

**STRATEGI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA UPT BADAN
PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KECAMATAN BUKIT
BATU KABUPATEN BENGKALIS)**

Trio Saputra¹⁾, Wasiah Sufi²⁾

^{1,2}Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

email: trio_saputra@unilak.ac.id

[wasiah.sufi@unilak.ac.id](mailto:wasih.sufi@unilak.ac.id)

ABSTRACT

This research is expected to reach the service oriented library to the visitor. With the strategies undertaken to overcome the obstacles and shortcomings that occur. This research uses descriptive qualitative research methods and data collection techniques using observation, interviews, documentation. Informants in this research is the head and staff of UPT Library archive and documentation of Bukit Batu district Bengkalis District and visitors and community leaders in the library environment. In the data analysis used descriptive method that describes the Theory with the objective conditions and information on the results of interviews combined with the data of researchers in accordance with the results of field observation. Library Management at UPT Library Archives and Documentation District Bukit Batu Bengkalis Regency is not running optimally. Factors that become obstacles in providing services to visitors such as facilities and infrastructure that are not complete, the number and quality of human resources Librarian is not adequate.

Keywords: education; management; service; and strategy

ABSTRAK

Penelitian ini diharapkan tercapainya pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada pengunjung. Dengan strategi-strategi yang dilakukan dapat mengatasi hambatan dan kekurangan yang terjadi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah kepala dan pegawai UPT Badan perpustakaan arsip dan dokumentasi kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dan pengunjung serta tokoh masyarakat dilingkungan perpustakaan. Didalam Analisa data digunakan metode Deskriptif yaitu menggambarkan Teori dengan kondisi objektif serta informasi hasil wawancara digabungkan dengan data peneliti sesuai dengan hasil observasi dilapangan. Pengelolaan Perpustakaan pada UPT Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis tidak berjalan secara optimal. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung diantaranya adalah sarana dan prasarana yang tidak lengkap, jumlah dan kualitas SDM Pustakawan yang belum memadai.

Kata kunci: pelayanan; pendidikan; pengelolaan; dan strategi

Detail Artikel :

Diterima : 14 April 2018

Disetujui : 18 September 2018

[DOI : 10.22216/jbe.v3i3.3355](https://doi.org/10.22216/jbe.v3i3.3355)

PENDAHULUAN

Pembukaan undang-undang 1945 mengamanatkan bahwa salah satu tujuan kemerdekaan adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dalam rangka pembangunan nasional, dan didukung oleh pengamalan Pancasila sebagai ideologi bangsa yang pada hakikatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Dalam konteks pembangunan, bangsa Indonesia telah mencanangkan suatu gerakan pembangunan yang dikenal dengan istilah pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik yang bersifat material maupun spiritual.

Konsep pembangunan nasional yang dituangkan dalam kebijaksanaan pemerintah hendaknya mencerminkan pembangunan yang merata dalam upaya mewujudkan kesejahteraan sosial bagi setiap elemen masyarakat kearah yang lebih bermakna atau bernilai tinggi, melalui usaha yang terencana, berkesinambungan, dan dinamis untuk kemajuan dan kemakmuran bangsa sesuai dengan tujuan Negara untuk mencapai tujuan tersebut, perlu ditingkatkan sumber daya manusia melalui program pendidikan. Pada zaman globalisasi ini, pendidikan merupakan sesuatu hal yang sangat penting, karena pendidikan merupakan akar dari peradaban suatu bangsa. Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam mencapai tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia, sebagai mana yang tertuang dalam pembukaan undang-undang dasar 1945, yang salah satu tujuannya adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya kebijakan pemerintah untuk meningkatkan pendidikan, baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal.

Salah satu untuk mempercepat peningkatan pendidikan adalah dengan adanya perpustakaan. Perpustakaan berfungsi sebagai faktor yang mempercepat transfer ilmu pengetahuan, oleh karena itu perpustakaan merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem pendidikan. Selain itu juga, perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi dan merupakan penunjang yang penting bagi suatu riset ilmiah, sebagai bahan acuan atau referensi (Wendel, 2000). Dapat dikatakan keberadaan perpustakaan mendukung peningkatan prestasi dan kualitas pelajar dan mahasiswa, peningkatan dan kelancaran kegiatan belajar mengajar serta peningkatan mutu pendidikan. Ciri masyarakat informasi ditandai dengan keberadaan, peran, tugas dan fungsi serta pemanfaatan perpustakaan sebagai pusat informasi dan lembaga pendidikan dalam arti luas.

Perkembangan informasi merupakan salah satu ciri kehidupan modern dan kehidupan rasional. Di negara-negara yang sudah maju perpustakaan merupakan cermin kemajuan masyarakatnya, karena itu menunjukkan perpustakaan adalah bagian dari kebutuhan hidup sehari-hari. Hal itu diikuti dengan kemudahan dengan memperoleh akses dan kelengkapan sarana dan ketersediaan sumber informasi yang memadai.

Mengingat perkembangan zaman yang begitu pesat dibidang teknologi informasi dan komunikasi, sudah seharusnya perpustakaan mencoba mengikuti dan menjawab tantangan pendidikan yang diharapkan lebih mampu memberikan layanan dan nuansa yang berbeda bagi pengguna perpustakaan (Satriadi, 2017). Sebagai organisasi publik yang memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, perpustakaan harus mampu berkembang sesuai perkembangan kultur, sosial dan kecerdasan masyarakatnya. Dari peran inilah perpustakaan seharusnya memberikan layanan informasi kepada masyarakat layanan yang berkualitas. Adapun beberapa permasalahan dari pra survey yang peneliti lakukan dengan pengunjung didapati beberapa masalah di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu yakni: (1) Kurang tersedianya sarana komputer sehingga mengurangi kualitas Pelayanan. Segala macam keperluan yang menyangkut pelaporan dituliskan dan diketik ditempat lain, tidak di perpustakaan. (2) Keahlian Pegawai dibidang Kearsipan masih rendah, dan kurang tertata rapinya letak buku. (3) Banyak peminjam yang

tidak mengembalikan buku yang dipinjam menyebabkan buku koleksi berkurang dan pengunjung merasa kecewa karna buku pada saat dicari tidak tersedia. (4) Minimnya jumlah aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan sehingga menyebabkan tidak berkualitasnya pelayanan. (5) Fungsi sosialisasi perpustakaan kepada masyarakat yang tidak berjalan dengan baik, sehingga Perpustakaan tidak efektif dalam fungsinya.

Berdasarkan permasalahan diatas diharapkan adanya strategi yang menjadi arah dan formasi kedepan bagi perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Sedangkan usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu adalah sebagai berikut: (a) Peningkatan sumberdaya pada pegawai dan Honorer Melakukan promosi perpustakaan (b) Melakukan orientasi perpustakaan bagi siswa baru Kerjasama pemanfaatan koleksi pustaka dengan perpustakaan daerah lain (c) Pendidikan pemakai perpustakaan bagi pengguna perpustakaan. (d) Pendidikan pemakai perpustakaan bagi tenaga pengelola perpustakaan.

Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi merupakan lembaga teknis daerah sebagai unsur pendukung tugas bupati dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui Sekretaris Daerah. Dalam mengemban amanat salah satunya pengembangan Perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Pemerintah Kecamatan Bukit Batu telah mendirikan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kecamatan Bukit Batu pada tahun 2004 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 28 tahun 2001. Pada tahun 2008 Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah ditingkatkan menjadi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bengkalis NO 10 tahun 2008 tanggal 28 september 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat.

