

Analisis Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandar Lampung

Desy Sarmila^{1*}; Aghesna Rahmatika Kesuma¹; Irva Yunita¹

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

*Corresponding author. Email: desysarmila11@gmail.com

ABSTRACT

This study examines the implementation of library management to provide quality services to users, requiring effective library management so that all service activities run smoothly. This study aims to analyze library management in improving service quality at the Library and Archives Service of Bandar Lampung City. The study uses a qualitative approach with a descriptive type. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation, while data analysis uses the Miles and Huberman model which includes data reduction, data presentation and conclusion drawing. Data validity is tested through source triangulation and techniques comparing the results of observations, interviews, and documentation. Service quality analysis uses LibQual. The results show that the Library and Archives Service of Bandar Lampung City has implemented library management in improving the quality of circulation services in accordance with George R. Terry's theory well. And the analysis of service quality based on the libQual dimension through librarian attitudes towards users has been running well and is able to meet the needs of users. However, several obstacles are still identified, especially related to limited human resources, automation system disruptions and limitations in collection development.

Keywords: *Library management, Service quality, Circulation services, LibQual, Regional library.*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji penerapan manajemen perpustakaan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka, diperlukan penerapan manajemen perpustakaan yang efektif sehingga seluruh kegiatan layanan berjalan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data di uji melalui triangulasi sumber dan teknik membandingkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis kualitas layanan menggunakan LibQual. Hasil penelitian menunjukan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung telah menerapkan manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi sesuai dengan teori George R. Terry dengan baik. Dan analisis kualitas layanan berdasarkan dimensi libQual melalui sikap pustakawan pada pemustaka sudah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka. Namun, beberapa kendala masih teridentifikasi terkhususnya terkait keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem otomasi dan keterbatasan pengembangan koleksi.

Kata Kunci : *Manajemen Perpustakaan, Kualitas Layanan, Layanan Sirkulasi, LibQual, Perpustakaan Daerah.*



Pendahuluan

Perpustakaan merupakan salah satu institusi penting dalam penyebaran ilmu pengetahuan dan informasi kepada masyarakat. Perpustakaan juga tempat penyedia layanan informasi mencakup kegiatan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Hal ini sejalan dengan kalimat yang menyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi yang menyediakan koleksi bahan pustaka tertulis, tercetak, dan terekam sebagai pusat sumber informasi yang diatur menurut sistem aturan dan didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian serta rekreasi intelektual bagi masyarakat. Perpustakaan berkembang dan bermanfaat sebagai salah satu pusat informasi, perpustakaan berfungsi menyediakan berbagai koleksi yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi (Santosa et al., 2022).

Kualitas layanan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dengan standar layanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Kualitas layanan perpustakaan dapat dikatakan baik apa bila perpustakaan dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Kualitas pelayanan perpustakaan tergantung bagaimana kinerja pustakawan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, akurat, kepada pemustaka. Perpustakaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik akan membuat pemustaka merasa aman dan nyaman berada di perpustakaan. Perpustakaan memberikan kontribusi penting bagi penyebaran informasi dan berbagai ilmu pengetahuan yang beragam (Sari et al., 2024).

Upaya meningkatkan kualitas layanan tidak terlepas dari penerapan manajemen perpustakaan yang baik. Manajemen perpustakaan adalah proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk dapat mengelola bahan pustaka baik berupa buku maupun non buku sehingga dapat digunakan sebagai bahan informasi oleh setiap pemakaiannya sumber daya tersebut dikelola melalui proses manajemen yang dapat diketahui bahwa manajemen perpustakaan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan (Yanto, 2025).

Layanan sirkulasi merupakan layanan yang sangat penting dalam sebuah perpustakaan, dikarenakan layanan ini memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Layanan yang berhubungan dengan berbagai kegiatan seperti pendaftaran anggota peminjaman, pengembalian koleksi, perpanjangan masa pinjam serta pemberian sanksi atas pelanggaran tata tertib perpustakaan. (Sumiyati, 2023) Melalui layanan sirkulasi ini untuk memastikan kegiatan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dapat berjalan dengan lancar, efisiensi dan memenuhi kebutuhan pemustaka (Saputra, 2025).

