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan karena zaman terus berkembang

diikuti dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, dan teknologi informasi yang semakin canggih. Dalam melakukan revitalisasi kualitas layanan, dibutuhkan suatu persiapan pelaksanaan yang matang, agar perpustakaan umum dapat benar-benar melakukan suatu perubahan.

Persiapan pelaksanaan tersebut terdiri dari strategi-strategi, yakni strategi berpikir yang melontarkan pemikiran-pemikiran penting untuk mengadakan revitalisasi, strategi keputusan dimana adanya pengambilan keputusan-keputusan penting untuk dapat dilakukan oleh perpustakaan, serta strategi pelaksanaan untuk mewujudkan keputusan-keputusan yang telah dibuat. Ketiga hal ini sangat penting, saling berkaitan, dan menimbulkan *feedback* untuk dapat meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik lagi.

Kota Malang merupakan kota pendidikan dan kota pelajar. Hal ini juga menjadi visi dan misi Kota Malang, yakni menjadikan kota Malang menjadi kota pendidikan yang berkualitas. Melihat kenyataan tersebut, maka dirasa perlu bagi kota Malang untuk memiliki perpustakaan umum yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan, bahan bacaan yang berkualitas, fasilitas yang memadai, serta pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan secara keseluruhan, termasuk para pelajar yang menuntut ilmu di kota Malang.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, maka pada tanggal 17 Agustus 1965 dibangunlah suatu perpustakaan umum di kota Malang, dan diresmikan pada tanggal 17 Agustus 1966 oleh Pemerintah Daerah Kotamadya Dati II Malang. Pada akhir tahun 2003, Pemerintah Kota Malang melakukan renovasi besar-besaran terhadap bangunan dan fasilitas perpustakaan. Perombakan total tersebut

menelan dana hingga lima miliar rupiah. Proses perombakan ini memakan waktu sekitar satu tahun, dan pada tahun 2004, Wali Kota Malang pada saat itu yakni bapak Peni Suparto, meresmikan gedung tersebut sebagai perpustakaan modern berbasis IT atau disebut dengan *virtual library*.

Perpustakaan yang memiliki motto "Pelayanan Sepenuh Hati dan Peningkatan Berkelanjutan; Membangun Indonesia Melalui Buku", ini merupakan salah satu sarana umum bagi masyarakat kota Malang dan sekitarnya untuk menggali informasi atau sekedar membaca buku-buku fiksi. Perpustakaan ini terbuka untuk umum dan dikelola oleh pemerintah kota Malang. Jumlah pengunjung perpustakaan umum kota Malang mencapai sekitar 1.000 orang setiap hari nya. Selama berdirinya perpustakaan ini, berbagai prestasi dan penghargaan telah dicapai. Penghargaan terakhir yang didapat perpustakaan umum kota Malang adalah Citra Pelayanan Prima 2010, yang merupakan penghargaan tertinggi di bidang pelayanan publik tingkat nasional dari Presiden Republik Indonesia. Selain itu, pada tahun 2006, perputakaan umum kota Malang mendapat sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan pada tahun 2009 melakukan re-sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Hingga saat ini, perpustakaan umum kota Malang mampu mempertahankannya. (http://malangkota.go.id dan http://www.malangpubliclibrary.blogspot.com).

Berada di kota pendidikan, mendorong perpustakaan umum kota Malang ini untuk melakukan upaya revitalisasi kualitas layanan. Hal ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat, termasuk juga para pelajar untuk mencari informasi yang diperlukan. Saat ini, perpustakaan umum kota Malang memiliki

sepuluh layanan dasar perpustakaan, yaitu Layanan Keanggotaan; Layanan Peminjaman Buku; Layanan Fotocopy; Layanan Pengembalian atau Perpanjangan Buku; Layanan Baca di tempat; Layanan Penitipan Barang (locker); Layanan Kunjungan Berkelompok/Rombongan; Layanan Audio Visual; Layanan Perpustakaan Keliling; dan Layanan Penelusuran Arsip. Selain itu, perpustakaan ini juga telah menerapkan tujuh layanan inovatif, yaitu Layanan Mendongeng untuk anak (story telling); Layanan Magang (PKL) / Penelitian bagi pelajar atau mahasiswa; Layanan Free Internet dan Fasilitas Hotspot; Layanan Pemutaran Film; Layanan Pembinaan Pengelolaan Perpustakaan; Layanan Pelaksanaan Seminar, Workshop, Sarasehan; serta Layanan Pelaksanaan Pameran dan Pelestarian Seni Budaya.

Perlunya melakukan revitalisasi kualitas layanan agar perpustakaan dapat tetap eksis sehingga dapat menjadi wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Fenomena ini yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap revitalisasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah upaya revitalisasi yang dilakukan Perpustakaan Umum Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanannya?

2. Bagaimanakah kondisi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang setelah melakukan revitalisasi?

C. Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah dari ini, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan upaya revitalisasi dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan kondisi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang setelah melakukan revitalisasi.

D. Kontribusi Penelitian

Dari segi akademis maupun segi praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
   a. Untuk menerapkan konsep revitalisasi dalam menganalisis upaya peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang.
   b. Penelitian ini dapat dijadikan referensi sebagai bahan perbandingan selanjutnya bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang revitalisasi kualitas pelayanan perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Seluruh Perpustakaan

Hasil penelitian ini, yaitu upaya revitalisasi kualitas layanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang, dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak perpustakaan untuk dilakukan, apabila ingin memberikan layanan yang berkualitas, serta menguatkan kembali fungsi perpustakaan.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan maka peneliti menyusun sistematika pembahasan yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan teori-teori yang relevan dengan pokok permasalahan sehingga dapat mendukung dalam menganalisa dan menginterpretasikan data yang meliputi tentang Revitalisasi Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang.

BAB III : METODE PENELITIAN

Merupakan bab metode penelitian yang menerangkan mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, jenis dan

sumber data, instrument penelitian, analisis data, dan keabsahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang meliputi penjelasan mengenai kondisi sebelum dan setelah melakukan revitalisasi di Perpustakaan Umum Kota Malang, serta faktor-faktor pendukung dan upaya yang revitalisasi yang dilakukan oleh Perpustakaan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini disajikan tentang beberapa kesimpulan (hasil penelitian di lokasi penelitian) dan saran-saran yang diberikan oleh peneliti terhadap hasil penelitian.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam suatu negara. Bahkan inti dari administrasi publik adalah pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas layanan sangatlah penting untuk memuaskan masyarakat dan menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Lebih lanjut tentang pelayanan publik akan dijelaskan pada sub bab di bawah ini.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Untuk mengetahui pengertian pelayanan publik, ada baiknya untuk mengetahui terlebih dahulu pengertian dari pelayanan dan publik. Menurut Lukman (2000:6), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Sedangkan menurut Moenir, seperti yang dikutip Pasolong (2010:128), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan beberapa definisi

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

pelayanan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan/orang yang dilayani.

Untuk kata publik sendiri, menurut Inu, seperti yang dikutip Sinambela (2006:5), adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki. Publik sendiri sudah menjadi kata baku di Indonesia yang berarti orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dsb) (KBBI, 2005:902).

Oleh karena itu, pelayanan publik menurut Londsdale dan Enyedi seperti yang dikutip Mulyadi (2009:4), sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat, baik secara individu maupun kelompok atau organisasi. Menurut Suparto (2008:4), pelayanan publik adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggaran negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun definisi pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pemikiran para pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana diharapkan masyarakat dapat puas terhadap layanan yang diberikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik dapat ditandai dengan adanya pengabdian kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan pokok masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan lain-lain.

2. Asas Pelayanan Publik

Suatu instansi penyedia layanan harus memperhatikan beberapa asas pelayanan. Hal ini sangat penting, karena merupakan suatu dasar dalam melakukan pelayanan. Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik memaparkan asas-asas pelayan publik, yaitu:

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Adanya kesamaan hak dengan tidak membedakan ras, agama, suku, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan adanya asas pelayanan publik, para penyelenggara layanan memiliki landasan untuk melaksanakan pelayanan dengan semaksimal mungkin.

3. Kelompok Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, terdapat pula pembagian kelompok pelayanan berdasarkan jenis pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar memudahkan pelanggan untuk memilih pelayanan yang cocok untuk memenuhi kebutuhannya. Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik memaparkan tiga kelompok pelayanan publik, yaitu:

a. Kelompok pelayanan administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor

(STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.

b. Kelompok pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Kelompok pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Adapun dalam pembahasan penelitian ini, perpustakaan umum termasuk dalam jenis pelayanan jasa, karena perpustakaan umum melayani kebutuhan masyarakat dalam hal ilmu pengetahuan melalui buku, film, internet, video, dan lain-lain.

4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Selain memiliki asas, pelayanan publik juga memiliki prinsip-prinsip yang harus dipatuhi. Adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan publik yang diterima merupakan suatu masukan yang sangat penting bagi eksistensi instansi publik yang bersangkutan. Oleh karena itu, sudah seharusnya prinsip-prinsip pelayanan publik dapat diterapkan secara maksimal agar memperoleh kualitas pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Adapun lima prinsip pokok dalam pelayanan publik menurut Islamy, seperti yang dikutip Suryono (2001:54), yaitu:

a. Aksebilitas

Setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan tersebut harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.

b. Kontinuitas

Setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

c. Teknikalitas

Proses pelayanan harus ditangani oleh tangan yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan.

d. Profitabilitas

Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.

e. Akuntabilitas

Proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sedangkan Milen, seperti yang dikutip Sumartono (2007:24), menyatakan bahwa prinsip penting dalam pelayanan publik yang baik adalah layanan yang makin dekat dengan yang dilayani. Melihat definisi tersebut, maka terdapat dua kemungkinan positif yang bermanfaat jika prinsip tersebut diatas dijalankan, yaitu adanya kemungkinan untuk menerima masukan, kritik, dan kontrol dari penerima layanan. Kemungkinan selanjutnya adalah yang akan menerima layanan dapat menyebutkan aspirasi dan standar layanan yang mereka inginkan. Sehingga akan muncul komunikasi dua arah yang saling melengkapi untuk menghasilkan pelayanan yang semakin berkualitas.

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik menegaskan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

1. Persyaratan teknis dan administratif;

2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan infomatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Prinsip pelayanan publik digunakan sebagai upaya meningkatkan kualitas penyediaan pelayanan pada sektor publik.

5. Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Selain prinsip, suatu standar juga merupakan hal yang sangat penting dalam menyamakan pelayanan terhadap pelanggan. Standar menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan suatu ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang

dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Menurut Perda Propinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur memaparkan perihal tentang standar, yakni:

a. Standar pelayanan publik disusun sesuai jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik.
b. Penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) meliputi standar persyaratan, biaya, dan waktu.
c. Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

Sedangkan menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik memaparkan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya pelayanan
   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
d. Produk pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan prasarana
   Penyediaan sarana dan prasaran pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan hal-hal yang harus ada dalam suatu standar pelayanan publik:

a. Dasar hukum: peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
b. Persyaratan: syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
c. Sistem, mekanisme, dan prosedur: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
d. Jangka waktu penyelesaian: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
e. Biaya/tarif: ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
f. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
g. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas: peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
h. Kompetensi pelaksana: kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
i. Pengawasan internal: pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
k. Jumlah pelaksana: tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan: kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
n. Evaluasi kinerja pelaksana: penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh

kedua belah pihak, yakni pemberi layanan dan penerima layanan. Suatu standar pelayanan sangatlah penting dalam melakukan pelayanan, karena dengan adanya standar pelayanan, maka semua pihak mendapat pelayanan yang sama dan obyektif dari semua penyedia layanan.

Standar pelayanan sebaiknya tidak hanya menyangkut standar atau produk pelayanan saja, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan. Selain itu, standar juga diperlukan agar terdapat kepastian pelayanan dan juga untuk menilai kompetensi aparatur dan usaha untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam suatu pelayanan, tentulah kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dipertahankan bahkan ditingkatkan. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvesional maupun yang lebih strategis oleh Gazpersz, seperti yang dikutip Lukman (2000:9-11), menyatakan bahwa kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar suatu pelayanan yang diberikan berkualitas, maka kedua kualitas diatas harus dipenuhi. Menurut Goetsh dan Davis, seperti yang dikutip Suryanto (2008:465), mengatakan kualitas merupakan suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Kotler, seperti yang dikutip Arief (2006:117), mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Selain itu dalam Tjiptono (2003:51) mengatakan:

"Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perubahan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang menyenangkan dan meminimalisir atau meniadakan pengalaman, dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan".

Ada tiga kunci memberikan layanan pada pelanggan yang unggul. Pertama yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing. Dan yang terakhir yaitu pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik (Tjiptono, 2003:128).

Menurut Albrecht dan Zemke, seperti yang dikutip Dwiyanto (2006:140), kualitas layanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Melihat beberapa definisi diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pemenuhan

kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan baik atau memuaskan. Namun bila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak atau kurang sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan tidak baik atau tidak memuaskan.

Menurut Patricia Patton, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati (Sinambela dkk, 2006:8). Hal ini dimaksudkan bahwa layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.

Pelayanan sepenuh hati tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani, yakni aparatur menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati masih merurut Patricia, terletak pada kesungguhan empat sikap “P”, yaitu:

a. *Passionate* (gairah)
   Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen.
b. *Progressive* (progresif)
   Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang ditekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik.

c. *Proactive* (proaktif)

Supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

d. *Positive* (positif)

Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. Berlaku positif dapat mengubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogianya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.

Sementara itu, Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Pasolong (2010:135) mengemukakan terdapat lima dimensi dalam kualitas jasa yang kemudian kelima aspek tersebut dikenal sebagai *Service Quality*, yang meliputi:

a. *Tangibles* (bukti langsung), ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Hal ini mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
b. *Realibity* (keandalan), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
e. *Emphaty* (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Adapun variabel-variabel pelayanan prima dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN (Sekolah Staf Pimpinan

Administrasi Nasional – Lembaga Administrasi Negara), seperti yang dikutip oleh Sinambela,dkk (2006:8), yaitu:

a. Pemerintah yang bertugas melayani;
b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
c. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini biasanya disebut Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdepat empat belas indikator IKM, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada mayarakat;

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

    Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Selain itu, menurut Gronroos, seperti yang dikutip Tjiptono (2006:261), memaparkan enam kriteria kualitas jasa, yaitu:

a. *Professionalism and Skills*

   Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan unutk memecahkan masalah mereka secara profesional.
b. *Attitudes and Behavior*

   Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa menaruh perhatian besar pada mereka, berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
c. *Accessibility and Flexibility*

   Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
d. *Reliability and Trustworthiness*

   Pelanggan memahami bahwa apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

e. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

f. *Reputation and Credibility*

Pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nila/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut dapat berupa tingkat kompetensi aparat yang merupakan akumulasi sejumlah variabel (tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang diterima), kualitas peralatan yang mempengaruhi prosedur dan proses serta output, dan budaya birokrasi yang berawal dari kebiasaan dan lingkungan dalam organisasi itu sendiri (Dwiyanto, 2006:142).

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan dengan produk/jasa, kepuasan pelanggan, dan pelayanan yang prima dari penyedia layanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Sistem pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Penerapan prosedur pelayanan yang jelas membuat segala bentuk penyimpangan yang terjadi mudah diketahui. Untuk meningkatkan kualitas layanan, maka reformasi pelayanan publik sangatlah diperlukan.

B. Reformasi Pelayanan Publik

Kebutuhan manusia terus bervariasi seiring berjalannya waktu. Pelayanan yang menjawab semua kebutuhanpun sudah seharusnya selalu mengalami perubahan. Reformasi pelayanan publik menjadi jawaban agar pemerintah dapat terus melayani masyarakat dengan cara-cara yang lebih tepat dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Adanya reformasi juga berdampak terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Lebih lanjut tentang reformasi administrasi publik akan dijelaskan pada sub bab di bawah ini.

1. Pengertian Reformasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang memerlukan perhatian yang lebih. Menurut Sinambela dkk (2006:3) pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Masyarakat cenderung meminta pelayanan publik yang selalu berkualitas, karena memang manusia tidak dapat lepas dari pelayanan.

Selain itu kebutuhan masyarakat semakin lama semakin meningkat seiring berjalannya waktu. Namun yang terjadi adalah pemerintah tetap saja tidak dapat memenuhi tuntutan masyarakat, hal ini dikarenakan adanya kecenderungan masyarakat diposisikan sebagai “pelayanan” bukan sebagai yang harus “dilayani”. Oleh karena itu dibutuhkan

reformasi pelayanan publik dengan mengendalikan dan mendudukkan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya (Sinambela dkk, 2006:4). Masih menurut Sinambela dkk (2006:25), reformasi adalah perubahan dimana kedalamannya terbatas sedangkan keluasan perubahannya melibatkan seluruh masyarakat.

Menurut Zauhar (2002:11), terdapat dua aspek dalam reformasi, yaitu aspek kelembagaan dan aspek perilaku. Dua aspek ini tercermin dalam definisi reformasi administrasi sebagai suatu usaha sadar dan terencana untuk merubah (a) struktur dan prosedur birokrasi (aspek keorganisasian atau kelembagaan); (b) sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku) guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin terciptanya tujuan pembangunan nasional. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, reformasi adalah perubahan secara drastis untuk perbaikan (bidang sosial, politik, atau agama) dalam masyarakat atau negara (KBBI, 2005:939). Dengan adanya reformasi, dapat memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata.

2. Revitalisasi Pelayanan Publik

Didalam lingkup reformasi terdapat proses revitalisasi. Dewasa ini, topik mengenai revitalisasi pelayanan sudah banyak diperbincangkan dan dilakukan. Sebelum membahas tentang revitalisasi pelayanan publik, ada baiknya mengetahui definisi revitalisasi dari beberapa sumber. Revitalisasi organisasi menurut Gouillart dan Kelly, yaitu perubahan

organisasi yang ditujukan untuk memacu pertumbuhan organisasi dengan menyelaraskan organisasi dengan lingkungannya (http://scribd.com/doc). Kementrian Kordinator Bidang Perekonomian seperti yang dikutip Kholiq, menjelaskan secara konsepsi, definisi revitalisasi pertanian adalah kesadaran untuk menempatkan kembali arti penting sektor pertanian secara proporsional dan kontektual (http://yellashakti.files.wordpress.com).

Mengutip dari artikel Elizabeth, menurut Danisworo (1988), revitalisasi adalah upaya untuk memvitalkan kembali suatu kawasan atau bagian kota yang dulunya pernah vital/hidup, akan tetapi kemudian mengalamikemunduruan/degradasi. Berdasarkan Departemen Permukiman dan Prasarana Wilayah (2005), definisi revitalisasi adalah upaya untuk menghidupkan kembali kawasan yang mati, yang pada masa silam pernah hidup, atau mengendalikan, dan mengembangkan kawasan untuk menemukan kembali potensi yang dimiliki atau pernah dimiliki atau seharusnya dimiliki oleh sebuah kota (http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Master-11069-Presentation.pdf).

Melihat dari beberapa definisi di atas, semuanya merujuk kepada pengertian yang terdapat pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, yakni tertulis revitalisasi adalah proses, cara, perbuatan menghidupkan atau menggiatkan kembali (KBBI, 2005:954). Secara umum, kata revitalisasi berasal dari gabungan kata “re”, “vital”, dan “isasi”. Kata “re” berati kembali, “vital” berarti penting, dan “isasi” yang berarti proses. Sehingga

revitalisasi dapat pula diartikan sebagai sebuah proses untuk menjadikan atau mengembalikan kegiatan menjadi penting kembali. Revitalisasi pelayanan publik merupakan suatu tindakan bagi sektor publik untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga terciptanya pelayanan yang lebih berkualitas sehingga kepuasaan pelanggan dapat tercapai dan meningkat.

