

## **KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI KABUPATEN BIREUEN**

**Rahmad, Ilyas Ismail dan Cut Khairani**

Program Studi Administrasi Negara FISIP Almuslim

[rahmad\\_1984@ymail.com](mailto:rahmad_1984@ymail.com), [ismaililyas912@gmail.com](mailto:ismaililyas912@gmail.com) dan [cut.fisip13@gmail.com](mailto:cut.fisip13@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Kehadiran perpustakaan di berbagai daerah sangat diharapkan oleh masyarakat, khususnya para siswa dan mahasiswa yang mempunyai minat baca yang tinggi. Demikian juga halnya di Kabupaten Bireuen, kehadiran perpustakaan keliling sangat diharapkan oleh masyarakat. Akan tetapi kehadiran perpustakaan keliling di Kabupaten Bireuen belum banyak memberikan kontribusi terhadap penyebaran informasi bagi masyarakat. Bahkan banyak masyarakat yang belum mengetahui kehadirannya di Kabupaten Bireuen. Seharusnya kehadiran perpustakaan keliling di Kabupaten Bireuen dapat digunakan secara maksimal oleh masyarakat khususnya pelajar dan mahasiswa. Mengingat perpustakaan keliling adalah salah satu program pencerdasan anak bangsa, menjadi satu permasalahan yang besar ketika prosesnya menjadi terhambat, menjadi satu permasalahan besar jika pelayanan perpustakaan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. akan menjadi satu permasalahan besar jika hak-hak pemustaka tidak terpenuhi dengan baik. Karena menurut Rancangan Peraturan Pemerintah Tentang Standar Nasional Perpustakaan tahun 2009 standar pelayanan perpustakaan dapat dicapai apabila hak-hak pemustaka telah terpenuhi secara minimal. pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, di ikuti dengan unjuk kerja yang di tawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain dengan memberikan manfaat, guna mencapai suatu tujuan. kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang menguraikan permasalahan dalam bentuk uraian bahasa terhadap fenomena yang diamati digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang menunjukkan hasil akhir dari penelitian ini. Informasi diperoleh melalui wawancara, observasi dan studi dokumen. Bentuk pelayanan yang diberikan Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen kepada para siswa atau pemustaka lainnya adalah dalam bentuk baca ditempat. Sistem pelayanan yang demikian dipilih karena jumlah buku dan judul buku yang beragam sangat terbatas. Menurut pemustaka yang rata-rata merupakan pelajar diantaranya adalah pelayanan yang diberikan perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen sangatlah minim, dimana pelayanan yang diberikan sangat terbatas dengan giliran dua atau tiga bulan sekali. Kendala yang dihadapi oleh perpustakaan Kabupaten Bireuen dalam melayani masyarakat adalah minimnya unit mobil perpustakaan keliling yang dimiliki sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Masalah lainnya adalah minimnya fasilitas baik itu tempat maupun finansial yang dimiliki sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat dikatakan maksimal.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling*

### **PENDAHULUAN**

Sudah menjadi kenyataan umum bahwa perpustakaan identik dengan lokasi yang selalu terletak di tengah-tengah kota besar dan biasanya berupa ruangan luas yang berisi rak-rak besar penuh buku dan di dalam ruangan tersebut tersedia beberapa buah kursi dan meja yang dapat digunakan oleh para pengunjung untuk membaca buku di perpustakaan. Kita dapat menyebutnya sebagai perpustakaan permanen. Namun, perpustakaan permanen tersebut memiliki kelemahan yaitu tidak dapat menjangkau penduduk yang tinggal di pelosok-pelosok daerah, padahal sebagian besar penduduk Indonesia yang berada di bawah garis kemiskinan berada di pelosok-pelosok daerah.

