

# **ANALISIS FAKTOR RELIABILITAS DALAM KINERJA PELAYANAN PROGRAM PERPUSTAKAAN KELILING OLEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS DI KECAMATAN CIHAURBEUTI KABUPATEN CIAMIS**

**Tsalsa Silviatus Tsalis<sup>1</sup>, Cecep Cahya Supena<sup>2</sup>, Etih Henriyani<sup>3</sup>**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia<sup>123</sup>*  
E-mail: tsalsasilvia21@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya reliabilitas kinerja pelayanan pada program perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. Hal ini terlihat dari belum adanya kejelasan waktu penjadwalan perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui reliabilitas kinerja pelayanan pada program perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data pada penelitian ini yaitu sumber data primer sebanyak 7 orang dan sumber data sekunder melalui studi pustaka dan studi dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi serta studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa reliabilitas kinerja pelayanan pada program perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis masih belum optimal, hal ini dikarenakan terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya anggaran untuk perpustakaan keliling dan kurangnya sumber daya manusia. Untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan penjadwalan yang flexible atau menyesuaikan dengan agenda dinas.*

**Kata Kunci:** *Reliabilitas, Kinerja Pelayanan, Perpustakaan Keliling*

## **PENDAHULUAN**

Di era sekarang, pendidikan memiliki peran penting untuk keberlangsungan bangsa, pendidikan juga merupakan elemen pendukung kemajuan bangsa. Oleh karena itu, segala aspek pendidikan saat ini

sedang gencar dioptimalkan, baik pendidikan formal maupun informal. Salah satu usaha menyebar luaskan pendidikan agar terjadinya pemerataan pemberian pendidikan yaitu dengan disediakannya perpustakaan umum pada setiap

daerah dengan begitu kebutuhan akan sarana informasi serta literasi tercukupi.

Pasal 1 Rancangan Undang-Undang (RUU) Perpustakaan yang merumuskan bahwa, “Perpustakaan merupakan lembaga yang mengumpulkan dan menyimpan informasi dalam bentuk cetak dan digital, serta mengelolanya secara khusus untuk memenuhi kebutuhan intelektual penggunanya melalui berbagai sumber informasi.”

Perpustakaan tentunya memiliki banyak fungsi, fungsi dari perpustakaan sendiri antara lain sebagai sarana pendidikan, peningkatan minat baca, sarana hiburan, informasi serta kegiatan lainnya.

Akan tetapi, perpustakaan daerah saja kiranya belum cukup untuk memenuhi kebutuhan akan informasi dan literasi dari masyarakat, terutama masyarakat yang tinggal di daerah dengan letak geografi jauh dari perpustakaan umum daerahnya. Dikarenakan hal tersebut, pemerintah membuat suatu program yang disebut dengan “Perpustakaan Keliling”. Program Perpustakaan keliling juga dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis untuk menjangkau daerah-daerah yang dirasa jauh dari Perpustakaan Daerah Kabupaten Ciamis, salah satunya daerah Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis.

Perpustakaan keliling ini menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan literasi di berbagai daerah, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan akses terhadap perpustakaan konvensional. Perpustakaan keliling memainkan peran penting dalam menjangkau komunitas yang terpencil dan menyediakan sumber daya informasi yang berharga bagi masyarakat.

Pada pelaksanaannya, reliabilitas kinerja pelayanan pada perpustakaan keliling sangat diperhatikan oleh elemen masyarakat, hal ini dikarenakan aspek reliabilitas sangat penting untuk memastikan bahwa layanan ini dapat berjalan secara efektif dan efisien. Reliabilitas ini mencakup konsistensi dalam jadwal kunjungan, ketersediaan dan kualitas bahan bacaan, serta kemampuan staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna.

*Reliability* (Reliabilitas) pada pengukuran kinerja pelayanan publik mencakup kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dengan cara yang akurat dan dapat dipercaya. Kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dari berhasilnya suatu kinerja pelayanan, hal ini juga termasuk ketepatan waktu, konsisten, minim kesalahan, sama rata untuk semua konsumen, disukai dan tingkat akurasi yang tinggi. (Zeithaml,

Parasuraman Berry (Ratminto dan Winarsih, 2018: 182-183))

Berdasarkan pengamatan di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis, faktor reliabilitas dalam kinerja pelayanan program perpustakaan dirasa masih belum optimal, dimana masih terdapat masalah, seperti tidak adanya kepastian penjadwalan perpustakaan keliling.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor reliabilitas kinerja pelayanan pada perpustakaan keliling. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi reliabilitas dengan menggunakan dua indikator sebagai alat ukur, antara lain kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan serta kejelasan penjadwalan perpustakaan keliling.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data pada penelitian ini yaitu sumber data primer sebanyak 7 orang antara lain yaitu Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis, Petugas Pelayanan Perpustakaan Keliling, Petugas Kecamatan yang menerima layanan perpustakaan keliling, Petugas Desa yang menerima layanan perpustakaan keliling serta 3 (tiga) pelanggan pelayanan publik (masyarakat) dan sumber data sekunder melalui studi pustaka dan

studi dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi serta studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Faktor reliabilitas merupakan salah satu faktor yang menjadi acuan dari optimal ataupun tidak optimalnya suatu kinerja pelayanan. *Reliability* (Reliabilitas) pada pengukuran kinerja pelayanan publik mencakup kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dengan cara yang akurat dan dapat dipercaya. Kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dari berhasilnya suatu kinerja pelayanan, hal ini juga termasuk ketepatan waktu, konsisten, minim kesalahan, sama rata untuk semua konsumen, disukai dan tingkat akurasi yang tinggi. (Zeithaml, Parasuraman Berry (Ratminto dan Winarsih, 2018: 182-183))

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua indikator sebagai alat ukur terhadap faktor reliabilitas kinerja pelayanan program perpustakaan keliling antara lain:

### **a. Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 (tujuh) narasumber, diketahui sudah adanya kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan

standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan, dimana standar pelayanan minimalnya yaitu petugas sigap dan juga melayani dengan sepenuh hati tanpa ada yang dibeda-bedakan. Hal ini terlihat pada penuturan para informan bahwa petugas melaksanakan pelayanan dengan baik, dimana petugas dikatakan tidak membedakan pengunjung yang datang, serta memberikan suasana dan pelayanan yang nyaman juga.

Berdasarkan observasi yang dilaksanakan oleh peneliti, dimana pada observasi langsung ke objek penelitian peneliti menemukan bahwa sudah adanya kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Saat dilapangan peneliti melihat bahwa petugas pelayanan mencoba membuat suasana yang nyaman, aman dan tertib, kemudian adanya bentuk simpatik dari petugas dilihat dari ketika perpustakaan keliling berlangsung para petugas juga turun untuk sesekali membantu mengajari anak-anak membaca.

Uraian di atas, sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM), yaitu: Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang

berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Perpustakaan Keliling oleh Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis pada aspek *Reliability* (Reliabilitas) dalam indikator kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan minimal sudah optimal. Hal ini dapat dibuktikan dari pemaparan para informan serta observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa para petugas berpakaian rapi, sopan dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh instansi.

#### **b. Kejelasan Jadwal Pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat penulis simpulkan bahwa belum optimalnya sistem penjadwalan pelayanan perpustakaan keliling oleh bidang pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis, dimana dijelaskan oleh para informan bahwa penjadwalan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis saat ini masih *fleksibel* atau tidak mempunyai penjadwalan tetap.

Pernyataan para informan di atas juga diperkuat dengan observasi yang dilaksanakan oleh peneliti, dimana pada observasi langsung ke objek penelitian peneliti menemukan bahwa masyarakat belum mengetahui

jadwal pasti dari perpustakaan keliling sehingga terkadang masyarakat tidak mengetahui kedatangan perpustakaan keliling ke daerahnya.

Adapun hambatan yang ditemukan dalam membuat penjadwalan tetap oleh Bidang Pelayanan Perpustakaan Keliling yaitu penyesuaian jadwal kerja di kantor dinas dan di lapangan dimana dikhawatirkan akan ada ketumpang tindihan jadwal, kurangnya sumber daya manusia serta anggaran yang diberikan terbatas.

Upaya yang dilakukan untuk meminimalisir hambatan di atas antara lain tetap menerima undangan untuk layanan Mobil Unit Perpustakaan Keliling (MUPK), akan tetapi jadwal menyesuaikan dengan yang mendaftarkan terlebih dahulu untuk kedatangan perpustakaan keliling ke wilayahnya.

Menurut Pinedo (2002: 24), Penjadwalan adalah proses pengambilan keputusan yang memainkan peran penting dalam sistem produksi dan pada dasarnya melibatkan pengurutan pekerjaan, alokasi pekerjaan, dan distribusi pekerjaan menurut urutan waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Perpustakaan Keliling oleh Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis pada aspek *Reliability* (Reliabilitas) dalam

indikator kesesuaian jadwal pelayanan belum optimal. Hal ini dapat dibuktikan dari pemaparan para informan serta observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa penjadwalan yang *fleksibel* atau tidak tetap membuat masyarakat kebingungan dimana masyarakat tidak dapat memprediksi atau menetapkan kedatangan perpustakaan keliling ke daerahnya.

Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan serta dikaitkan dengan teori mengenai dimensi *reliability* atau reliabilitas dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Ratminto dan Winarsih, 2018: 182), diketahui bahwa tidak adanya kejelasan waktu pelayanan yang diterima oleh masyarakat dikarenakan Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis masih menjadwalkan pelayanan dengan *fleksibel* atau tidak memiliki jadwal pelayanan yang tetap.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Faktor Reliabilitas dalam Kinerja Pelayanan Program Perpustakaan Keliling oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ciamis di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis, dapat disimpulkan bahwa faktor reliabilitas dalam kinerja pelayanan program perpustakaan masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya kejelasan jadwal pelayanan,

dimana pada pelayanan perpustakaan keliling saat ini belum terjadwal secara konsisten. Yang menjadi hambatan pada berjalannya penjadwalan secara konsisten ini dikarenakan terjadi beberapa hambatan, antara lain kurangnya anggaran serta kurangnya sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis. Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut adalah dengan mengisi jadwal kunjungan pada wilayah yang mengundang kedatangan perpustakaan keliling serta memaksimalkan SDM yang ada.