Peningkatan kapasitas (*capacity building*) merupakan strategi yang dapat dilakukan untuk melakukan revitalisasi. Menurut Grindle, seperti yang dikutip oleh Soeprapto (2004:9) menyatakan, "*capacity building is intended to encompass a varierty of strategies that have to do with increasing the efficiency, effectiveness, and responsiveness of government performance*". Jadi, capacity building merupakan upaya yang dimaksudkan untuk mengembangkan suatu ragam strategi meningkatkan *efficiency, effectiveness,* dan *responsiveness* kinerja. Yakni *efficiency,* dalam hal waktu dan sumber daya yang dibutuhkan guna mencapai suatu *outcome*; *effectiveness* berupa kepantasan usaha yang dilakukan demi hasil yang diinginkan, dan *responsiveness* yakni bagaimana mensikronkan antara kebutuhan dan kemampuan untuk maksud tersebut.

Grindle juga mengemukakan tentang dimensi *capacity building*. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1
Dimensions and Focus of Capacity-Building Initiatives

Dimensions	***Focus***	***Types of Activities***
Human resource development	*Supply of professional and technical personel*	*Training, salaries, conditions of work, recruitment*
Organizational strengthening	*Management systems to improve performance of specific tasks and functions; microstructures*	*Incentive systems, utilization of personel, leadership, organizational culture, communications, managerial structures*
Institutional reform	*Institutions and systems; macrostructures*	*Rules of the game for economic and political regimes, policy and legal change, constitutional reform*

Sumber: Grindle (1997:9)

Sementara itu, menurut UNDP (Soeprapto 2004:13) memfokuskan pada tiga dimensi, yaitu:

a. Tenaga kerja (dimensi sumberdaya manusia), yaitu kualitas SDM dan cara SDM dimanfaatkan.
b. Modal (dimensi phisik) yaitu menyangkut peralatan, bahan-bahan yang diperlukan, dan gedung.
c. Teknologi yaitu organisasi dan gaya manajemen, fungsi perencanaan, pembuatan keputusan, pengendalian dan evaluasi, serta sistem informasi manajemen.

Dengan melakukan capacity building sebagai salah satu bentuk revitalisasi, diharapkan terjadi peningkatan kualitas layanan pada perpustakaan umum.

C. Perpustakaan

Perpustakaan sangat penting sebagai tanda suatu peradaban. Manusia tidak dapat lepas dari perpustakaan, karena secara langsung maupun tidak langsung, perpustakaan mempunyai andil dalam keberhasilan seseorang. Informasi yang terdapat dalam perpustakaan tentu saja tidak ternilai harganya. Lebih lanjut tentang perpustakaan akan dijelaskan pada sub bab di bawah ini.

1. Pengertian Perpustakaan

Pustaka artinya kitab, buku. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perpustakaan yaitu tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku, dsb; koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajara, dibicarakan (KBBI 2005:912). Menurut Taslima Joesoef, seperti yang dikutip Lasa (2005:21), perpustakaan merupakan unit kerja yang mengumpulkan, menyimpan, memelihara, dan mengelola pemanfaatan koleksi bahan pustaka dengan menggunakan sistem tertentu yang dipakai sebagai informasi.

Namun Mulyani (Lasa, 2005:21) memberikan batasan tentang perpustakaan, yakni perpustakaan merupakan unit kerja tempat mengumpulkan, menyimpan, dan memelihara koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan secara kontinu oleh pemakainya sebagai sumber informasi. Koleksi dari perpustakaan tidak hanya berupa buku, namun juga mencakup film, slaid, rekaman fotograf, dan pita rekaman audio.

Sehingga IFLA memberi definisi perpustakaan sebagai kumpulan materi tercetak dan media noncetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk digunakan pemakai (Basuki, 1991:4). Hal serupa ditegaskan juga dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yang menyatakan perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Jadi perpustakaan bukan hanya sebagai tempat mengumpulkan koleksi bacaan, namun juga harus dipelihara, dikelola dan diatur secara baik demi kelancaran organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perpustakaan berbeda dengan toko buku, dimana toko buku tujuan utamanya mencari uang, sedangkan perpustakaan bertujuan mendayagunakan koleksinya untuk kepentingan membaca. Isi dari perpustakaan tidak hanya buku saja, melainkan semua karya tulis, karya cetak, dan karya rekam, bahkan koneksi internetpun menjadi salah satu layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk masyarakat.

2. Peran dan Fungsi Perpustakaan

Sebagai suatu lembaga, tentu saja perpustakaan memilik peran, fungsi, dan tujuan. Lebih lanjut akan dijelaskan pada uraian dibawah ini.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

a. Peran Perpustakaan

Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran, dan kemitraan. Perpustakaan mempunyai peran untuk menyadarkan masyarakat akan pentingnya budaya membaca untuk pengembangan keterampilan, kepribadian, dan akhlak mereka. Mengutip dari Dwi Fadmasari (SKR/FIA/2010/62:50), peran perpustakaan yaitu:

1. Menjadi media antara pemakai dangan koleksi sebagai sumber informasi pengetahuan.
2. Menjadi pengembangan minat dan budaya membaca serta pembangkit kesadaran pentingnya belajar sepanjang hayat.
3. Mengembangkan komunikasi antara pemakai dan atau dengan penyelenggara sehingga tercipta kolaborasi, sharing pengetahuan maupun komunikasi ilmiah lainnya.
4. Motivator, mediator, dan fasilitator bagi pemakai dalam usaha mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman. Serta berperan sebagai agen perubahan, pembangunan, dan kebudayaan manusia.

b. Fungsi Perpustakaan

Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Lebih jelasnya, Basuki (1991:27-29) merincikan fungsi perpustakaan di masyarakat, yaitu:

a. Sebagai sarana simpan karya manusia

   Perpustakaan berfungsi sebagai tempat menyimpan karya manusia, khususnya karya cetak seperti buku, majalah, dan sejenisnya serta karya rekaman seperti kaset, piringan hitam, dan sejenisnya.

b. Fungsi informasi

   Bagi anggota masyarakat yang memerlukan informasi dapat memintanya ataupun menanyakannya ke perpustakaan. Dengan

koleksi yang tersedia, perpustakaan harus berusaha menjawab setiap pernyataan yang diajukan ke perpustakaan.

c. Fungsi rekreasi

Masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan cara membaca dan bacaan ini disediakan oleh perpustakaan. Fungsi rekreasi ini tampak nyata pada perpustakaan umum yaitu perpustakaan yang dikelola dengan dana umum serta terbuka untuk umum.

d. Fungsi pendidikan

Perpustakaan merupakan sarana pendidikan nonformal dan informal, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar di luar bangku sekolah maupun juga tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah.

e. Fungsi kultural

Perpustakaan merupakan tempat untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat. Pendidikan ini dapat dilakukan dengan cara menyelenggarakan pameran, ceramah, pertunjukan kesenian, pemutaran film bahkan bercerita untuk anak-anak. Dengan demikian masyarakat dididik mengenal budayanya.

Adanya peran, dan fungsi seperti yang telah diuraikan diatas, membuat perpustakaan terus memperbaiki pelayananannya seiring perkembangan zaman, namun tidak merubah arti penting dari perpustakaan tersebut. Perpustakaan harus terus berupaya untuk dapat menggalakkan budaya membaca untuk masyarakat sehingga masyarakat mendapat banyak informasi sebagai referensi penelitian dan untuk ilmu pengetahuan.

3. Jenis-jenis Perpustakaan

Perpustakaan dapat dibagi menjadi beberapa jenis, sesuai dengan fokus fungsinya masing-masing. Basuki (1991:42-53), membagi perpustakaan dalam sembilan jenis perpustakaan, yaitu:

a. Perpustakaan Internasional

Merupakan perpustakaan yang didirikan oleh dua negara atau lebih atau perpustakaan yang merupakan bagian sebuah organisasi

internasional. Perpustakaan semacam ini baru muncul sekitar tahun-tahun pertama abad ke-20. Contohnya yaitu UN Library di Jenewa, Dag Hammarsjkuld di New York, Perpustakaan Sekretariat ASEAN di Jakarta, dan lain-lain.

b. Perpustakaan Nasional

Merupakan perpustakaan yang berfungsi menyimpan semua bahan pustaka yang tercetak dan terekam yang diterbitkan di suatu negara. Contohnya yaitu Perpustakaan Nasional di Jakarta, Perpustakaan Negara Lenin di Moskow, dan lain-lain.

c. Perpustakaan Umum

Merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum. Yang termasuk kelompok perpustakaan umum adalah perpustakaan wilayah, perpustakaan umum kota, perpustakaan umum kabupaten, perpustakaan umum kecamatan, perpustakaan umum desa, perpustakaan umum untuk masyarakat yang memerlukan media khusus (contoh: perpustakaan untuk tuna netra), perpustakaan umum untuk anggota masyarakat yang memerlukan bacaan khusus karena faktor usia, dan perpustakaan keliling.

d. Perpustakaan Pribadi

Merupakan perpustakaan yang dikelola pihak swasta atau pribadi dengan tujuan melayani keperluan bahan pustaka bagi kelompok, keluarga, atau individu tertentu.

e. Perpustakaan Khusus

Merupakan perpustakaan sebuah departemen, lembaga negara, lembaga penelitian, organisasi massa, militer, industri, maupun perusahaan swasta.

f. Perpustakaan Sekolah

Merupakan perpustakaan yang tergabung pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya.

g. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

h. Dokumentasi

Merupakan aspek informasi dari fungsi kepustakawanan atau fungsi kepustakawanan yang dilakukan secara mendalam, namun terbatas pada jenis pustaka tertentu ataupun pemakai tertentu.

i. Arsip

Merupakan suatu bidang yang tugasnya lebih khusus, yakni menyimpan jenis pustaka serta pemakainya merupakan kelompok yang sedikit banyak homogen. Arsip tidak dapat dipinjamkan, melainkan hanya boleh untuk dibaca ditempat.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Dengan adanya pembagian jenis-jenis perpustakaan, maka perpustakaan tersebut dapat fokus dalam menjalankan fungsinya. Adapun Perpustakaan Umum Kota Malang termasuk dalam jenis perputakaan umum kota, yang dikelola oleh pemerintah kota setempat, yakni kota Malang.

4. Standar Nasional Perpustakaan

Selain standar pelayanan publik, ternyata perpustakaan juga memiliki standar nasional yang wajib dipatuhi oleh perpustakaan. Adapun standar nasional perpustakaan dalam Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tahun 2009 tentang Standar Nasional Perpustakaan melingkupi:

a. Standar koleksi perpustakaan, mencakup jenis, jumlah, pengembangan, pengolahan, perawatan, dan pelestarian lokasi.
b. Standar sarana dan prasarana perpustakaan, harus memenuhi aspek teknologi, ergonomik, konstruksi, lingkungan, efektifitas, efisiensi, dan kecukupan.
c. Standar pelayanan perpustakaan, mencakup sistem layanan (sistem tetutup dan sistem terbuka) dan jenis layanan (jenis layanan teknis dan jenis layanan pemustaka).
d. Standar tenaga perpustakaan, terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Selain itu, perpustakaan dapat memiliki tenaga ahli di bidang perpustakaan.
e. Standar penyelenggaraan perpustakaan, dibedakan berdasarkan jenis dan kepemilikan mencakup standar perpustakaan nasional, perpustakaan pemerintah, perpustakaan propinsi, perpustakaan kabupaten/kota, perpustakaan kecamatan, perpustakaan desa/kelurahan, perpustakaan sekolah/madrasah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus, perpustakaan keluarga, dan perpustakaan pribadi.
f. Standar pengelolaan, mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan perpustakaan.

Standar nasional perpustakaan berfungsi sebagai acuan penyelenggaraan, pengelolaan, dan pengembangan perpustakaan. Standar

ini bertujuan untuk menjamin mutu perpustakaan dalam rangka memberikan pelayanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

D. Kerangka Pemikiran Penelitian

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat. Pelayanan tersebut untuk memnuhi kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, transportasi, dan sebagainya. Adapun salah satu kebutuhan masyarakat adalah pendidikan. Selain mendirikan sekolah, pembangunan perpustakaan juga sangat penting dilakukan dalam rangka mencerdaskan seluruh lapisan masyarakat. Karena perpustakaan merupakan jantung pendidikan, dan di perpustakaan, masyarakat dapat bebas menikmati menggali informasi yang dibutuhkan tanpa melihat umur dan status sosial ekonomi seseorang.

Perpustakaan umum sebagai organisasi publik memiliki peranan strategis untuk turut mendukung mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, munculah perpustakaan umum di setiap daerah guna memberikan pelayanan informasi pengetahuan yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, didalam perpustakaan juga terdapat hasil budaya umat manusia yang sangat tinggi. Dengan adanya perpustakaan, karya sastra, buah pikiran, filsafat, teknologi, peristiwa-peristiwa bersejarah, dan ilmu pengetahuan lainnya dapat dipelajari, dihayati, dan diungkapkan kembali pada masa sekarang. Perpustakaan juga merupakan akar berpijak sekarang untuk kemudian melangkah ke masa depan (Sutarno, 2003:1).

Namun, sungguh disayangkan bahwa masih ada perpustakaan di Indonesia yang belum dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, baik dalam hal fasilitas, maupun layanan-layanan yang ditawarkan. Padahal kualitas layanan perpustakaan sangat berpengaruh terhadap perspektif masyarakat terhadap fungsi perpustakaan tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan proses revitalisasi kualitas layanan untuk mengembalikan peran dan fungsi perpustakaan seperti sedia kala.

Telah dijelaskan secara gamblang tentang peran dan fungsi perpustakaan tersebut, dimana pada intinya peran perpustakaan yaitu untuk menyadarkan masyarakat akan pentingnya budaya membaca untuk pengembangan keterampilan, kepribadian, dan akhlak mereka. Sedangkan fungsi perpustakaan yaitu sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Upaya-upaya revitalisasi sangat beragam, sesuai dengan keadaan yang sedang dihadapi oleh perpustakaan tersebut. Peningkatan pelayanan merupakan hal yang harus dilakukan karena tuntutan kebutuhan masyarakat yang selalu meningkat, perkembangan teknologi, dan globalisasi. Adapun upaya revitalisasi yang dilakukan dapat berupa strategi perubahan dan pengembangan organisasi, perubahan kultur organisasi, penambahan fasilitas, peningkatan kualitas pustakawan dan pegawai dengan pelatihan atau studi banding, penambahan layanan perpustakaan yang dibutuhkan masyarakat, dan lain sebagainya. Menurut Dale Yodar, terdapat sembilan prinsip pelatihan dalam rangka pengembangan pegawai (Hardjanto, 2010:70), yaitu *Individual defferences, relation to job*

analysis, motivation, active participation, selection of trainees, selection of trainer, trainer training, training methods,

Upaya revitalisasi kualitas layanan publik dapat dilihat dari peningkatan kapasitas kelembagaan yang dilakukan oleh perpustakaan umum. Adapun dimensi dari kapasitas kelembagaan yaitu pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, reformasi kelembagaan, modal, dan teknologi. Untuk kondisi layanan, dapat berfokus kepada kualitas layanan publik, yakni yang dikenal dengan *service quality* yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*. Dengan adanya revitalisasi diharapkan peningkatan kualitas layanan yang diberikan dapat maksimal dan memuaskan masyarakat, sehingga semakin banyak masyarakat yang berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan sebagaimana mestinya, dan pada akhirnya perpustakaan dapat eksis kembali.

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu usaha untuk mengumpulkan, mencari, dan menganalisis fakta-fakta mengenai suatu masalah (Hasan, 2002:10). Lebih lanjut Hasan menjelaskan, metode penelitian adalah tata cara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan (Hasan, 2002:22). Kegiatan penelitian dilaksanakan dengan mengumpulkan dan memproses fakta-fakta yang ada, sehingga fakta tersebut dapat dikomunikasikan oleh peneliti dan hasilnya dapat digunakan untuk kepentingan manusia. Metode penelitian mempunyai peran yang penting dalam suatu penelitian, karena akan memberikan jalan ke arah pemecahan masalah yang akan diteliti dan juga akan menentukan hasil dari penelitian tersebut.

A. Jenis Penelitian

Suatu penelitian harus menggunakan metode yang sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang diteliti, agar memperoleh data yang dikehendaki dan relevan dengan permasalahan yang ada. Penelitian ini berusaha menggambarkan secara obyektif suatu keadaan atau fenomena serta mengembangkan konsep dan fakta secara mendalam, dengan jalan mengungkapkan permasalahan yang terjadi melalui fakta-fakta yang ada sesuai dengan rumusan masalah dari penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang berupaya mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap suatu fenomena atau

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

peristiwa yang terjadi, menganalisis data-data tersebut, dan menginterpretasikannya. Adapun tujuan penelitian deskriptif yaitu untuk melukiskan atau menggambarkan suatu fenomena dengan jalan mendeskripsikan secara sistematis sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah penelitian yang akan diteliti. Selain itu, penelitian deskriptif dapat memecahkan masalah secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta yang terjadi.

Menurut Bogdan dan Taylor, Pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2002:3). Masih dalam Moleong (2002:3), menurut Kirk dan Miller, pendekatan kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasannya dan dalam peristilahannya.

Berdasarkan pemikiran-pemikiran diatas, maka dapat diakatakan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan suatu penelitian yang menggambarkan suatu fenomena unik yang dijadikan perhatian dalam usaha uraian yang sistematis, faktual, akurat, dan jelas. Bagi penelitian ini, jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan pilihan yang tepat dan menjadi sangat berguna dalam mendeskripsikan, menguraikan, dan menginterpretasikan permasalahan yang ada dalam penelitian ini, sehingga dapat mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut yang disajikan dalam bentuk tulisan secara

sistematis tentang ”Revitalisasi Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan lingkup langkah awal yang dijadikan sebagai tempat penelitian, kemudian peneliti memperoleh gambaran secara menyeluruh tentang keadaan yang diteliti. Penetapan fokus penelitian bertujuan untuk memberi batasan terhadap permasalahan yang ada agar lebih terarah, tidak meluas, serta relevan dengan obyek penelitian, sehingga memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Moleong (2002:237), tujuan penetapan fokus penelitian yaitu untuk memenuhi kriteria inquiri-eksklusi (masukan dan pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh di lapangan.

Adanya fokus penelitian memungkinkan peneliti untuk mengetahui data mana yang perlu diambil dari data-data yang sedang dikumpulkan. Oleh karena itu, fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data serta mengolahnya menjadi sebuah kesimpulan karena pusat perhatian dari permasalahan-permasalahan yang akan dikaji dan dianalisis menjadi semakin jelas. Dalam penelitian ini akan difokuskan pada hal-hal berikut ini:

1. Upaya revitalisasi kualitas layanan Perpustakaan Umum Kota Malang.
   a. Pengembangan Sumber Daya Manusia
   b. Reformasi Institusi
   c. Modal (dimensi fisik)
   d. Aspek perilaku

2. Kondisi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang setelah melakukan revitalisasi.
   a. *Tangibles* (bukti langsung)
   b. *Reliability* (keandalan)
   c. *Responsiveness* (daya tanggap)
   d. *Assurance* (jaminan)
   e. *Emphaty* (empati)

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana diadakannya suatu penelitian. Penelitian ini, mengambil lokasi di kota Malang. Situs penelitian adalah lokasi atau tempat dimana peneliti menangkap fenomena yang sebenarnya dari obyek yang diteliti guna memperoleh data. Situs penelitian ini yaitu Perpustakaan Umum Kota Malang yang berada di jalan Ijen no. 30A. Alasan peneliti mengambil situs ini yaitu:

1. Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan perpustakaan yang dikelola oleh pemerintah daerah kota Malang.
2. Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan salah satu perpustakaan percontohan di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2008 (http://www.malangkota.go.id).
3. Perpustakaan Umum Kota Malang telah mendapatkan sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada tahun 2006 dan pada tahun 2009

melakukan re-sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (http://www.malangpubliclibrary.blogspot.com).