Dengan keberadaan perpustakaan keliling, Pemerintah dapat menjangkau penduduk yang tinggal di pelosok-pelosok daerah. Selain itu juga, perpustakaan permanen memiliki

kelemahan yang lain yaitu bahwa jumlah perpustakaan permanen sangatlah terbatas. Perpustakaan permanen biasanya hanya tersedia di kota-kota besar saja karena perpustakaan permanen membutuhkan lahan yang sangat luas, lokasi yang strategis, serta berbagai fasilitas-fasilitas yang mengakibatkan pembengkakan biaya untuk pembangunan maupun pemeliharaan satu buah perpustakaan permanen saja. Namun, permasalahan tersebut dapat diatasi dengan adanya perpustakaan keliling, karena biaya pendirian maupun pemeliharaan satu buah perpustakaan keliling jauh lebih murah dibandingkan dengan perpustakaan permanen sehingga jumlah perpustakaan keliling dapat jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah perpustakaan permanen.

Untuk prosedur pengoperasian perpustakaan keliling, Pemerintah Indonesia dapat menerapkan sistem pinjam seperti yang diberlakukan pada perpustakaan permanen. Selain itu, pemerintah juga dapat menerapkan sistem denda apabila masyarakat meminjam lebih dari waktu yang disepakati. Hal itu dapat mengajarkan nilai kedisiplinan dan tanggungjawab terhadap masyarakat Indonesia sehingga tingkat kedisiplinan dan tanggungjawab masyarakat Indonesia semakin meningkat.

Sistem pesan buku dapat juga dijalankan oleh perpustakaan keliling untuk mengatasi permasalahan mengenai keterbatasan buku yang dibawa oleh perpustakaan keliling. Masyarakat dapat memesan buku dengan memberikan judul buku dan nama pengarang dengan lengkap sehingga petugas perpustakaan keliling dapat membawakan buku yang dimaksud dengan tepat dan sesuai dengan keinginan pemesan sehingga petugas perpustakaan keliling tersebut dapat membawa buku yang dipesan sesuai dengan jadwal kedatangan mereka di lokasi masyarakat yang memesan buku tersebut.

Sejauh ini berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan bahwa terdapat beberapa fakta dibalik pengoperasian Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen antara lain; *pertama*, Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen tidak beroperasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh kantor arsip dan perpustakaan kabupaten Bireuen. Jadwal operasi yang telah ditetapkan untuk perpustakaan keliling kabupaten Bireuen adalah setiap hari kerja mulai pukul 08.00 Wib hingga pukul 16.00 Wib. Sementara itu posisi yang ditetapkan juga tidak jelas, wilayah yang ditentukan hanyalah kecamatan saja, sedangkan tempat perhentian yang tepat tidak ditetapkan.

Seharusnya kehadiran perpustakaan keliling di Kabupaten Bireuen dapat digunakan secara maksimal oleh masyarakat khususnya pelajar dan mahasiswa. Mengingat perpustakaan keliling adalah salah satu program pencerdasan anak bangsa, menjadi satu permasalahan yang besar ketika prosesnya menjadi terhambat, menjadi satu permasalahan besar jika pelayanan perpustakaan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. akan menjadi satu permasalahan besar jika hak-hak pemustaka tidak terpenuhi dengan baik. Karena menurut Rancangan Peraturan Pemerintah Tentang Standar Nasional Perpustakaan tahun 2009 standar pelayanan perpustakaan dapat dicapai apabila hak-hak pemustaka telah terpenuhi secara minimal.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu berlangsung. Berdasarkan hal tersebut penelitian yang direncanakan ini dilakukan di Kabupaten Bireuen yakni di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bireuen sebagai dinas yang menaungi perpustakaan keliling di Kabupaten Bireuen. Penelitian ini penulis rencanakan akan dilakukan selama tiga bulan sejak tanggal 17 Februari 2014 sampai dengan 02 Juli 2014.

## **Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang menguraikan permasalahan dalam bentuk uraian bahasa terhadap fenomena yang diamati digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang menunjukkan hasil akhir dari penelitian ini. Dalam penggunaan data kualitatif terutama dalam penelitian yang digunakan untuk permintaan informasi yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian, maka data tersebut tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka-angka melainkan bentuk suatu penjelasan yang menggambarkan proses tertentu.

## **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai yang bekerja di Dinas Arsip dan Kepustakaan Kabupaten Bireuen serta para pemustaka yang menggunakan jasa Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen.

Sedangkan sampel adalah kumpulan individu yang mewakili populasi dalam suatu penelitian, dalam hal ini adalah pegawai yang bekerja di Dinas Arsip dan Kepustakaan Kabupaten Bireuen dan juga para pelajar, mahasiswa bahkan masyarakat biasa yang menggunakan jasa perpustakaan keliling Kabupaten Bireuen. Teknik penarikan sampel dalam penelitian adalah *Purposive Sampling* yaitu merupakan cara penarikan sample yang dilakukan dengan memilih subjek penelitian berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan oleh peneliti sendiri. Dengan demikian yang ditetapkan menjadi sampel penelitian ini adalah para pegawai yang mengurus dan bertanggung jawab dalam pelayanan program perpustakaan keliling, yaitu Kepala Perpustakaan Kabupaten Bireuen, Kepala Bidang Pelayanan, supir sekaligus operator perpustakaan kabupaten bireuen, serta 6 orang masyarakat yang terdiri dari 2 orang mahasiswa, 2 orang pelajar dan 2 orang masyarakat biasa. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 9 orang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Gambaran Umum Kabupaten Bireuen**

Secara garis besar Kabupaten Bireuen Tahun 2008 berada 17 (tujuh belas) Kecamatan, memiliki sarana pendidikan Negeri maupun swasta dapat digambarkan yang terdiri dari TK 130 Sekolah, SD Negeri dan Swasta 228 sekolah, SMP Negeri dan Madrasah Tsanawiyah serta swasta 69 serkolah, Madrasah, SMU, SMK, MAN serta swasta 42 sekolah. Dengan demikian jumlah total keseluruhan sarana pendidikan di kabupaten bireuen berjumlah 487 sekolah.

Struktur dan sumber daya organisasi merupakan kantor perpustakaan dan arsip kabupaten bireuen saat ini mempunyai struktur: 1 (satu) orang kepala kantor dengan tingkat Eselon IIIa dan 1 (satu) orang kepala TU Eselon IVa dan 4 (empat) orang kasi dengan Eselon IVa serta beberapa staf. Jumlah pegawai seluruhnya adalah 32 (tiga puluh dua) orang terdiri dari 23 (dua puluh tiga) orang pegawai negeri sipil dan 9 (sembilan) orang tenaga honorer.

#### **Perpustakaan Kabupaten Bireuen**

Perpustakaan daerah Kabupaten Bireuen didirikan sejak tahun 2003 silam sebagai bentuk dari usaha pemerintah Kabupaten Bireuen dalam membangun sumber daya manusia yang ada di kabupaten bireuen. Perpustakaan Kabupaten Bireuen yang tergabung bersama Dinas Arsip Kabupaten Bireuen terletak di Desa Karang Rejo Kecamatan Kota Juang Kabupaten Bireuen, letaknya bersebelahan dengan polsek kecamatan kota juang, tepat dibelakang Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bireuen.

Adapun fungsi dari kantor perpustakaan dan arsip daerah kabupaten bireuen yang merupakan perumus kebijakan teknis dibidang perpustakaan dan arsip daerah adalah;

- a. Penyampaian informasi dan penyerapan aspirasi masyarakat sebagai umpan balik untuk memusahkan pelayanan kebijakan pemerintah daerah.
- b. Pembinaan kelompok-kelompok formal dan informal dari berbagai sekolah, pasantren, mesjid, dan lembaga pendidikan lainnya sebagai mitra pelayanan perpustakaan dalam kabupaten bireuen demi terlaksananya program pemerintah dengan baik.
- c. Pengkoordinasi dengan lembaga terkait baik pemerintah maupun lembaga swasta terkait baik pemerintah maupun lembaga swasta/masyarakat dibidang pelayanan perpustakaan, arsip dan dokumentasi.
- d. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan tugas kantor perpustakaan dan arsip kabupaten bireuen.
- e. Pembinaan dan penyelenggaraan kearsipan berdasarkan kebijakan pemerintah daerah sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Koleksi perpustakaan kabupaten bireuen sampai desember 2013 adalah sebagai berikut:

- a. Non Fiksi berjumlah 9679 judul, 31618 Eksemplar,
- b. Fiksi berjumlah 887 Judul 4332 eksemplar
- c. buku referensi 1167 judul 1222 eksemplar,
- d. majalah 4 judul, 40 eksemplar.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Bireuen hanya memberikan layanan umum, layanan referensi dan layanan baca serta pinjaman ditambah dengan layanan Perpustakaan keliling. Jam pelayanan yang diberikan saat ini berlaku 5 (lima) hari kerja rincian Senin s/d kamis 08.00-16.30 Wib, sedangkan hari jumat dari jam 08.00 wib-11.45 wib, dan jam 14.00-16.00 dibuka kembali. Masyarakat pengunjung Perpustakaan ini terdiri dari TK, SD, Pelajar, Siswa, Mahasiswa, PNS, Guru, TNI/Polri, dan Masyarakat Umum lainnya. Pengunjung perpustakaan akhir-akhir ini mengalami peningkatan.

### **Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen**

#### **Pelayanan Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen**

Salah satu program yang digalakkan perpustakaan Kabupaten Bireuen untuk melayani para pemustaka di Kabupaten Bireuen adalah dengan mengoperasikan satu unit perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling tersebut dioperasikan untuk melayani para pemustaka yang berada jauh dari perpustakaan daerah Kabupaten Bireuen. Seperti diketahui bersama bahwa Kabupaten Bireuen sangat luas, masyarakat Kabupaten Bireuen tersebar di tujuh belas kecamatan mulai dari Kecamatan Gandapura hingga keujung Kecamatan Samalanga.

Perpustakaan keliling di lingkungan perpustakaan daerah Kabupaten Bireuen telah beroperasi sejak perpustakaan daerah Kabupaten Bireuen didirikan yaitu pada tahun 2013. Kehadiran perpustakaan keliling di Kabupaten Bireuen di tujukan untuk menambah minat baca dikalangan pelajar, mahasiswa bahkan masyarakat Kabupaten Bireuen secara keseluruhan. Kehadiran perpustakaan keliling Kabupaten Bireuen diharapkan dapat mempercepat proses penyerapan informasi terhadap masyarakat yang terletak jauh dari pusat Kabupaten Bireuen, khususnya informasi-informasi yang berkenaan dengan pelajaran sekolah dan umumnya informasi-informasi tentang pengetahuan umum yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.

Untuk saat ini pustaka keliling Kabupaten Bireuen memiliki koleksi buku secara keseluruhan mencapai tujuh puluh 700 buku yang terdiri dari 543 judul buku. Materi buku-buku tersebut terdiri dari buku-buku pelajaran untuk sekolah dasar, sekolah tingkat pertama, sekolah tingkat atas dan untuk universitas serta buku pengetahuan umum, novel dan majalah, tabloid dan sebagainya. informasi tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Zawajir S.E.

Kehadiran perpustakaan keliling di setiap sekolah sangat ditunggu-tunggu oleh siswa. Hal ini terlihat dari antusias yang ditunjukkan oleh siswa sekolah yang di kunjungi oleh perpustakaan keliling kabupaten bireuen tersebut. Para siswa di setiap sekolah yang dikunjungi selalu beramai-ramai menggunakan jasa perpustakaan keliling tersebut. Ada yang membaca buku pelajaran, ada yang membaca buku cerita, majalah dan sebagainya. Biasanya perpustakaan keliling tersebut melayani siswa pemustaka mulai dari jam istirahat hingga pukul 12.00 Wib.

Adapun bentuk pelayanan yang diberikan perpustakaan keliling Kabupaten Bireuen kepada para siswa atau pemustaka lainnya adalah dalam bentuk baca di tempat. Para pemustaka dapat memilih buku apa saja yang ingin dibaca tetapi tidak di pinjamkan untuk dibawa pulang sebagaimana pelayanan yang di berikan oleh perpustakaan daerah ataupun perpustakaan sekolah. Sistem pelayanan yang demikian dipilih karena jumlah buku dan judul buku yang beragam sangat terbatas. Jika sistem pinjam diterpkan ditakutkan stok perpustakaan akan berkurang karena setiap peminjam baru akan mengembalikan buku yang dipinjam setelah dua atau tiga bulan lamanya, bahkan terkadang lebih lama.