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi. Salah satu permasalahan yang ditemukan yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Berdasarkan hasil observasi awal, tenaga yang bertugas dalam kegiatan layanan masih terbatas, yaitu terdiri dari dua pustakawan dan dua staf layanan yang harus menangani berbagai kegiatan, seperti pendaftaran anggota, peminjaman dan pengembalian koleksi, pengelolaan administrasi, serta membantu kebutuhan informasi pemustaka. Berdasarkan data pengunjung tahun 2025, tercatat sebanyak 2.340 kunjungan pemustaka dengan rata-rata sekitar 15-16 kunjungan per hari layanan. Jumlah kunjungan tersebut harus dilayani oleh jumlah tenaga yang terbatas, sehingga setiap petugas memiliki tanggung jawab terhadap beberapa jenis pekerjaan secara bersamaan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan SDM dapat memengaruhi beban kerja petugas dalam memberikan layanan perpustakaan. Sesuai dengan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum, penyelenggaraan perpustakaan harus didukung oleh tenaga perpustakaan yang memadai sesuai dengan kebutuhan layanan. Ketika jumlah tenaga yang tersedia terbatas, petugas tidak hanya berfokus pada layanan sirkulasi, tetapi juga harus menjalankan tugas administrasi dan kegiatan operasional lainnya. Hal tersebut menyebabkan pembagian tugas menjadi kurang optimal, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pemustaka, sehingga diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif agar kualitas layanan perpustakaan dapat terus ditingkatkan.

Selain keterbatasan SDM, penggunaan aplikasi INLISLite sebagai sistem otomatisasi perpustakaan juga masih mengalami kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan, gangguan jaringan internet menyebabkan sistem tidak dapat digunakan secara maksimal dalam proses pelayanan sirkulasi, seperti peminjaman, pengembalian, pencarian data anggota, dan pengelolaan koleksi. Apabila terjadi gangguan sistem, petugas melakukan pelayanan secara manual sebagai alternatif agar kebutuhan pemustaka tetap dapat terpenuhi. Permasalahan lain yang ditemukan yaitu pengembangan koleksi bahan pustaka yang

masih menghadapi kendala dalam proses pengadaan. Keterbatasan anggaran menyebabkan penambahan koleksi belum dapat dilakukan secara maksimal sesuai dengan seluruh kebutuhan informasi pemustaka. Untuk mengatasi kondisi tersebut, perpustakaan melakukan upaya alternatif melalui kerja sama dengan pihak ketiga yang menyediakan katalog koleksi terbaru sebagai bahan pertimbangan dalam proses seleksi dan pengadaan bahan pustaka. Selain itu, perpustakaan juga melakukan identifikasi kebutuhan pemustaka melalui survei agar koleksi yang tersedia lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, kajian mengenai manajemen perpustakaan dan kualitas layanan telah banyak dilakukan. Ramadhan dan Anjasmara (2024) mengkaji manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan pada era digital melalui metode studi literatur dengan fokus pada pengembangan koleksi, teknologi informasi, kompetensi sumber daya manusia, dan evaluasi layanan. Azizah dan Handayani (2025) meneliti kualitas pelayanan perpustakaan daerah menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan dimensi SERVQUAL. Selain itu, Naimah et al. (2021) serta Cholid et al. (2022) membahas penerapan fungsi manajemen perpustakaan pada lingkungan sekolah, sedangkan Alrosid dan Alvina (2022) mengkaji strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui pengembangan sistem informasi perpustakaan digital. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa manajemen perpustakaan dan kualitas layanan menjadi aspek penting dalam pengelolaan perpustakaan.

Namun, sebagian besar penelitian hanya berfokus pada penerapan manajemen perpustakaan secara umum, kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, strategi pengembangan perpustakaan digital, atau dilakukan pada lingkungan perpustakaan sekolah maupun perguruan tinggi (Wijaya et al., 2023). Penelitian yang secara khusus menganalisis penerapan fungsi manajemen perpustakaan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi pada perpustakaan pemerintah daerah dengan menggunakan dimensi LibQUAL+ masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung (Azzahra et al., 2026).