4. Perpustakaan Umum Kota Malang mempunyai prestasi yang membanggakan. Hingga pada tahun 2010, perpustakaan umum kota Malang mendapat penghargaan tertinggi di bidang pelayanan publik tingkat nasional dari Presiden Republik Indonesia, yakni Citra Pelayanan Prima 2010 (http://www.malangpubliclibrary.blogspot.com).
5. Perpustakaan Umum Kota Malang menjadi perpustakaan referensi dari Perpustakaan Nasional, untuk semua perpustakaan di Indonesia dalam hal program dan pelayanannya.

D. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2006:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data yang akurat dan relevan sangat penting, karena akan diolah menjadi hasil penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber dan jenis data bagi peneliti untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang telah dikemukakan dalam rumusan masalah, dapat dibagi menjadi dua, yakni:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Data primer ini berupa hasil wawancara dan pengamatan antara peneliti dan informan yang sengaja dipilih untuk mendapatkan data-data yang akurat dan relevan dengan rumusan masalah penelitian. Dalam

penelitian ini, data primer berasal dari Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip kota Malang, para staf, dan pustakawan yang terlibat dalam upaya revitalisasi kualitas layanan. Peneliti juga mewawancarai beberapa pengunjung untuk mengetahui tentang kepuasan mereka tentang pelayanan perpustakaan.

2. Data sekunder yaitu data atau fakta pendukung. Data ini diperoleh atau dikumpulkan dari dokumen-dokumen, SK Walikota Kota Malang, serta artikel di internet yang dapat mendukung penelitian ini.

E. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Dengan adanya teknik pengumpulan data, maka peneliti dapat menggunakan cara-cara yang tepat untuk mengumpulkan data yang akurat sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang ada. Adapun teknik dalam pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

   Wawancara merupakan proses tanya jawab yang berlangsung secara lisan. Keterangan yang didapat dari wawancara tersebut akan direkam oleh peneliti. Tujuan wawancara untuk mengumpulkan informasi. Topik wawancara berkaitan dengan rumusan masalah yang telah diuraikan pada Bab I.

2. Pengamatan

Selain wawancara, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan melakukan pengamatan. Pengamatan merupakan suatu proses melihat dengan penuh perhatian terhadap suatu objek. Hal ini dilakukan agar memperoleh gambaran langsung mengenai objek. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan observasi di Perpustakaan Umum Kota Malang dalam rangkaian kegiatan pelayanannya.

3. Dokumentasi

Untuk melengkapi data yang diperoleh peneliti dalam wawancara dan pengamatan, maka dokumentasi penting untuk dilakukan, yaitu dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi penelitian, kemudian mempelajari dokumen-dokumen yang ada yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Menurut Guba & Lincoln dalam Moleong (2002:161), dokumen digunakan dalam penelitian, karena sebagai sumber data, ia bersifat stabil, dapat digunakan sebagai bukti dalam pengkajian, yang sifatnya alamiah sesuai dengan konteks.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. Dalam suatu penelitian, alat pengambil data atau instrumen menentukan kualitas data yang dapat dikumpulkan dan kualitas data tersebut menentukan kualitas penelitiannya, oleh karena itu dalam suatu penelitian, instrumen yang digunakan atau dibuat harus cermat

(Wisadirana, 2005:59). Dalam penelitian deksriptif kualitatif, instrumen yang dapat digunakan yaitu:

1. Peneliti sendiri

   Dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang berhubungan dengan topik penelitian, peneliti merupakan instrumen utama (Moleong, 2002:4). Peneliti mengamati secara langsung serta mencatat dan menganalisa fenomena-fenomena dan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Hal ini sangat memungkinkan karena hanya manusialah yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan.

2. Pedoman wawancara

   Alat ini dibutuhkan untuk membatasi dan mengarahkan peneliti di dalam mencari data-data yang diperlukan dalam penelitian. Dengan adanya pedoman wawancara, memungkinkan peneliti untuk mengetahui data-data apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.

3. Perangkat penunjang

   Meliputi *softcopy*, *flashdisk*, pedoman wawancara, *handphone* (HP), kertas, pena, *tape recorder*.

Berdasarkan uraian poin D, E, dan F, untuk mempermudah melihat proses pencarian data, maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2
Pencarian Data Penelitian

Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan	Instrumen Penelitian
Profil Perpustakaan Umum Kota Malang	Sekunder	Dokumentasi	Softcopy, flashdisk
Upaya Revitalisasi	Primer	Wawancara (Pak Mulyono, Pak Budi, Pak Loys, Pak Slamet, Pak Harmaji)	Pedoman Wawancara, Alat Perekam (HP), Kertas, Pena
Program Layanan	Sekunder	Dokumentasi	Softcopy, flashdisk
Kondisi Pelayanan Setelah Revitalisasi	Primer	Wawancara (Pak Budi, Pak Loys, Pak Slamet, Pak Harmaji)	Pedoman Wawancara, Alat Perekam (HP), Kertas, Pena
Tanggapan Pengunjung Perpustakaan	Primer	Wawancara (Rony, Fera, Nova, Lely, Indah, Pak Didik)	Pedoman Wawancara, Alat Perekam (HP), Kertas, Pena
Statistika Jumlah Peminjaman Buku	Sekunder	Dokumentasi	Softcopy, flashdisk
Statistika Jumlah Koleksi Buku	Sekunder	Dokumentasi	Softcopy, flashdisk
Statistika Perkembangan Anggota	Sekunder	Dokumentasi	Softcopy, flashdisk
Statistika Perkembangan Pengunjung Perpustakaan	Sekunder	Dokumentasi	Softcopy, flashdisk
Hasil IKM Perpustakaan Umum Kota Malang	Sekunder	Dokumentasi	Softcopy, flashdisk
Prestasi dan Penghargaan Perpustakaan Umum Kota Malang	Sekunder	Dokumentasi	Softcopy, flashdisk

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

G. Analisis Data

Menurut Wisadirana (2005:101), analisis data adalah suatu proses kegiatan penyederhanaan data ke dalam bentuk tertentu agar lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data merupakan tahap yang sangat menentukan dalam keseluruhan proses penelitian, hal ini karena analisis data menyangkut kekuatan analisa dan kemampuan dalam mendeskripsikan obyek penelitian.

Analisis data dalam pendekatan kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Adapun tujuan dari analisis data yaitu untuk mengungkapkan data apa yang masih perlu dicari; hipotesis apa yang perlu dikaji; pertanyaan apa yang perlu dijawab; apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi baru; dan kesalahan apa yang harus segera diperbaiki (Usman, 2003:86).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data kualitatif, karena sesuai untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang akan diteliti dan sesuai dengan fokus serta teknik pengambilan data yang ada dalam penelitian peneliti. Menurut Miles and Huberman (1992:15), analisis data kualitatif adalah data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Lebih lanjut, Miles and Huberman (1992:16-19) memaparkan tahapan dalam analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

   Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang direduksi

memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung.

2. Penyajian data

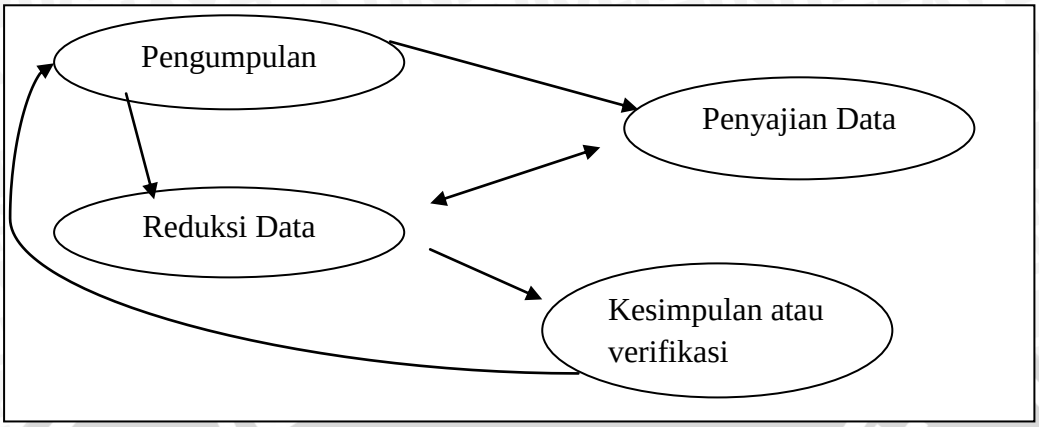
   Sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian, maka akan dapat dipahami tentang apa yang sedang terjadi sehingga memudahkan peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

   Peneliti berusaha menggambarkan data yang dikumpulkan, dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat *tentative*, tetapi dengan bertambahnya data melalui penarikan kesimpulan secara terus menerus dapat ditarik kesimpulan yang benar. Oleh karena itu, verifikasi data dalam metodologi penelitian kualitatif ini harus dilakukan terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yakni merupakan validasinya.

Analasis data model interaktif ini mempunyai tiga komponen seperti yang telah dijelaskan diatas, dimana ketiga komponen atau tahapan ini saling berkaitan. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 1
Bagan Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman, 1992:20

Melihat dari uraian diatas, maka dalam penelitian ini, setiap data yang diperoleh mengenai revitalisasi kualitas layanan Perpustakaan Umum Kota Malang, akan dianalisis mengunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, yaitu dengan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Ketiga tahapan tersebut dilakukan demi memperoleh hasil penelitian yang memuaskan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Malang

Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang berada dalam lingkup pemerintah Kota Malang. Oleh sebab itu, perlu diketahui gambaran umum tentang Kota Malang.

a. Sejarah Kota Malang

Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum direncanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya, Ijen Boulevard kawasan sekitarnya. hanya dinikmati oleh keluarga- keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

Sejalan perkembangan tersebut di atas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawaannya. Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan.

b. Sekilas Sejarah Pemerintahan Kota Malang

Berikut runtutan sejarah Kota Malang (www.malangkota.go.id):

1. Malang merupakan sebuah kerajaan yang berpusat di wilayah Dinoyo, dengan rajanya Gajayana.
2. Tahun 1767 Kompeni Hindia Belanda memasuki kota.
3. Tahun 1821 kedudukan Pemerintah Belanda di pusatkan di sekitar kali Brantas.
4. Tahun 1824 Malang mempunyai Asisten Residen.

5. Tahun 1882 rumah-rumah di bagian barat kota di dirikan dan kota didirikan alun-alun di bangun.
6. Tanggal 1 April 1914 Malang di tetapkan sebagai Kotapraja.
7. Tanggal 8 Maret 1942 Malang diduduki Jepang.
8. Tanggal 21 September 1945 Malang masuk Wilayah Republik Indonesia.
9. Tanggal 22 Juli 1947 Malang diduduki Belanda.
10. Tanggal 2 Maret 1947 Pemerintah Republik Indonesia kembali memasuki Kota Malang.
11. Tanggal 1 Januari 2001, menjadi Pemerintah Kota Malang.

c. Gelar yang Disandang Kota Malang

1. *Paris of Java*

   Karena kondisi alamnya yang indah, iklimnya yang sejuk dan kotanya yang bersih, bagaikan Kota Paris-nya Jawa Timur.

2. Kota Pesiar

   Kondisi alam yang elok menawan, bersih, sejuk, tenang dan fasilitas wisata yang memadai merupakan ciri-ciri sebuah kota tempat berlibur.

3. Kota Peristirahatan

   Suasana kota yang damai sangat sesuai untuk beristirahat, terutama bagi orang dari luar Kota Malang, baik sebagai turis maupun dalam rangka mengunjungi keluarga.

4. Kota Pendidikan

Situasi kota yang tenang, penduduknya ramah, harga makanan yang relatif murah dan fasilitas pendidikan yang memadai sangat cocok untuk belajar/menempuh pendidikan.

5. Kota Militer

Terpilih sebagai Kota Kesatrian. Di Kota Malang ini didirikan tempat pelatihan militer, asrama dan mess perwira disekitar lapangan Rampal, dan pada jaman Jepang dibangun lapangan terbang Sundeng di kawasan Perumnas sekarang.

6. Kota Sejarah

Sebagai kota yang menyimpan misteri embrio tumbuhnya kerajaan-kerajaan besar, seperti Singosari, Kediri, Mojopahit, Demak dan Mataram. Di Kota Malang juga terukir awal kemerdekaan Republik bahkan Kota Malang tercatat masuk nominasi akan dijadikan Ibu Kota Negara Republik Indonesia.

7. Kota Bunga

Cita-cita yang merebak dihati setiap warga kota senantiasa menyemarakkan sudut kota dan tiap jengkal tanah warga dengan warna warni bunga.

d. Visi dan Misi Pemerintah Kota Malang

Pemerintah Kota Malang dalam pelaksanaan pembangunan berpedoman pada RPJM Daerah dimana didalamnya termuat VISI Kota Malang, yaitu:

"Terwujudnya Kota Malang sebagai kota pendidikan yang berkualitas, kota sehat dan ramah lingkungan, kota pariwisata yang berbudaya, menuju masyarakat yang maju dan mandiri"

Kota Pendidikan yang Berkualitas, mengandung makna bahwa pembangunan Kota Malang diarahkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dalam arti yang luas yaitu : Penyelenggaraan pendidikan pada semua jenjang di Kota Malang harus memiliki kualitas tinggi; Penyelenggaraan pendidikan diarahkan untuk menghasilkan SDM yang memiliki keunggulan kompetitif dalam hal penguasaan, pemanfaatan dan pengembangan IPTEK, serta memiliki wawasan global dengan kearifan lokal (berbudi pekerti luhur); kebijakan pemerintah Kota diarahkan pada kebijakan-kebijakan yang berpihak kepada kepentingan pendidikan dalam arti luas, yang meliputi; (1) peningkatan kapasitas SDM pemerintah kota sebagai pengemban fungsi pelayanan publik; (2) peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan di semua level melalui pengembangan SDM dan kelembagaan; (3) membuka akses seluas-luasnya kepada seluruh lapisan masyarakat, khususnya kepada masyarakat yang kurang/tidak mampu secara ekonomi, untuk dapat menuntut ilmu melalui jalur formal (sekolah).

Kota Sehat dan Ramah Lingkungan, mengandung makna bahwa pembangunan di Kota Malang diarahkan untuk mewujudkan kota yang sehat dan berwawasan lingkungan. Pengertian kota sehat dan

ramah lingkungan adalah sebagai berikut : Kota sehat adalah kota yang memiliki kualitas lingkungan fisik dan sosial kemasyarakatan yang baik sehingga menjadi kota yang memberikan rasa aman, nyaman dan sehat bagi warga kotanya (*City fit to live in*); Kota yang ramah lingkungan adalah kota yang dalam melaksanakan pembangunan selalu memperhatikan kelestarian daya dukung lingkungan.

Kota Pariwisata yang Berbudaya, mengandung makna bahwa pembangunan di Kota Malang diarahkan untuk mewujudkan Kota Malang sebagai kota tujuan wisata dengan tetap melestarikan budaya khas malangan. Pengertian Kota Pariwisata yang berbudaya adalah sebagai berikut : Kota pariwisata adalah kota yang menjadi tujuan wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Obyek wisata yang akan dikembangkan adalah obyek wisata pendidikan, wisata sejarah, wisata belanja maupun wisata lainnya; Kota pariwisata yang berbudaya adalah kota pariwisata yang tetap melestarikan budaya khasnya beserta nilai-nilai yang dikandungnya.

Menuju Masyarakat yang Maju dan Mandiri, mengandung makna bahwa tujuan pembangunan yang akan dilakukan adalah untuk mewujudkan masyarakat Kota Malang yang maju dan mandiri. Pengertian masyarakat yang maju dan mandiri adalah sebagai berikut : Masyarakat yang maju adalah masyarakat yang maju dalam penguasaan ilmu dan teknologi, maju dalam derajat kesehatannya dan

maju dalam mengembangkan budaya dan pariwisatanya; Masyarakat yang mandiri adalah masyarakat yang mampu membiayai sendiri semua kebutuhan dan aktifitas yang dilakukannya.

Dalam rangka mewujudkan VISI Kota malang, maka dirumuskan upaya-upaya yang akan dilaksanakan ke dalam MISI Kota Malang Tahun 2009-2013, sebagai berikut:

1. Mewujudkan dan Mengembangkan Pendidikan yang Berkualitas;
2. Mewujudkan Peningkatan Kesehatan Masyarakat;
3. Mewujudkan Penyelenggaraan Pembangunan yang Ramah Lingkungan;
4. Mewujudkan Pemerataan Perekonomian dan Pusat Pertumbuhan Wilayah Sekitarnya;
5. Mewujudkan dan Mengembangkan Pariwisata yang Berbudaya;
6. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima.

e. Dinas-Dinas Kota Malang

1. Dinas Pendapatan Daerah
2. Dinas Pasar
3. Dinas Komunikasi dan Informatika
4. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
5. Dinas Ketenagakerjaan dan Sosial
6. Dinas Perindustrian dan Perdaganan
7. Dinas Pendidikan
8. Dinas Kesehatan

9. Dinas Perhubungan
10. Dinas Pertanian
11. Dinas Kebersihan dan Pertamanan
12. Dinas Pekerjaan Umum
13. Dinas Perumahan
14. Dinas Koperasi dan UKM
15. Dinas Kepemudaan dan Olahraga
16. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

f. Badan dan Kantor Pemerintah Kota Malang

1. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah
2. Satuan Polisi Pamong Praja
3. Inspektorat
4. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
5. Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Masyarakat
6. Badan Kepegawaian Daerah
7. Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat
8. Badan Lingkungan Hidup
9. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

2. Gambaran Umum Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Berdasarkan gambaran umum Kota Malang diatas, pada bagian badan dan kantor pemerintah Kota Malang, terdapat Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, yang merupakan perpustakaan

yang diteliti oleh peneliti, berikut adalah gambaran umum dari Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

a. Lokasi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Lokasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip berada di Jl. Ijen 30A Malang, telp (0341) 362005, fax (0341) 335686, email *perpustakaan@malangKota.go.id* , website *digilib.malangKota.go.id* . Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang ini terletak di tengah kota yang strategis, berdekatan dengan komplek perumahan, kampus, perguruan tinggi negeri dan swasta serta pendidikan sekolah tingkat dasar maupuin menengah, menempati gedung berlantai tiga dengan luas 3.000 meter persegi diatas sebidang tanah seluas 2.592 meter persegi. Dan dibangun diareal seluas 2.487 meter dengan luas bangunan 234 meter, terdiri dari tiga lantai.

Lantai pertama dipergunakan untuk : Ruang Kepala Kantor, Ruang Tata Usaha, Ruang Layanan Anak, Layanan Fotocopi, Layanan Keanggotaan, Layanan Informasi dan Pengaduan, Layanan Penitipan Barang, Kantin, Mushola Lobby, dan Ruang Toilet. Lantai kedua dipergunakan untuk : Ruang Referensi, Ruang Seksi Pengembangan dan Kerja Sama, Ruang Seksi Akuisisi, Deposit, dan Pengolahan, Ruang Koleksi Umum, Ruang Seksi Layanan dan Informasi, Ruang Pengolahan Bahan Pustaka, Layanan Sirkulasi, Layanan Pengembalian/Perpanjangan, Layanan Peminjaman, dan Toilet. Lantai

ketiga dipergunakan untuk : Ruang Pustakawan, Ruang Diskusi, Ruang Aula dan Ruang Dewan Pendidikan Kota.

b. Sejarah Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Gedung yang terletak di Jl. Ijen no.30A Malang ini merupakan sumbangan dari OPS Rokok kretek Bentoel dan selesai dibangun tanggal 17 Agustus 1965 yang selanjutnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kota Malang. Sedangkan peresmiannya dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kota Malang pada tanggal 17 Agustus 1966. Pembangunan tersebut karena Kota Malang membutuhkan perpustakaan untuk memberikan fasilitas pada masyarakat. Oleh karena itu, gedung tersebut dipergunakan sebagai kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Pada tangggal 22 Mei 1972 Kantor Perpustakaan Malang diresmikan menjadi Perpustakaan Umum Pusat Kota Malang oleh Bapak WaliKota Kepala Daerah dengan dihadiri oleh Ketua DPRD dan instansi dari pemerintahan serta pihak swasta. Berdasarkan SK Walikota tanggal 2 Oktober 1972 No. 64/U/1972 tentang Penghentian Pengurusan oleh Bagian Hukum/DPRD maka untuk sementara Perpustakaan Umum Pusat ditangani oleh seksi dari bagian administrasi umum.