Menanggapi sistem pelayanan yang diberikan perpustakaan keliling Kabupaten Bireuen berbagai pendapat diberikan oleh para pemustaka yang rata-rata merupakan pelajar diantaranya adalah pelayanan yang diberikan perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen sangatlah minim, dimana pelayanan yang diberikan sangat terbatas dengan giliran dua atau tiga bulan sekali.

### **Kendala yang Dihadapi Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen dalam Melayani Pemustaka di Kabupten Bireuen.**

Sebagaimana program pelayanan yang lainnya yang memiliki hambatan-hambatan tertentu dalam pelaksanaannya maka pelayanan diperpustakaan kabupaten bireuen juga memiliki hambatan hambatan yang sangat berpengaruh terhadap pada kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Secara keseluruhan masalah utama yang dihadapi adalah terbatasnya fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan Kabupaten Bireuen diantaranya gedung yang dimiliki saat ini hanya mampu menampung 70.000 eksemplar buku, sehingga untuk menambah dan mengembangkan koleksi perpustakaan menjadi terhambat.

Kendala lainnya yang dihadapi oleh perpustakaan Kabupaten bireuen dalam melayani masyarakat adalah minimnya unit mobil perpustakaan keliling yang dimiliki sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Sedangkan mobil perpustakaan keliling merupakan penunjang operasional kegiatan perpustakaan keliling untuk menunjang kegiatan pendidikan formal maupun pendidikan nonformal dalam menentukan keberhasilan pelayanan perpustakaan.

### **Pembahasan**

#### **Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen**

Salah satu program yang digalakkan perpustakaan Kabupaten Bireuen untuk melayanai para pemustaka di Kabupaten Bireuen adalah dengan mengoperasikan satu unit perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling tersebut dioperasikan untuk melayani para pemustaka yang berada jauh dari perpustakaan daerah Kabupaten Bireuen. Seperti diketahui bersama bahwa Kabupaten Bireuen sangat luas, masyarakat Kabupaten Bireuen tersebar di tujuh belas kecamatan mulai dari Kecamatan Gandapura hingga keujung Kecamatan Samalanga.

Pepustakaan keliling di lingkungan perpustakaan daerah Kabupaten Bireuen telah beroperasi sejak perpustakaan daerah Kabupaten Bireuen didirikannya itu pada tahun 2012. Kehadiran perpustakaan keliling di Kabupaten Bireuen di tujukan untuk menambah minat baca

dikalangan pelajar, mahasiswa bahkan masyarakat Kabupaten Bireuen secara keseluruhan. Kehadiran perpustakaan keliling Kabupaten Bireuen diharapkan dapat mempercepat proses penyerapan informasi terhadap masyarakat yang terletak jauh dari pusat Kabupaten Bireuen, khususnya informasi-informasi yang berkenaan dengan pelajaran sekolah dan umumnya informasi-informasi tentang pengetahuan umum yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.

Untuk saat ini pustaka keliling Kabupaten Bireuen memiliki koleksi buku secara keseluruhan mencapai tujuh puluh 700 buku yang terdiri dari 543 judul buku. Materi buku-buku tersebut terdiri dari buku-buku pelajaran untuk sekolah dasar, sekolah tingkat pertama, sekolah tingkat atas dan untuk universitas serta buku pengetahuan umum, novel dan majalah, tabloid dan sebagainya.

Perpustakaan keliling Kabupaten Bireuen beroperasi setiap seminggu sekali. Akan tetapi perpustakaan keliling tidak memiliki jadwal yang tetap yang menjadi panduan dalam bertugas. Perpustakaan keliling Kabupaten Bireuen hanya menggilir setiap dua atau tiga kecamatan dalam seminggu, misalnya jika dalam minggu ini perpustakaan keliling Kabupaten Bireuen beroperasi untuk wilayah Kecamatan Gandapura dan dan Kecamatan Makmur. Untuk minggu depan perpustakaan keliling tersebut beroperasi di Kecamatan Peusangan Siblah Krung, Peusangan Selatan. Ketika semua kecamatan telah di kunjungi barulah perpustakaan keliling beroperasi lagi di kecamatan gandapura dan kecamatan makmur.