Pada dasarnya UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu sekaligus menjalankan fungsi sebagai agen perubahan dan agen kebudayaan yang dapat menjadi media dan sumber informasi bagi para pemakainya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik senantiasa berusaha untuk berbenah diri didalam dan keluar organisasi (Budaya, 2017). Berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No. 10 Tahun 2008 tentang susunan organisasi dan Tata Kerja UPT. Badan perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi dengan susunan sebagai berikut: (1) Kepala, (2) Subbag Tata Usaha (3) Seksi Kearsiapan, (4) Seksi pelayanan dan Referensi. (5) Seksi Akuisi Pengolahan.

Tabel 1
Data Jumlah Pegawai UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu

No	Status pegawai	Jumlah
1	Pegawai Negri Sipil (PNS)	3 orang
2	Honorer	4 Orang
Jumlah		7 orang

Sumber: UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan dokumentasi kecamatan bukit batu, 2017

Dilihat dari jumlah aparaturnya yang menjalankan sebuah lembaga pemerintah dibidang pendidikan informal sangat sedikit jumlahnya, baik PNS maupun Honorer, sedangkan lembaga atau organisasi yang dijalankan merupakan organisasi yang besar cakupannya yakni kecamatan. Hal tersebut mengakibatkan kurang lancarnya pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Untuk mengetahui tingkat pendidikan pegawai di UPT. Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis pada table berikut:

Tabel 2
Data Identitas Pendidikan Pegawai UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Strata Satu	1 Orang
2	SMA Sederajat	6 Orang
Jumlah		7 Orang

Sumber: UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu 2017

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan Pegawai di UPT Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis terdiri dari beragam kualifikasi Pendidikan. Dalam hal melaksanakan fungsi dan Tugas Kepustakaan termasuk menentukan kebijakan didalamnya sangat diperlukan Sumber Daya Manusia yang memiliki Kompetensi dibidang tersebut. Hal ini harus diperhatikan untuk dapat mewujudkan Pustakawan yang handal dalam bekerja terutama memberikan pelayanan kepada pengunjung.

Sedangkan untuk data jumlah koleksi buku yang dimiliki oleh UPT. Badan perpustakaan umum, arsip dan dokumentasi kecamatan bukit batu yakni tahun 2015 sampai tahun 2017 dapat kita lihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3
Data Koleksi Buku UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dari Tahun 2015 sampai Tahun 2017

No	Jenis Buku	Jumlah
1	Fiksi	1.759
2	Kamus	11
3	Pelajaran	3.915
4	Umum	3.097
Jumlah		8.782

Sumber: UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, 2017

Tabel 3 diatas, dapat kita lihat bahwa jumlah koleksi buku yang paling banyak diperpustakaan adalah jenis buku pelajaran, buku umum, dan buku fiksi. Sedangkan jenis buku yang paling sedikit adalah adalah jenis buku kamus. Jenis buku fiksi dari tahun 2015 sampai tahun 2017 berjumlah 1.759, kemudian jenis buku kamus hanya berjumlah hanya berjumlah 11, lalu jenis buku pelajaran berjumlah 3.097. dengan demikian dapat memberikan gambaran secara jelas jumlah koleksi buku diperpustakaan tersebut masih sangat minim dan kurang lengkap.

Untuk melihat jumlah pengunjung yang berkunjung keperpustakaan dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel 4
Data Jumlah Pengunjung pada UPT. Badan perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2017

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2012	5.660
2	2013	6.770
3	2014	5.697

4	2015	5.198
5	2016	5.115
6	2017	4.189
Jumlah		32.629

Sumber: Data Olahan UPT Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Tahun 2017

Dilihat dari data diatas jumlah pengunjung lebih cenderung menurun, padahal UPT, Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu telah berupaya melakukan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan. Berdasarkan fenomena masalah diatas dapat kita ketahui betapa perlunya suatu strategi bagi UPT. Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan peran perpustakaan sabagai suatu lembaga pendidikan kepada masyarakat. Dengan melihat pada latar belakang tersebut diatas, tujuan penelitian adalah Untuk mendeskripsikan strategi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Studi kasus pada UPT Badan perpustakaan arsip dan dokumentasi kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Adapun penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, dimana penulis memperoleh informasi dari informan yang dinilai mampu memberikan jawaban dan informasi yang benar dan akurat secara objektif.

Untuk memperoleh data yang akurat, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: (a) Wawancara Yaitu teknik perolehan data yang digunakan untuk memporeh informasi secara langsung, mendalam, tidak berstruktur dan individual. Wawancara semi berstruktur adalah wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif dimana pewawancara dapat leluasa memberikan pertanyaan dari berbagai segi dan arah untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan mendalam. (b) Pengumpulan data melalui pengamatan dijalankan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis (Sugiyono, 2011). Observasi yaitu diamati langsung terdiri dari pelaksanaan administrasi yang diberikan kepada pengunjung. (c) Dokumentasi Disini peneliti turut melampirkan beberapa dokumentasi penunjang data penelitian. Diantaranya menampilkan kondisi perpustakaan seperti foto gedung perpustakaan, foto kelengkapan Administrasi dan bentuk pelayanan kepada pengunjung perpustakaan.

Analisa data digunakan metode deskriptif yang menggambarkan Teori dengan kondisi objektif yang ditemui dilapangan dianalisa dengan teknik triangulasi data, yakni informasi hasil wawancara digabungkan dengan data yang dapat dan digabung dengan pendapat peneliti sesuai dengan hasil observasi dilapangan. Hal ini dilakukan dengan langkah-langkah dan tahapan-tahapan tertentu. Langkah-langkah itu adalah mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian dianalisa dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan jawaban dari informan penelitian, setelah dianalisa ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fenomena Keberadaan Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu tempat terkumpulnya koleksi maupun informasi baik dalam bentuk tercetak, audio, visual maupun dalam bentuk elektronik yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat luas. Perpustakaan berfungsi sebagai salah satu faktor yang mempercepat transfer ilmu pengetahuan, oleh karnanya perpustakaan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat

dipisahkan dalam sistem pendidikan suatu lembaga (yahyo, 2001). Selain itu juga perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi, dan merupakan penunjang yang penting artinya bagi suatu riset ilmiah sebagai bahan acuan atau referensi.

Melihat fungsi dari perpustakaan yang sedemikian rupa maka layaklah diperhatikan Oleh pustakawan ataupun pengguna perpustakaan bahwa perpustakaan mestinya mampu mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya dan berbagai aspek lainnya, oleh karenanya kesan perpustakaan sebagai institusi kuno harus mulai dikikis, termasuk juga masalah pelayanan perpustakaan yang harus memulai pelayanan yang berorientasi pengguna. Dalam penelitian ini, penulis telah melakukan observasi ke UPT. Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu ini memberi arti penting dalam peran sebagai lembaga pendidikan masyarakat di Bukit Batu. Hal ini ditandai adanya beberapa orang pengunjung yang sedang membaca dan mencari-cari buku di Perpustakaan. Untuk mengetahui tentang kondisi pengunjung, penulis melakukan wawancara dengan Ka. UPT. Perpustakaan Umum Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu. Dengan penjelasan seperti berikut:

“Kebanyakan selama ini pengunjung Perpustakaan didominasi oleh siswa-siswa SD dan SMA yang kebetulan SD dan SMA berada dilingkungan yang dekat dengan UPT. Perpustakaan Kecamatan juga terkadang termasuk guru-gurunya”. (Wawancara dengan kepala UPT. Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, 2017).

Dari keterangan wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa karna letak Perpustakaan tersebut dilingkungan sekolah maka pengguna Perpustakaan lebih banyak dimanfaatkan oleh siswa, baik yang bersifat mencari informasi maupun berkunjung saja. Sebagai lembaga pemerintah dalam dunia pendidikan, Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu tentu diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjung. Mengenai jam Operasional Perpustakaan penulis mendapatkan wawancara, dengan keterangan berikut:

“UPT Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu membuka layanan Perpustakaan mulai pukul 08.00 sampai pada pukul 16.00 WIB pada hari senin sampai sabtu. Namun, pada pukul 12.00 untuk pelayanan Administrasi termasuk juga layanan peminjaman dan pengembalian ditutup untuk makan siang, kemudian dibuka kembali pada pukul 13.30 “. (Wawancara dengan KA. Tata Usaha Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, 2017).