Pada saat ini, Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang telah ditetapkan sebagai lembaga atau perangkat daerah berdasarkan Perda Kota Malang No. 7 Tahun 2008 tentang Tata kerja

Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, dan Lembaga Teknis Daerah. Kemudian ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan WaliKota Malang No. 69 tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah, maka penanganan perpustakaan tersebut menjadi tugas pokok dan fungsi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Pada akhir 2003 Gedung Perpustakaan Umum dibangun kembali untuk memenuhi standar perpustakaan umum yang modern dan diresmikan pada tanggal 23 Desember 2004 oleh WaliKota Malang.

Sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar tahun 1945 bahwa pemerintah berkewajiban untuk mecerdaskan kehidupan bangsa, maka Pemerintah Kota Malang telah melaksanakan berbagai program untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pendidikan. Hal ini tercermin pada motto Kota Malang yaitu “Tri Bina Citra” yang artinya Kota pendidikan, Kota industri, dan Kota pariwisata. Perkembangan Kota Malang dalam sektor pendidikan sangat pesat sehingga Kota Malang disebut sebagai Kota pendidikan bahkan telah dideklarasikan sebagai Kota Pendidikan Internasional. Salah satu indikator Kota Pendidikan Internasional yaitu dibangun Perpustakaan Umum Kota Malang yang representatif dilengkapi dengan sarana dan prasarana. Perhatian Pemerintah Kota Malang terhadap perkembangan perpustakaan sangat besar. Hal ini

terlihat dari fisik gedung Perpustakaan Umum Kota Malang yang telah direnovasi dan terletak di jantung Kota serta memberikan anggaran (APBD) yang cukup besar.

Peranan Perpustakaan Umum Kota Malang dalam percepatan peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat besar, karena Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan pusat pembelajaran informal dari berbagai disiplin ilmu dan ketrampilan. Masyarakat Kota malang telah memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia seperti media cetak, media elektronik, media rekam serta mengikuti kegiatan-kegiatan yang telah diprogramkan.

c. Visi, Misi, dan Motto Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

1. Visi:

   Menjadikan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah sebagai pusat pembelajaran masyarakat, pusat pengembangan informasi dan pusat arsip Kota Malang.

2. Misi :

   a) Mendorong masyarakat untuk belajar (learning society) menuju masyarakat madani yang sadar informasi;

   b) Meningkatkan kualitas jasa perpustakaan dan informasi kearsipan baik untuk masyarakat maupun institusi;

c) Meningkatkan pembinaan, pengembangan, serta pendayagunaan berbagai jenis perpustakaan dan cara kearsipan;

d) Menyelamatkan, memelihara, dan mengamankan arsip sebagai sarana informasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang accountable;

e) Menarik, memelihara, dan melestarikan karya cetak dan karya rekam hasil budaya bangsa, khususnya karya budaya daerah Kota Malang.

3. Motto:

"Pelayanan Sepenuh Hati dan Peningkatan Berkelanjutan".

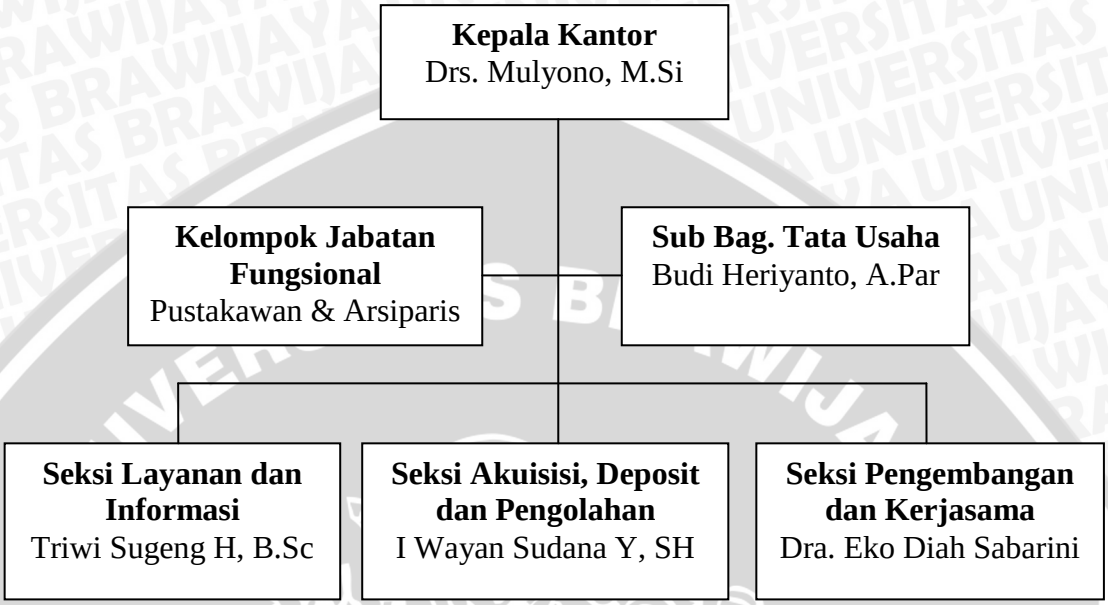
Pelayanan Sepenuh Hati: Senantiasa mengedepankan empati, ketulusan hati dan kesungguhan dalam melayani publik.

Peningkatan Berkelanjutan: Senantiasa melakukan perbaikan terus menerus demi kepuasan publik.

d. Struktur Organisasi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Setiap organisasi pastinya memiliki susunan struktur organisasi untuk mempermudah melakukan kegiatan mereka agar sesuai dengan posisi dan kewenangan masing-masing. Berikut adalah gambaran umum dari struktur organisasi Perpustakaan Umum Kota Malang.

Gambar 2
Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kota Malang



Sumber: Profil Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

e. Tupoksi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip (Peraturan WaliKota Malang No. 69 Tahun 2008).

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan;
2. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) di bidang perpustakaan;
3. Pelaksanaan pelestarian bahan pustaka karya cetak dan karya rekam daerah;
4. Pelaksanaan kerjasama kepustakaan dengan instansi yang lain;
5. Pelaksanaan pembinaan pengelolaan bahan pustaka di lingkungan Pemerintah Daerah;

6. Pelaksanaan penyusunan bibliografi daerah, katalog induk daerah, bahan rujukan berupa indeks, bibliografi subyek, abstrak dan literatur sekunder lainnya;
7. Pengadaan, pengumpulan/penyimpanan, pelestarian dan penyajian bahan pustaka karya cetak serta karya rekam daerah;
8. Pelaksanaan pelayanan perpustakaan pada masyarakat;
9. Pembinaan teknis perpustakaan masyarakat dan sekolah;
10. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
11. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
12. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
13. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang perpustakaan;
14. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan;
15. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah;
16. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;
17. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;

18. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh WaliKota sesuai tugas dan fungsinya.

f. Profesionalisme Layanan

Slogan pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang adalah *"Senyum, Sapa, Sigap, Simpatik dan Empati"*. Slogan tersebut mempunyai arti masing-masing, yaitu:

1. *Senyum*: dalam melayani publik setiap petugas hendaknya murah senyum;
2. *Sapa*: selalu ramah dan bersahabat dalam melayani publik;
3. *Sigap*: dalam melayani setiap petugas harus cermat, teliti, tegas dan tidak berbelit-belit;
4. *Simpatik*: setiap petugas tampil rapi, sopan dan menjunjung tinggi etika serta nilai-nilai yang ada di masyarakat;
5. *Empati*: senantiasa mengedepankan rasa kepedulian dan keberpihakan akan kepentingan publik dalam melakukan pelayanan.

g. Janji Layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

1. Memberikan layanan prima terhadap pemustaka
2. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif
3. Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai tugas dan tanggung jawabnya
4. Bertindak jujur, disiplin, proporsional dan profesional
5. Bertindak adil dan tidak diskriminatif

6. Peduli, teliti dan cermat
7. Bersikap ramah dan bersahabat
8. Bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit
9. Transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif

h. Sistem Pelayanan Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

1. Jam Layanan:

Senin – Jumat	: 08.00– 20.00 WIB
Sabtu	: 09.00– 16.00 WIB
Minggu dan Hari Libur Nasional	: 09.00– 15.30 WIB

Kecuali Hari Libur Keagamaan Tutup.

2. Fasilitas Layanan:

Melayani Layanan Dasar Perpustakaan:

1. Layanan Keanggotaan
2. Layanan Peminjaman Buku
3. Layanan Fotocopy
4. Layanan Pengembalian atau Perpanjangan Buku
5. Layanan Baca di tempat
6. Layanan Penitipan Barang (locker)
7. Layanan Kunjungan Berkelompok/Rombongan
8. Layanan Audio Visual
9. Layanan Perpustakaan Keliling

10. Layanan Penelusuran Arsip

Layanan Inovatif:

11. Layanan Mendongeng untuk anak (story telling)
12. Layanan Magang (PKL) / Penelitian bagi pelajar atau mahasiswa
13. Layanan Free Internet dan Fasilitas Hotspot
14. Layanan Pemutaran Film
15. Layanan Pembinaan Pengelolaan Perpustakaan
16. Layanan Pelaksanaan Seminar, Workshop, Sarasehan
17. Layanan Pelaksanaan Pameran dan Pelestarian Seni Budaya

Tabel 3
Waktu Layanan Perpustakaan Umum Kota Malang

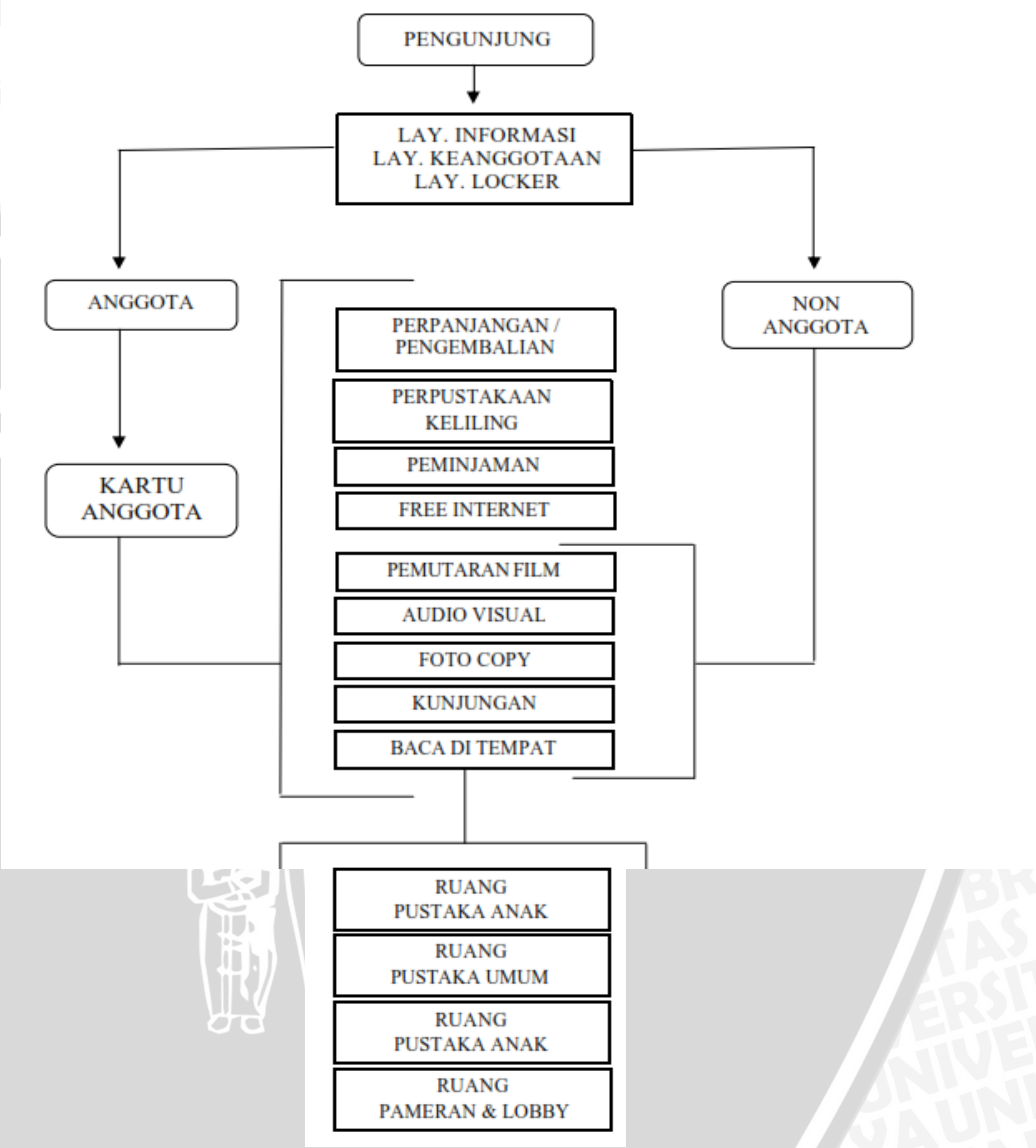
Nomor	Jenis Layanan	Waktu
1	Keanggotaan	Maks. 15 menit
2	Peminjaman Buku	Maks. 1 menit
3	Ijin Penggandaan Bahan Pustaka	Maks. 5 menit
4	Pengembalian/Perpanjangan Buku	Maks. 1 menit
5	Kunjungan Berkelompok/Rombongan	Maks. 1 hari
6	Mendongeng (Story Telling)	Maks. 1 hari
7	Audio Visual	Maks. 1 hari
8	Perpustakaan Keliling	Maks. 3 hari
9	Free Internet	Maks. 1 menit
10	Penitipan Barang (Locker)	Maks. 1 menit
11	Pembinaan Pengelola Perpustakaan	Maks. 3 hari
12	Fasilitasi Seminar, Workshop, Sarasehan dan Exhibition	Maks. 1 hari
13	Fasilitasi Pameran dan Pelestarian Budaya	Maks. 1 hari

Sumber: Profil Citra Pelayan Publik Perpustakaan Umum Kota Malang 2010

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

3. Alur Layanan

Gambar 3
Diagram Alur Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang



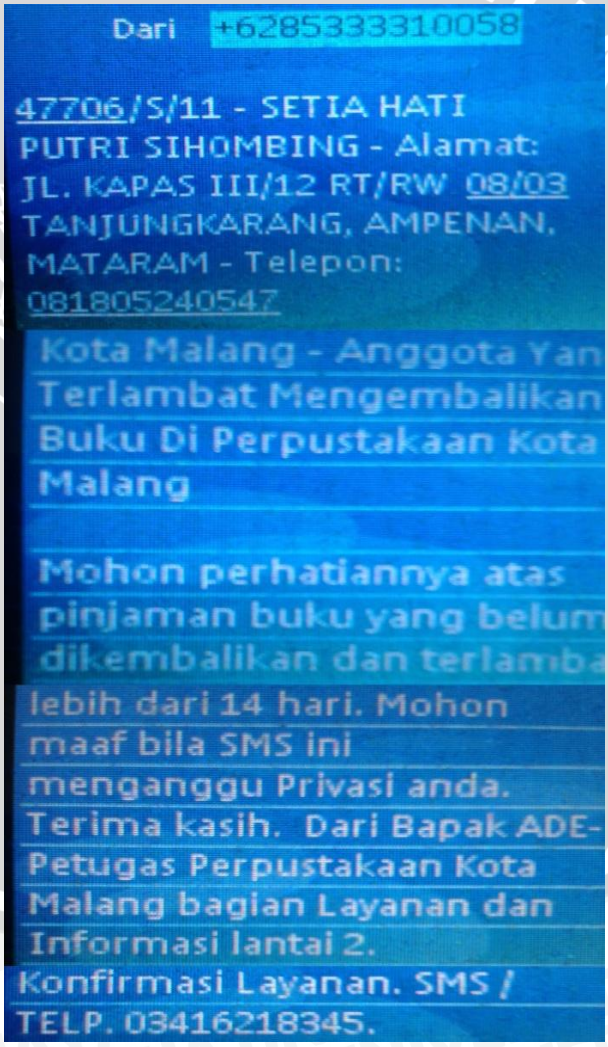
Sumber: Lampiran Keputusan Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang Nomor: 065/07.1/35.73.502/2009

4. Layanan SMS Center

Untuk Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang, ketik LAYANAN kirim ke 081 555 690 100. Untuk Informasi Kegiatan

Perpustakaan Umum Kota Malang, ketik INFO kirim ke 081 555 690 100. Selain itu, apabila ada anggota perpustakaan yang terlambat mengembalikan buku yang dipinjam lebih dari 14 hari, maka mendapatkan sms dari nomor 085 333 310 058, seperti pada gambar dibawah ini.

Gambar 4
Contoh Layanan SMS
Peringatan Keterlambatan Pengembalian Buku



Sumber: Hasil olahan Peneliti

5. Jumlah koleksi buku

Jumlah koleksi buku Perpustakaan Umum Kota Malang meningkat tiap tahunnya. Pada tahun 2006, jumlah koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Umum Kota Malang yaitu 71.748 eksemplar. Kemudian jumlah tersebut meningkat menjadi 87.305 eksemplar pada tahun 2007. Pada tahun 2008, jumlah koleksi mengalami kenaikan kembali mencapai 105.200 eksemplar. Pada tahun 2009 dan 2010, masing mengalami kenaikan menjadi 113.951 dan 123.217 eksemplar. Sekarang pada tahun 2011, jumlah koleksi buku yang dimiliki Perpustakaan Umum Kota Malang menjadi 129.469 eksemplar. Gambaran jumlah koleksi dapat dilihat dari gambar grafik di bawah ini.

Gambar 5
Grafik Jumlah Koleksi Perpustakaan Umum Kota Malang per Tahun

Sumber: Profil Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

i. Kuantitas dan Kualitas Sumber Daya Manusia

Jumlah pegawai keseluruhan 39 orang dan berdasarkan status kepegawaiannya adalah:

1. Pejabat Struktural : 5 orang
2. Staf PNS : 26 orang
3. Pustakawan : 7 orang
4. Tenaga Kontrak : 1 orang

Spesifikasi Tugas Layanan :

1. Kepala Kantor dan Pejabat Struktural : 5 orang
2. Layanan Keanggotaan : 2 orang
3. Layanan Informasi dan Pengaduan : 1 orang
4. Layanan Penitipan Barang : 2 orang
5. Layanan Ruang Baca Anak : 2 orang
6. Layanan Ruang Baca Referensi : 2 orang
7. Layanan Sirkulasi : 5 orang
8. Layanan Pengembalian/Perpanjangan : 1 orang
9. Layanan Peminjaman : 2 orang
10. Layanan Free Internet : 1 orang
11. Layanan Perpustakaan Keliling : 6 orang
12. Administrasi Umum/Tata Usaha : 2 orang
13. Pengembangan dan Kerjasama : 2 orang
14. Akuisisi, Deposit dan Pengolahan : 3 orang
15. Kebersihan dan Rumah Tangga : 2 orang

Kualitas SDM Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dapat dilihat dari tabel kompetensi dibawah ini.