Perpustakaan keliling Kabupaten Bireuen beroperasi seminggu sekali dan biasanya lokasinya adalah lingkungan sekolah yang ada di setiap kecamatan. Hal tersebut membuat giliran setiap sekolah semakin lama karena setiap kecamatan memiliki jumlah sekolah lebih dari satu unit. Jika diperkirakan dengan seksama maka jatah giliran setiap sekolah lamanya lebih dari dua bulan.

Setiap sekolah mendapat jatah atau giliran lebih dari bulan sekali karena jumlah sekolah dalam setiap kecamatan di Kabupaten Bireuen rata-ratanya lebih dari 10 unit yang terdiri dari sekolah dasar dan Sekolah menengah pertama dan sekolah menengah atas. Bahkan ada sekolah yang mendapat giliran lebih dari 3 bulan sekali yaitu sekolah yang berada di kawasan kecamatan kota juang karena jumlah sekolah di kecamatan kota juang lebih dari 50 unit.

Kehadiran perpustakaan keliling di setiap sekolah sangat ditunggu-tunggu oleh siswa. Hal ini terlihat dari antusias yang ditunjukkan oleh siswa sekolah yang di kunjungi oleh perpustakaan keliling kabupaten bireun tersebut. Para siswa di setiap sekolah yang dikunjungi selalu beramai-ramai menggunakan jasa perpustakaan keliling tersebut. Ada yang membaca buku pelajaran, ada yang membaca buku cerita, majalah dan sebagainya. Biasanya perpustakaan keliling tersebut melayani siswa pemustaka mulai dari jam istirahat hingga pukul 12.00 Wib.

Adapun bentuk pelayanan yang diberikan perpustakaan keliling Kabupaten Bireuen kepada para siswa atau pemustaka lainnya adalah dalam bentuk baca ditempat. Para pemustaka dapat memilih buku apa saja yang ingin dibaca tetapi tidak di pinjamkan untuk dibawa pulang sebagaimana pelayanan yang di berikan oleh perpustakaan daerah ataupun perpustakaan sekolah. Sistem pelayanan yang demikian dipilih karena jumlah buku dan judul buku yang beragam sangat terbatas. Jika sistem pinjam diterapkan ditakutkan stok perpustakaan akan berkurang karena setiap peminjam baru akan mengembalikan buku yang dipinjam setelah dua atau tiga bulan lamanya, bahkan terkadang lebih lama. Dengan begitu buku yang sama tidak dapat lagi digunakan oleh orang lain selama tiga bulan itu. Menurut pemustaka yang rata-rata merupakan pelajar diantaranya adalah pelayanan yang diberikan perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen sangatlah minim, dimana pelayanan yang diberikan sangat terbatas dengan giliran dua atau tiga bulan sekali.

Berdasarkan hal tersebut di atas nyatalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan keliling kabupaten bireuen tidak sesuai dengan anjuran Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Bab V pasal 1 yaitu: “*Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka*”. Hal tersebut jelas terlihat dari bentuk pelayanan yang diberikan yang mana pelayanan tersebut tidak berorientasi pada kepentingan pemustaka sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1 Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Bab V tersebut.

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan masyarakat. Pelayanan yang diberikan Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen tidak dapat dimaksimalkan oleh para pemustaka karena keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki perpustakaan tersebut baik secara financial maupun sarana. Dengan demikian jelaslah bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan keliling kabupaten bireuen tidak sesuai dengan yang di anjuran Undang-Undang No 43 tahun 2007 karena pelayanan yang diberikan tidak berorientasi pada kepentingan pemustaka.

### **Kendala-Kendala yang Dihadapi Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen dalam Melayani Masyarakat**

Dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan Kabupaten Bireuen memiliki hambatan hambatan yang sangat berpengaruh terhadap pada kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat. Secara keseluruhan masalah utama yang dihadapi adalah terbatasnya fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan Kabupaten Bireuen diantaranya gedung yang dimiliki saat ini hanya mampu menampung 70.000 eksemplar buku, sehingga untuk menambah dan mengembangkan koleksi perpustakaan menjadi terhambat.

