



INMATES' PERCEPTION OF MOBILE LIBRARY SERVICES IN LAPAS KELAS IIA AMBARAWA

PERSEPSI NARAPIDANA LAPAS KELAS IIA AMBARAWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING

Oleh:

Hayu Nia Sundari

Widya Damayanti

Tintien Koerniawati

Program Studi Perpustakaan

Fakultas Teknologi Informasi,

Universitas Kristen Satya Wacana

742014003@student.uksw.edu

DOI: [10.17509/edulib.v9i2.17786](https://doi.org/10.17509/edulib.v9i2.17786)

Abstract

This research aims to study inmates' perceptions in Lapas Kelas IIA Ambarawa for mobile library service provided by Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang using the dimension measurement i.e affect of service, information control, and library as place. This study uses a qualitative methodology with descriptive case study approach. Sampling technique was using purposive sampling. There were five for the study. Observations, interviews and documenting are used as a technique of data collection. Data processing is done by collecting, transcripts, classifying, and analysing data. Results shows that in Affect of Service, librarians can understand users's need, give attention, and are willing to help users; they are considered friendly, have knowledge and insight, on-time as scheduled, and are able to answer users' questions, eventough users are not satisfied with the response from the librarian in providing assistance. For information control dimension, available collections cover various subjects, users are easy to access information, though finding information are not relatively fast, the problem come from poor books organisation and unavailability of catalogue. As for library as place, the physical condition of the building is considered to be sufficient.

Keywords: Perception; mobile library; Affect of Service; Information Control; Library as Place

Article Info

Naskah Diterima :
2019-...-...

Naskah Direvisi:
2019-...-...

Naskah Disetujui:
2019-...-...

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi narapidana Lapas Kelas IIA Ambarawa terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang dengan menggunakan dimensi pengukuran yang meliputi Affect of Service, Information Control, dan Library as Place. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif studi kasus. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling. Terdapat lima responden yang memenuhi kriteria informan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan dengan mengumpulkan data lalu membuat transkrip, mengelompokkan, kemudian membuat analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam dimensi Affect of Service, pustakawan dapat memahami keinginan pemustaka, pustakawan sudah memberikan perhatian dengan baik, pustakawan bersedia membantu pemustaka, pemustaka belum puas terhadap ketanggapan petugas dalam memberikan bantuan, pustakawan sudah ramah, petugas sudah dapat dipercaya, waktu layanan sudah sesuai jadwal, pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang

diajukan pemustaka. Sedangkan dalam dimensi Information Control, koleksi yang tersedia dianggap sudah mencakup berbagai subjek ilmu pengetahuan, pemustaka cukup mudah dalam mengakses informasi, namun waktu yang dibutuhkan untuk menemukan informasi belum relatif cepat, hambatan dalam mengakses informasi adalah penataan buku yang kurang rapi dan tidak tersedianya katalog. Untuk dimensi Library as Place, kondisi fisik mobil perpustakaan keliling dirasa sudah cukup, lokasi parkir layanan perpustakaan keliling sudah tepat, ruangan sudah terjaga kebersihannya namun penataan buku kurang rapi.

Kata Kunci: *persepsi layanan; perpustakaan keliling; affect of service; information control; library as place*

A. PENDAHULUAN

Narapidana adalah warga negara yang kehilangan hak kemerdekaannya atau hak kebebasan dalam bersosialisasi terhadap dunia luar untuk sementara waktu. Meskipun untuk sementara kemerdekaannya dibatasi, narapidana masih tetap memiliki hak-hak yang dilindungi sesuai sistem pemasyarakatan Indonesia. Salah satu hak yang dilindungi adalah mendapatkan bacaan dan mengikuti siaran media lain yang tidak dilarang (UU No 12/ 1995 pasal 14 ayat 1). Meskipun terbatas, mereka memiliki hak yang sama seperti masyarakat umum untuk mendapatkan informasi.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang bekerjasama dengan Lapas Kelas IIA Ambarawa menyediakan layanan perpustakaan keliling sebagai bentuk pemenuhan hak narapidana. Sejak tahun 2006 layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang melayani warga binaan di Lapas Kelas IIA Ambarawa. Slogan yang dimiliki Perpustakaan adalah "semua orang berhak mendapatkan layanan perpustakaan." Hal ini yang menjadi semangat Perpustakaan untuk melayani narapidana yang sedang menjalani pembinaan, dan melaksanakan salah satu misinya yaitu

menumbuhkan dan mengembangkan kebiasaan minat baca masyarakat.

Salah satu hal yang digunakan untuk menilai perpustakaan adalah keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan bagi pengguna. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan akan mempengaruhi tingginya penghargaan mereka kepada perpustakaan (Rodin, 2017). Perilaku dan loyalitas pengguna di masa mendatang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Kesesuaian layanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling dengan harapan pemustaka atau pengguna perpustakaan akan menghasilkan penilaian yang positif. Demikian juga sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pengguna akan menimbulkan penilaian yang negatif.

Kepuasan pemustaka juga diperhatikan oleh sebuah perpustakaan tidak terkecuali perpustakaan keliling milik Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang. Pandangan atau harapan pemustaka terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan keliling ini dibutuhkan untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan pemustaka, serta mengetahui apakah layanan sudah sesuai dengan kebutuhan.

Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan

perpustakaan adalah yang tercakup dalam metode LibQual+TM yaitu affect of service (kinerja petugas dalam pelayanan), information control (kontrol informasi), dan library as place (perpustakaan sebagai tempat). Pengukuran kualitas layanan menggunakan LibQual+TM karena dimensi pengukurannya lengkap dan spesifik tentang kualitas layanan perpustakaan.

Penelitian ini fokus pada bagaimana persepsi narapidana di Lapas Kelas IIA Ambarawa terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang dengan menggunakan dimensi pengukuran dalam LibQual+TM yang meliputi: affect of service, information control, library as place, dan layanan minimal yang diharapkan narapidana tersedia di perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang.

Sejauh ini ada beberapa penelitian yang berhubungan dengan persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling, salah satunya karya [Andini \(2013\)](#) yang berjudul Persepsi Narapidana Pemustaka Aktif Lembaga Masyarakat Kelas IIB Pada Bahan Pustaka Di Perpustakaan Keliling Kabupaten Tuban, bertujuan untuk mengetahui persepsi narapidana yang aktif memanfaatkan koleksi perpustakaan keliling Kabupaten Tuban Lapas Kelas IIB Tuban. Penelitian kualitatif deskriptif ini mengambil sampel secara purposive sampling, dan didapat delapan narapidana yang memenuhi kriteria sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa narapidana menilai jumlah koleksi sudah mencukupi, namun perlu menambah jadwal kehadiran

perbulan. Kesesuaian dan kualitas koleksi dinilai sudah cukup sesuai dan berkualitas.

Penelitian lainnya dilakukan oleh [Hartwan \(2014\)](#) berjudul Persepsi Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Keliling di Alun-alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang. Penelitian kualitatif deskriptif ini menggunakan teknik purposive sampling dengan lima responden sebagai informan. Data diperoleh melalui observasi, dokumen, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan persepsi pemustaka terkait bukti langsung dengan pengetahuan pemustaka tentang layanan perpustakaan keliling. Pemustaka menganggap letak perpustakaan keliling sudah strategis, fasilitas sudah bagus, koleksi cukup lengkap, petugas berperilaku dan berpenampilan baik, rapi, trampil, dan sehat. Aspek kehandalan dilihat dari kedatangan tepat waktu, waktu yang cukup memadai, dan petugas memberi jawaban yang tepat. Petugas dinilai cepat dalam melayani dan merespon, sigap, dan menawarkan bantuan. Lokasi perpustakaan keliling dinilai aman dan nyaman. Sekalipun tidak memberikan alternatif koleksi lain, petugas dinilai sopan, peduli pada kritik, sabar, telaten, dan objektif. Jumlah koleksi dinilai kurang beragam, petugas kurang ramah, serta pelayanan petugas dianggap kurang memuaskan.

Persaman penelitian [Andini \(2013\)](#), [Hartwan \(2014\)](#) dan penelitian ini membahas persepsi pemustaka, dan perbedaannya adalah pada dimensi pengukuran yang digunakan. Penelitian ini membahas persepsi narapidana terhadap layanan perpustakaan keliling dengan menggunakan dimensi

pengukuran affect of service, information control, library as place.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Perpustakaan Keliling

Menurut [Sutarno \(2006\)](#), perpustakaan keliling merupakan perluasan layanan perpustakaan umum yang bekerjasama dengan masyarakat. Perpustakaan ini menyediakan layanan dengan mendekati suatu lokasi dengan jadwal tertentu.

Menurut [Perpustakaan Nasional RI \(2006\)](#) perpustakaan keliling dapat dibedakan menjadi 1) Perpustakaan Keliling Terapung (floating library); dan 2) Perpustakaan Keliling Darat (mobile library). Supriyanto, dkk dalam [Sabirin \(2017\)](#) mendefinisikan layanan pengguna sebagai kegiatan yang dilakukan perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada penggunanya.

Kepuasan Pengguna

Menurut [Irawan \(2002\)](#) persepsi individu terhadap produk atau jasa yang memenuhi harapannya disebut sebagai kepuasan. Purnomowati dalam [Sutardji & Ismi \(2006\)](#) mengartikan kepuasan sebagai suatu keadaan individu atau kelompok orang yang berhasil mendapatkan kebutuhan dan keinginannya. Lasa dalam [Mirfayana \(2015\)](#) melanjutkan bahwa kepuasan merupakan perasaan yang dimiliki individu setelah membandingkan hasil dengan harapan.

Menurut Calvert dalam [Fatmawati \(2013\)](#) analisis kesenjangan (gap analysis) digunakan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan, yaitu dengan mengidentifikasi kesenjangan harapan dan layanan yang diterima.

Untuk konteks perpustakaan, LibQual+™ merupakan alat survei pasar menyeluruh yang efektif untuk menilai kualitas layanan perpustakaan [Fatmawati \(2013\)](#). Metode LibQual+™ merupakan alat ukur kepuasan terhadap layanan perpustakaan yang mengumpulkan dan menganalisis pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan. Metode ini dianggap paling mutakhir untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan karena dimensi pengukurannya spesifik mengenai perpustakaan.

Dimensi Pengukuran LibQual+™

[Saputro \(2009\)](#) menjelaskan tiga dimensi kualitas dalam LibQual+™, yaitu:

- a. *Affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) meliputi kemampuan, sikap dan mentalitas petugas dalam melayani pengguna perpustakaan. Dimensi yang termasuk dalam *Affect of service* antara lain:
 1. Jaminan/kepastian (*Assurance*): kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya, sehingga pengguna merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan [\(Surtiawan, 2007\)](#)
 2. *Empathy*: sikap, respon dan tindakan pustakawan yang merasakan apa yang dialami pengguna. Pelayanan perpustakaan harus maksimal sehingga apa yang dibutuhkan pengguna dapat terpenuhi [\(Surtiawan, 2007\)](#).
 3. *Responsiveness*, menurut [Surtiawan \(2007\)](#) merupakan daya tanggap yang responsif. Pengguna akan menilai baik atas respon cepat pustakawan

terhadap kebutuhan yang dihadapinya.

4. *Reliability*: kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan kepada pemustaka secara akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya ([Fatmawati, 2013](#)).
- b. *Information control* (kontrol informasi): terkait ketersediaan dan kemuktahiran koleksi, kemudahan akses dan waktu yang dibutuhkan dalam menemukan koleksi, dan ketiadaan hambatan dalam mengakses sebuah tempat.
- c. *Library as place* menjelaskan kemampuan perpustakaan untuk mengelola fasilitas fisik: cara perpustakaan memanfaatkan ruang.
 1. Fasilitas fisik yang dimiliki perpustakaan harus digunakan dan memberikan manfaat bagi pemustaka. Pada layanan perpustakaan keliling, fasilitas tersebut berupa sarana penunjang terlaksananya layanan perpustakaan keliling yakni mobil.
 2. Pemanfaatan ruang oleh perpustakaan yang memberikan ketenangan untuk membacadan berdiskusi bagi pemustaka (*utilitarian space*).
 3. Tempat yang nyaman (*refuge*): perpustakaan memprioritaskan kenyamanan ruang agar pengguna betah.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif studi kasus. Penelitian ini menggunakan purposive sampling. Kriteria responden yang digunakan adalah narapidana pemustaka yang

aktif datang dan meminjam buku minimal 2 kali berturut-turut dalam jangka waktu layanan dari bulan Juli sampai bulan November 2018, dan bersedia menjadi responden. Terpilih lima responden yang memenuhi kriteria, yang semuanya laki-laki dengan rentang usia 20 – 40 tahun.

Data dikumpulkan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil wawancara dengan kelima responden selanjutnya dikelompokkan dan dianalisa mencatat informasi yang bermanfaat sesuai dengan penelitian ini. Setelah itu penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan dimensi pengukuran affect of service, information control, library as place. Kesimpulan diambil dari data yang telah dianalisa, kemudian dilakukan pengecekan ulang dan mencocokkan dengan catatan yang dimiliki saat penelitian.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Affect of Service

Kelima responden menyatakan bahwa petugas dapat memahami kebutuhan informasi mereka. Menurut responden pertama, "Petugas lebih banyak menyediakan buku-buku fiksi dan buku tentang agama, buku-buku tersebut adalah buku yang saya butuhkan." Responden kedua menyatakan bahwa petugas dapat memahami kebutuhannya dengan lebih banyak menyediakan buku tentang agama. Responden ketiga menyatakan petugas menyediakan banyak buku tentang keterampilan; sedangkan responden keempat dan kelima menyatakan

bahwa petugas banyak menyediakan buku fiksi.

Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dapat dilihat melalui cara petugas merealisasikan masukan, kritik, atau keluhan dari pengguna perpustakaan. Responden pertama dan keempat menyatakan bahwa petugas peduli dengan masukan, kritik, maupun keluhan yang pernah mereka berikan kepada petugas. Responden pertama menyatakan, "Saya pernah memberikan saran tentang penataan buku yang kurang rapi, dan saran saya sebagian sudah ditindaklanjuti." Menurut responden keempat, "Saya memberi masukan agar menambahkan buku novel yang best seller, dan masukan saya sudah ditindaklanjuti." Berbeda dengan responden pertama dan keempat yang pernah menyampaikan keluhan dan masukan kepada petugas perpustakaan keliling, responden kedua, ketiga dan kelima belum pernah menyampaikan masukan, kritik, maupun keluhan kepada petugas perpustakaan keliling.

Pustakawan harus bersedia membantu pemustaka dalam pencarian informasi; apabila pustakawan membiarkan pemustaka kesulitan pencarian informasi, maka akan menimbulkan persepsi negatif terhadap layanan perpustakaan. Responden pertama mengatakantidak tahu, "Selama ini saya mencari buku sendiri belum pernah meminta bantuan kepada petugas." Responden kedua, ketiga dan keempat merasa yakin bahwa petugas bersedia membantu apabila diminta bantuannya, sementara responden kelima tidak tahu apakah petugas bersedia membantu atau tidak apabila kesulitan mencari buku.

Pustakawan harus tanggap dan cepat dalam membantu dan memberikan layanan kepada pemustaka, sehingga pemustaka tidak perlu menunggu tanpa alasan jelas dan menghindari persepsi yang negatif terhadap layanan tersebut. Kelima responden menyatakan tidak tahu apakah petugas perpustakaan keliling dapat menyediakan buku yang dibutuhkan pemustaka dengan cepat. Kelima responden juga menyatakan belum pernah mengetahui petugas perpustakaan menawarkan bantuan kepada pemustaka yang kesulitan dalam pencarian buku.

Pustakawan yang ramah terhadap pemustaka akan memberi kesan positif terhadap layanan yang diberikan. Kesopanan dan keramahan pustakawan dalam melayani pengguna menunjukkan adanya jaminan kepada pemustaka. Semua responden menyatakan bahwa petugas sudah bersikap ramah dan sopan. Responden pertama menyatakan bahwa petugas perpustakaan keliling mudah berinteraksi dengan para narapidana. Responden kedua dan ketiga menyatakan petugas murah senyum. Sedangkan responden keempat dan kelima menyatakan petugas sabar saat melayani.

Petugas perpustakaan diharapkan mampu memberikan alternatif buku lain kepada pengguna perpustakaan. Responden pertama dan ketiga menyatakan bahwa petugas perpustakaan keliling dapat memberi alternatif buku lain. "Selama ini belum pernah meminta bantuan sehingga tidak mengetahui apakah petugas dapat memberi alternatif buku lain," kata responden kedua. Responden kedua, keempat dan kelima tersebut menyatakan bahwa mereka tidak tahu

apakah petugas perpustakaan keliling dapat memberikan alternatif buku lain atau tidak, karena mereka belum pernah meminta bantuan kepada petugas perpustakaan keliling.

Jadwal layanan perpustakaan keliling yang sesuai dengan yang telah ditentukan merupakan salah satu bentuk kehandalan dalam pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari apakah pengguna mengetahui jadwal kunjungan layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang. Responden pertama dan kelima tidak mengetahui jadwal kunjungan layanan perpustakaan keliling ke Lapas Kelas IIA Ambarawa, sedangkan responden kedua, ketiga dan keempat mengetahui jadwal layanan perpustakaan keliling. Kelima responden menyatakan bahwa waktu yang diberikan untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling sudah cukup yaitu dari pukul 10.00-12.00 WIB.

Pustakawan diharapkan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna. Responden pertama, ketiga, keempat dan kelima menyatakan bahwa petugas perpustakaan keliling mampu menjawab pertanyaan yang mereka ajukan, namun dianggap kurang mampu oleh responden kedua.

Information Control

Koleksi perpustakaan diharapkan mencakup berbagai subjek ilmu pengetahuan ([Darmono, 2001](#)). Kelima responden menyatakan bahwa koleksi yang tersedia di perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang sudah memadai. "Semua tersedia, namun paling banyak buku fiksi, agama, dan majalah," kata responden pertama; "Buku fiksi, buku

agama, peternakan, motivasi," kata responden kelima. Responden pertama dan kelima menyebutkan bahwa buku yang tersedia di perpustakaan keliling adalah buku-buku seperti buku fiksi, agama, peternakan. Sedangkan responden kedua, ketiga dan keempat menyatakan bahwa semuanya tersedia namun tidak bisa menyebutkan buku apa saja yang tersedia. Kelima responden menyatakan bahwa koleksi yang tersedia di perpustakaan sudah sesuai dengan keinginan para narapidana. Responden pertama dan ketiga menginginkan penambahan buku-buku baru. Responden kedua tidak memberi usulan penambahan buku. Tabloid *Trubus* dan novel yang bestseller diusulkan oleh responden keempat. Sedangkan buku tentang ketrampilan, filsafat, psikologi, dan sejarah diusulkan oleh responden kelima.

Koleksi harus dijaga kemutakhirannya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Kemutakhiran ini dilihat dari tahun terbit; koleksi dikatakan mutakhir jika diterbitkan di tahun terakhir ([Darmono, 2001](#)). Kelima responden menyatakan bahwa koleksi yang tersedia di layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang sudah mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan (up to date).

Perpustakaan menyediakan berbagai sumber informasi, dan dibutuhkan kemudahan akses untuk menemukan informasi. Terkait hal ini, responden pertama mengatakan "Tidak mudah, karena untuk mencari buku saya harus melihat satu per satu buku langsung di rak." Menurut responden keempat akses untuk menemukan informasi di layanan perpustakaan

keliling cukup mudah, sedangkan responden kedua, ketiga dan kelima menyatakan bahwa mereka mudah menemukan buku. Kelima responden menyatakan bahwa layanan perpustakaan tidak menyediakan katalog sebagai alat bantu untuk menemukan informasi. Responden pertama, ketiga dan kelima menyatakan petugas sudah memberi rambu-rambu yang membantu pengguna dalam menemukan informasi, sedangkan responden kedua mengungkapkan rambu-rambu yang tersedia kurang begitu jelas bagi orang awam. Berbeda dari empat responden tersebut, responden keempat menyatakan tidak tahu rambu-rambu yang disediakan petugas di layanan perpustakaan keliling.

Akses yang mudah dalam menemukan informasi yang relevan dan akurat mempengaruhi cepat lambatnya pengguna mencari informasi di perpustakaan. Responden pertama, ketiga keempat dan kelima menyatakan bahwa mereka tidak dapat menemukan buku yang dibutuhkan dengan cepat, sedangkan responden kedua menyatakan relatif cepat menemukan buku yang dibutuhkan.

Kemudahan akses diperlukan saat pencarian informasi untuk meminimalisir hambatan bagi pengguna perpustakaan. "Hambatannya ya mencari buku satu persatu langsung dari rak," menurut responden pertama. "Jika datang terlambat ke mobil layanan akan kesusahan dalam mencari buku karena buku di rak sudah berantakan," menurut responden kedua. "Rak buku yang berantakan dan berdesak-desakan ketika memilih buku di dalam mobil," menurut responden ketiga. Responden keempat dan kelima

mengungkapkan bahwa hambatan ketika mencari informasi adalah penataan buku yang kurang rapi.

Library as Place

Aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan merupakan definisi layanan pengguna (Supriyanto dkk dalam [Sabirin, 2017](#)). Dalam menyediakan layanan, perpustakaan keliling darat atau mobile library memberikan layanan menggunakan kendaraan beroda dua, roda empat dan roda enam, seperti sepeda pintar, motor pintar, mobil perpustakaan keliling ([Perpustakaan Nasional RI, 2006](#)).

Armada layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang berupa dua unit mobil Toyota Hilux dan satu Isuzu Elf. Tiga mobil perpustakaan keliling ini beroperasi selama empat hari dalam seminggu, yaitu hari Senin-Kamis. Kelima responden menyatakan bahwa fasilitas fisik layanan perpustakaan keliling dalam hal ini mobil layanan perpustakaan keliling dirasa sudah cukup, dan letak mobil layanan perpustakaan keliling dianggap sudah tepat dan strategis. Kelima responden menyatakan bahwa kebersihan di dalam mobil layanan perpustakaan keliling dirasa sudah bersih, tetapi kurang dalam penataan buku di rak. Kelima responden juga menyatakan bahwa mereka ingin selalu berkunjung lagi ke layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang.

Harapan Pemustaka

Selain persepsi narapidana terhadap layanan perpustakaan keliling, ada juga harapan yang disampaikan narapidana agar tersedia di layanan

perpustakaan keliling dan perpustakaan khusus lapas. Responden pertama menginginkan tersedianya buku-buku baru, tersedianya sistem temu kembali (katalog) dan lebih meningkatkan lagi dalam melayani pemustaka. Responden kedua menginginkan pergantian buku lama menjadi buku yang baru. Responden ketiga menginginkan adanya pelatihan membaca dan menulis bagi teman-temannya narapidana yang tuna aksara. Responden keempat mengharapkan penambahan buku baru dan mengadakan pelatihan ketrampilan bagi para narapidana. Responden kelima menginginkan penambahan buku baru.

Pembahasan

Affect of Service

Menurut [Surtiawan \(2007\)](#) empati yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang dirasakan oleh pengguna. Pengguna datang ke perpustakaan bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, sehingga pelayanan perpustakaan harus maksimal sehingga apa yang dibutuhkan pengguna dapat terpenuhi. Dari wawancara dengan kelima responden dapat dikatakan bahwa petugas perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang dapat memahami kebutuhan pemustakanya, yaitu dengan cara lebih banyak menyediakan buku-buku fiksi, buku tentang keagamaan dan buku keterampilan, karena buku-buku tersebut adalah buku yang sering dipinjam dan dibutuhkan oleh para narapidana di Lapas Kelas IIA Ambarawa.

Responsiveness, menurut [Surtiawan \(2007\)](#) merupakan salah satu ciri profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau

responsif. Seorang pustakawan harus bersedia membantu pemustaka dalam pencarian informasi tanpa terkecuali, karena bila pemustaka dibiarkan kesulitan dalam melakukan pencarian informasi akan menimbulkan persepsi negatif terhadap layanan perpustakaan. Hasil jawabannya wawancara dengan responden nampak bahwa selama ini narapidana mencari buku sendiri dan belum pernah meminta bantuan kepada petugas perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang, namun narapidana merasa petugas perpustakaan keliling akan membantu apabila mereka meminta bantuan kepada petugas. Kelima responden tidak mengetahui apakah petugas perpustakaan keliling dapat menyediakan buku yang sedang dibutuhkan pengguna dengan cepat, para responden juga belum pernah melihat ketika petugas perpustakaan keliling menawarkan bantuan kepada pengguna yang sedang kesulitan dalam pencarian informasi. Dari tanggapan-tanggapan ini nampak bahwa ketanggapan pustakawan dalam memberikan bantuan dan layanan dengan cepat dan tanggap kurang memuaskan bagi para pemustaka.

Menurut [Surtiawan \(2007\)](#) yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya, sehingga pengguna akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Sikap ramah, sopan, dan bersahabat yang nampak dari pustakawan menunjukkan adanya jaminan bagi pemustaka. Pustakawan yang menerapkan keramahan terhadap pemustaka akan memberi citra baik terhadap layanan perpustakaan yang

diberikan. Pustakawan diharapkan memiliki wawasan yang cukup sehingga dapat memberikan alternatif buku lain ketika buku yang dicari pemustaka tidak tersedia. Dari wawancara dengan responden dapat dikatakan bahwa petugas perpustakaan keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang sudah memberi keramahan kepada pemustaka, dengan cara murah senyum dan sabar dalam menghadapi tingkah laku pengguna. Petugas perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang juga dapat memberikan alternatif buku lain ketika narapidana meminta bantuan saat buku yang dicari tidak tersedia atau sedang dipinjam pengguna lain.

Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka ([Fatmawati, 2013](#)). Kedatangan layanan perpustakaan keliling dengan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan merupakan salah satu bentuk kehandalan dalam melakukan pelayanan yang tepat waktu dan konsisten. Dari hasil wawancara dengan responden dapat dikatakan petugas perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang mampu menjawab pertanyaan para pengguna perpustakaan dengan baik. Kedatangan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan yaitu setiap hari Senin minggu pertama tiap bulan, dan waktu yang diberikan untuk pengguna memanfaatkan layanan perpustakaan keliling dirasa sudah cukup yaitu pukul 10.00 - 12.00 WIB.

Information Control

Perpustakaan diharapkan memiliki koleksi yang mencakup berbagai subjek ilmu pengetahuan ([Darmono, 2001](#)). Namun petugas perpustakaan keliling tidak memiliki data terkait koleksi yang dibawa oleh mobil perpustakaan keliling. Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa responden menganggap koleksi yang tersedia di perpustakaan keliling sudah memadai dan sudah terdiri dari beberapa subjek. Selanjutnya responden menyarankan penambahan buku-buku baru semua subjek terutama tentang filsafat, psikolog, dan sejarah, penambahan tabloid Trubus, dan novel bestseller. Kebanyakan pengguna menginginkan buku-buku seperti fiksi, buku agama, dan buku ketrampilan.

Sistem layanan yang ada di sebuah perpustakaan harus mudah, sederhana, cepat, tepat, serta bermanfaat dan murah. Sistem layanan akan mempermudah pengguna dalam menemukan koleksi, misalnya kartu katalog. Akses terhadap informasi yang dicari harus relatif mudah dan akurat. Penting bagi pemustaka untuk dapat mencari informasi tanpa bantuan pustakawan ([Fatmawati, 2013](#)). Dari hasil wawancara dengan responden diperoleh jawaban bahwa narapidana relatif belum cepat menemukan informasi. Hambatan yang ditemui responden antara lain ketiadaan katalog sebagai alat bantu temu kembali koleksi, berdesak-desakan di dalam mobil layanan dan kurang rapinya penataan buku di rak. Namun demikian, sebagian besar narapidana menyatakan mudah dalam mengakses informasi di layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang. Responden menyatakan adanya rambu-

rambu memudahkan menemukan buku, meskipun petugas belum menyediakan katalog.

Library as Place

Sarana dan prasarana perpustakaan merupakan perlengkapan dan peralatan yang diperlukan sebagai penunjang aktivitas dan kegiatan di dalam perpustakaan, dalam hal layanan perpustakaan keliling maka fasilitas fisiknya adalah mobil yang digunakan untuk layanan. [Kadariyah \(2014\)](#) mengungkapkan tipe kendaraan yang digunakan perpustakaan keliling antara lain a) tipe van, dapat membawa 1500–2000 eksemplar buku; b) tipe bus, dapat membawa 3.000–4.000 eksemplar buku; dan c) tipe semi trailer, dapat membawa sekitar 5.000 eksemplar. Perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab.Semarang memiliki 3 armada kendaraan darat yang terdiri dua unit mobil Toyota Hilux dan satu unit Isuzu Elf, tipe van yang membawa 1.000 buku. Jadi mobil layanan perpustakaan yang melayani Lapas Kelas IIA Ambarawa sebenarnya masih dapat menambah hingga 2.000 eksemplar buku. Responden menyatakan bahwa fasilitas fisik layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab.Semarang dirasa sudah cukup.

Kelima responden menyatakan bahwa lokasi layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang sudah tepat dan strategis, yaitu mobil layanan terparkir di tempat yang luas dan teduh, jarak tempuh yang sama dari setiap blok ke tempat parkir layanan perpustakaan keliling dan dekat dengan ruangan perpustakaan khusus Lapas. Lapas Kelas IIA Ambarawa

menyediakan ruangan perpustakaan dibawah naungan Bimbingan Kemasyarakatan dan Perawatan, sedangkan yang mengelola ruangan adalah tahanan pendamping yang diperbantukan untuk mengelola perpustakaan khusus Lapas. Dari hasil jawaban para responden didapati bahwa layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab.Semarang sudah memanfaatkan ruangan dengan baik.

Terkait dengan kondisi layanan, hasil responden mengatakan bahwa mobil layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab.Semarang sudah bersih namun perlu ditingkatkan lagi soal kerapian penataan buku di rak. Pemustaka ingin selalu berkunjung ke layanan perpustakaan keliling, karena keramahan pustakawan dan perpustakaan keliling sebagai sumber informasi bagi para narapidana.