Tabel 4
Kualitas Sumber Daya Manusia Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

No.	Jabatan	Kompetensi
1	Kepala Kantor - Drs. Mulyono,M.Si.	– S1 – S 2 – Lpjt Tk III Th 1988 – Sepada Th 1993 – Adumla Th 1996 – Diklatpim Tk III Th 2003 – Diklatpim Tk II Th 2009
2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha - Budi Heryanto, A.Par	– D IV – Diklat Pra Jabatan & Latsarmil – Diklatpim IV – Workshop Motivasi & Team Building – Manajemen Aset – Optimalisasi Fungsi & Peran Perpusdokinfo – Teknis Perpustakaan Digit
3	Kepala Seksi Pelayanan dan Informasi - Triwi Sugeng Hermanto, Bc. Hk	– Sarjana Muda – Diklat Manajemen Proyek – Diklat Pembauran Bangsa Tingkat RT/RW Se Jawa Timur – Diklat Adum – Diklat Pra Jabatan & Latsarmil
4	Kepala Seksi Pengolahan dan Deposit - I Wayan Sudana Yasa, SH	– Sarjana Hukum – Diklatpim Tk IV – Diklat Pra Jabatan & Latsarmil – Kesetaraan & Pengarusutamaan gender
5	Kepala Seksi Pengembangan - Dra. Eko Diah Sabarini	– Sarjana Ekonomi – Diklatpim Tk IV – Diklat Pra Jabatan & Latsarmil
6	Pemegang Kas / Bendahara - Sari Fatmawati, SE	– S1 Ekonomi Manajemen – Diklat Bendaharawan Daerah – Kursus Bendaharawan Daerah – Diklat Pra Jabatan

7	Pengadministrasi Umum Sri Rahayu	SLTA
8	Bagian Umum dan Rumah Tangga, Caraka – Slamet Riyanto	– SLTA – SIM C – Diklat Pra Jabatan
9	Bendaharawan Barang dan Teknisi IT - Andi Eko Hendriyanto	– S1 Teknik Elektro – Diklat Pra Jabatan
10	Penyusunan Program dan Kepegawaian Dan Pelaksana Layanan Pendaftaran – Andriana Sudaryanti	– D3 Akuntasi – Diklat Pra Jabatan – Diklat Pengelolaan Perpustakaan
11	Pramu Kantor – Sugianto	– SD – Diklat Pra Jabatan
12	Pengemudi dan Pelaksana Layanan Perpustakaan Keliling/Mobil Pintar - Miseri	– SLTA – SIM B – Diklat Pra Jabatan – Bimtek Pemegang Barang – Kursus Mengemudi
13	Pengemudi dan Pelaksana Layanan Perpustakaan Keliling/Mobil Pintar - Lis Purnawan	– STM – SIM A – Diklat Pra Jabatan
14	Pelaksana Layanan Perpustakaan Keliling/Mobil Pintar - Kusnadi	– SMEA – Diklat Pra Jabatan
15	Pelaksana Layanan Perpustakaan Keliling/Mobil Pintar - Tri Agus	– SLTA – Diklat Prajabatan
16	Pengemudi dan Pelaksana Layanan Motor Pintar - Muchamad Muchlis	– SLTA – SIM C – Diklat Pra Jabatan – Diklat Pembinaan Perpustakaan Desa – TOT Umum
17	Pengemudi dan Pelaksana Layanan Motor Pintar - Arif Wahyu Hidayat	– Sarjana Pendidikan – SIM C – Diklat Pra Jabatan – Diklat Pembinaan Perpustakaan Desa – TOT Umum
18	Petugas Penitipan Barang/Locker - Wahyudi	– SMP – Diklat Pra Jabatan
19	Pelaksana Pelayanan Perpustakaan (Pengembalian) – Ayuna Dwi Praptiwi	– SMK Akuntasi – Proses Kuliah Jurusan Hukum – Diklat Pra Jabatan – Diklat Penanganan Bencana Alam
20	Pelaksana Pelayanan	– SLTA

	Perpustakaan (Peminjaman) - Lilik Kurniawati	– Diklat Pra Jabatan
21	Pelaksana Pelayanan Perpustakaan (Koleksi Umum/Sirukulasi) - Ade Handayanono, BSc	– Sarjana Manajemen Keuangan – Diklat Pra Jabatan – Penataran Koperasi Bagi PPL – Pembinaan Bimbingan Tehnis Pengelolaan dan Penataran Sistem Tata Kearsipan – Pemntapan Administrasi Pendataan Potensi Hansip Bagi Kawali Hansip Kecamatan – Kursus Bendaharawan Daerah Angkatan II – Pelatihan Komputer
22	Pelaksana Pelayanan Perpustakaan (Koleksi Umum/Sirkulasi) - M. Daimul Iksan	– S1 Kependidikan – Diklat Pra Jabatan
23	Pelaksana Pelayanan Perpustakaan (Koleksi Anak) – Bofa Dewi	– SLTA – Diklat Pra Jabatan
24	Pelaksana Pelayanan Perpustakaan Anak – Hansah Rudi	– SLTA – Diklat Pra Jabatan – Manajemen Informasi Aset
25	Pelaksana Pelayanan Perpustakaan (Koleksi Referensi) – Endah Sriati	– SLTA – Diklat Pra Jabatan
26	Pustakawan Dan Pengolah Bahan Pustaka – Yunita Rahma Devi, S.Si	– S1 (Penyetaraan Pustakawan) – Diklat Pustakawan Tingkat Ahli – Diklat Program Aplikasi Komputer Monografi Kecamatan – Pelatihan Komputer Dasar Bidang Pemrograman – Bimtek TOT Perpustakaan – Legal Drafting Course
27	Pustakawan – Adhi Kristanto, S.Pd	– Sarjana Pendidikan Jurusan Bahasa Inggris – Sedang Kuliah S2 – Diklat Pustakawan Tingkat Ahli (Penyetaraan) – Pelatihan Pemanfaatan Jaringan Informasi dan Komunikasi
28	Pustakawan Dan Pengolah Bahan	– D3 Perpustakaan & Informasi

	Pustaka – Sri Martiningsih S., A.Md	– Diklat Pra Jabatan – Diklat Penanganan Bencana Alam – Orientasi Gender
29	Pustakawan Dan Sungram – Fedy Lois Subagyo, A.Md	– D3 Teknisi Perpustakaan – Diklat Pra Jabatan – Diklat Penanganan Bencana Alam – Diklat Pemanfaatan Jaringan Informasi dan Komunikasi – Bimtek Tenaga Pengelola Perpustakaan – Diklat ISO 9001:2000 – Diklat Pembinaan Perpustakaan Desa – Public Service – Tutor Rumah Pintar, Mobil Pintar, Motor Pintar
30	Pustakawan – Santoso Mahargono, A.Md	– D3 Teknisi Perpustakaan – Teknis Perpustakaan Digital (e –Library)
31	Pustakawan dan Pelaksanan Layanan Referensi – Dra. Relly Hermien Soeharini, Msi	– S1 – S2 – Diklat Prajabatan
32	Pustakawan dan Diperbantukan Ajudan Walikota Malang – Susana Yulli Sriwahyuni, A.Md	– D3 Teknisi Perpustakaan – Teknis Perpustakaan Digital (e –Library)
33	Restorasi Dan Pengemudi - Fadlil	– SLTA
34	Pengolah Bahan Pustaka – Etty Yuniati	– D3 – Diklat Pra Jabatan – Bendaharawan PNPB – Pengadaan Barang dan Jasa
35	Pengolah Bahan Pustaka – Inggrid Sylvia Tielman	– SLTA – Diklat Pra Jabatan
36	Pengolah Bahan Pustaka – Suprihatin	– SLTA – Diklat Pra Jabatan
37	Pengadministrasi Umum (Seksi Pengembangan) – Dicky Aprijoso	– SLTA – Diklat Pra Jabatan Tk II
38	Pengadministrasi Umum (Seksi Pengembangan) – Halik Asrofin	– SLTA – Diklat Pra Jabatan – Diklat ISO 9001:2000 – Diklat Pembinaan Perpustakaan Desa – Diklat Penguatan TBM da TBM @Mall – Diklat Publik Servie

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

		– Diklat TOT
39	Penata Arsip – Harmadji	– SLTA – Lokakarya, Pembinaan, Evaluasi & Monitoring Perpustakaan – Teknis Pembinaan Perpustakaan Keliling & Desa – Penataran Petugas Perpustakaan Kab/Kota – Arsiparis – Humas

Sumber: Pengadministrasi Umum (Seksi Pengembangan), Bapak Halik Asrofin

B. Penyajian Data

1. Upaya revitalisasi yang dilakukan Perpustakaan Umum Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Bila melihat pada gambaran umum diatas, Kota Malang mendapat julukan sebagai kota pendidikan. Selain itu di dalam visi dan misi Kota Malang juga tertulis untuk meningkatkan pendidikan. Perpustakaan Umum Kota Malang sangat menyadari bahwa perpustakaan merupakan jantung pendidikan, apalagi Kota Malang disebut sebagai Kota Pendidikan. Hal ini senada dengan penuturan dari bapak Mulyono selaku Kepala Kantor Perpustakaan, yang menyatakan bahwa:

> "Sesungguhnya salah apabila orang berpikir bahwa perpustakaan harus dikesampingkan. Karena dimanapun dunia pendidikan itu ada, sebetulnya perpustakaan itu adalah jantung pendidikan." (wawancara, hari Selasa, tanggal 6 Desember 2011, pukul 15.38 WIB, di ruang TU)

Karena perpustakaan merupakan jantung pendidikan, maka perpustakaan saat ini harus berubah. Seperti perkataan bapak Budi selaku kepala TU Kantor Perpustakaan, yang mengatakan,

> "Pada jaman dulu, perpustakaan tidaklah penting. Masih sekedarnya, yang penting ada perpustakaan. Namun berbeda dengan saat ini, dimana Kota Malang mendapat julukan sebagai Kota Pendidikan, sehingga perpustakaan sebagai jantung pendidikan harus lebih maju." (wawancara, hari Senin, tanggal 21 Nopember 2011, pukul 10.00 WIB, di ruang TU)

Oleh sebab itu, Perpustakaan Umum Kota Malang melakukan upaya revitalisasi, guna meningkatkan kualitas layanannya. Adapun bapak Loys, selaku pustakawan, mengatakan bahwa,

> "Aspek untuk maju banyak sekali, tergantung sasaran kita. Apakah perpustakaan ini berada di kota atau di desa. Sehingga upaya-upaya yang dilakukan juga berbeda. Untuk perpustakaan ini, karena berada di kota, maka ada tiga hal yang kami lakukan. Pertama, kita memperbagus gedungnya, yang kedua adalah isinya, baru pelayanan yang ketiga." (wawancara, hari Senin, tanggal 12 Desember 2011, pukul 08.51 WIB, di ruang kerjanya)

Berdasarkan penuturan dari bapak Loys di atas, jika lebih diuraikan, maka upaya perubahan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang, yaitu:

a. Melakukan renovasi besar-besaran pada bangunan fisik perpustakaan.

   Renovasi ini dimulai tahun 2003 dan didukung sepenuhnya oleh Walikota Kota Malang.

   > "Walikota mendukung perpustakaan untuk maju. Awalnya memang bagaimana perpustakaan dapat menjadi ikon Kota Malang. Dimana-mana perpustakaan ada di belakang, sekarang kita mulai membuat perpustakaan menjadi di depan. Jadi memang ada dorongan dari Walikota dan dukungan dari staf-staf perpustakaan

juga." (bapak Loys, wawancar hari Senin, tanggal 12 Desember 2011, pukul 08.51 WIB, di ruang kerjanya).

Renovasi gedung merupakan langkah awal yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang untuk menarik minat masyarakat. Dengan penataan gedung yang bagus dan warna yang menarik perhatian, maka minat masyarakat untuk berkunjung semakin besar.

Renovasi ini meliputi gedung kantor, tempat penyimpanan koleksi, serta penambahan galeri Anjungan Ken Arok. Adanya pelebaran gedung, memungkinkan Perpustakaan Umum Kota Malang untuk mengadakan acara-acara yang mendukung minat baca masyarakat, seperti bedah buku dan bazar buku. Pelebaran gedung ini juga memungkinkan perpustakaan untuk dapat berinovasi dalam memberikan dan menambah jumlah layanannya.

b. Menambah isi perpustakaan.

Setelah membuat gedung menarik, maka hal kedua yang dilakukan oleh perpustakaan adalah memberikan isi di gedung perpustakaan. Isi ini berkaitan dengan penambahan koleksi buku. Untuk koleksi buku, saat ini ada 129.469 eksemplar. Persentase koleksi buku yang dimiliki adalah 50% koleksi untuk mahasiswa dan pelajar, 50% untuk umum. Variasi yang diberikan oleh perpustakaan membuat masyarakat umum, mahasiswa, dan pelajar menjadikan Perpustakaan Umum Kota Malang sebagai sumber informasi.

"Diawal-awal, kita memenuhi perpustakaan dengan koleksi siswa dan mahasiswa. Karena pada saat itu, pengunjung yang paling banyak adalah pelajar dan mahasiswa, dengan persentase 75% untuk pelajar dan mahasiswa, dan 25% untuk umum. Sekarang kita tetap mengadakan koleksi mahasiswa, namun denga persentase 50%, sedangkan untuk koleksi umum menjadi 50%. Hal ini kami lakukan sekitar tahun 2009". (bapak Loys, wawancar hari Senin, tanggal 12 Desember 2011, pukul 08.51 WIB, di ruang kerjanya).

Selain itu, pengadaan program *virtual library* (*smart library automation*) pada sistem komputer, diharapkan dapat mempermudah masyarakat dan petugas untuk mencari daftar bacaan yang diinginkan. Pengadaan fasilitas-fasilitas penunjang, seperti AC, komputer, *gate detector*, *locker* penitipan barang, *barcode scanner*, mesin *fotocopy*, CCTV, unit armada keliling, unit audio visual, mini stage, dan ruang pameran Anjungan Ken Arok. Semua ini dilakukan oleh pihak perpustakaan untuk menyajikan kepada masyarakat bahwa bukan hanya gedung secara fisik yang menarik, namun perpustakaan juga memiliki sesuatu yang dapat disajikan.

c. Memaksimalkan pelayanan perpustakaan

Perpustakaan Umum Kota Malang menyadari bahwa masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu Perpustakaan Umum Kota Malang terus melakukan inovasi dalam pemberian pelayanannya. Dalam hal program layanan, perpustakaan melayani layanan dasar perpustakaan, yaitu:

1) Layanan Keanggotaan
2) Layanan Peminjaman Buku

3) Layanan Fotocopy
4) Layanan Pengembalian atau Perpanjangan Buku
5) Layanan Baca di tempat
6) Layanan Penitipan Barang (locker)
7) Layanan Kunjungan Berkelompok/Rombongan

Salah satu pelayanan perpustakaan memiliki tujuan untuk mengenalkan dan mengembangkan minat baca masyarakat sejak dini dengan memberikan layanan-layanan yang ditujukan kepada usia dini, antara lain: Pengenalan tentang perpustakaan; *Story telling* (mendongeng); *Audio visual* (pemutaran film edukasi); dan Permainan sains edukatif

8) Layanan Audio Visual
9) Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan Perpustakaan Keliling ditujukan untuk menjangkau lokasi-lokasi Perpustakaan Binaan yang aksesibilitasnya jauh dari Kantor Perpustakaan Umum Kota Malang yaitu di pinggiran kota. Adapun sasaran dari pelayanan Perpustakaan Keliling adalah: Lembaga-lembaga, Pendidikan, Pondok Pesantren, Panti Asuhan, Tim Penggerak PKK Kelurahan, Karang Taruna Kelurahan, PAUD, Lembaga Pemasyarakatan, YPAC. Sarana kendaraan yang dipersiapkan terdiri dari 3 unit kendaraan roda empat dan dari 2 unit motor

pintar. Layanan Pepustakaan Keliling beroperasi setiap hari kerja Senin – Jum'at.

10) Layanan Penelusuran Arsip

Dan juga memberikan layanan inovatif, yaitu:

11) Layanan Mendongeng untuk anak (story telling)

12) Layanan Magang (PKL) / Penelitian bagi pelajar atau mahasiswa

13) Layanan Free Internet dan Fasilitas Hotspot

Seluruh ruangan pelayanan perpustakaan dilengkapi dengan perangkat wifi dan hot spot yang diperuntukkan untuk anggota maupun bukan anggota. Layanan ini sejumlah 6 *acces point* dari 2 *provider*. Perpustakaan juga menyediakan 8 PC untuk layanan internet gratis (khusus anggota) dengan waktu 3600 detik tiap harinya.

14) Layanan Pemutaran Film

15) Layanan Pembinaan Pengelolaan Perpustakaan

Perpustakaan Umum Kota Malang mempunyai komitmen dan tanggungjawab terhadap perkembangan perpustakaan yang ada di wilayah Kota Malang yaitu dengan melakukan pembinaan secara berkala dengan datang langsung ke perpustakaan binaan. Pembinaan dilakukan secara berkesinambungan oleh para pustakawan kepada tenaga pengelola perpustakaan yang ada di lembaga-lembaga

pendidikan, institusi pemerintahan maupun swasta serta masyarakat khususnya perpustakaanperpustakaan yang mendapatkan layanan perpustakaan keliling.

16) Layanan Pelaksanaan Seminar, Workshop, Sarasehan

Sebagai implementasi atas kerjasama kelembagaan antara perpustakaan dengan pihak-pihak lainnya maka di perpustakaan umum kerap dilaksanakan kegiatan bedah buku, *workshop*, sarasehan, grup diskusi dan kegiatan-kegiatan sejenis lainnya. Kegiatan-kegiatan ini gratis bagi publik dan pihak perpustakaan ini tidak melakukan pungutan biaya atas penyelenggaraan acara tersebut. Tujuannya adalah untuk memberikan tambahan wawasan yang lebih luas kepada publik dengan beragam kegiatan yang ada sekaligus memperkenalkan perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengetahuan.

17) Layanan Pelaksanaan Pameran dan Pelestarian Seni Budaya

Selain tujuh belas layanan diatas, perpustakaan juga memaksimalkan pelayanan dengan memberikan inovasi-inovasi layanan, seperti:

1) *Public Satisfaction Oriented*

a) *Books by Request for Members*

Books by Request sebagai salah satu terobosan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang kepada para anggotanya untuk peningkatan kualitas layanan.

Dengan adanya fasilitas ini pemustaka dapat memberikan masukan buku apa yang mereka inginkan agar dapat menjadi koleksi yang dimiliki oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Tujuan dari program ini adalah agar penyediaan koleksi buku perpustakaan benar-benar sesuai dengan permintaan para pengunjung.

b) Penyediaan Sarana Prasarana

Perpustakaan Umum Kota Malang juga benar-benar memperhatikan masukan, saran dan kritikan terkait dengan seluruh penyediaan sarana prasarana yang ada. Saran, masukan dan kritikan melalui ruang penanganan pengaduan, mailbox, SMS Centre, 3 Akun Facebook, Kotak Saran dan desk pengaduan dihimpun dan diwujudkan menjadi aksi nyata yang sebelumnya disesuaikan dengan kemampuan dan kebijakan internal.

c) *Lucky and the Best Visitors Reward*

Suatu progam yang dikembangkan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang sebagai bentuk apresiasi kepada pengunjung perpustakaan yang bertujuan untuk meningkatkan kunjungan masyarakat serta lebih mendekatkan Perpustakaan Umum Kota Malang dengan masyarakat. Kategori *The Best Visitor* diberikan kepada pengunjung yang paling banyak berkunjung dan tertib

dalam memanfaatkan layanan kepustakaan. Kategori *Lucky Visitor* diberikan kepada pengunjung dengan metode penunjukan secara acak pada absensi kedatangan. Program ini dilaksanakan setiap tiga bulan sekali untuk beberapa pemenang yang beruntung.