Permasalahan tersebut di atas juga berdampak pada pembaharuan bahan bacaan keluaran terbaru. Untuk saat ini dari 70000 eksemplar bahan bacaan yang menjadi koleksi perpustakaan Kabupaten Bireuen hampir 50% adalah bahan bacaan keluaran tahun-tahun terdahulu. Sementara bahan bacaan yang sudah ada tersebut sampai saat ini juga masih diperlukan oleh masyarakat sehingga tidak bisa di pindahkan untuk diganti dengan yang bahan bacaan yang baru.

Kendala lainnya yang dihadapi oleh perpustakaan Kabupaten Bireuen dalam melayani masyarakat adalah minimnya unit mobil perpustakaan keliling yang dimiliki sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Sedangkan mobil perpustakaan keliling merupakan penunjang operasional kegiatan perpustakaan keliling untuk menunjang kegiatan pendidikan formal maupun pendidikan nonformal dalam menentukan keberhasilan pelayanan perpustakaan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

1. Bentuk pelayanan yang diberikan Perpustakaan Keliling Kabupaten Bireuen kepada para siswa atau pemustaka lainnya adalah dalam bentuk baca ditempat. Para pemustaka dapat memilih buku apa saja yang ingin dibaca tetapi tidak di pinjamkan untuk dibawa pulang sebagaimana pelayanan yang di berikan oleh perpustakaan daerah ataupun perpustakaan sekolah. Sistem pelayanan yang demikian dipilih karena jumlah buku dan judul buku yang beragam sangat terbatas. Jika sistem pinjam diterapkan ditakutkan stok perpustakaan akan berkurang karena setiap peminjam baru akan mengembalikan buku yang dipinjam setelah dua atau tiga bulan lamanya, bahkan terkadang lebih lama. Menurut pemustaka yang rata-rata merupakan pelajar diantaranya adalah pelayanan yang diberikan perpustakaan Keliling Kabupaten

Bireuen sangatlah minim, dimana pelayanan yang diberikan sangat terbatas dengan giliran dua atau tiga bulan sekali.

2. Kendala yang dihadapi oleh perpustakaan Kabupaten Bireuen dalam melayani masyarakat adalah minimnya unit mobil perpustakaan keliling yang dimiliki sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Masalah lainnya adalah minimnya fasilitas baik itu tempat maupun finansial yang dimiliki sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat dikatakan maksimal.

### **Saran**

1. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang berkecimpung dibidang pelayanan masyarakat, diharapkan kepada dinas perpustakaan kabupaten Bireuen agar dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat jangan hanya sistem baca di tempat. Pemustaka hendaknya diberikan kesempatan untuk meminjam buku yang ada pada perpustakaan keliling kabupaten Bireuen. Sehingga perkembangan masyarakat di bidang pendidikan dapat terwujud sebagaimana mestinya.
2. Kemudian kepada pemerintah Kabupaten Bireuen diharapkan dapat mendukung sepenuhnya program-program yang dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Bireuen baik secara finansial maupun dukungan lainnya. Selanjutnya kepada Pemerintah Kabupaten Bireuen juga penulis harapkan agar dapat menambah jumlah perpustakaan keliling di Kabupaten Bireuen, karena saat ini Kabupaten Bireuen hanya memiliki satu unit perpustakaan keliling, yang tentunya pelayanannya tidak semaksimal yang diharapkan oleh pemustaka di Kabupaten Bireuen terutama oleh pelajar dan Mahasiswa.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arafah, Ade Irma, 2009, *Pengukuhan Perpustakaan Keliling Kikis Primary Orality Menuju Indonesia Kompetitif*, <http://www.pemustaka.com>. pengukuhan-perpustakaan-keliling-kikisnya-primary-orality-menuju Indonesia kompetitif. html
- Darmono, 2007, *Kajian Efektifitas Perpustakaan Keliling di Indonesia Bantuan Perpustakaan Nasional RI*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Hardjoprakoso, Mastini. 1992. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moleong. Lexy J. 2005. *Metodelogi Penelitian Kulitatif*, Bandung: Rosdakarya
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang tentang perpustakaan No 43*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan