

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI KOTA SURABAYA

Oleh
Wigati Aninditta Putri¹ dan Teguh Santoso²

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan perpustakaan keliling di perpustakaan kota Surabaya. Peneliti menggunakan teknik *sample random sampling incidental* dengan populasi yang digunakan peneliti 5 petugas dan 10 pengunjung perpustakaan keliling. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan observasi secara langsung ke lapangan, wawancara kepada informan yang mengunjungi perpustakaan keliling dan dokumentasi saat penelitian dilakukan. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggambarkan fenomena tertentu secara terperinci. Dari hasil penelitian yang dilakukan pelayanan perpustakaan keliling dinilai tidak efektif. Pelayanan perpustakaan keliling dinilai tidak efektif karena dari beberapa komponen yang ada dinilai kurang dalam memberikan layanannya. Komponen-komponen tersebut adalah sistem, mekanisme dan prosedur, produk pelayanan, sarana, prasarana dan fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan. Kedelapan komponen inilah yang menjadi faktor penyebab pelayanan perpustakaan keliling dikatakan tidak efektif. Dengan diadakannya penelitian ini semoga bisa memperbaiki kembali pelayanan dari perpustakaan keliling yang ada di kota Surabaya dan memperbanyak armada perpustakaan keliling agar semua wilayah yang ada di Surabaya bisa menggunakan layanan perpustakaan keliling ini.

Kata kunci : Efektivitas, pelayanan, perpustakaan keliling

Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu bentuk pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan pendidikan dari segi non formal yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam suatu perpustakaan bahan-bahan pustaka sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukan. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan. Karena itu perpustakaan diidentikan dengan pelayanan agar tanggap terhadap kepentingan penggunaannya. Fungsi pelayanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan itu sendiri. Untuk mempermudah mendapatkan pengetahuan melalui perpustakaan kini tidak harus pergi ke perpustakaan di sekolah. Sekarang perpustakaan yang biasanya dijumpai di sekolah telah bertransformasi menjadi suatu layanan yang mudah kita jumpai ditempat-tempat keramaian. Perpustakaan kini hadir secara *mobile* atau yang biasa kita dengar istilah perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak (*mobile library*) dengan membawa bahan pustaka seperti : buku, majalah, koran dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh pelayanan perpustakaan. Umumnya perpustakaan keliling merupakan lembaga

yang bergerak dibidang jasa yang mempunyai peranan yang sangat strategis dalam membangun kecerdasan bangsa. Dengan adanya perpustakaan keliling masyarakat bisa mendapatkan wawasan yang lebih luas.

Masyarakat Indonesia khususnya masyarakat kota Surabaya lebih akrab dengan budaya mendengar dibandingkan budaya membaca. Lebih memprihatinkan lagi dari berbagai penelitian yang dilakukan oleh para ahli hanya 10% masyarakat Indonesia yang dikategorikan intelek dan akrab dengan kebiasaan membaca. Padahal untuk menjadi masyarakat yang maju dan beradab memerlukan kecerdasan yang luar biasa dan itu bisa didapatkan dari kebiasaan membaca.

Pemerintah kota Surabaya dalam hal ini Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya yang mempunyai wewenang dalam kaitannya dengan kampanye gemar membaca telah melakukan berbagai program dan kegiatan untuk memompakan semangat membaca dan menjadikan membaca sebagai budaya masyarakat Surabaya.

Program pemerintah yang menyediakan sarana perpustakaan keliling bisa dikatakan tidak begitu berhasil daripada program Taman Baca Masyarakat (TBM). Perpustakaan keliling di Surabaya mengalami kendala pada penyediaan mobil yang dijadikan mobil perpustakaan keliling. Jangkauan mobil perpustakaan keliling belum bisa menyentuh perpustakaan sekolah-sekolah yang ada di Surabaya. Hingga saat ini ada 463 titik perpustakaan, namun yang bisa dijangkau perpustakaan keliling baru 64 lokasi. Karena jumlah yang tersedia hanya empat unit, bahkan yang beroperasi hanya tiga saja. Satu mobil tidak dapat dioperasikan karena rusak. Padahal pemerintah mobil keliling juga melonjak (sumber : Blog Yayasan Pengembang Perpustakaan Indonesia). Bertitik tolak dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut : Sejauh mana efektivitas pelayanan perpustakaan keliling yang ada di kota Surabaya? Peneliti melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan perpustakaan keliling di kota Surabaya.

Kajian Teoretis

Teori Efektivitas

Menurut Ravianto (1989:113) pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan baik, waktu, biaya dan mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Jika diaplikasikan dengan penelitian efektivitas pelayanan perpustakaan keliling, bahwa untuk mendapatkan hasil yang efektif dalam memberikan pelayanan diperlukan perbaikan dalam pengelolaan atau perencanaan perpustakaan agar menjadi lebih baik.

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga Negara, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan

membayai pemberian layanan swasta. Menurut Bharata (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- Penyedia pelayanan, : Pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Jika diaplikasikan dengan penelitian efektivitas pelayanan perpustakaan keliling, bahwa pemerintah harus menyediakan pelayanan untuk menjadikan perpustakaan keliling lebih banyak dan pelayanan yang diberikan lebih baik.
- Penerima Layanan : Mereka yang disebut sebagai konsumen atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Jika diaplikasikan dengan penelitian, bahwa penerima layanan yang dimaksudkan adalah masyarakat. Dalam penelitian ini akan mengetahui apakah semua lapisan masyarakat bisa mendapatkan fasilitas perpustakaan keliling yang diselenggarakan pemerintah.
- Jenis Layanan : Layanan apa yang diberikan untuk masyarakat. Jika diaplikasikan dengan penelitian, bahwa yang dimaksud penyedia layanan disini adalah perpustakaan keliling yang diperuntukan masyarakat kota Surabaya yang membutuhkan layanan tersebut.
- Kepuasan Pelanggan : Dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Jika diaplikasikan dengan penelitian bahwa, pelayanan dikatakan berhasil apabila masyarakat mendapatkan kepuasan dari layanan perpustakaan keliling tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di perpustakaan keliling yang ada di wilayah Surabaya. Perpustakaan keliling ini biasanya berada ditempat keramaian, di sekolah-sekolah yang tidak memiliki fasilitas perpustakaan dan di taman-taman kota Surabaya. Dengan pertimbangan bahwa kota Surabaya merupakan salah satu kota yang memiliki fasilitas perpustakaan keliling. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini seluruh pengunjung dan petugas perpustakaan keliling di Surabaya . Mengingat populasi yang sedemikian besar maka perlu diambil sampel. Berdasarkan dengan karakteristik yang sesuai dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut teknik sampling. Maka sampel akan diambil beberapa masyarakat yang mengunjungi perpustakaan keliling. Teknik pengambilan data dengan menggunakan random sampling secara insidental. Responden dipilih dengan kebetulan secara acak sederhana (*simple random incidental sampling*). Sampling yang dipilih sebagai responden 10 orang pengunjung yang mengunjungi perpustakaan keliling (10 orang tersebut terdiri dari 5 orang SMP/SMA dan 5 orang mahasiswa) dan 5 orang petugas perpustakaan keliling. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2014 – Juli 2014 dengan cara melakukan wawancara. Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah menggunakan data primer yaitu pengambilan data yang dilakukan secara langsung

dari sumbernya. Cara yang digunakan untuk memperoleh data primer yakni menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi

Dalam penelitian ini akan digunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Karena penelitian bertipe deskriptif kualitatif berupaya memberikan gambaran mengenai fenomena tertentu secara terinci, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang jelas tanpa menggunakan uji statistika.

Penyajian Data Penelitian

Perpustakaan merupakan bentuk pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan pendidikan dari segi non formal yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Perpustakaan merupakan suatu wadah untuk masyarakat menambah wawasan. Oleh karena itu perpustakaan merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat kota Surabaya. Jika perpustakaan tidak ada maka layanan pun juga tidak ada. Karena itu perpustakaan diidentikan dengan pelayanan agar tanggap terhadap kepentingan penggunaannya. Fungsi pelayanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan. Pelayanan yang baik merupakan hal utama yang harus diperhatikan untuk penyelenggaraan suatu layanan. Untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan maka perlu diketahui standar pelayanannya. Dengan standar pelayanan publik bisa mengukur sejauh mana layanan perpustakaan keliling yang dilakukan tersebut sesuai dengan standar pelayanan publik atau masih jauh dari standar pelayanan yang telah ditetapkan pada undang-undang No.5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan berpedoman kepada peraturan pemerintah yang telah diatur pada pasal 21 tentang standar pelayanan. Peneliti mengadakan wawancara untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling kepada masyarakat kota Surabaya. Penulis melakukan wawancara kepada pegawai perpustakaan keliling dan masyarakat sekitar yang berkunjung di perpustakaan keliling.

Menurut petugas perpustakaan keliling pada hari minggu 13 Juli 2014 yaitu

:

" Untuk dasar hukum yang digunakan dalam memberikan pelayanan perpustakaan keliling menurut peraturan kantor kami sesuai dengan Undang-Undang tentang pelayanan publik. Dengan berpedoman peraturan tersebut kami memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat "

Menurut pengunjung perpustakaan keliling pada hasil wawancara pada hari minggu 13 Juli 2014 yaitu : " Maaf mbak saya kurang tahu tentang dasar hukum yang digunakan untuk perpustakaan keliling "

Dari hasil kedua wawancara tersebut terlihat adanya perbedaan pendapat antara petugas pelayanan perpustakaan keliling dengan masyarakat, dimana petugas mengatakan bahwa dasar hukum dari pelayanan perpustakaan keliling sesuai dengan perundang-undangan tentang pelayanan publik sedangkan pengunjung tidak mengetahui dasar hukum penyelenggaraan pelayanan perpustakaan.

Menurut petugas perpustakaan keliling pada hari minggu tanggal 13 juni 2014 mengatakan bahwa :

“ Pelayanan yang kami berikan tidak memiliki persyaratan khusus yang harus pengunjung perpustakaan keliling lakukan. Kami hanya meminta untuk pengunjung mengisi identitas dibuku pengunjung yang telah kami sediakan “.

Menurut masyarakat pengguna perpustakaan keliling pada hasil wawancara hari minggu 13 juli 2014 :

“ Saya kira persyaratan khusus tidak ada mbak namun, tadi saya disuruh mengisi buku pengunjung sesuai dengan identitas”.

Dari hasil kedua wawancara tersebut terlihat bahwa tidak ada persyaratan khusus yang diminta oleh perpustakaan keliling untuk pengunjung. Pengunjung hanya diminta untuk mengisi buku pengunjung yang sesuai dengan identitas.

Menurut petugas perpustakaan keliling dari hasil wawancara pada hari minggu 13 juni 2014 yaitu :

“ Menurut petugas layanan perpustakaan keliling memiliki sistem, mekanisme dan prosedur dalam memberikan layanannya. Seperti yang telah saya jelaskan sebelumnya prosedur yang diharus dilakukan oleh pengunjung adalah pengunjung harus mengisi buku pengunjung yang sesuai dengan identitas. Setelah pengunjung mengisi identitas pengunjung diperbolehkan untuk memilih bahan pustaka apa yang diinginkan. Setelah pengunjung selesai membaca pengunjung harus mengembalikan bahan pustaka yang dipilih sesuai dengan tempat awal saat pengunjung mengambil bahan pustaka tersebut”.