2) *Up Date Collections*

Bahan pustaka yang disajikan senantiasa aktual mengikuti perkembangan jaman yang diperoleh melalui :

a. Resensi buku di koran;
b. Internet;
c. katalog penerbit;
d. permintaan pengunjung (*book by request*)

3) *Group Community Services*

Group community services adalah forum-forum dan komunitas yang dibentuk dan menjadi binaan Perpustakaan Umum Kota Malang yang selama ini sangat berperan di dalam membesarkan dan mengangkat citra Perpustakaan Umum Kota Malang sebagai berikut:

a) Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) cabang Malang Raya
b) Forum Bahasa Inggris (*Malang Fun English Club*/MAFEC)
c) Forum Penulis Kota Malang *Study Art Culture*
d) Forum Penulis Muda Kota Malang
e) Forum Lingkar Pena

f) Komunitas Seniman Muda Kota Malang

g) Komunitas Fotografi Kota Malang

h) Komunitas Pemerhati Budaya Jawa

i) Komunitas Sineas Kota Malang

Upaya-upaya di atas dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang dalam rangka revitalisasi kualitas layanannya. Peningkatan yang menyeluruh, dimulai dari sarana dan prasana, sampai pada layanan yang diberikan, terus ditingkatkan oleh pihak Perpustakaan Umum Kota Malang.

Selain tiga tahap seperti yang dijelaskan diatas, Perpustakaan Umum Kota Malang juga melakukan pengembangan keahlian pegawainya. Pak Slamet Riyanto, pegawai perpustakaan yang telah bekerja sejak tahun 1987, mengatakan.

"Kami ada pelatihan-pelatihan. Biasanya, yang sering mengadakan pelatihan adalah Perpustakaan Nasional dan Perpustakaan Provinsi. Kami mengikuti pelatihan tersebut, tergantung permintaan undangan. Apabila mengenai kebijakan, maka pimpinan yang dikirim, dan sebagainya. Memang tidak ada inisiatif dari perpustakaan untuk mengadakan *training* ato *study* banding, karna kreativitas memang dituntut dari staf-staf di perpustakaan. Kami bisa belajar secara otodidak. Apalagi sekarang, karena ada pustakawan, ada yg bisa bantu secara lebih dalam". (wawancara, hari Rabu, tanggal 30 November 2011, jam 12.13 WIB)

Lebih lanjut, pak Mulyono, selaku kepala perpustakaan mengatakan.

"Memang perlu mengembangkan SDM. Apabila ada pelatihan di luar, kami ikutkan. Namun pengembangan SDM tidak selalu melaui diklat. Mereka saya dorong ulang untuk menterjemahkan ulang tupoksinya, bekerja kelapangan, memandu perpustakaan, belajar, disediakan buku-buku kearsipan dan perpustakaan". (wawancara, hari Selasa, tanggal 6 Desember 2011, pukul 15.38 WIB, di ruang TU)

Mengikuti pelatihan-pelatihan memang dapat mengembangkan kemampuan SDM perpustakaan. Namun secara rutin, yakni setiap hari Selasa, pak Mulyono, selaku kepala Kantor Perppustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, mengadakan breafing untuk mengevaluasi serta memberikan motivasi-motivasi. Seperti yang disampaikan oleh pak Harmaji, salah satu pegawai perpustakaan, sewaktu ditanya tentang pengembangan pegawai.

"Waktu *breafing* itu, beliau memberi motivasi kepada staffnya untuk bekerja dengan baik. Beliau selalu mendorong untuk itu dan mengajak untuk maju, memahami kerjaannya masing-masing, pelayanannya ditingkatkan. Semua staff harus bisa turut serta melayani masyarakat di pos-pos pelayanan. Saya pribadi suka ada breafing, karena memotivasi dan menambah wawasan". (wawancara, hari Kamis, tanggal 1 Desember 2011, jam 11.47 WIB, di ruang baca)

Peningkatan pelayanan sejalan dengan pengembangan SDM. Dua hal ini memang berkaitan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Umum Kota Malang.

Pengembangan kerjasama juga dirasa penting oleh pihak perpustakaan, sehingga Perpustakaan Umum Kota Malang mengadakan pengembangan kerjasama kelembagaan, meliputi:

a) SKPD di lingkungan Pemkot Malang
b) Antar perpustakaan tingkat lokal, regional dan nasional

Kerjasama ini biasanya dalam bentuk pengembangan pustakawan dan perpustakaan. Kerjasama yang ada belum mencapai kerjasama koleksi buku atau pencarian koleksi buku.

"Kerjasama kami dengan perpustakaan sampai saat ini hanya sebatas pengembangan pustakawan saja, tidak sampai pencarian

atau jaringan koleksi buku dengan perpustakaan lain" (wawancara Pak Halik, hari Senin, tanggal 16 Januari 2012, pukul 11.30 WIB, di pos layanan keanggotaan).

c) Institusi Pendidikan & Civitas Akademika

d) Group Community Services

e) Pihak lain yang memiliki komitmen dan kepedulian terhadap kemajuan dan peningkatan perpustakaan.

Layanan *Free Hot Spot Area* di lingkungan Perpustakaan Umum Kota Malang adalah salah satu bentuk hasil dari adanya perjanjian kerjasama antara Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dengan Indosat. Hal ini merupakan salah satu terobosan yang ada karena keberadaan *hot spot area* adalah sangat menunjang terhadap fasilitas pembelajaran yang diberikan kepada masyarakat sedangkan pembiayaan terhadap kebutuhan fasilitas ini tidak dianggarkan dalam APBD atau anggaran pemerintah tetapi bisa dilaksanakan dengan menggandeng pihak ketiga. Perpustakaan juga bekerjasama dengan beberapa penerbit dan toko buku, seperti Andi Ofset, Agro Media Grup, Kanisius, Salmeba, toko buku Togamas.

2. Kondisi layanan Perpustakaan Umum Kota Malang setelah melakukan revitalisasi

Peningkatan kualitas layanan akhirnya membuahkan hasil. Beberapa pengunjung dan anggota Perpustakaan Umum Kota Malang yang telah diwawancarai mengatakan kepuasannya tentang layanan

perpustakaan. Seperti yang disampaikan oleh Nova, anggota Perpustakaan Umum Kota Malang, yang berdomisili Kota Malang.

"Saya sering mengunjungi perpustakaan sejak kuliah, tahun 2006. Namun sejak saya kerja, saya sudah jarang berkunjung ke perpustakaan. Menurut saya, program layanannya bagus-bagus dan menarik. Seperti ada bedah buku dan nonton bareng. Info-info yang ada di papan pengumuman juga bagus, karena sebelum masuk ke dalam perpustakaan, saya selalu menyempatkan diri untuk melihat pengumuman. Acara-acara yang dilakukan dapat menumbuhkan minat baca masyarakat." (wawancara, hari Selasa, tanggal 10 Januari 2012, pukul 19.00 WIB, di ruang baca).

Program layanan yang dibuat oleh perpustakaan ternyata menarik minat pengunjung perpustakaan. Seperti yang dikatakan oleh salah seorang pustakawan perpustakaan, yakni pak Loys.

"Event adalah salah satu cara untuk menarik masyarakat, misalnya bedah buku, pameran seni, kunjungan ke ruangan anak (TK, SD, SMP, SMA, dan mahasiswa). Untuk kunjungan, ada paketnya, yaitu tour perpustakaan, pemutaran film, mendongeng, mengadakan lomba-lomba kecil. Setiap bulan selau ada kunjungan ke perpustakaan". (bapak Loys, wawancar hari Senin, tanggal 12 Desember 2011, pukul 08.51 WIB, di ruang kerjanya).

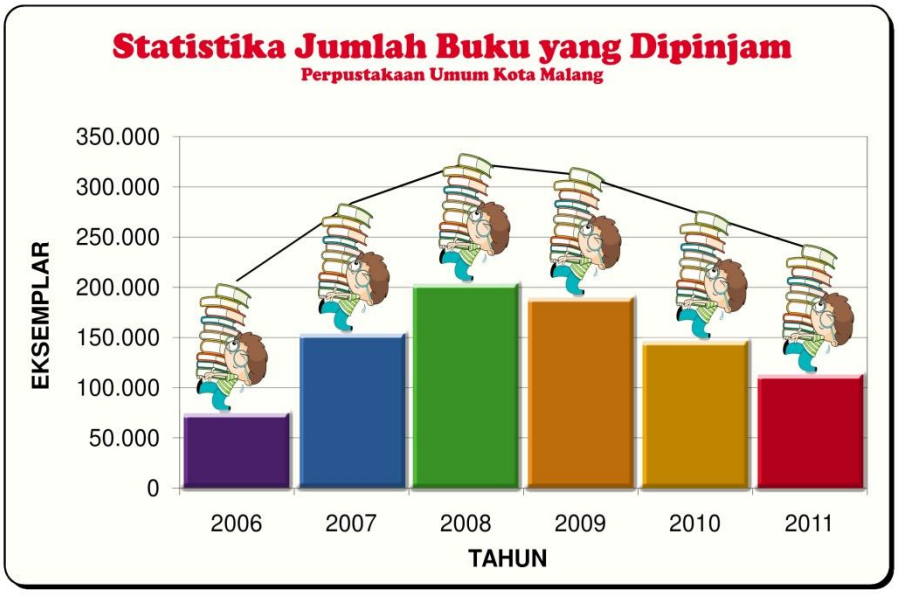
Menjadikan membaca sebagai budaya masyarakat Kota Malang juga merupakan keinginan dari perpustakaan ini. Seperti yang dikatakan oleh bapak Mulyono,

"Saya memiliki target untuk perpustakaan ini. Orang lain sering melihat target kepada banyaknya jumlah pengunjung. Namun saya melihat lebih kepada budaya baca, bukan pada pengunjung. Menjadikan mereka pengunjung, membuat mereka membaca buku, dan meminjam buku merupakan hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan budaya baca." (wawancara, hari Selasa, tanggal 6 Desember 2011, pukul 15.38 WIB, di ruang TU)

Meskipun keinginan dari perpustakaan adalah banyak anggota yang meminjam buku, namun grafik jumlah buku yang dipinjam mulai

dari tahun 2006 hingga tahun 2011 mengatakan hal yang berbeda. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dari grafik dibawah ini.

Gambar 6
Statistika Jumlah Buku yang Dipinjam per Tahun



Sumber: Pengadministrasi Umum (Seksi Pengembangan), Bapak Halik Asrofin

Grafik di atas menggambarkan bahwa pada tahun 2006, jumlah peminjaman hanya 75.000 eksemplar. Lalu meningkat 100% menjadi 150.000 eksemplar. Pada tahun 2008 jumlah peminjaman mencapai puncaknya, yaitu 200.000 eksemplar. Namun pada tahun 2009, jumlah peminjaman mengalami sedikit penurunan menjadi 190.000 eksemplar. Pada tahun 2010, penurunan kembali terjadi mencapai 148.000 eksemplar. Kini, pada tahun 2011, terjadi penurunan kembali menjadi 110.000 eksemplar.

Perlu diketahui, bahwa hanya anggota Perpustakaan Umum Kota Malang saja yang boleh meminjam buku, sehingga tidak semua masyarakat dapat meminjam buku di Perpustakaan Umum Kota Malang. Perkembangan jumlah anggota dapat dilihat dari gambar yang diolah dengan tampilan menarik oleh bagian pengembangan, seperti yang ada di bawah ini.

Gambar 7
Gambar Perkembangan Jumlah Anggota
Perpustakaan Umum Kota Malang

Sumber: Pengadministrasi Umum (Seksi Pengembangan), Bapak Halik Asrofin

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2006, tercatat 16.708 orang menjadi anggota perpustakaan. Pada tahun 2007, jumlah anggota meningkat menjadi 25.245 orang. Pada tahun 2008 dan 2009 jumlah anggota perpustakaan berada pada angka yang sama, yaitu

33.383 orang. Kenaikan jumlah anggota terjadi lagi pada tahun 2010 menjadi 46.566 orang, dan pada tahun 2011 tidak terjadi penambahan jumlah anggota, yakni tetap menjadi 46.566 orang.

Rony dan Fera, mahasiswa salah satu universitas swasta di daerah Kanjuruhan, domisili Kebonagung, menyampaikan keluhannya.

"Kami lumayan sering berkunjung ke perpustakaan ini sejak 2,5 tahun yang lalu. Biasanya tiap bulan kami menyempatkan waktu untuk datang. Kami hanya bisa ke perpustakaan pada malam hari, dan karena perpustakaan ini buka sampai malam, jadi kami berkunjung kesini. Sebenarnya kami ingin menjadi anggota perpustakaan, namun selalu tidak sempat, karena layanan kartu anggota hanya buka sampai jam 15.30 WIB, sedangkan kami masih kuliah atau kerja." (wawancara, hari Selasa, tanggal 10 Januari 2012, pukul 19.20 WIB, di ruang baca)

Selain itu, Lely, seorang mahasiswa Universitas Brawijaya yang berasal dari Jakarta mengatakan.

"Saya *hobby* membaca, namun saya tidak menjadi anggota perpustakaan, karena kalau di luar Kota Malang harus memberi uang jaminan. Sedangkan saya anak kost, dan menurut saya seratus ribu rupiah tersebut bukan jumlah yang kecil. Jadi saya tidak pernah meminjam buku, hanya membaca buku di tempat saja." (wawancara, hari Rabu, tanggal 11 Januari 2012, pukul 15.30 WIB, di ruang baca)

Jumlah pegawai yang minim memang menjadi kendala bagi pihak perpustakaan untuk membagi jadwal piket jaga malam. Menanggapi masalah tersebut, pak Budi mengatakan.

"Memang kendala utama kami adalah kekurangan staf. Staf yang memegang pos pendaftaran hanya satu orang, yaiut mbak Andri. Alasan kami hanya mempercayakan pada satu orang, karena pendaftaran anggota berhubungan dengan uang jaminan. Sebenarnya, apabila mbak Andri mendapat giliran piket, dia mau saja untuk melayani pendaftaran anggota. Namun apabila mbak Andri sedang tidak piket, maka kedepannya akan menjadi pertanyaan dan ketidakadilan bagi masyarakat yang juga ingin mendaftar jadi anggota pada malam hari. Oleh sebab itu, akhirnya kami buat peraturan baku, yakni pendaftaran anggota yang sampai jam 15.30 WIB saja. Untuk

masalah uang jaminan, kami sebenernya masih mencari solusi yang tepat. Kami ingin perpustakaan ini terbuka untuk publik. Biasanya perpustakaan kota hanya menerima anggota yang bordimisili di kota tersebut. Oleh kerena itu, karena kami ingin mencerdaskan semua masyarakat, tanpa terkecuali, maka kami berlakukan uang jaminan. Penarikan nominal uang tersebut kami hitung berdasarkan harga buku termurah dan termahal. Uang jaminan ini dapat diambil kembali, dan tidak kami gunakan. Untuk saat ini, memberlakukan uang jaminan merupakan hal yang masuk akal yang bisa kami lakukan" (wawancara, hari Senin, tanggal 16 Januari 2012, pukul 09.20 WIB, di ruang TU)

Meskipun begitu, renovasi gedung dan menciptakan suasana nyaman untuk membaca ternyata merupakan strategi yang berhasil diterapkan oleh perpustakaan. Hal tersebut juga disampaikan oleh bapak Harmaji, sebagai pegawai terlama yang telah bekerja di perpustakaan, yaitu sejak tahun 1985. Beliau mengatakan bahwa,

"Semenjak terjadi renovasi, terdapat penambahan pengunjung perpustakaan, penambahan koleksi, dan penambahan jumlah karyawan." (wawancara, hari Kamis, tanggal 1 Desember 2011, jam 11.47 WIB, di ruang baca)

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Slamet Riyanto, selaku pegawai perpustakaan yang telah bekerja sejak tahun 1987 di perpustakaan, pada saat diwawancara hari Rabu, tanggal 30 November 2011, jam 12.13 WIB.

Bertambahnya jumlah pengunjung yang datang ke Perpustakaan Umum Kota Malang juga merupakan kebanggaan tersendiri bagi pihak perpustakaan. Pada tahun 2005, masyarakat yang berkunjung mencapai 196.462 orang. Tahun 2006 jumlah pengunjung perpustakaan meningkat mencapai 243.738 orang. Peningkatan pengunjung terus terjadi pada tahun 2007 yaitu 267.649 orang dan

pada tahun 2008 mencapai 343.322 orang. Tahun 2009 terjadi peningkatan lagi, hingga mencapai 399.449 orang. Namun pada tahun 2010 terjadi penurunan jumlah pengunjung perpustakaan menjadi 387.664 orang. Akhirnya peningkatan jumlah pengunjung kembali terjadi pada tahun 2011, yaitu 390.422 orang. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 8
Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang per Tahun

Sumber: Pengadministrasi Umum (Seksi Pengembangan), Bapak Halik Asrofin

Tempat yang nyaman dan buku yang bervariasi memang menjadi daya tarik tersendiri bagi Perpustakaan Umum Kota Malang. Beberapa pengunjung yang telah diwawancarai sepakat bahwa Perpustakaan Umum Kota Malang berhasil menciptakan suasana yang nyaman untuk membaca. Sesuai dengan pernyataan pak Didik, salah seorang pengunjung dan anggota setia perpustakaan, mengatakan,

"Saya rutin ke perpustakaan ini sejak direnovasi total, karena tampilannya bagus, sehingga saya tertarik untuk berkunjung. Saya menikah tahun 1985, dan saat itu posisi saya di Malang. Dulu sewaktu belum direnovasi total seperti sekarang ini, saya pernah ke perpustakaan. Pada waktu itu, penataan bukunya jelek, dan tempatnya tidak sebagus dan senyaman sekarang. Angkot juga masih jarang. Sekarang perpustakaan mengalami kemajuan. Koleksi buku banyak dan bervariasi, penataan bukunya bagus, tempatnya sangat nyaman untuk membaca buku. Saya hobi membaca. Anak dan istri saya juga menjadi anggota perpustakaan. Saya sering ke perpustakaan ini, hampir tiap hari, sehingga saya juga akrab dengan pegawai-pegawainya." (wawancara, hari Rabu, tanggal 11 Januari 2012, pukul 15.10, di loby bawah perpustakaan)

Hal senada juga diungkapkan oleh Indah, pengunjung setia perpustakaan selama 3 tahun terakhir ini,

"Saya sudah menjadi anggota perpustakaan ini. Kira-kira dalam seminggu saya datang hingga tiga kali. Koleksi buku disini *up to date* dan bervariasi. Ada untuk pelajar dan umum. Tempatnya juga nyaman. Program layanannya bagus dan menurut saya sudah menjadi jantung pendidikan. Selama tiga tahun ini saya melihat penampilan perpustakaan berubah, penataan bukunya lebih bagus, dan koleksi buku semakin banyak. Tempatnya juga nyaman, ber AC, terang, dan bersih, sehingga saya betah disini, meskipun terkadang ada pengunjung yang suka berisik." (wawancara, hari Rabu, tanggal 11 Januari 2012, pukul 14.28, di ruang baca)

Selain komentar dari pengunjung, untuk mengetahui kepuasan pengunjung dapat dilihat juga melalui hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh pihak Perpustakaan Umum Kota Malang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan serta mengevaluasinya. Penelitian IKM dilakukan dua kali dalam setahun. Periode pertama, pengukuran dilakukan pada bulan Juni, dan pelaporan pada bulan Juli. Periode kedua, pengukuran dilakukan pada bulan Desember, dan pelaporan pada bulan Januari. Berikut hasil IKM dari tahun Januari

2008 – Januari 2011. Untuk mengetahui hasil IKM yang dilakukan oleh perpustakaan terhadap 150 pengunjung perpustakaan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5
Hasil IKM Perpustakaan Umum Kota Malang

Periode	Nilai Interval Konversi IKM	Katagori
Januari 2008	82,04	A
Juli 2008	82,14	A
Januari 2009	82,04	A
Juli 2009	81,33	A
Januari 2010	81,31	A
Juli 2010	81,33	A
Januari 2011	81,33	A

Sumber: Sumber: Pengadministrasi Umum (Seksi pengembangan), Bapak Halik Asrofin

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2008, terdapat peningkatan dari bulan Januari 82,04 naik menjadi 82,14 di bulan Juli. Pada tahun 2009, terjadi penurunan di bulan Januari menjadi 82,04 dan turun kembali menjadi 81,33 di bulan Juli. Pada bulan Januari 2010, terjadi penurunan untuk yang ketiga kalinya yakni menjadi 81,31. Sedangkan pada bulan Juli 2010, terjadi peningkatan nilai menjadi 81,33 dan tetap bertahan hingga bulan Januari 2011, yaitu 81,33.

