

MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN PASCA SENTRALISASI DI UNIVERSITAS SEBELAS MARET

Roulina Br Sihalo¹, Andre N. Rahmanto², Tutik Susilowati³

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret

Email: roulina9@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi di Universitas Sebelas Maret; respon pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi; kendala dan solusi yang dihadapi dalam pelayanan pasca sentralisasi perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel bertujuan (Purposive Sampling). Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis induktif. Hasil penelitian ini adalah perencanaan pelayanan masih dibuat secara lisan/informal dimana perencanaan tersebut tidak tercantum sesuai SOP karena perencanaannya dibuat akibat suatu kondisi yg mendesak. Sehingga pelaksanaan pelayanan peminjaman dengan program penataan buku, pelayanan pengembalian dengan kebijakan sanksi denda, pelayanan keanggotaan dengan program one card, dan pelayanan loker dengan program self services mengalami kendala. Sementara pengorganisasian dilakukan dengan pembagian kerja secara rotasi dan pengawasan dilakukan secara langsung oleh ketua divisi dan melalui laporan bulanan yang diberikan oleh koordinator kepada ketua divisi. Respon pemustaka terhadap pelayanan lebih cenderung kepada respon negative. Kendala pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi adalah kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia), sistem pencatatan denda masih manual yang kurang efisien, kurangnya koordinasi perpustakaan dengan Bank yang bekerjasama dengan kampus, dan pembuatan sistem kunci loker membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan solusi yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan UNS terhadap kendala tersebut adalah pelaksanaan rotasi, perencanaan sistem berbasis komputersasi, pelaksanaan negosiasi dengan pihak bank yang bekerjasama, dan menyediakan fasilitas pendukung (tas transparan, nomer besar yang dikalungkan, dan nomor kecil yang dikalungkan).

Kata Kunci: *Pelayanan, Manajemen Pelayanan, Perpustakaan, Sentralisasi,*

ABSTRACT

The study aims to find out how post-centralized library service management at Sebelas Maret University; the response of the academic community to the post-centralized library service; obstacles and solutions faced in the post-centralization services of the Sebelas Maret University library. Sampling technique using Purposive Sampling. Data analysis used is inductive analysis technique. The results of this study are service planning is still made orally / informally where the planning is not in accordance with the SOP (Standart Operating Procedure) because the planning is made due to an urgent conditions. So that the implementation of loaning services with the shelving program, the return service with the sanction policy, the membership service with one card program, and the service locker with the self-service program have obstacles. While the organizing is done by a division of labor by rotation and supervision is done directly by the chairman of the division and through monthly reports provided by the coordinator to the chairman of the division. The responsiveness of the academic community to the service is more tends to the negative response. The constraints of post-centralized library services are lack of human resources, fines still manual and messy systems, lack of coordination of libraries and banks in collaboration with the campus, and locking of locker lock systems take a long time. While the solution to these obstacles While the solution made by Library UNS to these obstacles is the implementation of rotation is the implementation of rotation, the planning of the system based on computer, the implementation of negotiations with the banks that cooperate, and the supporting facilities provide (bag transparent, a large numbers are being denied, and a small number clipped)

Keywords: Service, Service Management, Library, Centralization

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan adalah tempat penyediaan informasi dengan berbagai bidang ilmu pengetahuan, baik yang berbentuk cetak maupun non cetak. Perpustakaan memberikan berbagai jenis layanan untuk mengakses informasi yaitu melalui layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan koleksi, layanan keanggotaan hingga layanan photocopy. Perpustakaan terdiri dari beberapa jenis salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana untuk membantu perguruan tinggi dalam melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Perpustakaan perguruan tinggi harus mampu meningkatkan eksistensinya terutama didalam ruang lingkup universitas . Peningkatan eksistensi ini bertujuan untuk menarik perhatian pemustaka dalam mengakses informasi melalui bahan pustaka yang tersedia. Peningkatan eksistensi perpustakaan tergantung pada manajemen/pengelolaan perpustakaan itu sendiri. Kegiatan pengelolaan perpustakaan terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan baik dari segi keahlian karyawan (pustakawan), penganggaran, ketersediaan bahan pustaka, administrasi keanggotaan, hingga penerapan pelayanan prima. Kegiatan manajemen/pengelolaan perpustakaan saling berkaitan satu sama lain sehingga diperlukan perhatian yang lebih dalam pelaksanaannya.

Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang mampu mengelola bahan pustaka dan memberikan pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pengguna perpustakaan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas pelayanan yang memuaskan pengguna perpustakaan akan berdampak pada kuantitas kunjungan perpustakaan serta eksistensi perpustakaan tersebut. Penilai kualitas pelayanan suatu perpustakaan di perguruan tinggi adalah pemustaka selaku pengguna tetap di suatu universitas. UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret merupakan unit yang memberikan pelayanan di bidang kepastakaan pada seluruh civitas kampus.

Berdasarkan hasil penelitian Roro Ganggi yang dimuat di tesis tahun 2015 yaitu tentang “Dualisme standar perpustakaan perguruan tinggi (studi kasus implementasi standar perpustakaan perguruan tinggi di perpustakaan universitas di yogyakarta)” UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret merupakan salah satu dari sekian perpustakaan perguruan tinggi yang melakukan perubahan pada sistem pengelolaan perpustakaan dimana dari sistem desentralisasi menjadi sistem sentralisasi. Pengelolaan dengan sistem

sentralisasi merupakan pengelolaan perpustakaan yang dibebankan kepada pusat (universitas).

Berdasarkan hasil observasi lapangan peneliti menemukan masalah bahwa dengan penerapan sentralisasi yang baru berjalan setahun ini direspon kontra oleh pemustaka. Hal ini disebabkan karena perubahan sistem pengelolaan perpustakaan bertepatan dengan perubahan kebijakan sanksi denda. Perubahan kebijakan sanksi denda ini direspon kontra oleh pemustaka disebabkan karena adanya kenaikan tarif pembayaran sanksi denda yang sebelumnya Rp500,00/hari menjadi Rp5000,00/hari sesuai dengan Peraturan Rektor No. 88/H27/PP/2011. Kenaikan tarif tersebut berdampak kepada minat pemustaka yang mengalami penurunan dalam melakukan peminjaman koleksi. Selain itu pasca sentralisasi buku yang berada di UNSLA/katalog UPT Perpustakaan UNS tidak sesuai dengan buku yang tersedia di rak. Hal ini menunjukkan bahwa ada permasalahan di UPT Perpustakaan UNS dari segi manajemen pelayanannya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi Universitas Sebelas Maret ?
2. Bagaimana respon pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi Universitas Sebelas Maret ?
3. Kendala dan solusi apa yang dihadapi dalam pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi Universitas Sebelas Maret?

II. KAJIAN LITERATUR

A. Tinjauan Umum

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan secara umum dikenal sebagai tempat untuk mencari informasi yang berupa buku. Perkembangan perpustakaan mengakibatkan fungsinya juga berkembang dimana digunakan sebagai pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi dan memberi jasa layanan. Perpustakaan merupakan institusi atau lembaga tempat menyimpan informasi dalam bentuk buku dan bentuk-bentuk lain yang disimpan menurut aturan tertentu yang baku untuk digunakan oleh orang lain (bukan hanya digunakan oleh pribadi) secara gratis untuk bermacam-macam tujuan atau kebutuhan seperti untuk pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi (Abdul, 2011: 5).

Sedangkan menurut F. Rahayiningsih (2007:1) perpustakaan adalah kesatuan unit kerja yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu bagian pengembangan koleksi, bagian pengolahan koleksi, bagian pelayanan pengguna, dan bagian pemeliharaan sarana-prasana. Dari penjelasan tersebut dapat

disimpulkan bahwa perpustakaan adalah tempat atau unit kerja yang melakukan kegiatan penghimpunan, pengelolaan, pemeliharaan dan pemberian layanan atas segala jenis informasi yang berupa cetak maupun terekam.