Dari keterangan wawancara diatas kita ketahui bahwa jam operasional perpustakaan dibuka setiap hari kecuali hari libur. Hal ini tentunya memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk dapat menikmati layana informasi yakni perpustakaan yang dibuka hampir setiap harinya, Selanjutnya, dari sistem pelayanan yang diberikan, penulis mencoba mewawancarai beberapa orang pengunjung yang kebetulan berada di Pustaka ketika peneliti melakukan Observasi. Ketika wawancara dilakukan, pengunjung sedang melakukan registrasi pendaftaran menjadi anggota Perpustakaan. Penulis juga dapati hasil observasi bahwa layanan administrasi yang diberikan UPT. Badan Pespustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini disebabkan sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan masih menggunakan mesin ketik dan belum menggunakan computer, baik dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan bahkan dalam pembuatan surat masih direntalkan ke tempat pengetikan.

Untuk lebih jelasnya penulis melakukan wawancara dengan beberapa pengunjung terhadap kemudahan dalam pengurusan Administrasi pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh sebagai berikut:

“selain kurangnya jumlah petugas, ketelitian petugas dalam meletakkan buku pada tempatnya, kami juga merasa prihatin terhadap perpustakaan yang tingkat

kecamatan yang dalam pembuatan kartu perpustakaan masih menggunakan mesin ketik dan belum ada computer yang diperpustakaan tersebut, sehingga terkendalanya kelancaran dalam pelayanan ketatausahaan seperti membuat kartu anggota perpustakaan dan surat menyurat".(Wawancara dengan pengunjung perpustakaan 2017).

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kurang baiknya pengurusan administrasi disebabkan sarana dan prasarana yang kurang memadai yang ada di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu tersebut, sehingga pengurusan administrasi menjadi lambat dan kurang efektif.

Selanjutnya, selama penulis melakukan Observasi, UPT Perpustakaan yang setingkat kecamatan ini pengunjungnya sangat sepi. Pengunjung berkisar hanya 5 atau 6 orang saja yang berkunjung pada satu hari. Untuk menjawab fenomena tersebut, penulis mewawancarai salah satu staff Perpustakaan, berikut penjelasannya:

"Pada tahun-tahun terakhir ini memang kita akui bahwa pengunjung Perpustakaan semakin berkurang, hal ini juga berpengaruh kepada semangat pegawai yang tidak bisa efektif dalam menjalankan perannya. Termasuk dari kegiatan pengembalian buku yang juga dilakukan tidak tepat pada batas waktu pengembaliannya oleh pengguna pustaka. (Wawancara dengan Staff Pelayanan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu. 2017).

Keterangan dari salah satu informan diatas menjelaskan bahwa semakin berkurangnya jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan, juga termasuk didalamnya ketentuan pengembalian buku yang tidak tepat waktunya.

Suatu tinjauan bagi kita bahwa perpustakaan adalah merupakan organisasi public yang memiliki peran strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Perkembangan perpustakaan mencerminkan kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan suatu masyarakat, sehingga perkembangan perpustakaan tidak terlepas dari perkembangan masyarakat itu sendiri. Hal tersebut berarti, bahwa perkembangan perpustakaan akan dipengaruhi oleh perkembangan kebutuhan dan keinginan dari pemustakanya, sehingga perpustakaan harus mengupayakan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan pemustaka tersebut.

Suatu fenomena yang terjadi ketika perpustakaan daerah setingkat kecamatan yang kurang diminati oleh pengguna/ pemustaka hal ini perlu dicermati mengapa demikian. Dengan sedikitnya pemustaka yang memanfaatkan koleksi/informasi yang tersedia diperpustakaan tersebut, perlu di evaluasi penyebabnya. Ketidak hadirannya mereka di perpustakaan tersebut dikarenakan ketidaktahuan para pemustaka bahwa diperpustakaan itu sebenarnya tersedia informasi yang mereka cari namun mereka tidak tahu, atautkah ketidak hadirannya para pemustaka tersebut dikarenakan para petugasnya yang tidak ramah atau karena sedikitnya petugas sehingga untuk menanyakan sesuatu harus menunggu cukup lama. Untuk mengetahui akan keseimbangan antara pelayanan yang dibutuhkan pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, penulis mendapatkan keterangan berikut:

"Kegiatan layanan Perpustakaan yang diberikan kepada pengunjung yang datang ke Perpustakaan berupa pelayanan peminjaman/pengembalian buku, Pelayanan pembuatan kartu anggota, juga melakukan penataan dan penomoran buku". (Wawancara dengan Staff Pelayanan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, 2017).

Dari keterangan yang disampaikan, dapat kita ketahui bahwa, pelayanan perpustakaan masih bersifat menonton. Ini menandakan bahwa perpustakaan belum dapat menjalankan perannya sebagai layanan informasi yang sesungguhnya. Pelayanan yang diberikan sekedar pada ruang lingkup peminjaman dan penegembalian buku.

Selanjutnya mengenai koleksi buku Perpustakaan yang terus berkurang, dapat kita lihat pada keterangan data tentang rekapitulasi laporan peminjaman dan pengembalian buku pada bulan Januari s/d Desember 2017 berikut ini:

Tabel 5
Rekapitulasi laporan peminjaman buku di UPT. Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi kecamatan Bukit Batu pada Bulan Januari s/d desember 2017

No	Bulan	Peminjaman					UMUM	Jumlah
		TK	SD	SLTP	SLTA	MAHASISWA		
1	Januari	-	24	9	23	-	16	72
2	Februari	-	28	7	15	-	14	64
3	Maret	-	34	11	6	7	16	74
4	April	-	40	5	10	3	18	76
5	Mei	-	39	16	5	2	17	79
6	Juni	-	35	22	10	6	15	88
7	Juli	-	29	25	36	-	11	101
8	Agustus	-	34	23	44	-	-	101
9	September	-	24	29	27	8	10	98
10	Oktober	-	21	29	19	9	6	84
11	November	-	17	49	31	6	2	115
12	Desember	-	13	20	18	-	2	53
Jumlah		-	384	245	244	41	127	1005

Sumber: Data laporan Akhir Tahun UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu 2017

Table 6
Rekapitulasi laporan pengembalian buku Di UPT Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kec.Bukit Batu pada bulan Januari s/d Desember 2017

No	Bulan	Pengembalian					UMUM	Jumlah
		TK	SD	SLTP	SLTA	MAHASISWA		
1	Januari	-	24	9	23	-	16	72
2	Februari	-	28	6	15	-	14	63
3	Maret	-	34	11	6	7	16	74
4	April	-	29	5	10	3	18	65
5	Mei	-	20	16	3	11	3	49
6	Juni	-	34	21	8	4	5	72
7	Juli	-	25	21	20	-	15	81
8	Agustus	-	28	23	40	-	-	91
9	September	-	20	26	21	4	5	76
10	Oktober	-	21	27	21	10	6	85
11	November	-	24	39	23	6	2	94
12	Desember	-	11	19	13	-	2	45
Jumlah		-	298	219	244	41	102	876

Sumber: Data laporan Akhir Tahun UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu 2017

Berdasarkan perbandingan antara tabel 5 dengan tabel 6 tersebut, dapat diketahui bahwa tidak terjadi kesamaan ataupun keseimbangan antara jumlah buku yang dipinjamkan dengan buku yang dikembalikan, hal ini tentu berdampak pada jumlah koleksi buku yang berkurang sehingga mengakibatkan buku-buku yang dicari oleh pengunjung banyak yang tidak ada.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pihak pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umu, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Salah satu hambatan pegawai kita dalam mengelola perpustakaan ini adalah masih banyaknya para peminjam buku yang tidak mengembalikan buku ke Perpustakaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Akibatnya semakin hari jumlah koleksi buku yang ada di Perpustakaan terus berkurang. Salah satu penyebabnya adalah minimnya kesadaran para peminjam buku untuk mengembalikan buku sesuai dengan waktunya, padahal seharusnya buku-buku tersebut dipinjamkan kepada yang lain, sehingga pihak perpustakaan tidak perlu menambah koleksi setiap saat”.
(Wawancara dengan Bagian Pelayanan dan Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsp dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu.2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa minimnya kesadaran para peminjam buku untuk mengembalikan buku ke perpustakaan menjadi penyebab utama yang menyebabkan buku-buku yang ada di perpustakaan terus berkurang.