Pembaruan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang menganalisis manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas manajemen perpustakaan secara umum, kualitas layanan, strategi kepala perpustakaan, atau dilakukan di perpustakaan sekolah, penelitian ini berfokus pada penerapan manajemen di perpustakaan pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji berbagai kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan pada sistem INLISLite, dan keterbatasan anggaran dalam pengembangan koleksi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai penerapan manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat di pahami bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan memerlukan pengelolaan manajemen yang baik, terutama dalam aspek perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan, dan pengawasan layanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas perpustakaan dan kearsipan kota Bandar Lampung penting dilakukan guna mengetahui bagaimana pengelolaan manajemen perpustakaan diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya layanan sirkulasi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi Affect of Service, Information Control, dan Library as Place pada metode LibQUAL+.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan kualitatif yang digunakan adalah untuk bertujuan memahami fenomena- fenomena kondisi nyata yang ada di lapangan secara mendalam, sedangkan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan (Sugiyono, 2022). Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Observasi yang digunakan adalah observasi nonpartisipasi yaitu penelitian yang dilakukan hanya mengamati kegiatan dan tidak ikut terlibat dalam aktivitas kegiatan layanan. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan semi terstruktur kepada informan 2 pustakawan dan 4 pemustaka. Penentuan informan ini menggunakan purposive sampling yang berjumlah 6 informan, penentuan informan secara sengaja dan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam kegiatan layanan sirkulasi dan informan pemustaka dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa mereka telah memanfaatkan

layanan sirkulasi seperti peminjaman dan pengembalian koleksi, serta telah menggunakan fasilitas yang tersedia di perpustakaan, sehingga memiliki pengalaman terhadap yang di berikan. Selain itu, dokumentasi dikumpulkan berupa foto kegiatan hasil penelitian (Oktober & Salim, 2023).

Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data seluruh data hasil wawancara dan observasi dipilah, memfokuskan pada hal-hal yang penting, membuang yang dianggap tidak perlu. Sedangkan penyajian data yang telah di reduksi dalam bentuk narasi dan kelompokan menurut rumusan masalah sehingga mempermudah penarikan kesimpulan pengambilan data alur sebab akibat atau kualitas (Fiantika et al., 2022). Keabsahan data diuji melalui triangulasi dan teknik dengan membandingkan data dari tiga sumber informasi dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kegiatan. Dengan membandingkan hasil dari ketiga teknik tersebut, penelitian dapat mengetahui apakah informasi yang diberikan konsisten dan sesuai dengan kenyataan. Jika terdapat ketidak sesuaian, peneliti dapat menelusuri lebih lanjut sumber perbedaan tersebut, sehingga penelitian menjadi lebih objektif dan dapat di pertanggung jawabkan (Awwalin, 2026). Dalam penelitian ini, konsep libQUAL digunakan sebagai landasan untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan. Meskipun libQUAL umumnya digunakan untuk menilai kualitas layanan secara kuantitatif melalui kuesioner, penelitian ini menggunakan sebagai alat untuk analisis wawancara. Tujuan penggunaan libQUAL adalah untuk mengkaji secara mendalam persepsi, pengalaman dan penilaian terkait layanan sirkulasi (Sari et al., 2024).

Hasil dan Pembahasan

Manajemen Perpustakaan

Manajemen perpustakaan merupakan proses pengelolaan berbagai sumber daya yang dimiliki perpustakaan, baik sumber daya manusia, koleksi, sarana prasarana, maupun teknologi informasi untuk mencapai tujuan pelayanan yang efektif dan berkualitas. Dalam penelitian ini, manajemen perpustakaan dianalisis menggunakan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling). Keempat fungsi tersebut menjadi dasar dalam melihat bagaimana perpustakaan mengelola kegiatan pelayanan sirkulasi serta menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya (Nashiruddin Cholid, Mukhlisin, 2022). Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung, penerapan fungsi manajemen telah dilakukan dalam mendukung kegiatan pelayanan perpustakaan. Pengelolaan tersebut mencakup penyusunan program kerja, pembagian tugas pustakawan, pelaksanaan pelayanan kepada pemustaka, pemanfaatan teknologi informasi melalui INLISLite, serta evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan. (Oktaviyani, 2025).

Perencanaan merupakan tahap awal dalam manajemen perpustakaan yang berfungsi untuk menentukan tujuan, program, kebutuhan sumber daya, serta strategi yang akan dilakukan agar kegiatan perpustakaan dapat berjalan secara terarah. Dalam pengelolaan perpustakaan, perencanaan menjadi aspek penting karena setiap kegiatan pelayanan membutuhkan persiapan yang matang agar mampu memenuhi kebutuhan pemustaka (Oktaviyani, 2025). Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan, perencanaan kegiatan perpustakaan dilakukan melalui penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja). Informan menjelaskan:

"Kami memiliki Rencana Strategis (Renstra) yang disusun untuk jangka waktu lima tahun. Di dalam Renstra dijelaskan program-program yang akan dilaksanakan setiap tahunnya. Dari Renstra tersebut kemudian disusun Rencana Kerja (Renja) sebagai pedoman pelaksanaan program pada setiap tahun. Seluruh kegiatan perpustakaan disesuaikan dengan Renstra, seperti kebutuhan tenaga pustakawan, penyediaan sarana dan prasarana, komputer, perangkat lunak (software), serta pengadaan bahan bacaan yang bermutu agar pelayanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik."

Pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa perencanaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung telah dilakukan secara sistematis melalui dokumen perencanaan jangka panjang dan tahunan. Penyusunan Renstra menjadi pedoman utama dalam menentukan arah pengembangan perpustakaan, sedangkan Renja digunakan sebagai bentuk pelaksanaan program yang lebih spesifik setiap tahunnya. Perencanaan tersebut tidak hanya berfokus pada kegiatan pelayanan, tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan pendukung lainnya seperti sumber daya manusia, sarana prasarana, perangkat teknologi, serta pengembangan koleksi. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah memahami bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pustakawan dalam melayani pengguna, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan fasilitas dan sistem pendukung yang tersedia. Dalam

aspek pengembangan koleksi, perencanaan dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan informasi pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan, pengembangan koleksi dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pemustaka informan menjelaskan:

"Perencanaan penyelenggaraan dan pengembangan koleksi disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Kami menyebarkan kuesioner kepada pemustaka untuk mengetahui buku-buku yang belum tersedia dan koleksi yang mereka butuhkan. Hasil kuesioner tersebut menjadi dasar dalam pengadaan koleksi perpustakaan."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa perpustakaan menerapkan prinsip perencanaan berbasis kebutuhan pengguna (user oriented). Artinya, pengadaan koleksi tidak dilakukan hanya berdasarkan keputusan internal perpustakaan, tetapi juga mempertimbangkan masukan dari pemustaka sebagai pengguna layanan. Namun, dalam pengembangan koleksi masih terdapat beberapa kendala, salah satunya berkaitan dengan keterbatasan anggaran dan ketersediaan koleksi tertentu. Berdasarkan wawancara dengan pustakawan, salah satu koleksi yang masih perlu dikembangkan adalah koleksi mengenai Lampung informan menyampaikan:

"Ya, salah satu kendalanya adalah pengadaan koleksi yang berkaitan dengan Lampung. Koleksi mengenai Lampung masih terbatas. Dahulu sebagian koleksi diterbitkan oleh Balai Pustaka, sedangkan saat ini memang sudah ada penerbit lain, tetapi jumlah koleksinya masih sedikit."

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dalam proses perencanaan, perpustakaan perlu melakukan penentuan prioritas agar koleksi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Strategi yang dilakukan melalui survei kebutuhan pemustaka menjadi salah satu upaya untuk mengoptimalkan penggunaan anggaran yang tersedia. Selain pengembangan koleksi, perencanaan juga dilakukan pada aspek teknologi informasi. Perpustakaan telah menggunakan INLISLite sebagai sistem otomatisasi yang membantu kegiatan pengelolaan perpustakaan informan menjelaskan:

"Alhamdulillah, perpustakaan sudah menggunakan aplikasi INLISLite. Seluruh proses pengolahan bahan pustaka dilakukan melalui aplikasi tersebut. Setelah koleksi diolah, datanya diinput ke dalam sistem. Selain itu, administrasi perpustakaan dan penyusunan laporan juga menggunakan aplikasi INLISLite sehingga pekerjaan menjadi lebih teratur dan efisien."

Berdasarkan pernyataan tersebut, penggunaan INLISLite menjadi salah satu bentuk perencanaan perpustakaan dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Melalui sistem tersebut, pengelolaan data koleksi, administrasi, serta laporan perpustakaan dapat dilakukan secara lebih sistematis. Meskipun demikian, penerapan teknologi tersebut masih menghadapi kendala berupa jaringan internet yang belum stabil. Kendala tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan yang menggunakan sistem digital. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur jaringan menjadi salah satu kebutuhan yang perlu diperhatikan dalam perencanaan pengembangan layanan perpustakaan.

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang berkaitan dengan pembagian tugas, tanggung jawab, serta koordinasi antarpegawai agar pekerjaan dapat dilakukan secara efektif. Dalam sebuah perpustakaan, pengorganisasian diperlukan karena kegiatan layanan tidak hanya dilakukan oleh satu petugas, tetapi melibatkan berbagai bagian yang memiliki tugas berbeda (Yanto, 2025). Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan, pembagian tugas telah dilakukan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Informan menjelaskan:

"Setiap pustakawan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Misalnya, petugas yang bertanggung jawab terhadap laporan jumlah pengunjung, petugas yang menangani laporan peminjaman dan pengembalian buku, petugas administrasi, serta petugas yang menginput data buku, data peminjaman, dan data pengembalian ke dalam sistem. Dengan adanya pembagian tugas tersebut, setiap pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pengorganisasian pelayanan perpustakaan dilakukan melalui pembagian pekerjaan yang jelas. Pembagian tugas tersebut bertujuan agar setiap kegiatan dapat berjalan lebih terarah dan mengurangi kemungkinan terjadinya tumpang tindih pekerjaan. Selain pembagian tugas, koordinasi antarpetugas menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Informan menjelaskan:

"Koordinasi dilakukan sesuai dengan pembagian tugas masing-masing. Setiap pustakawan menjalankan tugas sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab yang telah ditetapkan, namun tetap saling berkoordinasi agar pelayanan berjalan dengan baik."

Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun setiap pustakawan memiliki tanggung jawab masing-masing, kerja sama tetap diperlukan dalam menghadapi kondisi tertentu, seperti peningkatan jumlah pengunjung atau gangguan sistem pelayanan. Ketika jumlah pengunjung meningkat, seluruh petugas saling membantu agar pelayanan tetap berjalan. Informan menyampaikan:

“Ketika jumlah pengunjung meningkat, seluruh pustakawan bekerja sama. Ada petugas yang menangani peminjaman dan pengembalian buku secara manual, ada yang menginput data ke dalam aplikasi, ada yang mengarahkan pengunjung, termasuk mengarahkan penggunaan loker. Meskipun setiap petugas memiliki tugas masing-masing, koordinasi dan kerja sama tetap dilakukan agar pelayanan kepada pengunjung tetap berjalan dengan lancar.”

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian di perpustakaan tidak hanya dilakukan melalui pembagian tugas formal, tetapi juga melalui koordinasi dan fleksibilitas antarpetugas dalam menghadapi kebutuhan pelayanan.

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang berkaitan dengan proses menjalankan program dan kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Pada tahap ini, seluruh sumber daya yang dimiliki perpustakaan, baik pustakawan, fasilitas, maupun sistem pelayanan, diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks perpustakaan, pelaksanaan berkaitan dengan bagaimana pustakawan memberikan layanan kepada pemustaka, mengelola kegiatan sirkulasi, serta memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung, pelaksanaan pelayanan perpustakaan dilakukan melalui berbagai kegiatan layanan sirkulasi, seperti pendaftaran anggota, peminjaman dan pengembalian koleksi, pengelolaan data koleksi, serta membantu pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, pustakawan menerapkan prinsip pelayanan yang mengutamakan sikap ramah, sopan, dan membantu. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan pemustaka yang memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Salah satu informan pemustaka menyampaikan:

“Menurut saya sudah cukup baik. Pustakawan membantu ketika saya mengalami kesulitan dan membantu mencari informasi yang saya butuhkan. Pelayanannya sangat membantu.”

Hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan dari aspek sumber daya manusia telah berjalan dengan baik. Pustakawan tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan bantuan secara langsung kepada pemustaka ketika mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi. Sikap responsif dan kesiapan pustakawan dalam membantu menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya kualitas layanan yang baik. Selain pelayanan secara langsung, pelaksanaan layanan perpustakaan juga didukung oleh penggunaan teknologi informasi melalui aplikasi INLISLite. Pemanfaatan sistem tersebut dilakukan untuk membantu pustakawan dalam mengelola data koleksi, administrasi pelayanan, serta penyusunan laporan perpustakaan. Namun, dalam pelaksanaannya penggunaan INLISLite masih mengalami beberapa kendala, terutama berkaitan dengan kestabilan jaringan internet. Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan, gangguan jaringan dapat menyebabkan layanan berbasis sistem tidak berjalan secara maksimal. Informan menjelaskan:

“Kendala utama dalam penggunaan teknologi adalah jaringan internet. Apabila jaringan mengalami gangguan, maka pelayanan yang menggunakan aplikasi akan ikut terhambat. Jika jaringan berjalan dengan baik, seluruh proses pelayanan juga dapat berlangsung dengan lancar.”

Ketika terjadi gangguan sistem, perpustakaan melakukan langkah alternatif agar pelayanan tetap berjalan. Informan menjelaskan:

“Sistem peminjaman dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui aplikasi dan secara manual. Apabila aplikasi tidak dapat digunakan, misalnya karena jaringan bermasalah atau listrik padam, maka pelayanan tetap dilakukan secara manual sehingga layanan kepada pemustaka tidak terhenti.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa perpustakaan telah memiliki strategi dalam menghadapi kendala operasional. Pelayanan manual menjadi bentuk tindakan sementara agar kegiatan sirkulasi tetap berjalan meskipun sistem otomatis mengalami gangguan. Setelah sistem kembali normal, data transaksi yang dilakukan secara manual dapat dimasukkan kembali ke dalam INLISLite sehingga administrasi pelayanan tetap tercatat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan menjalankan program yang telah direncanakan, tetapi juga kemampuan organisasi dalam mengambil tindakan ketika menghadapi permasalahan di lapangan.

Kemampuan pustakawan dalam beradaptasi terhadap kendala teknologi menjadi salah satu bentuk upaya mempertahankan kualitas pelayanan.

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan yang telah direncanakan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Melalui pengawasan, perpustakaan dapat mengetahui keberhasilan program, menemukan hambatan yang terjadi, serta menentukan langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam pengelolaan perpustakaan, pengawasan tidak hanya dilakukan terhadap kegiatan pelayanan, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap kinerja pustakawan, pelaksanaan program kerja, pemanfaatan fasilitas, serta kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan, kegiatan monitoring terhadap pelayanan perpustakaan dilakukan secara berkala informan menjelaskan:

"Monitoring dilakukan secara rutin setiap bulan. Dalam kegiatan tersebut dilakukan peninjauan terhadap program atau kegiatan yang telah dilaksanakan, yang belum terlaksana, serta hasil yang telah dicapai. Bahkan, apabila diperlukan, monitoring juga dapat dilakukan setiap minggu untuk memastikan seluruh kegiatan pelayanan berjalan dengan baik."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa kegiatan monitoring dilakukan sebagai bentuk pengendalian terhadap pelaksanaan program perpustakaan. Melalui monitoring tersebut, pihak perpustakaan dapat mengetahui apakah kegiatan yang telah direncanakan telah berjalan sesuai dengan target atau masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki. Selain melakukan monitoring internal, perpustakaan juga melakukan evaluasi melalui tanggapan dari pemustaka. Evaluasi tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan informan menyampaikan:

"Evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepuasan kepada pemustaka. Dari hasil kuesioner tersebut dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan."

Pernyataan tersebut, evaluasi melalui kuesioner menjadi salah satu cara perpustakaan dalam memperoleh masukan langsung dari pengguna layanan. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan, baik dalam aspek pelayanan pustakawan, fasilitas, maupun sistem pelayanan berbasis teknologi. Selain evaluasi terhadap kepuasan pemustaka, pengawasan juga dilakukan ketika terjadi kendala dalam pelayanan. Misalnya, ketika terjadi gangguan jaringan internet yang menyebabkan sistem INLISLite tidak dapat digunakan secara optimal, petugas melakukan pengecekan dan menggunakan alternatif pelayanan manual agar kegiatan sirkulasi tetap berjalan. Dengan adanya kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan, perpustakaan dapat mengetahui kekurangan dalam pelaksanaan layanan serta melakukan tindakan perbaikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa fungsi pengawasan telah berperan dalam menjaga kualitas pelayanan perpustakaan dan memastikan kegiatan yang dilakukan tetap sesuai dengan tujuan organisasi.

Kualitas Layanan Sirkulasi Berdasarkan LibQUAL

Kualitas layanan merupakan pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka melalui fasilitas dan sumber informasi yang berkualitas pengguna perpustakaan dapat memperoleh berbagai informasi yang di butuhkan sebagaimana fungsi layanan. Kualitas layanan sirkulasi dalam penelitian ini dianalisis menggunakan tiga dimensi LibQUAL, yaitu Affect of Service, Information Control, dan Library as Place. Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara dengan pemustaka mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan perpustakaan (Azzahra et al., 2026).

Dimensi *Affect of Service* berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan melalui sikap, keramahan, dan kecepatan dalam membantu pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan sudah berjalan dengan baik. Salah satu pemustaka menyampaikan bahwa:

"Menurut saya sudah cukup baik. Pustakawan membantu ketika saya mengalami kesulitan dan membantu mencari informasi yang saya butuhkan. Pelayanannya sangat membantu."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan telah memenuhi aspek keramahan, kesopanan, dan kesiapan membantu kebutuhan informasi pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari aspek sumber daya manusia sudah mendukung terciptanya pelayanan yang baik (Sari et al., 2024).

Dimensi *Information Control* berkaitan dengan kemudahan pemustaka dalam memperoleh informasi, ketersediaan koleksi, serta penggunaan teknologi informasi dalam mendukung layanan perpustakaan (Siska, 2022). Berdasarkan hasil wawancara, pemustaka menyatakan bahwa koleksi dan informasi yang tersedia di perpustakaan cukup mudah ditemukan karena perpustakaan menyediakan berbagai bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Salah satu pemustaka menyampaikan bahwa:

"Cukup mudah karena di perpustakaan tersedia banyak buku yang memang saya butuhkan."

Namun, pemustaka lainnya memberikan masukan bahwa akses informasi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam penyediaan petunjuk atau media pencarian koleksi secara mandiri. Informan menyampaikan:

"Menurut saya, akses informasi masih perlu ditingkatkan. Akan lebih baik jika tersedia petunjuk atau media yang memudahkan pengunjung dalam mencari informasi atau koleksi yang dibutuhkan."

Penggunaan INLISLite telah membantu pustakawan dalam mengelola data koleksi, administrasi, dan informasi perpustakaan secara lebih sistematis. Meskipun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan, pemanfaatan sistem tersebut masih mengalami hambatan ketika terjadi gangguan jaringan internet sehingga beberapa layanan berbasis sistem belum dapat berjalan secara optimal. Dalam kondisi tersebut, perpustakaan menggunakan pencatatan manual sebagai alternatif agar pelayanan kepada pemustaka tetap berlangsung. Dengan demikian, dimensi *Information Control* telah berjalan cukup baik, tetapi masih diperlukan peningkatan pada aspek kemudahan akses informasi dan kestabilan sistem otomasi perpustakaan (Siska, 2022).

Dimensi *Library as Place* berkaitan dengan kenyamanan ruang, kebersihan, fasilitas, serta kondisi fisik perpustakaan yang mendukung aktivitas pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara, pemustaka memberikan penilaian positif terhadap kondisi lingkungan perpustakaan. Ruangan perpustakaan dinilai nyaman, bersih, sejuk, dan mendukung kegiatan membaca maupun belajar. Salah satu pemustaka menyampaikan bahwa:

"Cukup nyaman karena ruangnya adem."

Selain itu, pemustaka juga menyatakan bahwa kondisi fasilitas yang tersedia sudah cukup baik. Informan menyampaikan:

"Fasilitasnya sudah baik. Kondisinya masih baru, terawat, dan belum terlihat adanya kerusakan."

Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek kenyamanan ruang dan ketersediaan fasilitas perpustakaan telah mendukung terciptanya lingkungan belajar yang nyaman bagi pemustaka. Namun, masih terdapat masukan terkait peningkatan promosi perpustakaan agar keberadaan dan manfaat perpustakaan lebih dikenal oleh masyarakat. Salah satu pemustaka menyampaikan bahwa:

"Sebelumnya saya tidak mengetahui bahwa perpustakaan ini dapat dimanfaatkan sebagai tempat belajar. Saya baru mengetahuinya melalui media sosial, yaitu TikTok."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa dimensi *Library as Place* sudah berjalan dengan baik dari aspek kenyamanan, kebersihan, dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Kondisi fisik perpustakaan menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pengalaman positif bagi pemustaka ketika memanfaatkan layanan perpustakaan. Ruang perpustakaan yang nyaman, sejuk, bersih, serta memiliki fasilitas yang masih terawat memberikan lingkungan yang mendukung kegiatan membaca, belajar, maupun mencari informasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai ruang yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas literasi. Ketersediaan fasilitas seperti ruang baca, meja, kursi, serta kondisi ruangan yang kondusif menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung telah menerapkan fungsi manajemen perpustakaan yang meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling) dalam mendukung peningkatan kualitas layanan sirkulasi. Penerapan fungsi manajemen tersebut telah berjalan dengan cukup baik melalui penyusunan program kerja, pembagian tugas dan tanggung jawab pustakawan, pelaksanaan

pelayanan kepada pemustaka, serta evaluasi terhadap kegiatan perpustakaan. Pelaksanaan manajemen tersebut memberikan dampak terhadap kualitas layanan, terutama dalam kemampuan pustakawan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan membantu kebutuhan informasi pemustaka. Dalam penelitian ini, konsep LibQUAL digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan melalui tiga dimensi, yaitu Affect of Service, Information Control, dan Library as Place. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan perpustakaan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari sikap pustakawan yang mampu membantu pemustaka ketika mengalami kesulitan dalam mencari koleksi atau informasi, ketersediaan koleksi dan informasi yang mendukung kebutuhan pengguna, serta kondisi lingkungan perpustakaan yang nyaman, bersih, dan memiliki fasilitas yang mendukung kegiatan membaca maupun belajar. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM), kendala jaringan internet dalam penggunaan sistem informasi perpustakaan INLISLite, serta pengembangan koleksi yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui peningkatan sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi, pengembangan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka, serta peningkatan kegiatan promosi melalui berbagai media informasi agar masyarakat lebih mengetahui keberadaan dan pemanfaatan layanan perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Awwalin, W. (2026). Sistem Layanan Sirkulasi dengan Menggunakan Slims pada Perpustakaan MTS Negri 2 Palembang. *Skripsi*, 1–53.
- Azzahra, N. S., Anjani, D. R., Meiana, I., Hapsari, R. R., & Hidayatullah, M. (2026). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Kampus Berdasarkan Model LIBQUAL +. *Journal of Innovative and Creativity*, 6(2), 26991–27004.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiati, S. R. I., Honesti, L., Wahyuni, S. R. I., Mouw, E., Mashudi, I., Hasanah, N. U. R., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., & Waris, L. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Nashiruddin Cholid, Mukhlisin, C. W. (2022). Analisis Manajemen Perpustakaan. *Journal of Islamic Education*, 1(1), 1–10.
- Oktaviyani, S. (2025). Manajemen Perpustakaan Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di SMK 1 Bandar Lampung. *Skripsi*, 1–103.
- Oktober, N., & Salim, M. H. (2023). Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Riset Ilmiah*, 2(10), 4450–4456.
- Santosa, A. B., Sukirman, & Subaidi. (2022). Strategi Manajemen Perpustakaan Digital untuk Meningkatkan Kualitas Akademik. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 136–147.
- Saputra, M. F. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Lampung. *Skripsi*, 1–118.
- Sari, J. P., Sayekti, R., & Jamil, K. (2024). Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan Menggunakan Metode Libqual. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Dasar*, 4(April), 291–306.
- Siska, Y. M. R. (2022). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 1(2), 12–17. <https://ojs.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/jipis>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. ALFABETA, CV.
- Sumiyati, D. P. W. (2023). Sistem Layanan Sirkulasi Perpustakaan Pada dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 25(1), 41–53.
- Wijaya, A., Wardhana, P., & Aisyah, S. N. (2023). Analisis Pengendalian dalam Fungsi Manajemen Perpustakaan pada Empat Jenis Perpustakaan di Indonesia. *Media Pustakawan*, 30(2), 186–199. <https://doi.org/10.37014/medpus.v30i2.4881>
- Yanto, M. (2025). Analisa Manajemen Perpustakaan Dalam Menunjang Kegiatan Pembelajaran Di SMPN Karang Jaya Murata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 160–172. <https://doi.org/10.29240/tik.v9i1.13219>