

ABSTRAK

Dita Dwiastuti, NIM. E21111045; Program Study Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura. **Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Di Unit Pelayanan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Barat.**

Penelitian ini berangkat dari dua potret masalah yang selalu muncul dalam riset indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh perpustakaan provinsi Kalbar. Penelitian ini mengarah pada 9 (sembilan) unsur yang dinilai kurang oleh pemustaka yang kemudian dipetakan menjadi dua masalah; yakni (1) ketidaksesuaian katalog dengan isi rak pajang yang menyebabkan kualitas layanan berkurang (2) pembagian piket internal yang tidak dilakukan petugas sehingga menjadikan pelayanan kosong di waktu genting. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan informan yang dipetakan menjadi 3, yakni unsur pimpinan, petugas dan pemustaka.

Dari masalah pertama ditemukan penemuan kembali buku pada arak pajang membutuhkan waktu lama karena buku sering dipindah pemustaka sehingga terkesan tak sesuai dengan OPAC Dari sisi pengelola perangkat lunak dalam berbagai bentuk SOP yang menjadi pedoman bersama tidak terlaksana dengan baik. Artinya, masih sering buku dipindahkan pemustaka ke rak lain dengan tujuan memudahkan dirinya menemukan kembali buku tersebut pada kunjungan berikutnya dan meminjam buku melebihi ketentuan waktu sehingga tidak memberi kesempatan kepada pemustaka lain. Sebagai wujud dari solusi masalah ini, pihak perpustakaan melakukan cek berkala muatan rak pajang, menegur secara sopan pemustaka yang kedapatan tidak mematuhi SOP dan melakukan pengadaan buku dengan jumlah eksemplar yang cukup.

Dari masalah kedua ditemukan bahwa tidak terpenuhinya jadwal kerja seperti banner jam kerja. Petugas sering meninggalkan kantr dengan berbagai alasan, sementara pemustaka tidak mau tahu dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan itu. Mereka cenderung menyalahkan petugas ketika pengunjung tidak menemukan kehadiran petugas. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang saling melengkapi untuk memenuhi ketentuan jam pelayanan. Temuan lain adalah tidak konistennya layanan online yang telah disediakan perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan petugas khusus untuk memberikan layanan kepada pemustaka yang menggunakan layanan online agar tidak mengganggu layanan kepada pemustaka yang secara langsung datang ke unit pelayanan sirkulasi.

Kata kunci: kesesuaian layanan, kesesuaian informasi, pengaturan piket dan jam pelayanan.

ABSTRACT

Dita Dwiastuti, NIM. E21111045; Study program Public Administration. Faculty of Political and Social Sciences, University of Tanjungpura. **The Quality of Library Circulation Services in the Units of Provincial Library of West Kalimantan.**

This study departs from two portraits of problems that always arise in the research community satisfaction index (HPI) was done by the library of West Kalimantan province. This research led to the 9 (nine) element that judged less by visitor library (*pemustaka*) which is then mapped into two issues; namely (1) the mismatch catalog with the contents of a display that cause reduced service quality (2) the division of internal picket officers are not done making empty at the time critical services. This study used a qualitative method with informants mapped into 3, namely the elements of leadership, officers and *pemustaka*.

From the first problem found rediscovery of books on wine shelf takes a long time because the book often moved *pemustaka* so impressed not in accordance with the OPAC of the software manager in various forms SOP that guide together are not performing well. That is, it is still often transferred by *pemustaka* to another place with aim for helping him to find back the book on his next visiting and borrow books exceeding the time so it does not give an opportunity to other *pemustaka*. As a form of the solution of this problem, the libraries conduct periodic checks cargo rack, politely admonish *pemustaka* were found to not comply with the SOPs, and the procurement of books with a sufficient number of copies.

From the second problem was found that the non-fulfillment of work schedules such as banner hours. Officers often leave his office for various reasons, while *pemustaka* not want to know the schedule of the service that has been determined. They tend to blame the clerk when visitors do not find the presence of the officer. Therefore, it is necessary complementary commitment to comply with hours of service. Another finding is not consistency the online services that have been provided library. Therefore, the required officers to provide services for *pemustaka* who use the online service in order not to disrupt services for *pemustaka* that directly come into circulation services unit.

The Keyword: service suitability, suitability of information, internal setting pickets and time of service.