Menurut masyarakat pengguna perpustakaan keliling pada hasil wawancara hari minggu 13 juli 2014 :

“ Saya kurang tahu tentang mekanisme dari pelayanan ini. Tadi pertama kali saya datang saya kebingungan bagaimana untuk bisa membaca disini. Di awal hanya disuruh mengisi buku pengujung saja, lalu saya memilih buku sendiri “.

Dari kedua hasil wawancara yang dilakukan terlihat bahwa terdapat perbedaan yang diungkapkan petugas pelayanan perpustakaan dengan pengunjung perpustakaan. Perbedaan tersebut terletak pada pemberian informasi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling kepada pengunjung perpustakaan keliling dinilai kurang. Apabila informasi ini tidak diberikan pengunjung bisa bersikap saja bersikap seenaknya saja. Informasi ini terutama harus diberikan kepada pengunjung yang masih anak-anak.

Menurut petugas perpustakaan keliling dari hasil wawancara pada hari minggu 13 juli 2014, yaitu:

“ Menurut petugas proses pelayanan perpustakaan keliling ini beroperasi mulai pukul 08.00 sampai pukul 15.00. Pada jam 08.00-15.00 merupakan dinilai efektif karena pada jam tersebut banyak masyarakat yang datang ke taman-taman dan bersamaan dengan *car free day* untuk perpustakaan keliling yang berada di taman bungkul. Pengunjung yang datang ke perpustakaan keliling juga banyak, tidak hanya remaja dan orang dewasa

banyak juga anak-anak yang membaca buku bahkan ibu-ibu yang menunggu anaknya bermain sambil membaca buku”.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling dari hasil wawancara pada hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut pengunjung jam operasional perpustakaan keliling jam 08.00-15.00 sudah cukup efektif melihat jam yang diberikan sesuai bersamaan dengan *car free day*. Namun, sebaiknya jam operasional nya ditambah pada malam hari karena pemuda-pemudi biasanya berkumpulnya malam hari sehingga masyarakat yang berkunjung di malam hari bisa menikmati layanan perpustakaan keliling ”.

Dari hasil kedua wawancara yang telah dilakukan mengatakan bahwa jam operasional perpustakaan keliling yang telah ditentukan oleh perpustakaan keliling dinilai efektif dan sudah cukup baik bagi pengunjung perpustakaan. Namun terdapat tambahan yang diungkapkan oleh pengunjung bahwa jam operasional sebaiknya tidak pada pagi-sore hari saja sebaiknya malam hari juga diberikan perpustakaan keliling.

Menurut petugas perpustakaan keliling hasil wawancara hari minggu 13 juli 2014 :

“ Menurut petugas penyelenggaraan perpustakaan keliling ini tidak ada biaya apapun yang dipungut. Semua layanan yang diberikan disini gratis. Pengunjung tinggal memilih buku yang diinginkan dan bebas untuk membacanya”.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling hasil wawancara pada hari minggu 13 juli 2014 :

“ Menurut pengakuan pengunjung tidak ada biaya yang dipungut selama membaca diperpustakaan keliling”.

Dari hasil kedua wawancara yang dilakukan kepada petugas perpustakaan keliling dengan pengunjung perpustakaan keliling mengatakan bahwa dalam pelayanan perpustakaan keliling tidak ada biaya apapun yang dipungut kepada pengunjung perpustakaan keliling. Semua layanan yang diberikan untuk masyarakat diberikan gratis.

Menurut petugas perpustakaan keliling hasil wawancara pada hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut pengakuan petugas produk pelayanan perpustakaan keliling berupa bahan pustaka. Bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan keliling bermacam-macam dan bisa dikatakan telah terpenuhi bahan pustaka yang dibutuhkan. Bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan keliling diantaranya buku cerita, buku pengetahuan, buku ensiklopedia, buku fiksi, buku agama, karya umum, dan novel. Bahan pustaka yang disediakan untuk tiap unit mobil kurang lebih 2500 buku dengan klasifikasi 50% buku bacaan anak-anak dan 50% buku bacaan dewasa. Penyediaan buku yang ada di perpustakaan keliling juga melihat dari batas muatan dan daya tampung mobil yang kami miliki ”.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling hasil wawancara pada hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut saya bahan pustaka yang ada diperpustakaan keliling dinilai kurang. Bahan pustaka yang ada lebih banyak bahan pustaka untuk anak-anak seperti buku bacaan anak-anak seperti buku cerita / dongeng. Sedangkan bahan pustaka untuk orang dewasa dinilai kurang bila dibandingkan dengan bahan pustaka anak-anak “.

Dari hasil kedua wawancara yang dilakukan terdapat perbedaan dalam penyediaan bahan pustaka yang ada diperpustakaan keliling. Menurut hasil wawancara dengan petugas mengatakan bahwa bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan keliling sudah terpenuhi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari kebutuhan bacaan untuk anak-anak sampai kebutuhan bacaan untuk orang dewasa. Sedangkan menurut pengunjung mengatakan bahan pustaka yang ada di perpustakaan keliling belum terpenuhi, lebih banyak koleksi buku anak-anak dibandingkan koleksi buku untuk orang dewasa.

Menurut petugas perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 13 juli 2014, yaitu bahwa :

“ Sarana prasarana yang dimiliki perpustakaan keliling berupa mobil perpustakaan keliling dimana mobil perpustakaan keliling ini beroperasi secara *mobile* yang mendatangi taman-taman yang ada disurabaya. Mobil perpustakaan keliling hanya berada di tiga taman yang ada di surabaya yaitu : taman bungkul, taman prestasi dan taman mundu. Untuk fasilitas yang diberikan tidak disediakan mungkin hanya beberapa kursi yang disediakan. Ditaman juga tersedia kursi-kursi yang bisa pengunjung gunakan sambil membaca”.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Saya merasa dengan adanya sarana perpustakaan keliling ini membantu sekali masyarakat yang ingin membaca. Namun, perpustakaan keliling yang saya lihat dari segi fasilitas yang diberikan kurang. Tidak mungkin kita membaca dengan berdiri mbak. Sebaiknya ada fasilitas kursi dan meja untuk masyarakat yang ingin membaca buku“.

Dari hasil wawancara keduanya terdapat perbedaan yang diberikan oleh petugas perpustakaan keliling dengan pengunjung perpustakaan keliling. Petugas perpustakaan menyatakan bahwa sarana, prasarana telah terpenuhi sedangkan untuk fasilitas perpustakaan keliling tidak menyediakan karena pengunjung bisa menggunakan fasilitas tempat duduk yang ada di taman. Sedangkan menurut pengunjung fasilitas tempat duduk sangat diperlukan tetapi pada kenyataannya fasilitas tersebut tidak disediakan karena pengunjung bisa menggunakan fasilitas taman.

Menurut petugas perpustakaan keliling hasil wawancara pada hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut pengakuan dari petugas perpustakaan keliling semua petugas yang bertugas melayani perpustakaan keliling tidak harus memiliki keahlian dibidang kepustakaan. Petugas perpustakaan keliling yang bekerja merupakan pegawai honorer. Pegawai yang bekerja diperpustakaan keliling akan mendapatkan pendidikan / pelatihan selama satu bulan untuk mendapatkan pengetahuan tentang pelayanan

perpustakaan yang baik, informasi tentang buku-buku yang ada di perpustakaan keliling”.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling yang telah di wawancara pada hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut pengunjung ketrampilan, keahlian dan pengalaman harus dimiliki oleh setiap petugas yang bertanggung jawab di perpustakaan keliling. Apabila setiap petugas memiliki ketrampilan dan pengalaman tentang perpustakaan maka dengan mudah bisa melayani pengunjung yang mengalami kesulitan pada saat mencari buku atau masalah lain yang berhubungan dengan buku-buku “.

Menurut hasil kedua wawancara yang dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling dan pengunjung perpustakaan keliling memiliki perbedaan dimana petugas mengatakan bahwa petugas / pegawai yang bekerja di perpustakaan keliling tidak harus memiliki keahlian, keterampilan dan pengalaman khusus. Namun dari hasil wawancara dengan pengunjung berkata lain dengan apa yang dikatakan oleh petugas perpustakaan keliling. Pengunjung menilai bahwa keahlian, keterampilan dan pengetahuan sangat dibutuhkan untuk setiap pegawainya agar masyarakat yang mengalami permasalahan bisa langsung tanggap mengatasi masalah yang ada.

Menurut petugas perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Petugas mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan perpustakaan keliling ini, dilakukan langsung oleh penanggung jawab pelayanan perpustakaan keliling. Dengan cara penanggung jawab pelayanan perpustakaan keliling mendatangi langsung perpustakaan keliling yang ada di taman dan mengawasi secara langsung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugasnya kepada pengunjung perpustakaan keliling “.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Saya kurang mengetahui tentang pengawasan yang diberikan oleh perpustakaan keliling. Saya lihat tidak ada pengawasan yang diberikan dari pihak perpustakaan keliling, petugas yang ada sekarang saja saya rasa kurang “.

Menurut hasil kedua wawancara yang dilakukan memiliki hasil yang berbeda dimana menurut petugas perpustakaan mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan dengan cara penanggung jawab pelayanan perpustakaan keliling mendatangi langsung perpustakaan keliling. Sedangkan menurut hasil wawancara dengan pengunjung mengatakan bahwa pengunjung tidak melihat adanya pengawasan yang diberikan .

Menurut petugas perpustakaan keliling hasil wawancara pada hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut petugas selama perpustakaan keliling ini dilakukan belum ada pengaduan yang diberikan oleh pengunjung. Apabila ada pengaduan biasanya perpustakaan memiliki kotak saran yang dimana pengunjung bisa memberikan kritik dan saran untuk perpustakaan keliling. Ketika ada pengaduan dari pengunjung biasanya kita masukan dalam pembahasan

rapat, kemudian dibahas bersama-sama untuk memperbaiki kritik dan saran yang diberikan oleh pengunjung “.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling pada hasil wawancara hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut pengunjung saat wawancara tidak mengetahui adanya media untuk memberikan kritik dan saran “.

Dari hasil kedua wawancara yang dilakukan kepada petugas dan pengunjung perpustakaan terdapat perbedaan. Dalam penanganan pengaduan yang diberikan oleh perpustakaan keliling dinilai sudah cukup baik. Namun, dari penilaian pengunjung perpustakaan keliling media untuk memberi pengaduan tidak diketahui. Sehingga pengunjung tidak bisa memberikan kritik dan saran.

Menurut wawancara petugas perpustakaan keliling pada hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Perpustakaan keliling memiliki 2 petugas saja. Kami juga memiliki peran yang berbeda petugas pertama memiliki peran sebagai sopir sedangkan petugas kedua memiliki peran sebagai petugas perpustakaan ”.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut pengunjung jumlah petugas yang dimiliki perpustakaan keliling dirasa kurang. Untuk per unit mobil perpustakaan keliling hanya 2 orang petugas apabila dibandingkan dengan jumlah pengunjung yang banyak sangat kurang. mungkin perlu ditambah 2-5 petugas per unit mobil perpustakaan keliling “.

Dari hasil kedua wawancara yang dilakukan memiliki perbedaan antara petugas dengan pengunjung perpustakaan. Petugas mengatakan bahwa untuk per unit mobil perpustakaan hanya memiliki 2 petugas saja. sedangkan pengunjung menilai bahwa 2 petugas untuk per unit mobilnya dikatakan kurang karena melihat dari jumlah pengunjung yang ada di perpustakaan keliling tidak bisa diatasi hanya dengan 2 petugas saja.

Menurut petugas perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 14 juli 2014, yaitu :

“ Kami tidak ada jaminan khusus untuk pengunjung. Kami hanya memberikan pelayanan yang terbaik untuk pengunjung perpustakaan keliling dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. kualitas tersebut kami berikan dengan cara memberikan layanan yang sopan, santun, salam, sapa dan senyum kepada pengunjung perpustakaan keliling “.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 14 juli 2014, yaitu :

“ Menurut pengunjung pelayanan yang diberikan kurang. masih ada petugas perpustakaan keliling yang tidak tanggap memberikan layanannya. Ada juga petugas yang terkesan tidak ramah kepada pengunjung “.

Dari hasil kedua wawancara yang dilakukan memiliki perbedaan penilaian dari jaminan pelayanan. Petugas mengatakan bahwa telah memberikan jaminan layanan yang terbaik untuk pengunjung dengan cara memberikan kualitas

pelayanan yang baik. Namun, pengunjung perpustakaan keliling berkata lain bahwa pelayanan yang diberikan kurang.

Menurut petugas perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Pelayanan keamanan dan keselamatan ditunjukkan dengan cara memberikan rasa kepedulian kepada pengunjung ketika berkunjung ke perpustakaan keliling. Petugas pelayanan juga memberikan rasa amannya dengan memberikan pengawasan disekitar perpustakaan keliling sehingga pengunjung tidak perlu takut atau terusik keamanan dan keselamatannya ”.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut saya jaminan keamanan dan keselamatan yang diberikan tidak ada. Pelayanan yang diberikan juga tidak sesuai dengan apa yang kita lihat pada kenyataannya “.

Dari hasil kedua wawancara yang telah dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengunjung perpustakaan terdapat perbedaan dimana petugas mengatakan bahwa jaminan keamanan dan keselamatan yang diberikan perpustakaan keliling telah diberikan. Namun, pada kenyataannya pengunjung menilai bahwa jaminan yang diberikan belum ada dan belum dirasakan oleh pengunjung.

Menurut petugas perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut petugas perpustakaan keliling mengatakan bahwa perpustakaan keliling yang berada ditamanan bisa dikatakan cara yang strategis dan menguntungkan bagi masyarakat yang ingin membaca tidak perlu jauh-jauh untuk ke perpustakaan kota surabaya “.

Menurut pengunjung perpustakaan keliling pada wawancara hari minggu 13 juli 2014, yaitu :

“ Menurut saya keberadaan perpustakaan keliling ini sudah cukup baik apalagi yang berada di taman-taman. Keberadaannya sangat strategis untuk masyarakat surabaya yang ingin membaca dengan suasana yang berada di taman. Namun ada beberapa yang harus diperbaiki dalam layanan perpustakaan ini. Perpustakaan perlu memperhatikan kualitas buku yang dimiliki, fasilitas-fasilitas yang harus ditambah dan kinerja pegawai yang harus diperbaiki. Dengan perbaikan-perbaikan yang kurang akan menjadikan perpustakaan keliling yang ada di kota surabaya bisa menjadi lebih baik “.

Dari hasil wawancara keduanya mengatakan bahwa pelayanan perpustakaan keliling ini dinilai sangat strategis bagi masyarakat kota Surabaya. Dengan adanya layanan perpustakaan keliling ini dapat membantu masyarakat kota surabaya yang ingin membaca tidak perlu datang ke perpustakaan. Namun dari pengunjung masih ada beberapa hal yang dianggap masih kurang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling.

Pembahasan

Hasil analisis data serta interpretasi data tersebut berikut hasil, yaitu :

Dari data yang disajikan pada sub bab sebelumnya dapat dilihat bahwa penyelenggaraan pelayanan perpustakaan keliling harus sesuai dengan Undang-Undang No. 5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang telah disesuaikan pada pasal 21 di dalam Undang-Undang tersebut. Dalam pasal 21 memiliki komponen-komponen yang dijadikan sebagai standar pelayanan pada suatu layanan. Komponen-komponen tersebut terdiri dari : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Sarana, Prasarana dan Fasilitas, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan, Evaluasi Kinerja Pelaksana. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti melihat dari komponen-komponen pada pasal 21 kemudian dibandingkan dengan hasil yang observasi dan wawancara secara langsung sebagai berikut :

Setiap pelayanan yang diselenggarakan untuk masyarakat harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan apabila dilihat dari komponen-komponen pelayanan publik yang tercantum pada pasal 21 dilihat dari dasar hukum yang dimiliki pelayanan tersebut. Dasar hukum dilihat dari peraturan perundang-undang yang dijadikan sebagai dasar penyelenggaraan. Dasar hukum penyelenggaraan untuk pelayanan perpustakaan keliling berpedoman pada Undang-Undang No.5 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan berpedoman pada undang-undang pelayanan publik maka suatu layanan bisa terselenggara dengan baik untuk masyarakat. Penyelenggaraan perpustakaan keliling

Komponen ke dua dilihat dari persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Pelayanan perpustakaan keliling dilihat dari sisi persyaratan yang dilakukan dengan cara pengunjung harus memberikan data identitas kepada pelayan. Apabila dilihat pada observasi dan wawancara yang dilakukan penulis komponen persyaratan telah dilakukan oleh perpustakaan keliling sebagai proses awal pengunjung ingin membaca bahan pustaka yang ada di perpustakaan keliling.

Komponen ke tiga sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan oleh pemberi dan penerima layanan. Dalam komponen ini pelayanan perpustakaan menurut hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dinilai belum baik dalam pelayanannya. Dalam komponen ini pelayan meminta untuk setiap pengunjung mengisi buku pengunjung yang telah disediakan. Setelah pengunjung mengisi identitas, pengunjung bisa menggunakan layanan perpustakaan keliling.

Komponen ke empat jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam jangka waktu penyelesaian dilihat dari seberapa lama proses pelayanan perpustakaan keliling. Menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan jam operasional perpustakaan keliling selama 7 jam yaitu dari pukul 08.00-14.00 dan hanya beroperasi pada hari Sabtu dan Minggu. Waktu penyelenggaraan yang dilakukan menurut penulis sesuai dengan observasi yang dilakukan.

Komponen ke lima biaya / tarif ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Penyelenggaraan perpustakaan keliling merupakan pelayanan yang diberikan secara gratis tanpa masyarakat mengeluarkan biaya. Dari hasil wawancara yang dilakukan dan observasi yang penulis lakukan komponen ke lima ini memang benar kalau perpustakaan keliling ini diberikan secara gratis untuk masyarakat.

Komponen ke enam produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan produk pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling adalah buku / bahan pustaka. Perpustakaan keliling menyediakan berbagai macam buku dari buku yang diperuntukan anak-anak sampai buku yang diperuntukan orang dewasa. Namun dalam observasi yang dilakukan penulis pengadaan buku yang ada di perpustakaan keliling terlihat koleksi buku yang dimiliki lebih banyak koleksi buku yang diperuntukan anak-anak. Sedangkan pengunjung yang ada di sekitar taman yang berminat untuk membaca lebih banyak peminat dewasa dibandingkan peminat anak-anak.

Komponen ke tujuh sarana, prasarana dan fasilitas dilihat dari peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Pada observasi yang dilakukan penulis fasilitas yang diberikan perpustakaan keliling untuk pengunjungnya dinilai kurang terutama penyediaan meja dan kursi. walaupun penyelenggaraan perpustakaan keliling ini berada di taman dimana taman memiliki fasilitas tempat duduk yang banyak. Namun fasilitas yang di taman lebih banyak digunakan oleh pengunjung taman. Sehingga pengunjung perpustakaan kesulitan untuk bisa membaca dengan nyaman.

Komponen ke delapan kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dalam hal ini yang dimaksudkan kompetensi pelaksana adalah kompetensi yang dimiliki petugas perpustakaan keliling. Petugas yang bertanggung jawab pada perpustakaan keliling harus memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, pengalaman dasar untuk menjadi petugas perpustakaan apabila setiap pegawainya memiliki dasar tentang keperpustakaan maka penyelenggaraan perpustakaan akan baik dan menunjang dalam memberikan pelayanannya. Dalam observasi dan wawancara yang dilakukan petugas yang ada tidak diharuskan mempunyai dasar tentang keperpustakaan. Komponen ke Sembilan pengawasan internal merupakan sistem pengendalian internal dari atasan langsung pelaksana. Pengawasan yang ada pada perpustakaan keliling dinilai kurang karena pada observasi yang dilakukan tidak ada pengawasan yang dilakukan kepada atasan pelaksana. Adapun pengawasan yang diberikan tetapi tidak setiap perpustakaan keliling ada pengawasannya. Saat penulis melakukan observasi pada lokasi perpustakaan keliling yang ada di taman prestasi memang ada pengawasan yang diberikan, tetapi pengawasan tersebut tidak dilakukan secara merata di setiap taman.

Komponen ke sepuluh penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran /

usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi terhadap penyelenggaraan pelayanan. Dalam hal penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dimaksudkan adalah sebuah media yang harus dimiliki suatu layanan untuk mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat untuk memperbaiki layanan menjadi lebih prima. Perpustakaan keliling pada observasi yang dilakukan oleh penulis tidak mengetahui adanya media untuk memberikan kritik dan saran. Padahal dalam wawancara yang dilakukan penulis pengunjung yang diwawancarai lebih banyak mengeluh dari kekurangan perpustakaan keliling dengan adanya keluhan seperti ini apabila ada media untuk mengungkapkan kekurangan yang ada maka perpustakaan keliling akan mengetahui banyak kekurangan yang ada pada pelayanannya.

Komponen ke sebelas jumlah pelaksana adalah informasi komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya. Pada observasi yang penulis lakukan jumlah pelaksana hanya ada dua orang saja. Keduanya memiliki peran berbeda yaitu petugas pertama memiliki peran sebagai petugas pelayanan dan petugas kedua berperan sebagai sopir. Melihat dari petugas yang ada dinilai sangat kurang untuk bisa memberikan layanan yang efektif bagi pengunjung.

Komponen ke duabelas jaminan pelayanan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan. Menurut hasil wawancara pada petugas mengaku bahwa standar pelayanan yang diberikan perpustakaan keliling dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik. dengan memberikan pelayanan yang sopan, santun, salam, sapa dan senyum diharapkan pengunjung mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Komponen ke tigabelas jaminan keamanan dan keselamatan sebuah komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya dalam observasi yang dilakukan jaminan keamanan dan keselamatan tidak diberikan dalam pelayanan perpustakaan keliling. Pengunjung yang ada terlihat dibebaskan pada saat menggunakan pelayanan tersebut.

Komponen ke empatbelas evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Penilaian terhadap pelayanan perpustakaan keliling menurut observasi dan wawancara yang dilakukan penulis masih jauh dari kata sempurna. Pelayanan yang diberikan dengan pengaplikasian standar pelayanan masih jauh.

Dari hasil keseluruhan observasi yang dilakukan oleh penulis ada beberapa komponen yang dinilai baik, cukup baik dan kurang baik dalam memberikan layanan. Dari hasil komponen yang dinilai baik terdapat pada komponen Dasar Hukum, Persyaratan dan Biaya / Tarif. Komponen-komponen tersebut dikatakan baik dalam memberikan layanannya karena penyelenggaraan perpustakaan keliling berpedoman pada dasar hukum Undang-Undang tentang pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dilihat dari bagaimana kemudahan layanan yang diterima oleh masyarakat. Pelayanan perpustakaan keliling ini dibuat untuk masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan perpustakaan. Perpustakaan keliling tidak memberikan persyaratan yang sulit untuk masyarakat agar bisa menggunakan layanan perpustakaan keliling ini.

Pelayanan yang baik diberikan tanpa memungut biaya kepada masyarakat dan semua layanan yang diberikan gratis.

Komponen yang dinilai cukup baik terdapat pada komponen jangka waktu penyelesaian, jangka waktu penyelesaian dan evaluasi kinerja pelaksanaan. Dinilai cukup baik karena dalam penyelenggaraannya dilihat dari waktu pelaksanaan sangat tepat dengan situasi taman yang banyak pengunjung pada hari libur. Komponen jangka waktu penyelesaian juga dinilai cukup baik karena dalam penyelenggaraannya yang diselenggarakan pada hari libur dan bersamaan dengan jam kunjung taman sehingga perpustakaan keliling yang ada ditaman dengan tidak langsung banyak pengunjung yang datang untuk membaca diperpustakaan keliling tersebut. Sedangkan pada komponen evaluasi kinerja pelaksanaan dinilai cukup baik dilihat dari penyelenggaraan perpustakaan keliling yang diberikan sangat mudah dan bisa dijumpai ditaman-taman yang ada di kota Surabaya.

Komponen yang dinilai kurang baik dari pelayanan yang diberikan perpustakaan keliling terdapat pada sistem, mekanisme dan prosedur, produk pelayanan, sarana, prasarana dan fasilitas, kompetensi pelaksanaan, pengawasan internal, jumlah pelaksanaan, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan. Dari beberapa komponen yang dinilai kurang baik memberikan penilaian bahwa pelayanan perpustakaan keliling yang ada di kota surabaya masih buruk dan belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Melihat dari sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan masih banyak yang dinilai masyarakat kurang baik. produk pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam menyediakan bahan pustakanya juga kurang. sarana, prasarana dan fasilitas yang diberikan perpustakaan keliling masih banyak yang kurang terutama pada penyediaan fasilitas bagi pengunjung agar pengunjung mendapatkan kenyamanan saat membaca. Kompetensi pelaksanaan dilihat dari kualitas petugas pelayanan dinilai tidak memiliki kualitas yang sesuai dengan bidang kepastakaan. Pengawasan internal dilihat dari pengawasan yang dilakukan oleh perpustakaan keliling tersebut. Jumlah pelaksanaan dilihat dari kurangnya jumlah petugas pelayanan perpustakaan keliling. Untuk jaminan pelayanan perpustakaan keliling tidak memberikan jaminan kepada masyarakat. Dan yang terakhir jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan pada komponen ini perpustakaan keliling tidak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan untuk pengunjung.

Dari semua komponen yang ada pada Undang-Undang No. 5 Tahun 2009 pasal 21 dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan keliling dikatakan belum efektif dalam memberikan layanannya. Melihat dari banyaknya komponen yang dinilai kurang baik dalam memberikan layanannya.

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

Bahwa dari hasil penelitian yang ada pada sub bab sebelumnya menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling dinilai belum baik. Masih banyak pelayanan yang diberikan menurut masyarakat belum dilakukan secara maksimal.

Dilihat dari komponen-komponen tentang standar pelayanan yang sesuai dengan pasal 21 Undang-Undang No.5 Tahun 2009. Pelayanan perpustakaan keliling masih jauh dari kata sempurna. Ada beberapa komponen yang sesuai penelitian yang dilakukan dinilai kurang baik. Komponen-komponen yang dinilai kurang baik menurut hasil penelitian terletak pada persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk pelayanan, sarana, prasarana dan fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jumlah pelayanan dan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Apabila disesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas dan teori pelayanan publik. Pelayanan perpustakaan keliling termasuk pelayanan yang tidak efektif. Suatu layanan dikatakan efektif apabila terdapat perencanaan yang baik, waktu, biaya dan mutunya. Pelayanan perpustakaan ini dikatakan tidak efektif terlihat dari perencanaan yang dimiliki oleh layanan tersebut. Perencanaan di perpustakaan keliling belum maksimal, dilihat dari penyelenggaraan perpustakaan keliling yang hanya memiliki 3 unit mobil perpustakaan keliling. Apabila perencanaan perpustakaan keliling ini direncanakan dengan maksimal maka perpustakaan keliling bisa menjangkau tempat-tempat yang ada di kota Surabaya untuk diberikan layanan perpustakaan keliling. Dari segi waktu untuk penyelenggaraan perpustakaan keliling bisa dikatakan sudah efektif. Melihat dari jam operasional perpustakaan keliling yang dimulai pukul 08.00-15.00 pada setiap hari Sabtu dan Minggu yang sesuai dengan jam pengunjung taman. Dari segi biaya perpustakaan keliling memberikan layanan secara gratis untuk masyarakat yang ingin menikmati layanan perpustakaan keliling. Sedangkan dari segi mutu yang diberikan oleh perpustakaan keliling dinilai tidak efektif. Melihat dari mutu pelayanan yang diberikan perpustakaan keliling sangat kurang. Pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan keliling juga tidak maksimal, dari beberapa petugas masih terlihat kurang ramah kepada pengunjung dan tidak tanggap dalam memberikan layanannya. Mutu bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan keliling yang ada dinilai kurang dan tidak merata pengadaan bukunya. Bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan keliling lebih banyak bahan pustaka untuk anak-anak. Kualitas buku yang dimiliki oleh perpustakaan keliling juga terlihat koleksi buku lama.

Melihat dari teori pelayanan publik yang digunakan oleh penulis, pelayanan perpustakaan keliling masih dinilai kurang dalam memberikan layanannya. Penyediaan layanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling belum maksimal. Pemerintah yang dimaksudkan dalam unsur penyedia layanan adalah Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya. Perpustakaan kota ketika membuat layanan perpustakaan keliling dinilai belum total dan maksimal dalam memberikan layanannya.

Unsur kedua penerima layanan, yang dimaksudkan penerima layanan disini adalah masyarakat. Unsur ini melihat pelayanan perpustakaan ini dapat dinikmati semua masyarakat atau bahkan masih jauh dari apa yang ditujukan. Pada kenyataannya masyarakat kota Surabaya belum bisa menikmati layanan ini hanya beberapa wilayah saja yang bisa menikmati layanan perpustakaan.

Unsur ketiga dalam teori pelayanan publik adalah jenis layanan. Jenis layanan yang diberikan adalah layanan perpustakaan yang dibuat secara *mobile* sehingga semua masyarakat bisa mendapatkan layanan perpustakaan keliling.

Unsur terakhir untuk menilai bagaimana pelayanan publik yang diberikan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan yang diterima oleh masyarakat. Dalam pelayanan perpustakaan keliling masyarakat merasa belum puas dalam pelayanan yang diberikan. Masih banyak beberapa faktor yang dinilai masyarakat pelayanan ini masih kurang baik.

Saran

Saran terkait efektivitas pelayanan perpustakaan keliling di kota surabaya yang dinilai kurang efektif dalam pelayanannya sebagai berikut :

- Layanan perpustakaan keliling yang ada di kota surabaya lebih diperbanyak lagi terutama penyediaan armada mobilnya agar perpustakaan keliling bisa menjangkau semua wilayah yang ada di kota Surabaya.
- Pelayanan perpustakaan keliling dari segi layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan keliling harus sesuai dengan apa yang telah menjadi standar pelayanannya. Dimana setiap petugas harus lebih ramah dan memberikan pelayanannya setulus hati.
- Pengadaan buku yang dimiliki oleh perpustakaan keliling harus diperbanyak. Terutama bahan pustaka untuk dewasa yang dinilai kurang.
- Pelayanan perpustakaan keliling perlu juga memperhatikan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh masyarakat.
- Mekanisme pelayanan yang ada sebaiknya diperbaiki kembali terutama pada saat pengunjung mengisi identitas. Sebaiknya petugas pelayanan meminta identitas pengunjung saat menggunakan perpustakaan keliling. Hal ini untuk menjaga ketika pengunjung ingin melakukan kecurangan-kecurangan yang tidak diinginkan.
- Pelayanan perpustakaan perlu memberikan pengawasan kepada pengunjung saat perpustakaan keliling ini berlangsung.

Daftar Pustaka

- Alwi, Hasan.2003.Kamus Besar Bahasa Indonesia.Jakarta:Balai Pustaka
 Bharata, Atep.2004.Dasar-Dasar Pelayanan Prima.Jakarta:Alex Media Komputindo
 Georgopolus dan Tanenbaum.1985.Efektivitas Organisasi.Jakarta:Erlangga
 Hardjonoprakoso, Mastini. 1992. Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
 Hayadiningrat, Soewarno.2002.Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen.Jakarta:Haji Masagung
 Kurniawan, Agung.2005.Transformasi Pelayanan Publik.Yogyakarta:Pembaruan
 Lincoln, Y S,Guba, E.G.1985.Naturalistic Inquiry.Beverly Hills:Sage Publication
 Lubis & Husain.1987.Efektivitas Pelayanan Publik.Jakarta:Pustaka Binaman Presindo
 Moleong, Lexy.2002.Metodologi Penelitian Kualitatif.Bandung:PT.Alex Media Komputindo

- Moenir, A.S.2002.Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.Jakarta:Bumi Aksara
- Moenir.2006.Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.Jakarta:PT.Bumi Aksara
- Muhammad, Ali.2006.Panduan Perpustakaan Keliling.Jakarta:Gramedia
- Ravianto.1989.Produktivitas dan Seni Usaha.Jakarta:PT.Binaman Teknik Aksara
- Sampara, Lukman, Sutopo.2003.Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI:Jakarta
- Sondang P, Siagian.1987.Manajemen Modern.Jakarta: PT.Gunung Agung
- Streers, M. Ricard.1985. Efektivitas Organisasi.Jakarta:Erlangga
- Sugiyono.2011.Metode Penelitian Kombinasi.Bandung:PENERBIT ALFABETA
- Sulistyo, Basuki.1993.Pengantar Ilmu Perpustakaan.Jakarta:Gramedia
- Syukri, Agus Fanar.2009. Standar Pelayanan Publik.Yogyakarta:Kreasi Wacana
- Wojowisoto, S.Manajemen Pelayanan Publik.Jakarta:Gramedia
- sumber lain :
- Blogger Yayasan Pengembangan Perpustakaan Indonesia
- Undang-undang No.5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- www.surabaya.go.id