Selanjutnya, sikap dan tindakan yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan tentu sangat akan berpengaruh kepada minat pengunjung perpustakaan. Pengunjung perpustakaan merupakan layanan dari objek layanan informasi dan ilmu pengetahuan dari suatu lembaga pemerintah yang juga bertanggung jawab menjadikan masyarakat sebagai masyarakat yang informative dan kaya pengetahuan (Siswadhi, 2017). Pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan informasi sebagai berikut:

1. Cepat artinya bahwa informasi dapat diperoleh tanpa memerlukan waktu yang lama.
2. Mudah artinya informasi tidak sulit untuk didapatkan.
3. Akurat dalam arti informasi yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.
4. Murah artinya informasi yang didapat tidak memerlukan biaya yang banyak untuk mendapatkannya,
5. Global bahwa informasi yang diperoleh merupakan informasi yang lazim dan diakui masyarakat luas dan
6. Spesifik bahwa informasi yang didapatkan merupakan sesuatu yang khusus.

Mengenai perlakuan yang diberikan oleh petugas kepada pengunjung penulis merasakan secara langsung pada saat observasi bahwa perlakuan yang diberikan bersifat melayani bukan minta dilayani, seperti menyuruh pengunjung untuk mengisi buku tamu terlebih dahulu sebelum menggunakan bahan pustaka, menanyakan keperluan pengunjung, jika ingin memakai bahan pustaka petugas langsung menunjukkan tempatnya dan jika ingin mengembalikan dan meminjam buku, maka langsung antusias menyuruh pengunjung untuk menuju tempat pengembalian buku dan lain-lain. Namun karna keterbatasan jumlah pegawai yang sedikit kepedulian perlakuan pegawai terhadap pengunjung tidak bisa sepenuhnya, seperti jika pengunjung tidak ketemu buku yang dicari maka petugas hanya

memerintahkan untuk mencarinya dengan teliti, karna jika petugas membantu mencarikan buku tersebut maka akan ada bagian yang tidak ada tugasnya. Melihat kondisi jumlah aparatur pustakawan yang sedikit, ditambah status pendidikan pegawai yang tergolong belum memadai, ini menjadi satu hal yang urgen dalam persoalan pelayanan. Hal ini tentunya dapat menjadi sorotan bagi kepuasan pengunjung terhadap kemampuan pustakawan dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa perlakuan yang diberikan kepada pengunjung perlu ditingkatkan agar bisa lebih baik dan bisa menambahkan pegawai disertai pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang berkesinambungan untuk kelancaran dalam pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Optimalisasi Pengelolaan Perpustakaan

Disadari bersama bahwa kemajuan teknologi telah membawa perubahan-perubahan besar dalam tata kehidupan manusia yang meliputi tata cara kerja, tata cara komunikasi pendidikan serta berbagai bentuk layanan publik (Haryono, 2017). Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan public yang melakukan berbagai kegiatannya dengan berpedoman pada *services nir laba* atau *non profit oriented* kiranya tidak dapat mengembangkan diri dalam dunia persaingan informasi oleh karna itu perpustakaan harus merubah diri menjadi suatu lembaga yang lebih menarik, kompetitif dengan menciptakan berbagai layanan dalam bentuk komoditi yang membuat pengunjung tertarik untuk datang ke perpustakaan.

Dalam hal ini, maka diperlukan suatu strategi dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan perpustakaan yang optimal dalam memberikan layanan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat. Strategi merupakan suatu tujuan jangka panjang dari suatu organisasi dan untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan cara-cara operasional yang disebut taktik yang memiliki keterkaitan satu sama lainnya.

Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya pengelolaan kedepan perpustakaan Kecamatan Bukit batu dalam menjalankan peran sebagai lembaga pendidikan bagi masyarakat di lingkungan Kecamatan Bukit Batu. Oleh karna itulah perlu dilakukan beberapa tindakan yang relevan serta memberikan substansi yang jelas dalam hal pengembangan pelayanan Perpustakaan.

Dalam upaya pencapaian tujuan tersebut, penulis mencoba untuk mengaplikasikan teori yang dikembangkan oleh Lena dan Lina (2008) dalam manajemen strategi operasi dengan fenomena objektif penelitian. Dalam teori ini dijelaskan secara sistematis bahwa dalam suatu instansi atau perusahaan untuk kedepannya diperlukan tiga tindakan operasional yang berproses menjadi suatu taktik dalam mencapai tujuan. Strategi tersebut merupakan proses yang berkelanjutan secara sistematis dari pembuatan keputusan yang beresiko dengan memanfaatkan sebanyak-banyaknya pengetahuan antisipatif dan mengorganisasikan secara sistematis pada usaha-usaha melaksanakan keputusan tersebut mengikuti hasilnya sebagai umpan balik untuk pengembangan yang berkelanjutan.

Alasan yang tepat diperlukannya suatu strategi dalam pengembangan Perpustakaan ini adalah untuk menjawab tantangan perpustakaan dalam perannya yang menghadapi pengaruh perkembangan teknologi informasi saat ini. Informasi, pengetahuan, pendidikan saat ini dapat diperoleh dari berbagai hal, terutama dengan kecanggihan teknologi informasi. Sebagai salah satu contoh, siswa maupun mahasiswa lebih senang mencari pelajaran maupun sumber ilmiah dari internet dibandingkan dengan berkunjung ke perpustakaan. Kebiasaan membaca buku pun berubah menjadi asyiknya berpetualang mencari informasi di dunia maya. Disatu sisi, ini merupakan hal positif bagi hasil karya manusia Yang cerdas dalam melahirkan perkembangan informasi, namun dilain hal, nilai maupun faedah dari kebiasaan membaca buku akan semakin

padar dan juga sumber kepustakaan dan valid nya suatu kebenaran menjadi suatu keraguan. Ini menjadi tantangan yang berat bagi perpustakaan untuk menjadi wadah informasi yang dapat memberikan kecerahan dan pengetahuan yang juga harusnya tidak ketinggalan dari pesatnya kecanggihan informasi dan teknologi.