2. Fungsi Perpustakaan

Fungsi merupakan penjabaran lebih lanjut dari semua tugas perpustakaan. Sutarno (2006: 72-74) mengemukakan beberapa peran perpustakaan antara lain adalah:

- a. Melakukan pengadaan bahan pustaka
- b. Pengolahan bahan pustaka
- c. Fungsi perpustakaan untuk memberikan layanan
- d. Melakukan pemasyarakatan/sosialisasi
- e. Melakukan kerjasama layanan antar perpustakaan
- f. Pengembangan bahan pustaka
- g. Pengembangan sumber daya manusia
- h. Pembinaan dan pengembangan organisasi
- i. Melakukan upaya preservasi koleksi
- j. Penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi
- k. Menciptakan dan mengembangkan iklim diperpustakaan
- l. Mendisiplinkan melalui peraturan/ tata tertib perpustakaan.

Perpustakaan merupakan tempat yang biasa digunakan untuk mencari informasi, bagi pengguna perpustakaan itu berfungsi dengan berbeda-beda tergantung layanan yang digunakan oleh pengguna perpustakaan. Menurut Wiji (2014: 47) perpustakaan memiliki dua fungsi yakni: pertama, pembinaan dan pengembangan serta memberdayakan segala bentuk potensi, dan yang kedua, mengembangkan minat dan respon masyarakat untuk berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan secara maksimal.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa fungsi perpustakaan adalah pembinaan, pengembangan, pengadaan dan pengolahan bahan pustakan serta pemberian layanan. Dari beberapa fungsi diatas tersebut bukanlah fungsi yang diberikan perpustakaan hal ini disebabkan fungsi berbeda-beda tergantung layanan yang digunakan.

3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan adalah jantung universitas, oleh karena itu perpustakaan diperguruan tinggi memiliki kedudukan yang sangat penting. Sutarno (2006: 46) mengemukakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai "*research library*" atau perpustakaan penelitian karena fungsi utamanya untuk sarana penelitian. Sementara itu menurut F. Rahayuningsih (2007: 7) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang melayani para mahasiswa, dosen, dan karyawan suatu

perguruan tinggi tertentu (akademi, universitas, institute, sekolah tinggi, dan politeknik). Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah pusat informasi bagi seluruh civitas perguruan tinggi yang berfungsi untuk mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi meliputi pelaksanaan pendidikan, penelitian/riset, dan pengabdian kepada masyarakat.

4. Asas Pelayanan

Kepuasan pemustaka adalah fokus utama perpustakaan karena kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Oleh karena itu agar terwujudnya pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan pemustaka maka perlu memperhatikan asas-asas pelayanan. Menurut Purwani Istiana (2014: 11-13) asas-asas layanan adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, artinya prosedur/tata cara layanan harus diselenggarakan dengan mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian terhadap proses kegiatan layanan. Seperti prosedur pelayanan, persyaratan, pustakawan yang bertanggung jawab, jadwal layanan, kebijakan biaya layanan, dan sebagainya.
- c. Keamanan dan kenyamanan, artinya dalam menyelenggarakan pelayanan keamanan dan kenyamanan pengguna harus diperhatikan. Misalnya merasa aman ketika menitipkan beberapa barang bawaan di lemari loker.
- d. Keterbukaan, artinya hal-hal yang terkait dengan layanan harus diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami pengguna dan calon pengguna.
- e. Efisien, artinya peryaratan layanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian layanan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
- f. Ekonomis, artinya pengenaan biaya layanan harus ditetapkan secara wajar.
- g. Keadilan, artinya layanan diupayakan secara adil dan distribusi merata.
- h. Ketetapan waktu, artinya ketetapan dalam jam layanan perlu diperhatikan.

5. Pelayanan Prima Perpustakaan

Pelayanan prima perpustakaan merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan fokus utama dalam menjalankan kegiatan perpustakaan. Mengenai hal tersebut Laura J. Ax- Fultz dkk (2016) melalui hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pelayanan prima akan terealisasi jika pelayanan tersebut mampu

mengatasi keluhan pemustaka dengan cepat. Dalam hal ini Laura J. Ax- Fultz dkk (2016) memberikan caranya yaitu dengan cara *the take five model*/mengatasi masalah keluhan ditiga bagian tertentu yaitu dari segi ruang, staf dan kebijakan dengan waktu lima menit. Adapun tahap pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

- a. Tahap pertama, mengetahui standar pelayanan prima di perpustakaan.
- b. Tahap kedua, membuat daftar kesan pertama (*first impressions checklist*) sebagai panduan praktis untuk digunakan setiap hari untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan.
- c. Tahap ketiga, mengambil tindakan dengan mengidentifikasi masalah melalui hasil kuisioner singkat yang bertujuan untuk memperbaiki pelayanan perpustakaan agar terealisasinya pelayanan prima di perpustakaan.

Berbeda halnya dengan F. Rahayuningsih (2016) pada penelitiannya mengungkapkan bahwa penerapan pelayanan prima perpustakaan adalah dengan pelayanan yang efektif dan efisien yaitu berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu F. Rahayuningsih pada penelitiannya mengungkapkan bahwa perpustakaan yang sudah menerapkan pelayanan prima adalah perpustakaan yang memiliki bentuk-bentuk layanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan pendaftaran anggota perpustakaan online
- b. Pelayanan loker mandiri
- c. Pelayanan peminjaman buku mandiri
- d. Pelayanan perpanjangan koleksi mandiri
- e. Pelayanan pengembalian buku melalui *bookdrop*
- f. Pelayanan unggah tugas akhir mandiri
- g. Pelayanan pemanfaatan komputer mandiri
- h. Pelayanan fotokopi mandiri

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan prima di perpustakaan adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pemustaka melalui pelayanan yang efisien dan efektif. Selain itu pelayanan prima perpustakaan juga merupakan pelayanan yang mampu memberikan efektivitas dan efisiensi dari pekerjaan pustakawan.

B. Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Sistem Sentralisasi

Sentralisasi yang merupakan sistem pemusatan yang banyak digunakan diberbagai bidang ilmu. Menurut Agus Sugiarto & Teguh (2014: 42) pengertian sentralisasi berdasarkan manajemen kearsipan adalah sistem pengelolaan arsip yang dilakukan secara terpusat dalam suatu organisasi, atau dengan kata lain penyimpanan arsip yang dipusatkan di satu unit kerja khusus yang lazim disebut sentral arsip.

Selain itu jika dilihat dari segi administrasi perkantoran The Liang Gie (2012: 49-50) mengemukakan bahwa sistem sentralisasi/pemusatan adalah segala kerja kantor dalam organisasi yang bersangkutan dibebankan dan dilaksanakan oleh sebuah satuan organisasi yang berdiri sendiri disamping satuan-satuan organisasi yang memikul pekerjaan-pekerjaan operatif. Peneliti menyimpulkan bahwa sentralisasi adalah pemusatan seluruh kegiatan organisasi dari bagian-bagian unit kerja ke pada bagian pusat serta kekuasaan dan wewenang kegiatan organisasi berada pada bagian pusat. Sehingga pada saat sistem sentralisasi diterapkan maka bagian kepengurusan kegiatan misalnya kerajinan hanya dikelola satu bagian saja

Muzanudin (2009: 86) mengemukakan dalam penerapan sistem perpustakaan yang baik adalah sistem sentralisasi dimana dalam penelitiannya dia menemukan beberapa pihak yang menyetujui sistem sentralisasi perpustakaan dengan alasan sebagai berikut:

1. Pengolahan dokumen (mencakup kegiatan pengadan, pengkatalogan, dan pengklasifikasian) sebaiknya dipusatkan untuk menghemat biaya, terdapat standar yang seragam bagi seluruh perpustakaan, serta keseragaman praktek kepastakawanan akan tercapai.
2. Memerlukan lebih sedikit personil.
3. Memerlukan perlengkapan yang lebih sedikit.
4. Lebih mudah mengadakan cantuman sentral atas majalah dan katalog sentral.
5. Dapat menghindari duplikasi sarana untuk keperluan pemilihan buku, jasa refrensi, pengkatalogan, dan klasifikasi.
6. Memungkinkan pengembangan kebijakan peminjaman yang seragam.

C. Manajemen Pelayanan Perpustakaan

Menurut Sutarno NS (2006: 135-159) manajemen dalam perpustakaan itu dibagi menjadi empat fungsi diantaranya perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan aktivitas pengumpulan data dan informasi, beserta pemikiran untuk menentukan apa yang akan dicapai, apa yang harus dilakukan, serta fasilitas yang diperlukan. Di dalam perencanaan juga terdapat faktor penguasaan dan control untuk memastikan hal yang akan dijalankan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan fungsi yang dijalankan oleh semua manajer dari semua tingkatan. Fungsi pengorganisasian sangat menentukan kelancaran jalannya pelaksanaan berupa pewaadahan atau pengaturan lebih lanjut mengenai kekuasaan. Pengorganisasi di perpustakaan akan berakhir dengan ketegasan

menegaskan empat macam tertib yaitu tertib personal, tertib fungsional, tertib barang, dan tertib administrasi.

3. Penggerakan

Fungsi penggerakan ini merupakan penggabungan dengan beberapa fungsi manajemen yang saling berhubungan satu sama yang lainnya, yakni meliputi kepemimpinan, pengarahan, komunikasi, pemberian motivasi, dan penyediaan saran dan prasarana atau fasilitas.

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standar, atau rencana-rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pada intinya pengawasan terdiri atas lima komponen yaitu, standar performa, pengawasan sistem, evaluasi, pelaporan pertanggung jawaban, dan pengawasan atau kontrol.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret yang beralamatkan Jl. Ir. Sutami, No. 36 A, Jebres, Surakarta, Jawa Tengah, Kodepos 57126. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:1) “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber diantaranya narasumber atau informan, peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, web, dan dokumen arsip. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik bola sa sampel bertujuan (*Purposive Sampling*). Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi. Validitas data menggunakan teknik triangulasi data dan triangulasi metode. Teknik triangulasi sumber diperoleh melalui beberapa sumber data yang berbeda yaitu tentang manajemen pelayanan pasca penerapan sistem sentralisasi. Data diperoleh dari pemustaka selaku pengguna perpustakaan. Triangulasi metode dilakukan dengan cara mengecek data ke sumber yang sama dengan teknik yang berbeda yakni melalui wawancara, pengamatan dan dokumen. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis induktif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di UPT Perpustakaan UNS pada pelayanan peminjaman, pengembalian, loker, dan keanggotaan perencanaan yang dilakukan masih perencanaan secara lisan (dibicarakan secara langsung). Perencanaan merupakan tahapan awal dalam suatu kegiatan, sehingga diperlukan

perhatian yang penuh terhadap penetapannya. Di UPT Perpustakaan UNS dari segi pengorganisasian sendiri sudah melakukan pembagian kerja sesuai dengan struktur organisasi dan juga pelaksanaan pengorganisasian dengan cara rotasi dilakukan dengan pemberian surat tugas sehingga pembagian kerja semakin jelas. Di UPT Perpustakaan UNS pelaksanaan tidak berjalan dengan baik disebabkan karena perencanaannya tidak tertulis sehingga perumusan keadaan tidak dapat diprediksikan. Selain itu tanpa adanya perencanaan yang tertulis pada pelaksanaan program pelayanan peminjaman, pengembalian, keanggotaan dan loker mengakibatkan sulitnya mencari alternative dalam menghadapi kendala. Di UPT Perpustakaan UNS pengawasan dilakukan secara langsung oleh Kepala Devisi dan juga pengawasan melalui laporan setiap bulannya

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui manajemen pelayanan di bidang pelayanan peminjaman, pengembalian, keanggotaan, dan loker tidak berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena pelaksanaan kegiatan ditahap pertama sudah tidak berjalan sesuai dengan peraturan yang ada sehingga berdampak kepada kegiatan lainnya terutama pada pelaksanaan programnya. Manajemen pelayanan ini sangat perlu diperhatikan terutama pada pelaksanaan sentralisasi perpustakaan yang baru direalisasikan. Adapun program-program pelayanan pasca sentralisasi pada bidang pelayanan peminjaman, pengembalian, keanggotaan dan loker adalah sebagai berikut:

1. Penataan Buku

Penataan buku merupakan program pelayanan peminjaman. Penerapan sentralisasi perpustakaan yang didukung dengan pemusatan seluruh buku-buku fakultas menjadi satu di perpustakaan pusat membutuhkan penataan buku ulang. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan sistem penataan buku antara perpustakaan pusat dengan perpustakaan fakultas. Akibat perencanaan yang tidak tertulis/informal pelaksanaan penataan bukuterkendala dan waktu pelaksanaan sudah semakin terbatas sementara pelaksanaan masih berjalan sedikit. Hal ini akan berpengaruh kepada kepuasan pemustaka (pengunjung).

2. Kebijakan Sanksi Denda

Penagihan sanksi denda merupakan tugas pelayanan pengembalian. Pemberian sanksi denda bertujuan untuk mendisiplinkan pemusata dalam penggunaan koleksi buku. Di UPT Perpustakaan UNS dalam menerapkan kebijakan sanksi denda yang terbaru tidak berjalan sesuai aspek layanan. Hal ini disebabkan karena kurang keterbukaan perpustakaan terhadap pemustaka atas perubahan kebijakan serta kejelasan akan perubahan tersebut belum terlalu terbuka. Selain itu jumlah biaya sanksi denda dianggap kurang ekonomis atau memberatkan pemustaka. Hal ini dapat terlihat dari respon kontra dari pemustaka terhadap perubahan kebijakan.

3. Pelayanan *One card*

Pelayanan *one card*/ pelayanan satu kartu merupakan program yang dibuat oleh pelayanan keanggotaan. Tujuan pelayanan ini adalah mengefisienkan waktu pemustaka dalam melakukan pendaftaran keanggotaan. Program ini memberikan kemudahan bagi pemustaka dimana pendaftaran keanggotaan dapat dilakukan hanya dengan aktivasi kartu mahasiswa yang tidak memakan waktu seperti pembuatan kartu perpustakaan sebelumnya yang memakan waktu selama kurang lebih 3 hari. Tetapi pelaksanaannya tidak berjalan dengan baik akibat perencanaan yang belum sempurna sehingga terhambat dengan kurangnya koordinasi dan juga peminat pengguna pelayanan *one card* hanya sedikit.

4. *Self Service*

Self service/pelayanan loker mandiri merupakan program pelayanan loker yang dibuat pasca sentralisasi. Di UPT Perpustakaan UNS pelaksanaan sistem *self service* dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima di bagian pelayanan loker. Tetapi cara yang digunakan dalam merealisasikan sistem *self service* masih menggunakan cara manual. Jadi dalam hal ini dibutuhkan tenaga dalam merealisasikannya agar keamanan terhadap barang yang ditipkan oleh pemustaka tetap aman.

Pelaksanaan pelayanan masih terkendala hal tersebut berpengaruh pada kepuasan pemustaka, dimana dengan program-program baru tersebut tidak sedikit pemustaka yang memberi respon negative dan bahkan ada juga yang memberikan respon tidak peduli terhadap pelaksanaan program perpustakaan. Adapun kendala dan solusi dalam menejemen pelayanan perpustakaan pasca sentralisasi adalah sebagai berikut:

1. Kendala dalam pelaksanaan program pelayanan adalah kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia), sistem pencatatan denda masih manual dan berantakan, kurangnya koordinasi antara perpustakaan dengan bank yang bekerjasama dengan kampus dalam pembuatan karmas, dan pembuatan sistem kunci loker yang membutuhkan waktu yang lama.
2. Solusi yang diberikan pada kendala pelaksanaan program pelayanan adalah dengan pelaksanaan rotasi di UPT Perpustakaan UNS rotasi ini dilaksanakan dengan pemidahan pustakawan dari satu bidang kebidang lain yang dimana pada bidang tersebut sedang menyelesaikan tugas yang banyak sementara bidang lainnya tidak memiliki tugas. Selanjutnya adalah membuat perencanaan sistem berbasis kumputerisasi, pelaksanaan negosiasi dengan pihak bank, dan menyediakan fasilitas pendukung.

V. KESIMPULAN

Manajemen pelayanan terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan/pengerakan, dan pengawasan. Di UPT Perpustakaan sendiri sudah melakukan semua kegiatan manajemen tersebut. Namun demikian, perencanaan pada pengembangan pelayanan di bagian pelayanan

peminjaman, pengembalian, keanggotaan, dan loker masih dilakukan perencanaan yang lisan. Perencanaan lisan ini disebabkan karena pasca pelaksanaan pemusatan perpustakaan terjadi peningkatan tugas di setiap bagian pelayanan. Perencanaan yang bersifat lisan berdampak pada pelaksanaan program yang telah direncanakan sebelumnya. Dimana pelayanan pelayanan peminjaman dengan penataan buku fakultas, pelayanan pengembalian dengan kebijakan denda, pelayanan keanggotaan dengan *one card*, dan pelayanan di loker dengan *self services* terkendala. Hal ini berdampak pada kepuasan pemustaka selaku pemustaka di perpustakaan UNS. Oleh karena itu tidak sedikit yang merespon negative terhadap pelayanan perpustakaan dan juga adanya respon yang tidak peduli terhadap pelaksanaan program tersebut. Tetapi meskipun demikian masih ada pemustaka yang memberikan respon positif meskipun hanya sedikit.

Kendala dalam pelaksanaan program pelayanan adalah kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia), sistem pencatatan denda masih manual dan berantakan, kurangnya koordinasi antara perpustakaan dengan bank yang bekerjasama dengan kampus dalam pembuatan karmas, dan pembuatan sistem kunci loker yang membutuhkan waktu yang lama. Adapun solusi yang diberikan pada kendala pelaksanaan program pelayanan adalah dengan pelaksanaan rotasi di UPT Perpustakaan UNS rotasi ini dilaksanakan dengan pemidahan pustakawan dari satu bidang kebidang lain yang dimana pada bidang tersebut sedang menyelesaikan tugas yang banyak sementara bidang lainnya tidak memiliki tugas. Selanjutnya adalah membuat perencanaan sistem berbasis kumputerisasi, pelaksanaan negosiasi dengan pihak bank, dan menyediakan fasilitas pendukung

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ax-Fultz, Laura J., dkk. (2016). Take Five For Customer Services. *Pennsylvania Libraries*. 4(1), 4-19
- Ganggi, Roro, I. (2015). *Dualisme Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Implementasi Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi di Perpustakaan Universitas di Yogyakarta)*. Tesis Tidak Dipublikasikan. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Istiana, Purwani. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Liang Gie. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Muzainudin. (2009). Perpustakaan Merupakan Sebuah Kekuatan Bagi Perguruan Tinggi. *Igra'*, 3 (2), 84-94
- NS, Sutarno. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto
- Rahayuningsih, F. (2016). Menuju Layanan Prima Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. *Info Persadha*. 14(1), 14-20

- Rahayuningsih,F. (2007). *Pegelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Saleh, Abdul, R. (2011). *Percikan Pemikiran di Bidang Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto
- Sugiarto, Agus & Teguh. (2014). *Manajemen Kearsipan Elektronik*. Yogyakarta: Gava Media
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suwarno, Wiji. (2014).*Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan: Sebuah Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