Meskipun terjadi penurunan, namun Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang tetap berupaya untuk meningkatkan pelayanannya, sehingga pada bulan Juli 2010 dan Januari 2011 tingkat kepuasannya

pengunjung dapat naik kembali. Dari Januari 2008 hingga Januari 2011, Perpustakaan Umum Kota Malang tetap mendapatkan katagori A. Menyingkapi hasil ini, bapak Loys mengatakan,

> "Kami juga menggunakan IKM untuk mengetahui kepuasan pengunjung. Memang ada penurunan, namun setelah dilihat ternyata banyak yang mengeluhkan masalah fasilitas, seperti toilet, contohnya. Toilet yang tidak nyaman, tidak memadai. Sebenarnya kami mau merombak toilet juga, namun apa daya, semua bergantung pada anggaran yang diberikan. Mudah-mudah tahun depan (2012), anggaran dapat meningkat." (wawancara, hari Senin, tanggal 12 Desember 2011, pukul 08.51 WIB, di ruang kerjanya)

Hal senada juga dikeluhkan oleh Nova, yang mengatakan,

> "Namun yang saya keluhkan mengenai toilet. Letaknya tidak strategis dan tidak memadai." (wawancara, hari Selasa, tanggal 10 Januari 2012, pukul 19.00 WIB, di ruang baca)

Penggunaan program automasi juga membuat sistem pelayanan dan kinerja pegawai menjadi lebih efektif dan efisien. Meskipun jumlah pegawai perpustakaan hanya 39 orang, namun mereka dapat bekerja dengan baik karena bantuan dari teknologi. Perpustakaan Umum Kota Malang juga membuktikan pelayanannya melalui perestasi dan penghargaan yang diraihnya mulai tahun 2005 hingga tahun 2010. Prestasi dan penghargaan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 6
Prestasi dan Penghargaan Perpustakaan Umum Kota Malang

Nomor	Prestasi / Penghargaan	Tahun
1	Juara Harapan I Lomba Perpustakaan Umum Kabupaten / Kota Tingkat Nasional	2005
2	SMP Negeri 5 Malang sebagai Perpustakaan Sekolah Binaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang meraih Juara I Lomba Perpustakaan Sekolah SMP Tingkat Nasional	2006
3	Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang	2006
4	Juara II Lomba Perpustakaan Umum Kabupaten / Kota Tingkat Nasional	2007
5	MAN 3 Malang sebagai Perpustakaan Sekolah Binaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang meraih Juara II Lomba Perpustakaan Sekolah SMU / sederajat Tingkat Nasional	2007
6	Juara I Lomba Perpustakaan Umum Kabupaten / Kota Tingkat Propinsi Jawa Timur Tahun 2007	2007
7	Juara I Lomba Kelompok Budaya Kerja Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kategori Administrasi / Umum Tingkat Propinsi	2008
8	Penghargaan sebagai Perpustakaan Terbaik kategori Unit Pelayanan Masyarakat Percontohan Tingkat Propinsi	2008
9	Re-sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang	2009
10	Piala Citra Pelayanan Prima sebagai Instansi Pemerintah dengan pelayanan kepada masyarakat terbaik Tingkat Nasional	2010

Sumber: Profil Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Selain pengakuan pengunjung dan prestasi yang di raih oleh Perpustakaan Umum Kota Malang, mendapatkan Sertifikasi ISO juga merupakan pencapaian yang membanggakan bagi perpustakaan ini. Sekarang, Perpustakaan Umum Kota Malang telah melakukan re-

sertifikasi ISO, dari ISO 9001:2001 menjadi ISO 9001:2008. Pak Loys mengatakan,

> "Kita sekarang sudah mendapatkan ISO 9001:2008. Di ISO ini ada auditor external, ada alat ukur manajemen mutu, rencana-rencana mutu ke depan. Setiap tahun kita di audit, sehingga kita selalu berupaya maksimal agar tetap memenuhi standar manajemen mutu" (wawancara, hari Senin, tanggal 12 Desember 2011, pukul 08.51 WIB, di ruang kerjanya)

C. Pembahasan

1. Upaya revitalisasi yang dilakukan Perpustakaan Umum Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, menyatakan perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Merujuk pada pengertian tersebut, maka perpustakaan termasuk kelompok pelayanan di bidang jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya (Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik). Jasa yang diberikan oleh perpustakaan adalah melayani kebutuhan masyarakat dalam hal ilmu pengetahuan melalui buku, film, internet, video, mendongeng, dan sebagainya.

Kelompok pelayanan jasa merupakan hal yang tidak dapat dilihat secara langsung. Berbeda dengan kelompok pelayanan barang yang produknya dapat langsung dilihat dan dapat diuji kualitasnya. Kelompok pelayanan jasa menitikberatkan pada kepuasan pelanggan. Untuk dapat memuaskan pelanggan, maka perpustakaan harus memiliki kualitas layanan, sehingga masyarakat dapat puas akan jasa yang diberikan oleh perpustakaan. Apalagi Perpustakaan Umum Kota Malang dikelola oleh pemerintah Kota Malang, dan menurut Basuki (1991:42-53), termasuk dalam jenis perpustakaan umum, yaitu merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum.

Menurut Sinambela dkk (2006:3), pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Oleh karena itu, suatu layanan harus terus meningkat dan mengikuti perkembangan jaman. Oleh karena itu, sangat diperlukan revitalisasi kualitas layanan Perpustakaan Umum Kota Malang.

Adapun revitalisasi secara gamblang memiliki pengeritan proses, cara, perbuatan menghidupkan atau menggiatkan kembali (KBBI edisi ketiga, 2005:954). Untuk lebih memahami tentang revitalisasi, dapat dilihat melalui pengertian-pengertian berikut ini.

a. Revitalisasi organisasi menurut Gouillart dan Kelly, yaitu perubahan organisasi yang ditujukan untuk memacu pertumbuhan organisasi dengan menyelaraskan organisasi dengan lingkungannya (http://scribd.com/doc).

b. Kementrian Kordinator Bidang Perekonomian seperti yang dikutip Kholiq, menjelaskan secara konsepsi, definisi revitalisasi pertanian adalah kesadaran untuk menempatkan kembali arti penting sektor pertanian secara proporsional dan kontektual (http://yellashakti.files.wordpress.com).

c. Menurut Danisworo, revitalisasi adalah upaya untuk memvitalkan kembali suatu kawasan atau bagian kota yang dulunya pernah vital/hidup, akan tetapi kemudian mengalami kemunduruan/degradasi.

d. Berdasarkan Departemen Pemukiman dan Prasarana Wilayah, definisi revitalisasi adalah

> "upaya untuk menghidupkan kembali kawasan yang mati, yang pada masa silam pernah hidup, atau mengendalikan, dan mengembangkan kawasan untuk menemukan kembali potensi yang dimiliki atau pernah dimiliki atau seharusnya dimiliki oleh sebuah kota". (http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Master-11069-Presentation.pdf).

Melihat dari beberapa definisi di atas, semuanya merujuk kepada pengertian yang terdapat pada KBBI edisi ketiga seperti yang telah diuraikan sebelumnya. Sehingga dapat dikatakan, revitalisasi kualitas layanan perpustakaan merupakan suatu tindakan perpustakaan untuk

mengembalikan fungsi penting dari perpustakaan, dengan meningkatkan kualitas layanannya.

Menurut Patricia Patton, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati, hal ini dimaksudkan bahwa layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan (Sinambela dkk, 2006:8). Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Konsep ini yang ditanamkan kepada seluruh staff perpustakaan. Hal ini terlihat jelas dari Motto perpustakaan yaitu "Pelayanan Sepenuh Hati dan Peningkatan Berkelanjutan". Maksud dari pelayanan sepenuh hati yaitu senantiasa mengedepankan empati, ketulusan hati dan kesungguhan dalam melayani publik. Selain itu, ditegaskan juga dalam profesionalisme layanan, yakni slogan pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang "Senyum, Sapa, Sigap, Simpatik dan Empati".

Dalam upaya revitalisasi ini, perpustakaan melakukan strategi-strageti peningkatan kapasistas, yang meliputi:

e. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Grindle, dimensi pengembangan sumber daya manusia, berfokus pada penyediaan tenaga yang profesional. Kegiatan yang dilakukan antara lain training, pemberian upah/gaji, pengaturan kondisi dan lingkungan kerja, dan sistem rekruitmen yang tepat.

Perpustakaan Umum Kota Malang melakukan pengembangan sumber daya manusia melalui dua cara, yaitu:

1) Internal
   a) Pembinaan Mingguan (Forum Selasa)
   b) Rapat Tinjauan Manajemen 6 bulan sekali
2) Eksternal
   a) Pelatihan melalui Badan Kepegawaian Daerah
   b) Pelatihan melalui Perpustakaan Propinsi dan Perpusnas
   c) Pelatihan melalui Perguruan Tinggi
   d) Pelatihan melalui Pihak Swasta

Dengan pengembangan staff perpustakaan, membuat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin meningkat, sehingga kualitas layanan juga meningkat. Selain itu, untuk memacu kinerja staff, perpustakaan juga menerapkan sistem *Reward and Punishment.*

1) *Reward*
   a) Pujian dari atasan
   b) Pemberian insentif tambahan melalui piket lembur
   c) Kesempatan mengikuti diklat
2) *Punishment*
   a) Teguran lisan dan tertulis dari atasan
   b) Dilaporkan ke Badan Kepegawaian Daerah/Inspektorat
   c) Pengurangan insentif tambahan melalui piket lembur

Dengan adanya pengembangan SDM, perpustakaan mampu memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang sajikan.

f. Reformasi Institusi

Menurut Grindle, berkenaan dengan reformasi kelembagaan, perlu diberi perhatian terhada perubahan sistem dan institusi-institusi yang ada, serta pengaruh struktur makro. Dalam hal ini, aktivitas yang perlu dilakukan adalah melakukan perubahan "aturan main" dari sistem ekonomi dan politk yang ada, perubahan kebijakan dan aturan hukum, serta reformasi sistem kelembagaan yang dapat mendorong pasar dan berkembangnya masyarakat madani.

Perpustakaan Umum Kota Malang melakukan penguatan pada aspek sistem dan prosedur pelayanan. Untuk sistem, perpustakaan telah menerapkan sistem *Virtual Library* (*Smart Library Automation*), dimana salah satu programnya adalah OPAC (*Online Public Acces Catalogue*) sebagai media pencarian buku secara cepat serta dapat dimanfaatkan sebagai sebagai media interaksi antara pemustaka dengan pihak Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang terkait dengan pelayanan kepustakaan. Layanan ini juga dapat diakses dari luar tanpa harus datang secara langsung ke perpustakaan, sehingga memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pemanfaatan fasilitas yang ada.

Dengan menggunakan program automasi ini, kinerja perpustakaan menjadi lebih efisien dan efektif.

Prosedur layanan juga tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat dilihat pada lokasi-lokasi strategis di dalam perpustakaan. Dengan program automasi dapat meminimalisir waktu pelayanan. Untuk waktu pelayanan telah ditampilkan pada gambaran umum, tabel 3. Perpustakaan memberikan program-program layanan untuk meingkatkan kepuasan pelanggan, yaitu *book by request* dan *lucky and the best visitors reward*. Perpustakaan juga selalu memberikan layanan inovasi seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.

g. Modal (dimensi fisik)

Menurut UNDP, dalam capacity building juga terdapat dimensi modal atau dimensi fisik, yaitu menyangkut peralatan, bahan-bahan yang diperlukan, dan gedung. Dengan dukungan walikota Kota Malang dan anggaran yang memadai, Perpustakaan Umum Kota Malang telah melakukan perubahan secara total pada kondisi fisik (gedung) perpustakaan. Upaya ini dilakukan untuk menarik minat dan perhatian masyarakat agar berkunjung ke Perpustakaan Umum Kota Malang. Perpustakaan juga memiliki fasilitas parkir dan taman serta menciptakan suasana nyaman untuk membaca. Selain itu, perpustakaan juga memiliki Ruang

Pelayanan berupa *Lobby/Hall*, Ruang Perpustakaan Anak, Ruang Baca Umum / Sirkulasi, dan Ruang Koleksi Referensi.

Semua pegawai perpustakaan mengenakan baju seragam dinas dalam kesehariannya di perpustakaan dan berpenampilan rapi. Peralatan dan perlengkapan yang dimiliki perpustakaan juga bertambah. Mulai dari jumlah koleksi buku, AC, penambahan unit komputer, *gate detector*, locker penitipan barang, *barcode scanner*, *fotocopy*, CCTV, unit armada keliling, ruang audio visual, serta mini stage. Selain itu, perpustakaan juga memiliki ruang pameran yang bernama Anjungan Ken Arok.

h. Aspek perilaku

Menurut Zauhar (2001:11), apek perilaku perlu diperhatikan juga, guna meningkatkan efektivitas organisasi. Perpustakaan memiliki slogan profesionalisme layanan perpustakaan yaitu Senyum, Sapa, Sigap, Simpatik dan Empati. Pegawai perpustakaan melakukan profesionalisme layanan dalam melakukan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan. Dengan ada profesionalisme layanan ini, dapat membantu pegawai agar selalu memberikat pelayanan yang maksimal dan prima. Pegawai perpustakaan juga didorong untuk terus terampil dalam memberikan jasa layanan kepada pengunjung dalam setiap pos-pos pelayanan yang ada.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat terlihat bahwa Perpustakaan Umum Kota Malang melakukan upaya-upaya revitalisasi sebagai berikut:

a. Pengajuan dana serta dukungan dari walikota untuk bersama-sama membangun perpustakaan sebagai sumber informasi dan ikon Kota Malang.
b. Membangun citra perpustakaan melalui tampilan fisik. Oleh sebab itu, dilakukanlah renovasi total pada tahun 2003, dengan menggunakan warna cat yang unik agar menarik perhatian masyarakat.
c. Pengadaan fasilitas, meliputi pengadaan buku (koleksi buku untuk umum dan untuk pelajar), AC, komputer, *gate detector, locker* penitipan barang, *barcode scanner*, mesin *fotocopy*, CCTV, unit armada keliling, unit audio visual, mini stage, dan ruang pameran Anjungan Ken Arok.
d. Pembuatan program, yang meliputi:
    1) Program *Virtual Library* (*Smart Library Automation*). Program automasi dapat membantu masyarakat umum untuk melihat koleksi buku perpustakaan melalui internet. Apabila masyarakat ingin langsung melihat dari perpustakaan, tersedia Katalog Pengunjung / OPAC (*On Line Public Access Catalog*), yang merupakan bagian dari program *Virtual Library*.

2) Penambahan jumlah layanan inovasi perpustakaan. Layanan inovasi yang diberikan meliputi Layanan Mendongeng untuk anak (story telling); Layanan Magang (PKL) / Penelitian bagi pelajar atau mahasiswa; Layanan *Free* Internet dan Fasilitas Hotspot; Layanan Pemutaran Film; Layanan Pembinaan Pengelolaan Perpustakaan; Layanan Pelaksanaan Seminar, Workshop, Sarasehan; serta Layanan Pelaksanaan Pameran dan Pelestarian Seni Budaya. Total layanan yang diberikan perpustakaan ada 17 layanan.

3) Pemberian program inovasi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, melalui *books by request* dan *lucky and the best visitors reward*.

e. Pengembangan staff perpustakaan, agar staff perpustakaan juga memiliki kapasitas untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Pengembangan dilakukan dua cara, yaitu internal dan eksternal.

f. Pengembangan kerjasama kelembagaan, meliputi SKPD di lingkungan Pemkot Malang; Antar perpustakaan tingkat lokal, regional, dan nasional; Institusi pendidikan & civitas akademika, Group Community Service. Untuk menambah dan memperbaharui koleksi buku, perpustakaan juga menjalin kerjasama dengan beberapa penerbit dan toko buku, seperti Andi Ofset, Agro Media Grup, Kanisius, Salmeba, toko buku Togamas.

Perpustakaan juga menjalin kerjasama dengan Indosat dalam pemberian layanan Hot Spot.

2. Kondisi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang setelah melakukan revitalisasi.

Upaya revitalisasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang memberikan dampak pada kondisi pelayanan perpustakaan. Kondisi pelayanan ini dapat terlihat dalam kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang. Menurut Parasuranman, terdapat lima dimensi kualitas layanan. Berdasarkan dimensi tersebut, dapat terlihat kondisi pelayanan setelah revitalisasi.

f. *Tangibles* (bukti langsung)

Dimensi ini mencakup kondisi fisik perpustakaan, fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, serta penampilan pegawai dan pustakawan. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka masyarakat seringkali berpedoman pada kondisi yang terlibat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.

Dengan dukungan walikota Kota Malang dan anggaran yang memadai, Perpustakaan Umum Kota Malang telah melakukan perubahan secara total pada kondisi fisik (gedung) perpustakaan. Dengan penguatan dimensi fisik, perpustakaan mampu memnarik minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Hal tersebut terlihat pada grafik jumlah pengunjung yang selalu meningkat (gambar 8). Fasilitas yang diberikan oleh perpustkaan serta

variasi koleksi buku yang disajikan (lihat gambar 5), mampu menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota Perpustakaan Umum Kota Malang (lihat gambar 7).

g. *Reliability* (keandalan)

Dimensi ini menunjukkan kemampuan perpustakaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang sajikan, dan selalu memenuhi permintaan pengunjung. Dengan melakukan revitalisasi terhadap aspek fisik, memberi dampak pertambahan jumlah layanan inovasi yang diberikan oleh perpustakaan. Dengan adanya layanan inovasi, pengunjung dapat lebih leluasa memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Penguatan terhadapan profesional pegawai juga berpengaurh terhadap keandalan pegawai, sehingga pengunjung dapat mengandalkan pegawai perpustakaan untuk membantu menjawab kebutuhan pengunjung.

h. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi ini mencakup kesediaan pegawai perpustakaan untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dengan bertambahnya jumlah pegawai perpustakaan, serta perekrutan staf ahli pustakawan, menajadikan Perpustakaan Umum Kota Malang semakin tanggap dalam melayani pengunjung, karena jumlah perpustakaan mempunyai pegawai yang ahli dibidangnya.

i. *Assurance* (jaminan)

Dimensi ini merefleksikan kompetensi perpustakaan, keramahan (kesopan-santunan) kepada pemustaka, dan keamanan operasinya. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa. Keramahan mengacu pada bagaimana pegawai perpustakaan dapat berinteraksi dengan pengunjung. Keamanan merefleksikan perasaan pemustaka bahwa pemustaka bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Dengan penerapak program automasi, pengunjung lebih bebas dari keragu-raguan, karena semua telah tersimpan rapi dalam database. Sehingga untuk pencarian buku, atau melakukan pelayanan lainnya, pengunjung dilayani dengan lebih cepat dan tepat sasaran. Adanya program automasi ini juga memjadikan sistem pelayanan perpustakaan menjadi lebih efisien dan efektif.

j. *Emphaty* (empati)

Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan pegawai perpustakaan kepada setiap masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pegawai perpustakaan untuk menyelami perasaan pengunjung sebagaimana jika pegawai itu sendiri mengalaminya. Merefleksikan profesionalisme layanan, menjadikan pegawai perpustakaan melayani pengunjung dengan sepenuh hati. Hal ini dilakukan agar masyarakat yang berkunjung ke Perpustakaan

Umum Kota Malang merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Dengan melakukan revitalisasi, terjadi peningkatan kualitas layanan. Kualitas layanan yang meningkat ternyata menggiring Perpustakaan Umum Kota Malang untuk meraih berbagai prestasi dan penghargaan (lihat tabel 6). Penghargaan Citra Pelayanan Prima pada tahun 2010 menjadi prestasi yang sangat membanggakan bagi Perpustakaan Umum Kota Malang dalam usahanya untuk terus meningkatkan kualitas layanannya. Perpustakaan juga mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008.