E. KESIMPULAN

Koleksi yang tersedia di perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab.Semarang dianggap sudah memadai namun tidak terdapat data tertulis. Responden juga menyarankan penambahan buku-buku baru semua subjek terutama tentang filsafat, psikolog, dan sejarah, penambahan tabloid Trubus, dan novel bestseller. Responden dalam menemukan informasi yang dibutuhkan relatif belum cepat. Hambatan yang ditemui responden antara lain ketiadaan katalog sebagai alat bantu temu kembali koleksi, berdesak-desakan di dalam mobil layanan dan kurang rapinya penataan buku di rak. Namun demikian, sebagian besar narapidana menyatakan mudah dalam mengakses informasi di layanan perpustakaan

keliling. Responden menyatakan adanya rambu-rambu yang memudahkan menemukan buku, meskipun petugas belum menyediakan katalog.

Perpustakaan keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang memiliki 3 armada kendaraan darat yang terdiri dua unit mobil Toyota Hilux dan satu unit Isuzu Elf, tipe van yang membawa 1.000 buku, yang sebenarnya masih dapat ditambahkan buku hingga 2.000 eksemplar. Lokasi layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan & Perpustakaan Kab. Semarang sudah tepat dan strategis, yaitu mobil layanan terparkir di tempat yang luas dan teduh, jarak tempuh yang sama dari setiap blok ke tempat parkir layanan perpustakaan keliling dan dekat dengan ruangan perpustakaan khusus Lapas. Lapas Kelas IIA Ambarawa menyediakan ruangan perpustakaan dibawah naungan Bimbingan Kemasyarakatan dan Perawatan,

sedangkan yang mengelola ruangan adalah tahanan pendamping yang diperbantukan untuk mengelola perpustakaan khusus Lapas. Dapat dikatakan layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Semarang sudah memanfaatkan ruangan dengan baik. Mobil layanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang sudah bersih namun perlu ditingkatkan lagi soal kerapian penataan buku di rak. Pemustaka ingin selalu berkunjung ke layanan perpustakaan keliling, karena keramahan pustakawan dan perpustakaan keliling sebagai sumber informasi bagi para narapidana.

Harapan yang dimiliki oleh responden adalah tersedianya buku-buku baru dan katalog, peningkatan pelayanan, pergantian buku-buku lama menjadi buku yang baru, penambahan buku-buku baru, pelatihan membaca, menulis dan ketrampilan bagi narapidana.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, R. F. (2013). Persepsi Narapidana Pemustaka Aktif Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pada Bahan Pustaka Di Perpustakaan Keliling Kabupaten Tuban. Semarang: UNDIP.
- Darmono. (2001). Manajemen Tata Perpustakaan Sekolah. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Fatmawati, E. (2013). Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke LibQual+TM. Jakarta: Sagung Seto.
- Hartwan, B. A. (2014). Persepsi Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Keliling Di Alun-Alun Mini Ungaran Kabupaten Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Elek Media Komputindo.
- Kadariah, N. (2014). Pengelolaan Perpustakaan Keliling di Perpustakaan Daerah Tangerang Selatan. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Mirfayana. (2015). Analisis tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ruang Baca Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Perpustakaan, N. R. I. (2006). Standar Nasional Perpustakaan: Bidang Perpustakaan Umum Dan Perpustakaan Khusus. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Rodin, R. (2017). Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi, 2(1), 1–20.
- Sabirin. (2017). Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues Dan Kaitannya Dengan Tingkat Peminjaman Koleksi. Banda Aceh: Universitas Islam Negri Ar-Raniry Darussalam.
- Saputro, E. C. (2009). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus Di Perpustakaan STAIN Surakarta. Surakarta: STAIN Surakarta.
- Surtiawan, D. (2007). Kepuasan Pemakai Dan Peningkatan Kualitas Berbasis Pemakai: Pendekatan Manajemen Pemasaran Sebagai Paradigma Baru Perpustakaan. Artikel Peserta Lomba Penulisan Karya Tulis Ilmiah Bagi Pustakawan, 14(10).
- Sutardji, M., & Ismi, S. (2006). Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian. Jurnal Perpustakaan Pertanian, 15(2), 33–34.
- Sutarno. (2006). Perpustakaan Dan Masyarakat: edisi revisi. Jakarta: Sagung Seto.