Dalam menjawab dan menghadapi berbagai tantangan dan kendala yang ada, terdapat beberapa strategi menurut Lena dan Lina yang dapat membantu meminimalisasikan kendala yang ada tersebut. Beberapa strategi yang dimaksud adalah:

Strategi Teknologi

Dalam kenyataan sehari-hari kita melihat bahwa tuntutan dari setiap pengunjung semakin meningkat dari tahun ketahun. Apakah itu tuntutan dari segi kecepatan pelayanan, keakuratan pengarsipan data buku, keluasan peminjaman buku antar perpustakaan (silang layan). Dan juga keterbatasan tenaga manusia untuk melayani semua tuntutan dari para pengunjung. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka SDM perlu ditingkatkan dan perlu dilengkapi dengan kecanggihan teknologi informasi. Dengan kecanggihan teknologi informasi pada era globalisasi ini akan mampu menjawab semua tuntutan dari para pengunjung perpustakaan yang menginginkan pelayanan yang prima. Dengan pengaplikasian teknologi informasi yang tepat guna akan meningkatkan kinerja perpustakaan disegala aspek terutama dibidang pengelolaan. Dengan demikian sudah tentu akan menimbulkan kepuasan bagi para pengunjung perpustakaan. Dan perpustakaan akan menjadi tempat belajar kedua bagi orang-orang. Kita dapat melihat hasil wawancara dibawah ini yang dilakukan peneliti di UPT. Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu:

“Penggunaan teknologi di UPT. Perpustakaan ini memang bisa dikatakan tidak ada. Dalam hal pembuatan kartu anggota misalnya masih berbentuk manual. Memang computer ada sebanyak satu buah namun dalam kondisi yang tidak bisa digunakan. Untuk pelayanan informasi tentang bahan layanan perpustakaan berbentuk katalog dengan nomor kode buku yang ditempelkan di rak buku”, (Wawancara dengan Bagian Pelayanan dan Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi daerah Kecamatan Bukit Batu. 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi diatas dapat kita ketahui bahwa teknologi merupakan salah satu faktor penting dalam upaya pengembangan pelayanan perpustakaan, dilapangan peneliti melihat bahwa keberadaan sarana dan pra sarana berbasis teknologi di UPT. Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu belum memadai, peneliti tidak melihat adanya teknologi di UPT. Perpustakaan tersebut. Dengan kondisi seperti ini tentunya menjadi kendala bahwa tidak tersedianya fasilitas penunjang yang memadai yang merupakan kebutuhan untuk kelancaran administrasi pelayanan.

Penggunaan komputerisasi dalam pelayanan administrasi Kepustakaan, kearsipan, dan berbagai keperluan dokumentasi merupakan hal utama yang menjadi faktor kearsipan perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

“Sementara ini, laporan dan berbagai keperluan administrasi tetap dibuat menggunakan komputerisasi, namun tidak langsung dibuat dikantor perpustakaan, diketik ditempat lain”. (Wawancara dengan bagian staff perpustakaan UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 2017).

Wawancara yang penulis lakukan diatas dapat menjadi gambaran salah satu usaha yang dilakukan oleh UPT. Perpustakaan terhadap pihak yang lebih memiliki kewenangan terutama persoalan anggaran, yakni Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Bengkalis

mengenai kebutuhan akan pengadaan computer dan teknologi lain yang sangat dibutuhkan dalam proses kelancaran Administrasi pada Perpustakaan di Kecamatan Bukit Batu.

Strategi Inovasi

Inovasi merupakan sistem aktifitas organisasi yang mentransformasi teknologi mulai dari ide sampai komersialisasi. Inovasi mengacu kepada pembaharuan suatu produk, proses dan jasa baru (Saputra, 2016). Bicara mengenai inovasi pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan tidak lepas dari layanan (*costumer service*, peduli konsumen/*costumersatisfaction*, kepuasan pelanggan/ *service Exelent*, layanan yang bagus). Strategis dalam upaya mencapai hal tersebut terkait dengan banyak hal, misalnya apakah kecukupan jumlah dan kualitas sumberdaya manusia yang ada, apakah cukup mendukung sarana dan fasilitas yang memadai, apakah masyarakat cukup bisa merasakan manfaat keberadaan perpustakaan atau masyarakat dan perpustakaan merasa keterikatan. Apakah setiap program yang dijalankan saling memiliki kesinambungan? Telaah dan kajian ilmiah perlu dilakukan untuk mendapatkan *role model* sehingga setiap apa yang dilakukan menjadi tepat guna bagi masyarakat.

Inovasi Pengembangan Perpustakaan dan Pemberdayaan Perpustakaan dikaji dalam 2 problematika, yang pertama adalah bagaimana Inovasi Pengembangan Perpustakaan. Dalam pemikiran banyak orang, Perpustakaan tentunya sebuah ruang yang didalamnya ada banyak buku, orang datang disambut petugas, dilayani dan pengunjung tersebut akan mencari buku, membacanya atau membawanya pulang, sampai disini selesai. Tidak banyak orang tahu bahwa Perpustakaan memiliki banyak hal yang bisa dilakukan, banyak yang bisa dilakukan, banyak yang bisa dikerjakan baik dalam proses layanan dengan penyediaan fasilitas maupun kemitraan untuk kepuasan pelanggan. Tidak saja memuaskan pelanggan tetapi juga bagaimana pelanggan bisa kembali lagi dan membawa ide, meng-aplikasikan ide, dan pada akhirnya membawa manfaat lebih tidak sekedar buku, informasi, dan pengetahuan tapi *soft skill*, *entrepreneur* dan pada akhirnya membawa perubahan masyarakat.

Inovasi Pengembangan Perpustakaan terbagi menjadi 3:

1. Inovasi Layanan: *costumer care=Costumer satisfaction = Serviceexelent*. Membuat layanan lebih baik, memuaskan dan berkelanjutan adalah dengan mengingat bahwa Perpustakaan harus Customize:
 - a. Fasilitas yang memadai, up date
 - b. Petugas yang friendly, intraktif dengan pengunjung
 - c. Kenyamanan: ruang, kondisi, situasi.

Dari hasil dokumentasi dapat kita ketahui bahwa koleksi buku pada rak-rak buku perpustakaan, tidak tersusun rapi dan terlihat pengunjung menghabiskan waktu yang lama dalam mencari buku. Hal ini tentunya membuat pengunjung menghabiskan waktu yang lama dalam mencari buku yang ingin diperoleh. Kondisi seperti ini hendaknya menjadi tanggapan serius pihak perpustakaan dalam visi perpustakaan yang berorientasi kepada kepuasan pengunjung.

- a. Koleksi yang beragam: up date, lengkap.
- b. Pemenuhan kebutuhan pengguna tidak sekedar buku, tapi program yang berlanjut.

Untuk mengetahui secara objektif, penulis mencoba mewawancarai salah satu pengunjung tentang bagai mana pendapat pengunjung tentang fasilitas serta Kenyamanan perpustakaan.

“fasilitas yang kami dapatkan ketika berkunjung diantaranya tersedia ruang baca, kamar kecil, namun pada ruangan baca tidak terdapat kipas angin dan jendela tidak dibuka sehingga ruangan terasa panas dan akhirnya membuat suasana membaca tidak nyaman. (Wawancara dengan salah satu pengunjung UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu.2017).

Dari tanggapan pengunjung dan dokumentasi penulis diatas, dapat kita ketahui bahwa salah satu aspek fasilitas utama perpustakaan yakni ruang baca dan kenyamanannya belum terfasilitasi dengan baik. Ini tentu menjadi salah satu alasan kurang berminatnya Pengunjung untuk membaca buku di perpustakaan. Kenyamanan disaat membaca adalah hal yang sangat penting. Masalah ini menjadi point serius bagi pustakawan agar adanya suatu pembenahan pada ruang baca perpustakaan.

2. Inovasi kegiatan

Kegiatan harus dibuat secara parsitipatif bersama pengguna, harus inline antara kegiatan satu dengan yang lainnya. Dan berkesinambungan, terus dikembangkan dan bermuara pada pencerdasan masyarakat yang berbasis pada kepentingan masyarakat. Penulis mencoba mewawancarai tokoh masyarakat desa yang dimana UPT perpustakaan tersebut berada

“Diantara kegiatan yang pernah diupayakan perpustakaan kecamatan bukit batu adalah pada momentum peringatan HUT RI beberapa tahun yang lalu. Yakni mengadakan lomba membuat cerita tentang asal usul Kecamatan Bukit batu, lomba membuat puisi dan syair, lomba kaligrafi dan perlombaan pidato. Kegiatan ini ditujukan kepada siswa-siswi sekolah dasar dan diadakan di Perpustakaan. Namun 2 tahun terakhir ini tidak ada lagi kegiatan seperti itu.” (Wawancara dengan Kepala Desa Sejangat Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. 2017)”

Dari hasil wawancara dengan salah seorang tokoh masyarakat dan beberapa bukti dokumentasi kegiatan diatas, dapat kita ketahui bahwa bentuk kegiatan partisipatif masyarakat yang berbasis pencerdasan telah dilakukan pihak perpustakaan. Ini tentunya menjadi satu langkah inovatif perpustakaan untuk mendekatkan posisi dan peran sebagai lembaga yang berfungsi dalam memberikan pendidikan kemasyarakat diwilayahnya.

3. Inovasi Kemitraan

Perpustakaan tidak akan berkembang kalau berjalan sendiri, harus ada kerjasama kemitraan baik dengan pihak swasta sebagai sponsor ataupun sebagai kerja sama dengan program dan indicator keberhasilan yang sudah jelas. Adapun tindakan yang pernah dilakukan adalah sosialisasi kesekolah-sekolah dengan bentuk kunjungan yang dilakukan pihak pustaka kecamatan. Hal itu dilakukan dengan bentuk kerjasama. Untuk mengetahui lebih jelas peneliti mewawancarai langsung kepada salah seorang guru di SMAN.1 Sei.Pakning.

“kemitraan pihak sekolah yang pernah dilakukan adalah upaya untuk mengajak siswa untuk rajin berkunjung ke pustaka dan membaca buku. Ini dilakukan dalam bentuk pengarahan pada siswa ketika pihak pustaka diminta untuk menjadi Pembina pada upacara hari senin di sekolah.” (Wawancara dengan salah seorang guru SMAN1 Sei. Pakning 2017).

Peneliti melihat manajemen terbaik dalam upaya sosialisasi Perpustakaan kemasyarakat dimulai dari kemitraan Perpustakaan dengan berbagai pihak sekolah. Dengan adanya tindakan yang dilakukan oleh kepala UPT dengan berkunjung kesekolah-sekolah

dilingkungan kecamatan, tentu secara tidak langsung membantu mensosialisasikan UPT Perpustakaan Kecamatan ke siswa-siswa.

Pemberdayaan Perpustakaan Masyarakat

Berfikir tentang luasnya wilayah dan jumlah masyarakat yang berada didalamnya maka kita harus berfikir seberapa besar kita bisa melayani semuanya. Wajib hukumnya untuk harus melayani mereka karna sudah menjadi hak masyarakat, lalu bagai mana bisa menjangkau semuanya.

Konsep layanan satelit bisa menjadi bentuk partisipasi layanan, kontribusi masyarakat dan kesinergian layanan, membangun taman bacaan masyarakat, mobil keliling perpustakaan mengurangi beban layanan dengan konsep kesinergian bersama aparatur terkait sampai tingkat kelurahan. Mengenai hal tersebut, penulis mewawancarai pustakawan:

“Untuk menjangkau layanan perpustakaan didesa yang jauh jaraknya dari letak perpustakaan, maka perpustakaan kecamatan menyediakan satu unit mobil yang dinamakan perpustakaan keliling. Mobil perpustakaan keliling tersebut disertai berbagai buku bacaan.” (Wawancara dengan Bagian Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 2017)

Dari keterangan wawancara dokumentasi diatas, dapat kita ketahui bahwa adanya satu pembaharuan dalam upaya peningkatan sarana dalam rangka meningkatkan minat baca masyarakat. Perpustakaan keliling berupa satu unit mobil ini diharapkan mampu menjangkau kawasan didesa-desa yang letaknya jauh dari perpustakaan kecamatan tersebut.

Strategi Operasi

Perpustakaan keliling Kecamatan Bukit Batu

Perpustakaan keliling adalah bagian dari perpustakaan Umum. Perpustakaan keliling disediakan untuk memberi layanan ekstensi, yaitu masyarakat yang lokasinya jauh dari perpustakaan. Perpustakaan keliling memberikan layanan bergerak mendatangi penggunanya di beberapa tempat pemukiman penduduk, dan tempat terkonsentrasinya jumlah penduduk seperti sekolah kantor kelurahan. Perpustakaan keliling biasanya menggunakan mobil yang dirancang khusus untuk keperluan perpustakaan, untuk daerah kepulauan atau aliran sungai biasanya disebut perpustakaan terapung.

Perpustakaan keliling merupakan perpustakaan yang bergerak membawa bahan pustaka seperti buku, untuk melayani masyarakat dari satu tempat ketempat yang lainnya yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan merata kesemua daerah, maka perpustakaan umum harus tetap melakukan pelayanan eksistensinya kepada masyarakat. Perpustakaan keliling Kecamatan Bukit Batu yang berbentuk bus mini ini, beroperasi pada hari selasa, seminggu sekali. Desa yang sering didatangi perpustakaan keliling adalah desa bukit kerikil kecamatan bukit batu yang terletak sangat jauh dari perpustakaan kecamatan. Mobil Perpustakaan ini merupakan operasional kerja dari pihak Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Bengkalis.

“Perpustakaan keliling ini beroperasi untuk 2 kecamatan, yakni kecamatan Bukit Batu dan Kecamatan Siak Kecil. Pada hari sealasa dioperasionalkan pada UPT. Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu dan hari kamis digunakan untuk operasional bukan untuk UPT. Perpustakaan Siak Kecil.” (Wawancara dengan staff operasional mobil keliling UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 2017).

Dari keterangan wawancara yang dilakukan diatas dapat kita ketahui bahwa satu unit mobil perpustakaan keliling yang beroperasi, digunakan secara bergilir oleh dua UPT Perpustakaan kecamatan. Ini tentunya membuat operasional perpustakaan kurang efektif, dikarenakan satu unit mobil Perpustakaan keliling digunakan oleh dua UPT Perpustakaan.

Layanan Perpustakaan keliling pada dasarnya bersifat terbuka, demokratis, karna perpustakaan keliling melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan maupun status-status lainnya. Semua warga masyarakat, tanpa mengenal batas usia, bebas memanfaatkan layanan jasa tanpa perpustakaan keliling. Adapun sistem layanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Kecamatan Bukit Batu yaitu:

Layanan terbuka (*open acces*)

Dalam sistem ini para pengunjung dapat secara bebas memilih dan mencari sendiri bahan pustaka yang ada dimobil. Pengunjung langsung menuju kerak-rak buku dan majalah dan Koran yang tersedia diperpustakaan keliling apabila pengunjung mendapat kesulitan dalam menentukan bahan pustaka yang dicari, mereka dapat meminta petugas perpustakaan.

Pada dasarnya dua sistem layanan, yakni terbuka dan tertutup, namun untuk menerapkan sistem layanan yang tertutup, harus diperlukannya jumlah anggota yang lebih dari dua orang. Hal ini juga tidak memungkinkan karna ukuran mini bus yang digunakan tidak begitu besar. Keuntungan yang lain, yakni menghemat tenaga. Dalam sistem ini petugas tidak perlu mengambil buku yang diinginkan pengguna, pustakawan hanya mencatat dan kemudian mengembalikan buku-buku yang sudah dibaca ditempat maupun yang dikembalikan hari itu.

Hambatan-hambatan Pelayanan yang dihadapi Pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu

Berikut ini dijelaskan mengenai hambatan-hambatan pelayanan yang terjadi Pada UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu, yaitu sebagai berikut:

1. Banyaknya para peminjam buku terutama anak-anak sekolah yang masih sangat anak-anak yaitu sekolah Dasar (SD) sederajat dan sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) sederajat menyebabkan banyaknya buku yang tidak dikembalikan. Kondisi ini disebabkan rendahnya kesadaran para peminjam buku yang umumnya masih anak-anak untuk mengembalikan buku tepat pada waktunya.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pihak pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Salah satu hambatan pegawai kita dalam mengolah perpustakaan ini adalah masih banyaknya peminjam buku yang tidak mengembalikan buku keperpustakaan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Akibatnya semakin hari jumlah koleksi buku yang ada diperpustakaan terus semakin berkurang, salah satu penyebabnya adalah minimnya kesadaran peminjam buku untuk mengembalikan buku sesuai dengan waktunya, sehingga pihak perpustakaan tidak perlu menambah koleksi setiap saat”.
(Wawancara dengan Bagian Pelayanan dan Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 2017)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa minimnya kesadaran para peminjam buku untuk mengembalikan buku ke

perpustakaan menjadi penyebab utama yang menyebabkan buku-buku yang ada di perpustakaan terus berkurang.

2. Banyaknya buku yang rusak

Selain masalah buku yang tidak dikembalikan, banyaknya buku yang rusak seperti disobek, dilipat dan dicoret-coret oleh peminjam serta buku yang hilang menjadi satu masalah penting yang juga tidak bisa dihindari oleh UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. Hal ini dikarenakan kondisi tersebut menyebabkan banyaknya koleksi buku yang ada di perpustakaan juga berkurang.

Untuk lebih jelasnya mengenai permasalahan tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pihak pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umum, arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mengetahui kejelasan tentang permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Selain masalah banyaknya para peminjam yang tidak mengembalikan buku ke perpustakaan, masalah lain yang terjadi adalah masih banyak nya siswa yang tidak mau merawat buku yang dipinjam. Ada yang sobek, dilipat, dicoret-coret bahkan sampai buku itu hilang dan tidak dikembalikan lagi. Kondisi ini membuat jumlah buku koleksi perpustakaan akan terus berkurang karna semestinya jumlah buku yang ada di perpustakaan terus bertambah dan bukan terus berkurang”.
(Wawancara dengan Bagian Pelayanan dan Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu. 2017)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa banyak nya buku yang dilipat, di coret-coret dan disobek juga menjadi penyebab utama buku yang ada di perpustakaan terus berkurang.

3. Banyak Para Peminjam Buku Yang Tidak Mau Mengikuti Aturan Yang Berlaku Di Perpustakaan.

Banyaknya para peminjam buku yang tidak mau mengikuti aturan yang diberlakukan pihak perpustakaan menyebabkan sulitnya menerapkan tertib administrasi di perpustakaan tersebut. Salah satu contohnya adalah tentang pemberlakuan jadwal pengembalian buku ke perpustakaan pada waktu yang sudah ditentukan.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai permasalahan tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mengetahui kejelasan tentang permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Sebenarnya kita sudah memberlakukan peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan konkrit demi untuk menerapkan efisiensi pelayanan administrasi di Perpustakaan ini, hanya saja kita masih mengalami kesulitan sehingga saat ini. Salah satu permasalahan besar yang kita hadapi saat ini adalah rendahnya kesadaran para pengunjung dan peminjam buku dalam mentaati aturan-aturan dan kebijakan yang sudah ditetapkan, seperti pemberlakuan denda dan mengganti buku yang hilang, akan tetapi kita sangat kesulitan karna jumlah pengunjung dan peminjam buku yang cukup banyak.”
(Wawancara Dengan Bagian Pelayanan dan Referensi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu. 2017)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa rendahnya kesadaran para pengunjung dan peminjam buku untuk menaati aturan yang sudah diberlakukan. Menyebabkan efisiensi dan efektifitas pelayanan administrasi sulit diterapkan

4. Kurangnya Pegawai, Sarana dan Prasarana yang Menunjang Kelancaran Administrasi.

Dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan masih belum sesuai dengan yang diharapkan seperti mengenai pengurusan peminjaman dan pengembalian buku, pegawai yang bertugas hanya satu orang menyebabkan antrian dalam pengurusan tersebut dan mengenai pengurusan kepentingan ketata usahaan belum menggunakan computer. Hal tersebut sudah pasti menghambat cepat terselesainya pelayanan dalam pengurusan kepentingan yang terjadi di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu.

Langkah-langkah yang di lakukan Untuk Mengefektivitaskan Administrasi

Guna untuk mengefektivitaskan administrasi pada UPT. Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu, maka pihak UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu melakukan langkah kongkrit untuk menangani beberapa permasalahan dan hambatan yang dihadapi. Adapun langkah-langkah yang dilakukan UPT Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu adalah sebagai berikut:

Menetapkan Kebijakan Pembuatan Kartu Perpustakaan

Upaya ini dilakukan untuk mengetahui siapa-siapa saja yang berkunjung dan meminjam buku-buku yang ada diperpustakaan. Bagi pengunjung yang tidak bersedia membuat kartu Perpustakaan, maka perpustakaan tidak bersedia melayani proses peminjaman buku, sehingga buku tidak bisa dibawa keluar dari lingkungan perpustakaan.

Untuk lebih jelasnya, maka penulis melakukan wawancara dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang permasalahan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Salah satu upaya yang dilakukan untuk menerapkan pelayanan administrasi adalah dengan membuat sistem pembuatan kartu perpustakaan. Jadi bagi pengunjung yang tidak bersedia membuat kartu perpustakaan, maka kita tidak akan melayani kalau mereka ingin meminjam buku”. (Wawancara dengan pengelola UPT Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan pembuatan kartu perpustakaan dimaksudkan untuk menerapkan pelayanan administrasi yang ada di Perpustakaan. Jika tidak bersedia melakukan pembuatan kartu perpustakaan, maka pihak perpustakaan tidak bersedia meminjamkan buku yang ada diperpustakaan.

Memberlakukan Sistem Denda

Selain melakukan tertib Administrasi, pihak Perpustakaan juga memberlakukan sistem denda untuk buku-buku yang terlambat dikembalikan dan mengganti buku-buku yang rusak.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kebijakan tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang kebijakan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“Selain memberlakukan pembuatan kartu perpustakaan, kita juga memberlakukan denda dan kebijakan untuk mengganti buku yang hilang atau rusak. Dengan cara demikian kami harapkan kesadaran pengunjung dan peminjam buku di perpustakaan lebih baik” (wawancara dengan Pengelola UPT.Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya lain yang dilakukan oleh perpustakaan untuk mengefektifkan pelayanan administrasi adalah dengan memberlakukan sistem denda dan mengganti buku yang rusak dan hilang.

Melakukan Sosialisasi Berkala

Upaya ini untuk mengenalkan perpustakaan tersebut kepada masyarakat umumnya dan kepada pengunjung pada khususnya. Dengan dilakukannya sosialisasi berkala dengan sarana dan prasarana berupa satu unit mobil dinas yang digunakan sebagai perpustakaan keliling yang dijalankan setiap hari selasa diharapkan masyarakat kita benar-benar mengenal perpustakaan kita lebih dalam lagi.

Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai kebijakan tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan pengurus UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu guna untuk mencari tahu kejelasan tentang kebijakan tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

“untuk mengenalkan perpustakaan ini kepada masyarakat luas, maka kita selalu melakukan sosialisasi berkala dengan sarana dan prasarana berupa satu unit mobil dinas yang digunakan sebagai perpustakaan keliling yang dijalankan setiap hari selasa, agar keberadaan dan kebijakan yang ada di perpustakaan diketahui masyarakat luas, sehingga diharapkan baik masyarakat luas maupun para pengunjung benar-benar mengenal dan memahami tata tertib dan peraturan yang ada di perpustakaan” (wawancara dengan Pengelola UPT.Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu. 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pengelola UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah Kecamatan Bukit Batu tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya lain yang dilakukan untuk mengenalkan perpustakaan adalah dengan melakukan sosialisasi berkala dengan sarana dan prasarana berupa satu unit mobil dinas yang digunakan sebagai perpustakaan keliling.

Dari semua hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa kurang baiknya pengurusan administrasi disebabkan sarana dan prasarana yang kurang memadai yang ada di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu tersebut, sehingga pengurusan administrasi menjadi lambat dan kurang efektif. dalam pembuatan kartu perpustakaan masih direntalkan ketempat lain atau tidak dibuat di perpustakaan, dapat kita ketahui bahwa teknologi merupakan salah satu faktor penting dalam upaya pengembangan pelayanan perpustakaan. Dilapangan peneliti melihat bahwa tidak

adanya keberadaan sarana dan pra sarana berbasis teknologi di UPT.

Perpustakaan Dalam memberikan pelayanan yang dilakukan masih belum sesuai dengan yang diharapkan seperti mengenai pengurusan kepentingan ketata usahaan juga belum menggunakan computer. Hal tersebut sudah pasti menghambat cepat terselesainya pelayanan dalam pengurusan kepentingan yang terjadi di UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu. Dengan kondisi seperti ini tentunya menjadi kendala bahwa tidak tersedianya fasilitas penunjang yang memadai yang merupakan kebutuhan untuk kelancaran administrasi pelayanan. Penggunaan komputerisasi dalam pelayanan administrasi Kepustakaan, kearsipan, dan berbagai keperluan Dokumentasi merupakan hal utama yang menjadi faktor kearsipan perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung dan kurangnya koordinasi dari Perpustakaan Umum Arsip dan dokumentasi Kabupaten Bengkalis kepada Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu ini yang menyebabkan kurangnya dana Perpustakaan kecamatan Bukit Batu ini dalam mengelola Perpustakaan.

Selanjutnya, selama penulis melakukan Observasi, UPT Perpustakaan yang setingkat kecamatan ini pengunjungnya sangat sepi. Rendahnya kesadaran para pengunjung dan peminjam buku untuk mentaati aturan yang sudah diberlakukan dan banyaknya buku yang dilipat, di coret-corei dan fasilitas utama perpustakaan yakni ruang baca dan kenyamanannya belum terfasilitasi dengan baik. Ini tentu menjadi salah satu alasan kurang berminatnya Pengunjung untuk membaca buku di perpustakaan. Kenyamanan disaat membaca adalah hal yang sangat penting. Rak-rak buku perpustakaan, tidak tersusun rapi dan terlihat pengunjung menghabiskan waktu yang lama dalam mencari buku. Kondisi seperti ini hendaknya menjadi tanggapan serius pihak perpustakaan dalam visi perpustakaan yang berorientasi kepada kepuasan pengunjung.

Adapun kebijakan yang dilakukan untuk meningkatkan pengelolaan perpustakaan yakni kebijakan pembuatan kartu perpustakaan dimaksudkan untuk menerapkan pelayanan administrasi yang ada di Perpustakaan. Jika tidak bersedia melakukan pembuatan kartu perpustakaan, maka pihak perpustakaan tidak bersedia meminjamkan buku yang ada diperpustakaan. Upaya lain yang dilakukan oleh perpustakaan untuk mengefektivaskan pelayanan administrasi adalah dengan memberlakukan sistem denda dan mengganti buku yang rusak dan hilang. Adapun kegiatan yang dilakukan untuk mengenalkan perpustakaan kepada masyarakat dapat kita ketahui dengan adanya bentuk kegiatan partisipatif masyarakat yang berbasis pencerdasan yang dilakukan pihak perpustakaan. Seperti dibuatnya perlombaan karya ilmiah untuk siswa-siswi Ini tentunya menjadi satu langkah inovatif perpustakaan untuk mendekatkan posisi dan peran sebagai lembaga yang berfungsi dalam memberikan pendidikan kemasyarakat diwilayahnya. Dan adanya mobil keliling untuk menjangkau wilayah yang jauh, dari perpustakaan agar keberadaan perpustakaan ini bisa diketahui oleh masyarakat. Dan melakukan orientasi perpustakaan bagi siswa baru, kerjasama pemanfaatan koleksi pustaka dengan daerah lain, meningkatkan sumber daya pegawai dan honorer dengan melakukan pelatihan-pelatihan kepustakaan.dan pendidikan pemakaian perpustakaan bagi pengguna Perpustakaan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Beberapa langkah-langkah dalam mengenalkan Perpustakaan kepada masyarakat,

sudah bisa dikatakan cukup baik. Dikatakan demikian karna sudah adanya tindakan yang inovatif, seperti adanya kemitraan kepada pihak sekolah, adanya perpustakaan keliling untuk menjangkau wilayah yang jauh dan kegiatan yang berbasis pencerdasan telah dilakukan pihak perpustakaan. Walaupun belum tersusun menjadi suatu strategi pengembangan yang sistematis. Hal ini dikarenakan kuantitas dan kualitas SDM yang belum optimal dalam perannya. (2) Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daerah kecamatan Bukit Batu dalam mengefektifkan pelayanan adalah sebagai berikut: (a) Kurangnya jumlah pegawai, kebutuhan akan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai serta sarana dan prasarana yang menunjang kelancaran administrasi (b) Banyak peminjam buku yang tidak mengembalikan buku (c) Banyak buku yang rusak (d) Banyak para peminjam buku yang tidak mau mengikuti aturan yang diberlakukan perpustakaan.

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian dilapangan mengenai Srtategi UPT. Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat maka penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut: (1) Diharapkan petugas UPT Badan Perpustakaan Umum, Arsip dan Dokumentasi Daearah kecamatan Bukit Batu dapat meningkatkan pelayanan administrasi yang lebih baik lagi. (2) Diharapkan hambatan-hambatan yang terjadi dapat diatasi dan dapat terselesaikan dengan baik. (3) Diharapkan langkah-langkah yang diberlakukan dapat dijalankan dengan baik. Perlunya koordinasi yang lebih terarah dan responsibilitas dari pihak yang bertanggung jawab lebih yakni Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana UPT Perpustakaan di berbagai Kecamatan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya mengucapkan terima kasih kepada fakultas ilmu administrasi universitas lancang kuning yang memberikan anggaran penelitian APBF untuk penelitian ini, serta kami juga mengucapkan terima kasih kepada ketua LPPM yang memberikan pelatihan dan pengembangan bagi peneliti muda.

DAFTAR PUSTAKA

- Budaya, I. (2017). Pemasaran Internal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stie Sakti Alam Kerinci. *Jurnal Benefita*, 2(2), 102-109.
- Haryono, G. (2017). Pengaruh Kepuasan Atas Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Taman Wisata Bukit Khayangan Kota Sungai Penuh. *Jurnal Benefita*, 2(3), 169-178.
- Lena dan Lina. 2008. *Manajemen Strategi operasi Teori dan riset di Indonesia*. Bandung: Alfabeta
- Satriadi, D. (2017). Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Perpustakaan Provinsi Kepri Dengan Kota Tanjung Pinang. *Jurnal Benefita*, 2(3), 288-298.
- Satriadi, D. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Benefita*, 1(3), 123-133.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio. 1994. *Pengantar Ilmu perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sumardi. 1998. *Pengelolaan perpustakaan di Indonesia*. Bandung: FKIP Bandung

- Sutarno, N.S. 2005. *Tanggung jawab perpustakaan*. Jakarta: Penerbit Panta Rei
- Siswadhi, F. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177-183.
- Siswadhi, F., & Ahmad, M. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Dan Karakteristik Pegawai Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 2(2), 132-140.
- Wendel, Laura. 2000. *Perpustakaan Untuk Kita Semua*. Jakarta: Penerbit Coca Cola Foundation
- Yahyo, Y. 2001. *Layanan perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Depdiknas