



Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Hendry Andry¹ Zulkifli² Rava Joti³

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
hendryandry@soc.uir.ac.id zulkifli.ap@soc.uir.ac.id ravajoti2@gmail.com

Received : Sept 14, 2022; Accepted : Oct 18, 2022

DOI 10.25299/jiap.2022.vol8(2).10532

Abstract

This study aims to determine the inhibiting factors for library service of Pekanbaru City Library and Archives Service employees in carrying out mobile library services. The problems in this study are The lack of a mobile library car fleet so that access to library services is not evenly distributed to all levels of Pekanbaru City society, and also the lack of a number of officers who provide services and officers who have skills and abilities, officers have not been able to think and act innovatively. so that people are less interested in using mobile library services, Limited supporting facilities such as collections of books, tables, and chairs so that it does not provide comfort for people who visit to read books. This research uses descriptive quantitative method. Data obtained through observation, questionnaires, interviews, and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that the library service of Library and Archive Service Employees in Mobile Library Services has not been maximized or good enough. The cause are facilities and infrastructure, human resources who have very minimal skills and abilities, employees or officers are less consistent in carrying out their duties. The suggestions are 1. Increase the fleet, books, tables and chairs so that the purpose of the mobile library service program is to improve the reading culture of the community can be achieved effectively and efficiently, 2. Recruit employees who have a background in library science so that these human resources can provide better services optimally

Keywords: Library Service ; City Library and Archives Service Pekanbaru

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan perpustakaan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan keliling. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Kurangnya armada mobil perpustakaan keliling sehingga akses layanan perpustakaan tidak merata ke seluruh lapisan masyarakat Kota Pekanbaru, dan juga kurangnya jumlah petugas yang memberikan pelayanan dan petugas yang memiliki keterampilan dan kemampuan, petugas belum mampu berpikir dan bertindak inovatif. sehingga masyarakat kurang tertarik menggunakan layanan perpustakaan keliling, Keterbatasan fasilitas penunjang seperti koleksi buku, meja, dan kursi sehingga tidak memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang berkunjung untuk membaca buku. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data diperoleh melalui observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pada Layanan Perpustakaan Keliling belum maksimal atau cukup baik. Penyebabnya adalah sarana dan prasarana, SDM yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang sangat minim, pegawai atau petugas yang kurang konsisten dalam menjalankan tugasnya. Saran yang dapat diberikan adalah 1. Menambah armada, buku, meja dan kursi agar tujuan dari program layanan perpustakaan keliling ini untuk meningkatkan budaya baca masyarakat dapat tercapai secara efektif dan efisien, 2. Merekrut pegawai yang berlatar belakang perpustakaan ilmu agar SDM tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih baik secara optimal

Kata Kunci : Pelayanan Perpustakaan : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Pendahuluan

Mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan salah satu tujuan bangsa Indonesia yang termaktub dalam UUD 1945 NKRI alinia ke 4. Pengejawantahannya diatur di UU RI No. 23/14 tentang Pemda, PP Nomor 38/07 mengenai Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pusat, Pemprov beserta Pemkab/Pemko. Cara paling fundamental mewujudkannya dengan membaca. Berkaitan dengan hal itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (selanjutnya disebut DISPUSIP) Kota Pekanbaru memberikan pelayanan dengan menyediakan berbagai macam buku bacaan yang bisa diakses dan dibaca serta dimanfaatkan oleh warga.

Perwujudan amanat Undang-undang Dasar 1945 yang mengatur pencerdasan bangsa diwujudkan DISPUSIP dengan memberikan pelayanan Perpustakaan Keliling, berharap bisa memberikan pengetahuan diluar sekolah buat setiap strata warga melalui buku-buku ilmu pengetahuan, informasi keilmuan, begitu juga pendekatan pelayanan yang ada. Harapan lainnya bisa menjadi partner yang baik buat masyarakat untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan serta menumbuhkembangkan gemar dan budaya membaca pada masyarakat di sekitar lokasi DISPUSIP Kota Pekanbaru, begitu juga masyarakat yang jauh dari jangkauan layanan perpustakaan.

Menurut Sulistyio Basuki, perpustakaan merupakan bangunan yang terdiri dari beberapa ruangan yang dimanfaatkan untuk penyimpanan buku, jurnal, koran dan sebagainya yang ditata dengan ketentuan tersendiri dan dipinjamkan kepada pembaca. (Amal, 2016) Institusi Perpustakaan mempunyai peran penting sebagai alat metamorphosis

pikiran manusia dalam kehidupan bermasyarakat. Dengan kata lain, perpustakaan merupakan sebuah badan yang dapat mendukung penyatuan masyarakat muda dengan buku, sehingga terciptanya budaya cinta membaca dalam lingkungan masyarakat milenial. (Nurhayati, 2018) Membaca merupakan kegiatan yang patut untuk ditingkatkan dalam diri manusia, baik secara individu maupun dalam kehidupan bermasyarakat. (Muslimin, 2018) Kebiasaan membaca merupakan sebuah keterampilan alami yang dapat diperoleh seseorang sejak lahir. Sehingga kebiasaan membaca dapat dipupuk, dibina dan dikembangkan. (Periyeti, 2017) Salah satu tujuan adanya perpustakaan akademik adalah untuk memberikan fasilitas untuk menjalin komunikasi ilmiah dalam berbagai bentuk. (Fadilla, 2020) Perpustakaan juga dapat menjadi wadah untuk mengembangkan kualitas manusia di era globalisasi. (Yuni, 2017) Selain itu, perpustakaan merupakan sebuah sarana yang menyediakan khazanah ilmu pengetahuan dan menjadi akses setiap individu untuk mencari, menggali dan menemukan ilmu pengetahuan. (Saputri & Khairani, 2021)

Selanjutnya, terdapat beberapa faktor penyebab rendahnya minat budaya membaca yaitu, sedikitnya pemberitahuan aktifitas perpustakaan serta tempat yang kurang menarik; dangkalnya pengetahuan pentingnya membaca; Keadaan perekonomian keluarga yang kurang mendukung sehingga lebih mendahulukan kebutuhan primer dibandingkan memenuhi keperluan lainnya seperti memiliki buku untuk dibaca; Minimnya pelayanan perpustakaan; Tanggapan masyarakat yang tidak peduli, sehingga dibutuhkan peningkatan pemahaman tentang perpustakaan.

Lebih lanjut, ternyata ada dua faktor penting yang dapat mempengaruhi kemampuan membaca siswa. Kedua faktor tersebut ialah faktor intelektual dan faktor psikologi. (Suryani, 2020) Kemudian, ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat pengunjung ke sebuah perpustakaan. Faktor-faktor tersebut ialah, pertama, ialah adanya bahan literasi yang dibutuhkan pemustaka; kedua, fasilitas yang memadai dan lingkungan membaca yang kondusif dan menarik; ketiga, adanya prinsip pemustaka bahwa berkunjung ke perpustakaan merupakan sebuah gaya hidup. (Muhtadien & Krismayani, 2017)

Rakyat Indonesia pada umumnya lebih akrab dengan budaya mendengarkan daripada budaya membaca. Begitu juga dengan masyarakat kota Pekanbaru, hal ini dapat dilihat dari hasil survei yang dilakukan oleh DISPUSIP Kota Pekanbaru di 12 Kecamatan yang ada, diketahui minat baca masyarakat kota Pekanbaru sangat rendah. Rendahnya kebiasaan membaca ini mengakibatkan harapan mencerdaskan kehidupan bangsa menjadi kurang maksimal.

Dasar Pelayanan Perpustakaan Keliling diatur dalam Pasal 22 ayat 5 UU No. 43/07. Pada Pasal tersebut terdapat ketentuan bahwa pemerintah dari berbagai tingkatan merupakan pelaksana Layanan Pustaka Keliling untuk daerah yang belum memiliki layanan perpustakaan tetap.

Perpustakaan keliling tersebut berperan sebagai perpanjangan tangan dari perpustakaan umum yang diberikan langsung dengan menjemput bola, artinya, pelayanan akan diberikan langsung kepada masyarakat secara berkeliling (mobile) dengan membawa kebutuhan yang berkaitan dengan perpustakaan, mendatangi tempat

pemukiman penduduk, sekolah, dan tempat-tempat strategis lainnya yang berlokasi jauh dari perpustakaan Kota Pekanbaru yang tentunya sesuai atas permintaan dari masyarakat yang merasa butuh akan buku-buku, informasi keilmuan dan pengetahuan umum lainnya. Jadwal layanan dibuat berdasarkan kesepakatan bersama antara sipemberi layanan dengan yang menerima layanan.

Salah satu tujuan layanan perpustakaan keliling yaitu untuk memberi layanan informasi dan ilmu pengetahuan secara lebih dekat. Kemudian layanan perpustakaan keliling juga menjadi alat publikasi pada warga yang bertempat tinggal jauh dari perpustakaan tetap dengan harapan bisa merangsang keinginan untuk membaca, mempermudah pemanfaatan buku pengetahuan sehingga menambah pengetahuan. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan tersebut dapat mengikis jarak antara masyarakat yang tinggal di pinggiran kota dengan perpustakaan kota. Selain itu, pelayanan perpustakaan keliling juga untuk memberikan rangsangan dan/atau menumbuhkan keinginan membaca, mendekatkan pelayanan informasi dan pengetahuan serta sebagai sarana sosialisasi untuk menarik minat baca masyarakat (terutama yang tinggal di daerah pinggiran yang jauh dari perpustakaan kota), sehingga mereka dapat membaca bahan-bahan pustaka yang disediakan, agar masyarakat mengetahui lebih jauh mengenai perpustakaan kota dan mau memanfaatkannya tanpa susah payah. Dalam artian masyarakat akan mendapatkan pelayanan perpustakaan secara praktis.

DISPUSIP mengelola 6 (enam) unit mobil perpustakaan keliling, 2 (dua) mobil dalam keadaan rusak dan 4 (empat) mobil

yang digunakan untuk kunjungan secara terjadwal maupun non terjadwal.

Dari penjelasan pentingnya peran perpustakaan keliling diatas ditemukan beberapa fenomena, dalam layanan perpustakaan keliling di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru belum mampu melaksanakan program layanan perpustakaan keliling secara maksimal dikarenakan kurangnya armada mobil perpustakaan keliling sehingga akses pemberian layanan kepada semua lapisan masyarakat Kota Pekanbaru belum merata, selain itu kurangnya jumlah petugas dan kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan. Petugas yang memberikan layanan perpustakaan keliling hanya 1 orang saja, dan keterbatasan petugas yang memiliki keterampilan *story telling* (mendongeng) dilapangan, petugas belum mampu berfikir dan bertindak inovatif sehingga masyarakat kurang tertarik untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling".
2. Fasilitas yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru masih terbatas. Seperti armada (mobil perpustakaan keliling), koleksi buku, meja dan kursi sehingga belum memberi kenyamanan bagi masyarakat yang berkunjung untuk membaca buku.
3. Petugas layanan masih kurang maksimal dalam melaksanakan tugasnya, kurang konsisten dalam penataan koleksi perpustakaan keliling yang menggunakan aturan tertentu (shelving), yang memudahkan dalam proses temu kembali. Namun kenyataannya pada saat petugas membantu pengunjung yang kesulitan mencari buku, sering kali petugas kebingungan mencari letak buku yang

tidak sesuai dengan tempatnya yang mengakibatkan proses temu kembali menjadi lambat.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan lanjutan atas pengadaan serta pengolahan bahan perpustakaan. (Rochmah, 2016) Saat ini layanan perpustakaan sangat beragam dibandingkan dengan beberapa tahun yang lalu. Hal yang paling penting oleh pengelola perpustakaan adalah memperbaiki layanan dan pelayanan tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka. (Himayah, 2013) Dari pernyataan Darmono dalam (Rahmah, 2018) dapat ditarik suatu pemahaman yaitu aktifitas memberikan jasa peminjaman sesuatu yang dimiliki berupa buku, koran, jurnal dan sebagainya kepada pembaca atau pemakai. yang membutuhkan informasi dan pengetahuan. Artinya pemberian layanan ini terkhusus kepada hal-hal yang berkaitan langsung dengan semua kegiatan atau aktifitas di perpustakaan secara sistematis dan terukur. Sehingga harapan yang diinginkan dapat tercapai.

Pelayanan Publik

Libois (dalam (Yussa & Andry, 2015) menyampaikan setiap pemenuhan kebutuhan publik yang pada hakikatnya selalu berkembang dan berubah sesuai dengan aspek sosial, memerlukan keikutsertaan pemerintah untuk menjamin, mengatur dan mengawasi, saat pelaksanaannya. Dengan artian peran pengelola layanan sangat besar untuk menentukan berhasil atau tidaknya sebuah kegiatan memenuhi keinginan orang banyak.

Kemudian Albrecht, Zemke mengatakan ada beberapa aspek yang dapat dinilai dari pelayanan publik sebagai berikut : (Dwiyanto, 2018)

- a. Sistem pelayanan yaitu tata cara penerapan ketentuan dengan kontrol yang baik sehingga memudahkan pengawasan terhadap perbuatan penyelewengan yang ditemukan;
- b. Sumber daya manusia pemberi layanan yaitu pegawai yang memiliki kapabilitas dan kompetensi sesuai kebutuhan organisasi;
- c. Sarana dan Prasarana pelayanan yaitu peralatan atau kelengkapan yang berfungsi , berdayaguna, bermanfaat menyukkseskan prosedur yang ada sehingga memberikan kepuasan juga kenyamanan pada penerima jasa.

Dari beberapa pendapat tersebut ada 3 hal penting yang saling berkesinambungan dijadikan ukuran menilai baik atau buruknya sebuah pelayanan publik. Tiga aspek ini merupakan satu kesatuan yang saling yang tidak terpisahkan, sistem pelayanan akan berjalan dengan benar jika ada SDM yang paham akan tugasnya dalam menjalankan sistem pelayanan, sumber daya manusia bisa bergerak jika ada sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan tersebut.

Orientasi pelayanan perpustakaan dituntut untuk selalu mementingkan kebutuhan pemustaka dengan membuat pengembangan pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan rasa puas. (Suriyani & Sidabutar, 2019)

Menurut Lewis dan Booms dalam (Adrianto et al., 2020), muara akhir dari sebuah pelayanan adalah perasaan puas dari yang mendapatkan layanan tersebut, dengan memberikan ukuran tertentu terhadap baik buruknya, terpenuhi atau tidaknya keinginan masyarakat. Ukuran

tertentu untuk memenuhi harapan inilah yang disebut dengan kualitas pelayanan.

Kemudian Stoner dalam (Sinambela, 2016) mengatakan manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan atau aktifitas yang terus menerus dalam sruktur organisasi atau perusahaan yang diisi oleh orang-orang yang tepat. Artinya, orang-orang yang ditempatkan pada posisi atau jabatan yang sesuai dengan keahliannya atau yang dibutuhkan oleh organisasi. Sumber daya manusia merupakan peran penting terhadap keberhasilan suatu organisasi.

Sementara Mangkunegara menyatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja ialah hasil kerja yang dicapai atau didapat seorang pegawai dengan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas dalam menjalankan tupoksinya berdasarkan tanggung jawab yang diemban olehnya. (Rusby, 2017) Kinerja adalah suatu keadaan dimana harus dikonfirmasi dan diketahui kepada pihak tertentu di dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hasil pencapaian oleh individu dan dampak dari suatu kebijakan baik itu dampak positif ataupun negatif terkait dengan visi yang diemban suatu organisasi.

Lebih lanjut untuk membuktikan adanya novelty yang akan dipaparkan dalam artikel ini, maka Penulis ingin menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang tentunya memiliki keterkaitan dengan materi yang disajikan dalam tulisan ini namun memiliki beberapa perbedaan tertentu, beberapa penelitian tersebut ialah :

Penelitian pertama ialah penelitian yang berjudul "Peranan Perpustakaan Sekolah Dalam Meningkatkan Budaya Gemar Membaca (Studi Deskriptif tentang Peranan Perpustakaan Sekolah dalam Meningkatkan Budaya Gemar Membaca

Siswa Madrasah Aliyah di Yayasan Pendidikan Islam Nurul Huda)" yang dilakukan oleh Gallint Rahadian dkk, dalam (Rahadian et al., 2014). Penelitian ini lebih berfokus pada peran perpustakaan sekolah untuk menumbuhkan budaya gemar membaca dikalangan siswa pada Madrasah Aliyah di Yayasan Pendidikan Islam Nurul Huda. Hal ini tentu berbeda dengan penelitian penulis yang berfokus pada Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

Penelitian kedua merupakan penelitian yang dilakukan oleh Eko Noprianto dalam (Noprianto, 2018), yang berjudul "Tantangan Dalam Mewujudkan Perpustakaan Digital". Penelitian ini lebih memfokuskan studinya terkait dengan tantangan apa saja yang akan dihadapi pengelola perpustakaan *non-digital* (konvensional) dalam menjalankan tugasnya (untuk mempertahankan nilai perpustakaan) ditengah maraknya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Sehingga fokus penelitian ini-pun berbeda dengan penelitian yang penulis teliti, karena penulis lebih memfokuskan pada Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

Kemudian penelitian ketiga yang memiliki keterkaitan dengan materi yang disajikan dalam tulisan ini namun memiliki poin perbedaan tertentu, yaitu penelitian yang berjudul "Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung, Kabupaten Berau" yang ditulis oleh Denny Nazaria Rifani, dalam (Rifani, 2021). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Timur, khususnya di Kecamatan Sambaliung, Kabupaten Berau, pada masa Pandemi Covid-19. Hal tersebut tentu

berbeda dengan yang diteliti Penulis, karena Penulis berfokus pada Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

Metode

Riset ini menggunakan metode kuantitatif, data dikumpulkan dengan cara menggunakan teknik kuisisioner, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Data-data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif, diuraikan dan diberikan pemahaman atau penjelasan secukupnya. Adapun yang menjadi respondennya adalah Pegawai Dinas yang terdiri dari 1 orang Kadis, 2 Orang Kabid, 1 orang Kasi dan 4 orang pegawai/petugas Layanan Perpustakaan Keliling serta 50 orang masyarakat yang diambil dengan teknik purposive sampling.

Hasil dan Pembahasan

Responden dipenelitian ini terdiri dari dua macam yaitu pegawai DISPUSIP Kota Pekanbaru dan Masyarakat yang memberikan respon dari 3 indikator variabel.

Dalam melaksanakan program layanan perpustakaan keliling yaitu salah satu bentuk fasilitas pelayanan perpustakaan yang diberikan langsung kepada masyarakat secara berkeliling (mobile) dengan menyediakan berbagai koleksi buku untuk semua kalangan, serta bahan pustaka lainnya guna untuk menarik minat baca masyarakat dan sebagai pemenuhan informasi dan ilmu pengetahuan terutama masyarakat yang tinggal cukup jauh dari tempat perpustakaan tetap, sehingga mereka dapat menikmati dan membaca bahan pustaka yang telah disediakan secara praktis untuk menciptakan masyarakat Kota Pekanbaru.

Sistem pelayanan perpustakaan keliling bersifat terbuka karena masyarakat bisa langsung mengambil buku yang diinginkan dari tempat yang disediakan didalam mobil perpustakaan keliling dan membaca ditempat sekitaran mobil perpustakaan keliling berada. Indikator sistem pelayanan ini berada pada kategori cukup baik dari dua macam responden pegawai dan masyarakat, hal ini disebabkan sistem pelayanan sudah sesuai dengan SOP, waktu pelayanan belum maksimal kadang tepat dan kadang molor.

Selain sistem pelayanan DISPUSIP Kota Pekanbaru harus dapat memperhatikan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan keterampilan. Indikator Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan jawaban responden pegawai berada pada kategori cukup baik. Hal ini terjadi karena ada sebagian petugas layanan perpustakaan keliling merasa bahwa penempatan petugas telah sesuai dengan *skill* dan kemampuan yang mereka miliki, sisanya ada beberapa petugas menganggap tidak sesuai karena tidak berasal dari latar belakang pendidikan perpustakaan. Sedangkan responden masyarakat rata-rata berada pada kategori cukup baik walaupun sebagian besar memberikan respon kurang baik hal ini disebabkan petugas seringkali terlihat kaku pada saat memberikan pelayanan. Adanya ketidaksesuaian latar belakang pendidikan petugas layanan perpustakaan, mengakibatkan petugas masih kaku dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang ada di pusteling. Hal ini yang menjadi salah satu penyebab masyarakat kurang tertarik berkunjung untuk membaca buku dan mengurangi minat baca masyarakat Pekanbaru. Seharusnya petugas pusteling harus lebih aktif dan gencar dalam memberikan

informasi pentingnya membaca buku, namun lagi-lagi petugas belum melaksanakan itu.

Selain harus memperhatikan sumber daya manusia, Pemerintah juga harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai agar suatu pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik. Indikator sarana dan prasarana pelayanan pusteling berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan informasi dari beberapa pegawai, masih adanya keterbatasan armada mobil perpustakaan keliling. Dari 6 mobil hanya 4 mobil yang bisa beroperasi sedangkan 2 mobil lagi dalam keadaan rusak parah. Dengan 4 armada ini mereka harus melayani seluruh SD dan SMP yang ada di 15 Kecamatan Kota Pekanbaru yang dijadwalkan dari hari senin-jumat dan hari sabtu minggu kunjungan untuk umum di RTH, *Car free day*, dan Mesjid Agung An-nur. Keterbatasan fasilitas ini yang menyebabkan tidak semua sekolah secara efektif mendapat kunjungan pusteling. Selain itu, Kepala Dinas DISPUSIP Kota Pekanbaru juga membenarkan bahwa Program Layanan Perpustakaan Keliling bisa dikatakan masih belum tercapai secara menyeluruh karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu kurangnya jumlah armada, sarana dan prasarana penunjang layanan kurang memadai, serta minimnya SDM yang memiliki keahlian untuk memberikan layanan tersebut. Melihat ada beberapa kendala tersebut, maka pihak Dinas pun mengusahakan untuk memberikan pelatihan-pelatihan terhadap petugas agar petugas lebih maksimal lagi dalam bekerja serta memfasilitasi sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar program ini dapat tercapai secara maksimal.

Kesimpulan

Setelah dinilai atau diukur dari indikator sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan serta sarana dan prasarana pelayanan, Pelayanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru belum maksimal atau berada pada kategori cukup baik. Ada beberapa faktor penyebab hal ini yaitu kurangnya jumlah armada, sarana dan prasarana penunjang layanan kurang memadai, serta minimnya SDM yang memiliki keahlian untuk memberikan layanan tersebut. Akan tetapi, petugas yang ada saat ini sudah bekerja cukup baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari pihak dinas pun mengusahakan untuk memberikan pelatihan-pelatihan terhadap petugas, agar petugas lebih maksimal lagi dalam bekerja."

Daftar Pustaka

- Adrianto, M. A., Setyowati, E., & Trisnawati. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12).
- Amal, E. (2016). Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Sigi. *Jurnal Katalogis*, 4(4).
- Dwiyanto, A. (2018). Reformasi Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1).
- Fadilla, N. (2020). Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Scholarly Communication dan Pengimplementasiannya Melalui Jurnal Elektronik. *LIBRIA*, 12(2).
- Himayah. (2013). Layanan dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Infomasi. *Khazanah Al-Hikmah*, 1(1).
- Muhtadien, S., & Krismayani, I. (2017). Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Minat Kunjung Siswa. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(1).
- Muslimin. (2018). Penumbuhan Budaya Literasi Melalui Peningkatan Minat Baca Masyarakat Desa. *Cakrawala Pendidikan*, 37(1).
- Noprianto, E. (2018). Tantangan Dalam Mewujudkan Perpustakaan Digital. *Pustakaloka*, 10(1).
- Nurhayati, A. (2018). Perkembangan Perpustakaan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 9(1).
- Periyeti. (2017). Usaha Meningkatkan Minat Baca Mahasiswa. *Jurnal Pustaka Budaya*, 4(1).
- Rahadian, G., Rohanda, R., & Anwar, R. K. (2014). Peranan Perpustakaan Sekolah Dalam Meningkatkan Budaya Gemar Membaca. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 2(1).
- Rahmah, E. (2018). Akses Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi. Kencana.
- Rifani, D. N. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di

- Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2).
- Rochmah, E. A. (2016). Pengelolaan Layanan Perpustakaan. *Ta'allum : Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2). <https://doi.org/10.21274/taalum.2016.4.2.277-292>
- Rusby, Z. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Raja Grafindo Persada.
- Saputri, E., & Khairani, S. (2021). Peran Pemerintah Dalam Meningkatkan Minat Baca Melalui Pojok Baca Digital (POCADI) di Kota Lhokseumawe, Aceh. *JIPKA : Jurnal Informasi , Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1).
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara.
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2).
- Suryani, A. I. (2020). Factors of Influence Students' Reading Ability (Case Study at SDN 105 Pekanbaru). *PRIMARY : Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 9(1).
- Yuni, R. (2017). Pengaruh Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Evaluasi Hasil Belajar. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 17(3).
- Yussa, T., & Andry, H. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Marpoyan Tujuh Publisihng.