Adanya kepuasan pengunjung juga menjadi indakor keadaan kualitas layanan yang meningkat. Tjiptono (2003:51) mengatakan:

> "Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perubahan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang menyenangkan dan meminimalisir atau meniadakan pengalaman, dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan".

Kepuasan pengunjung dapat terlihat dari pengakuan pengunjung yang telah dijabarkan pada penyajian data poin dua (2), serta dari penelitian IKM yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang. Perpustakaan Umum Kota Malang setiap tahun secara teratur melakukan penelitian dalam bentuk indeks kepuasaan masyarakat (IKM) terhadap 150 pengunjung perpustakaan sebagai sample, untuk

mengetahui penilaian pengunjung terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah. Hasil dari IKM dapat dilihat pada tabel 5 di penyajian data di atas.

Dengan adanya upaya revitalisasi, ternyata mampu meningkatkan kualitas layanan, sehingga fungsi perpustakaan dapat menguat. Menurut Basuki (1991:27-29), fungsi perpustakaan di masyarakat yaitu:

f. Sebagai sarana simpan karya manusia
   Perpustakaan berfungsi sebagai tempat menyimpan karya manusia, khususnya karya cetak seperti buku, majalah, dan sejenisnya serta karya rekaman seperti kaset, piringan hitam, dan sejenisnya.
g. Fungsi informasi
   Bagi anggota masyarakat yang memerlukan informasi dapat memintanya ataupun menanyakannya ke perpustakaan. Dengan koleksi yang tersedia, perpustakaan harus berusaha menjawab setiap pernyataan yang diajukan ke perpustakaan.
h. Fungsi rekreasi
   Masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan cara membaca dan bacaan ini disediakan oleh perpustakaan. Fungsi rekreasi ini tampak nyata pada perpustakaan umum yaitu perpustakaan yang dikelola dengan dana umum serta terbuka untuk umum.
i. Fungsi pendidikan
   Perpustakaan merupakan sarana pendidikan nonformal dan informal, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar di luar bangku sekolah maupun juga tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah.

j. Fungsi kultural

Perpustakaan merupakan tempat untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat. Pendidikan ini dapat dilakukan dengan cara menyelenggarakan pameran, ceramah, pertunjukan kesenian, pemutaran film bahkan bercerita untuk anak-anak. Dengan demikian masyarakat dididik mengenal budayanya

Berdasarkan uraian di atas, dapat terlihat bahwa kondisi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang setelah melakukan upaya-upaya revitalisasi sebagai berikut:

a. Jumlah kunjungan meningkat
b. Jumlah koleksi buku bertambah banyak
c. Jumlah anggota perpustakaan meningkat
d. Jumlah layanan perpustakaan bertambah banyak
e. Jumlah pegawai perpustakaan bertambah banyak, dan memiliki staff ahli pustakawan
f. Sistem pelayanan lebih efisien dan efektif karena menggunakan program automasi
g. Perpustakaan Umum Kota Malang diakui di tingkat propinsi dan nasional, melalui prestasi dan penghargaan yang diraih
h. Perpustakaan Umum Kota Malang berhasil mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000 pada tahun 2006 dan melakukan re-sertifikasi pada tahun 2009 menjadi ISO 9001:2008
i. Penguatan fungsi perpustakaan melalui layanan dan program inovatif

Melihat dari seluruh uraian pada bab ini, maka dapat ditarik suatu benang merah yang menjawab tujuan dan fokus dari penelitian ini. Untuk lebih jelasnya, dapat melihat dari gambar di bawah ini.

Gambar 9
Ringkasan Upaya Revitalisasi dan Dampaknya.

UPAYA REVITALISASI

a. Pengajuan dana serta dukungan dari walikota Kota Malang
b. Membangun citra perpustakaan melalui tampilan fisik.
c. Pengadaan fasilitas
d. Pembuatan program, yang meliputi:
   1) Program *Virtual Library* (*Smart Library Automation*)
   2) Penambahan jumlah layanan inovasi perpustakaan
   3) Pemberian program inovasi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung
e. Pengembangan staff perpustakaan
f. Pengembangan kerjasama

SEBELUM REVITALISASI

a. Masyarakat jarang berkunjung
b. Koleksi buku sedikit
c. Jumlah anggota sedikit
d. Hanya melayani layanan dasar perpustakaan
e. Jumlah karyawan berkisar 20 orang
f. Sistem pelayanan masih manual, sehingga tidak *efektive* dan *efisien*
g. Tidak berprestasi dan mendapat penghargaan
h. Perpustakaan belum melakukan fungsinya

SETELAH REVITALISASI

a. Jumlah kunjungan meningkat
b. Jumlah koleksi buku bertambah banyak
c. Jumlah anggota meningkat
d. Jumlah layanan bertambah banyak
e. Jumlah karyawan bertambah banyak
f. Sistem pelayanan lebih *efektive* dan *efisien*
g. Mendapat penghargaan dan prestasi
h. Mendapat ISO 9001:2008
i. Penguatan fungsi perpustakaan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan diatas, dapat ditarik kesimpulan mengenai bagaimana upaya revitalisasi yang dilakukan Perpustakaan Umum Kota Malang dan keadaan layanan Perpustakaan Umum Kota Malang setelah dilakukan revitalisasi.

3. Upaya revitalisasi yang dilakukan Perpustakaan Umum Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanannya

Perpustakaan memberikan layanan jasa, oleh karena itu, layanan yang diberikan harus selalu meningkat. Revitalisasi kualitas layanan dilakukan Perpustakaan Umum Kota Malang untuk menguatkan kembali fungsi perpustakaan. Pemberian pelayanan sepenuh hati merupakan hal mendasar yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang. Strategi yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang mengarah kepada *capacity building*, meliputi pengembangan sumber daya, reformasi institusi, aspek modal (fisik), dan aspek perilaku. Tindakan nyata yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang yaitu:

a. Pengajuan dana serta dukungan dari walikota Kota Malang
b. Membangun citra perpustakaan melalui tampilan fisik.
c. Pengadaan fasilitas

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

d. Pembuatan program, yang meliputi:

4) Program *Virtual Library* (*Smart Library Automation*)

5) Penambahan jumlah layanan inovasi perpustakaan

6) Pemberian program inovasi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung

e. Pengembangan staff perpustakaan

f. Pengembangan kerjasama

4. Kondisi layanan Perpustakaan Umum Kota Malang setelah melakukan revitalisasi

Melakukan revitalisasi ternyata berpengaruh terhadap kondisi layanan perpustakaan, dimana kualitas layanan Perpustakaan Umum Kota Malang meningkat. Peningkatan ini dapat terlihat melalui *Service Quality*, yaitu *Tangibles* (bukti langsung); *Reliability* (keandalan); *Responsiveness* (daya tanggap); *Assurance* (jaminan); dan *Emphaty* (empati). Peningkatan kualitas layanan juga diikuti dengan peningkatan-peningkatan yang lain, seperti:

a. Jumlah layanan bertambah banyak

b. Jumlah kunjungan meningkat

c. Jumlah anggota meningkat

d. Jumlah koleksi buku bertambah banyak

e. Jumlah karyawan bertambah banyak

f. Sistem pelayanan lebih *efektive* dan *efisien*

g. Mendapat penghargaan dan prestasi

h. Mendapat ISO 9001:2008

Sehingga dengan dampak yang dirasakan setelah melakukan revitalisasi, fungsi Perpustakaan Umum Kota Malang juga menguat, yakni sebagai sarana simpan karya manusia; fungsi informasi; fungsi rekreasi; fungsi pendidikan; dan fungsi kultural.

B. Saran

Upaya revitalisasi yang dilakukan Perpustakaan Umum Kota Malang telah membuahkan hasil. Namun, meskipun begitu tetap saja harus selalu meningkatkan layanannya serta menerima saran maupun kritik membangun yang diberikan. Oleh sebab itu, peneliti memberi saran demi perkembangan pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang, yang tentu saja saran ini dapat dilakukan oleh pihak Perpustakaan Umum Kota Malang.

1. Pegawai Perpustakaan Umum Kota Malang berjumlah 39 orang. Meskipun jumlah pegawai sedikit, namun hendaknya slogan profesionalisme tetap dijalankan. Senyum, sapa, sigap, simpatik, dan empati merupakan hal yang penting dilakukan, karena layanan jasa tercermin juga dari orang yang memberikan layanan tersebut.
2. Layanan pendaftaran anggota hendaknya dibuka juga hingga jam 20.00 WIB, agar masyarakat yang hanya bisa mengunjungi Perpustakaan Umum Kota Malang pada malam hari juga dapat terlayani dengan baik. Selain itu, bagi masyarakat yang berada di luar Kota Malang, memang memberikan uang jaminan agar dapat menjadi anggota Perpustakaan

Umum Kota Malang, namun alangkah baiknya jika nominal uang jaminan tersebut disesuaikan juga dengan keadaan keuangan pelajar dan mahasiswa, karena jumlah pelajar dan mahasiswa yang berasal dari luar Kota Malang relatif banyak. Apabila nominal tidak bisa disesuaikan, pihak perpustakaan dapat menjalin kerjasama pada Perguruan Tinggi di Kota Malang, dengan membuat MOU dalam hal keanggotaan khusus mahasiswa.

3. Pegawai yang bertugas di ruang baca, hendaknya bersikap tegas apabila ada pengunjung yang terlalu berisik atau ribut, sehingga mengganggu ketenangan pengunjung yang lain.
4. Buku merupakan harta perpustakaan. Oleh sebab itu, hendaknya Perpustakaan Umum Kota Malang dapat menambah koleksi buku, dengan pembagian yang adil antara buku untuk pelajar dan buku untuk umum. Penambahan koleksi buku juga bisa dilakukan dengan penambahan atau penguatan jaringan kerjasama dengan pihak terkait, baik perpustakaan umum lainnya ataupun lembaga-lembaga penerbit buku. Kerjasama dengan perpustakaan umum lainnya, hendaknya diperkuat juga dalam hal pencarian koleksi buku, sehingga apabila suatu koleksi buku tidak ada pada daftar koleksi Perpustakaan Umum Kota Malang, maka perpustakaan dapat merekomendasikan perpustakaan lainnya yang memiliki koleksi buku tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan.
5. Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan perpustakaan percontohan di Jawa Timur dan perpustakaan yang menjadi referensi dari Perpustakaan

Nasional. Oleh sebab itu, mengembangkan perpustakaan untuk menjadi perpustakaan digital sangatlah penting. Dengan menjadikan perpustakaan digital, akan membuat Perpustakaan Umum Kota Malang selangkah lagi lebih maju, serta masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.

Basuki, Sulistyo. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia ed.3*. Jakarta: Balai Pustaka.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Grindle, Merilee S. 1997. *Getting Good Government: Capacity Building In The Public Sectors Of Developing Countries*. Boston: Harvard University Press

Hardjanto, Imam. 2010. *Manajemen Sumber Daya Aparatur*. Malang: FIA UB

Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodelogi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Lasa. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Gama Media.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

_____. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soeprapto, Riyadi. 2004. *Pengembangan Kapasitas Daerah Menuju Good Governance*. Jakarta: The Habibie Center.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Suparto, Peni. 2008. *Paradigma & Implementasi Pelayanan Publik*. Malang: Kanisius.

Suryanto, Adi. 2008. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Pusat Kajian Kinerja Otonomi Daerah-LAN.

Sutarno. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy.

_____. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wisadirana, Darsono. 2005. *Metode Penelitian dan Pedoman Penulisan Sripsi Untuk Ilmu Sosial*. Malang: UMM Press.

Undang-undang dan Peraturan

Kepmenpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Propinsi Jatim Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur.

Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tahun 2009 tentang Standar Nasional Perpustakaan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Jurnal

Mulyadi, Deddy. 2009. Telaahan Konsepsi Disain dan Instrumen Penilaian Best Pratice Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Manajemen Pembangunan II*, (65) : 1-11.

Suryono, Agus. 2001. Budaya Birokrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara Vol.1*. Malang. Fakultas Ilmu Administrasi UNIBRAW.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

Pidato

Baderi, Athaillah. 2005. *Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Melalui Suatu Kelembagaan Nasional*. Pidato Pengukuhan Pustakawan Utama Perpustakaan Nasional RI.

Sumartono. 2007. *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar di UNIBRAW Malang, 3 Maret 2007.

Skripsi

Fadmasari, Dwi. 2010. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Artikel dari Internet

Admin Imadiklus. 2011. "Pengertian Tiga Jenis Pendidikan", diakses pada tanggal 13 Agustus 2011 dari http://imadiklus.com/2011/06/pengertian-tiga-jenis-pendidikan.html

Admin JurnalLabuhanbatu. 2011. "Bupati Kabupaten Labuhanbatu Prihatin Melihat Kondisi Perpustakaan Daerah", diakses pada tanggal 18 Agustus 2011 dari http://jurnal-labuhanbatu.com/?p=1866

Admin Tanahpapua. 2010. "Perpustakaan di Papua Memprihatinkan", diakses pada tanggal 17 Agustus 2011 dari http://tanahpapua.com/index.php/Berita-Terkini/perpustakaan-di-papua-memprihatinkan.html

Christian. "Analisisa Revitalisasi Balai Latihan Kerja", diakses pada tanggal 09 Januari 2012 dari http://www.scribd.com/doc/22775139/5/Definisi-Revitalisasi

Elizabeth, Diane. "Konsep Revitalisasi Permukimandi Kawasan Tua Kasteel Nieuw Victoriakota Ambon", diakses pada tanggal 09 Januari 2011 dari http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Master-11069-Presentation.pdf

Hartadi, Setiawan. 2011. "Kenapa Minat Baca Indonesia Rendah?", diakses pada tanggal 18 Agustus 2011 dari http://forum.dudung.net/index.php?topic=19814.0

Kholiq, Abdullah. "Revitalisasi dan Rekonstruksi Pertanian Sebagai Solusi Minimalitas Pangan di Indonesia", diakses pada tanggal 09 Januari 2012 dari http://yellashakti.files.wordpress.com/2008/03/revitalisasi-dan-rekonstruksi-pertanian.doc

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Liputan6.com. 2001. “Perpustakaan Lampung Kekurangan Dana Operasional”, diakses pada tanggal 18 Agustus 2011 dari http://berita.liputan6.com/read/16817/perpustakaan-lampung-kekurangan-dana-operasional

Liputan6.com. 2008. “Kondisi Perpustakaan Kota Meprihatinkan”, diakses pada tanggal 18 Agustus 2011 dari http://berita.liputan6.com/read/168555/Kondisi_Perpustakaan_Kota_Memprihatinkan

Website resmi Pemerintah Kota Malang http://www.malangkota.go.id

Website resmi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang http://www.malangpubliclibrary.blogspot.com

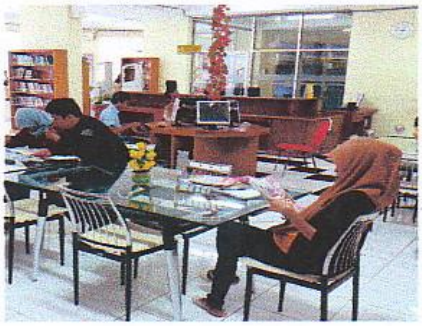
Zwarman. 2010. “Keluhan Mengenai Kondisi Perpustakaan Umum Kota Bekasi”, diakses pada tanggal 17 Agustus 2100 dari http://www.kotabekasi.go.id/read/2632/kondisi-perpustakaan-kota-bekasi

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DOKUMENTASI LAYANAN PERPUSTAKAAN

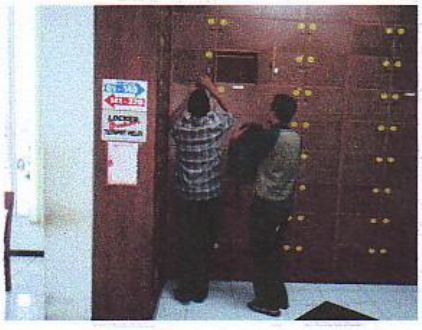
Layanan Keanggotaan

Layanan Baca di Tempat



Layanan Peminjaman Buku

Layanan Penitipan Barang



Layanan Fotocopy

Layanan Kunjungan Berkelompok

Layanan Pengembalian atau Perpanjangan Buku

Layanan Audio Visual

Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan Mendongeng

Layanan Magang

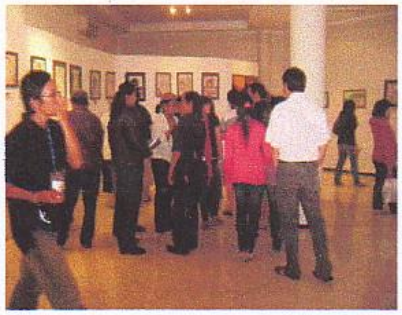
Layanan Free Internet dan Fasilitas Hotspot

Layanan Pemutaran Film

Layanan Pembinaan Pengelolaan Perpustakaan

Layanan Pelaksanaan Seminar, Workshop, Sarasehan

Layanan Pelaksanaan Pameran dan Pelestarian Seni Budaya



PEMERINTAH KOTA MALANG
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH
Jl. Besar Ijen 30 A Malang Telp. 0341 - 362005 Fax. 0341 - 335686 Kode Pos 65112
http://digilib.malangkota.go.id. email:perpustakaan@malangkota.go.id

SMM ISO 9001:2008
No. 28684/A/0001/UK/En

SURAT KETERANGAN

Nomor : 041/ 19 /35.73.502/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Drs. MULYONO, SH
Nip.	: 19650627 199602 1 004
Jabatan	: Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang
Alamat Instansi	: Jl. Ijen No. 30 A Malang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: SETIA HATI PUTRI SIHOMBING
Nim	: 0810310360
Jurusan	: Ilmu Administrasi Publik
Asal Institusi	: Universitas Brawijaya Malang
Alamat Institusi	: Jl. Mayjen Haryono No. 163 Malang

telah melaksanakan Penelitian Skripsi di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang mulai tanggal 07 November 2011 s/d 30 Desember 2011.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Malang, 16 Januari 2012

KEPALA KANTOR
PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP
DAERAH KOTA MALANG

PEMERINTAH KOTA MALANG KANTOR PERPUS UMUM DAN ARSIP

Drs. MULYONO, MSi
Pembina Tingkat I
Nip. 19650627 199602 1 004

CURRICULUM VITAE

Nama	: Setia Hati Putri Sihombing
Nomor Induk Mahasiswa	: 0810310360
Tempat dan tanggal lahir	: Mataram, 07 Nopember 1989
Agama	: Kristen Protestan
Pendidikan	: 1. SD Negeri 37 Ampenan Tamat tahun 2002 2. SMP Negeri 02 Mataram Tamat tahun 2005 3. SMA Negeri 01 Mataram Tamat tahun 2008
Alamat	: Jl. Kapuas IV No. 02, kel. Tj. Karang Permai, Mataram
Email	: setiahatiputri@ymail.com

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA