

BAB IV
PEMBAHASAN DAN ANALISIS PENELITIAN STRATEGI
MANAJEMEN JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN BAGI 4.0
(GENERASI MILENIAL) DI KABUPATEN PANDEGLANG
(DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN
PANDEGLANG)

A. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang

1. Tugas Pokok

Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah bidang perpustakaan dan arsip

2. Fungsi

1. Penyusunan dan perencanaan bidang perpustakaan dan arsip;
2. Perumusan kebijakan teknis bidang Perpustakaan dan Arsip Daerah;
3. Pengkordinasian, pembinaan, pengendalian dan fasilitas pelaksanaan kegiatan bidang perpustakaan dan arsip;
4. Penyediaan informasi dan layanan perpustakaan dan kearsipan;
5. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas;
6. Pengelolaan data bases dan informasi bidang Perpustakaan dan Arsip Daerah;

7. Pengintegrasian system, pengolahan dan pemanfaatan Perpustakaan dan Arsip Daerah;
8. Pelaksanaan kerjasama bidang Perpustakaan dan Arsip Daerah;
9. Pelayanan jasa di bidang perpustakaan dan Arsip Daerah;
dan
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.¹

3. Tujuan Utama

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi, yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 (satu) – 5 (lima) tahun. Penetapan tujuan dalam Rencana Strategi didasarkan pada potensi dan permasalahan serta isu utama Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang.

Adapun rumusan tujuan di dalam Perencanaan Strategis Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang 2013-2018 adalah:

¹[https://satudata.pandeglangkab.go.id/page/detail/dinas-perpustakaan- dan-arsip-daerah](https://satudata.pandeglangkab.go.id/page/detail/dinas-perpustakaan-dan-arsip-daerah) Jam 10:28:57 WIB

1. Meningkatkan Minat Baca Masyarakat;
2. Meningkatkan Penyelenggaraan Kearsipan;
3. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat;
4. Terwujudnya Kinerja yang Akuntabel.²

4. Sistem Informasi Kearsipan Nasional - Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pandeglang System

Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) merupakan aplikasi antar-muka yang dapat digunakan oleh simpul jaringan memasukkan informasi kearsipan miliknya untuk selanjutnya dipublikasikan pada website Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN). Disamping itu, aplikasi ini dapat juga digunakan simpul jaringan mengelola informasi kearsipan yang dimiliki dalam rangka membantu temu balik dalam format digital maupun lokasi fisik arsip ditempat penyimpanannya. Pencarian informasi kearsipan dapat dilakukan dengan berbagai kategori, meliputi: deskripsi arsip, penciptaan arsip, fungsi, repository (tempat penyimpanan), subjek, tempat, serta objek digitalnya. Disamping itu, aplikasi ini memungkinkan juga instansi mengetahui arsip mana yang paling sering diakses oleh pengguna. Pusat SIKN dan JIKN Deputi Bidang IPSK Arsip Nasional Republik Indonesia.

² <https://dispusip.pandeglangkab.go.id/tujuan/> Di Rujuk tanggal, 18 juni 2020, Jam 10:58:56 WIB

5. Jam Buka Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang

Jumat	07.30–15.30
Sabtu	07.30–12.00
Minggu	Tutup
Senin	07.30–15.30
Selasa	07.30–15.30
Rabu	07.30–15.30
Kamis	07.30–15.30

Pada hari minggu kantor perpustakaan tutup. Akan tetapi, mereka melakukan pelayanan melalui perpustakaan keliling yang di titik lokasikan di alunn-aluan Kabupaten Pandeglang mulai dari jam 07.00-10.00.

Jam buka pada masa covid 19

Dilaksanakan pada tanggal 15 Sptember sampai denhan 25 November 2020	
Jumat	09.00–14.00
Sabtu	09.00–12.00
Minggu	Tutup
Senin	09.00–14.00
Selasa	09.00–14.00
Rabu	09.00–14.00
Kamis	09.00–14.00

Tabel 4. 1 Jam Buka Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang.

Berdasarkan pengamatan peneliti dan keterangan dari pihak pengelola perpustakaan, selama masa pandemi covid 19 semua aktivitas pelayanan perpustakaan secara tatap muka di hentikan dari tanggal 25 November 2020 sampai dengan waktu yang tidak ditentukan untuk menghindari kelaster baru covid 19. Tetapi perpustakaan masi mengadakan pelayanan menggunakan pelayanan berbasis digital. Namun dalam hal ini pelayanan yang diberikan perpustakaan tidak maksimal, dikarenakan pelayanan perpustakaan hanya dapat dilakukan secara digital melalui media masa.

Adanya perubahan terhadap pelaynan yang sangat drastis membutuhkan adaptasi yang cukup lama untu merambah ke hati masyarakat. Pelayanana berbasis digital tidak seluruhnya lapisan masyarakat dapat menikmati apa lagi mengingat kalangan masyarakat yang gaptek terhadap teknologi. Sedangkan yang dapat menikmati pelayanan berbasisi digaital sebagian besar kalangan milenial (4.0). Itulah yang menjadi sebagaian kendala dalam pelayanan perpustakaan berbasis digital.

6. Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 12 Tahun 2017 Sistem Kearsipan Berbasis

a. BAB VI Informasi Dan Komunikasi

Pasal 6

1. System kearsipan berbasis teknologi informasi dan komunikasi sebagai dimaksud dala pasal 2 hurup d, dilaksanakan dengan menggunakan peralatan teknologi informasi dan komunikasi sesuai konfigurasi pangkalan data (data centre) Dinas.
2. Ketentuan lebih lanjut mengenai sisitem kearsipan berbasisi teknologi informasi dan komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan Bupati ini.

b. BAB VII Pelayanan Jasa Dan Publikasi Kearsipan

Pasal 7

1. Layanan jasa kearsipan dan pemanfaatan informasi kearsipan sebagaimana dikasud dalam pasal 2 hurup e, meliputi:

1. Penataan;
 2. Layanan Informasi kearsipan;
 3. Penitipan dan penyimpanan arsip;
 4. Perawatan;
 5. Wisata arsip;
 6. Alih media;
 7. Pengadaan arsip;
 8. Akses multimedia; dan
 9. Kunsultasi dan asistensi.
2. Ketentuan lebih lanjut mengenai layanan jasa kearsipan dan pemanfaatan informasi kearsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan Bupati ini.

7. Jenis Koleksi Perpustakaan

Secara garis besar, koleksi Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang terdiri dari dua, yaitu koleksi buku tercetak dan koleksi digital. Koleksi tercetak merupakan koleksi yang lebih banyak.

Sebagian besar buku yang terdapat di Perpustakaan rsip Daerah Kabupaten Padeklang berbahas Indonesia sedngkan koleksi buku berbahsa inggris urutan keuda dan koleksi yang berbahsa Arab tidak tersedia. Ada juga koleksi yang berbasis digital seperti CD ROM.

Koleksi Perpustakaan Daerah Kabupaten Padeklang dikelompokan mejadi dua kelompok besar yaitu kelompo Karia tulis Ilmiah dan yang kedua Arsip Daerah.

Jumlah koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Padeklang tiap tahun mengalami perkembangan.

Sistem layan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang adalah sisitem layanan terbuka baik layanan referensi maupun sirkulasi. Adapun jenis layanan yang tersedia di Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang adalah:

- a. Layanan Adminstrasi, layanan ini diberikan kepada seluruh anggota perpustakaan dalam hal menjadi anggota dan bebas pustaka.
- b. Layanan sirkulasi merupakan semua kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman maupun pengembalian bahan pustaka.

- c. Layanan ruang baca merupakan tempat pemakai dapat membaca sumber-sumber informasi yang disediakan selama jam buka perpustakaan khususnya diruang baca.
- d. Layanan referensi. Layanan ini terletak pada ruangan khusus karia referensi, namun karia referensi hanya boleh dibaca di tempat. Akan tetapi bila anggota perpustakaan menginginkan karia referensi tersebut diperbolehkan untuk difoto copi karia referensi tersebut dengan syarat dan ketentuan pihak pengelola perpustakaan dan arsip Kabupaten Pandeglang.
- e. Layanan internet.
- f. Layanan Perpustakaan Keliling.

Dalam membantu memenuhi kebutuhan informasi secara cepat dan tepat Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang menyajikan bahan sumber informasi pemakaian secara langsung maupun tidak langsung yang dapat dialokasikan oleh pemakai yaitu:

- a. Layanan Referensi

Layanan referensi mengarahkan, menggali dan menelusuri informasi dari berbagai pusat informasi dan menyajikan

dalam bentuk cetak atau non-cetak sesuai dengan permintaan pengguna jasa layanan perpustakaan dan aturan yang berlaku di Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang.

- Menjawab pertanyaan
 - Menjembatani antara pemakai dan informasi maupun sumber informasi.
 - Pertanyaan dapat disampaikan secara lisan dan media komunikasi seperti lewat facebook, instagram, twiteer, tlpn, sms dan lainnya ke layanan referensi.
- Bimbingan bagi pengguna perpustakaan
 - Membimbing pengguna dalam memanfaatkan fasilitas Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang seperti katalog, Data base jurnal, karia referensi maupun startegi penelusuran informasi.
 - Bimbingan dapat diberikan atas inisiatif pihak perpustakaan atau berdasarkan permintaan pengguna Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang.

- Penelusuran informasi
 - Membantu pengguna jasa layanan perpustakaan untuk secara mandiri menelusuri informasi yang dibutuhkan baik dari koleksi Perpustakaan, internet maupun sumber lainnya.
 - Melayani semua lapisan masyarakat dari usia dini sampai usia yang tidak dibatasi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang.
- b. Meja Informasi Layanan
- Meja informasi akan membantu pengguna untuk mendapatkan informasi secara umum tentang Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang, prosedur administrasi, dan membantu pemakai menelusuri katalog secara online (OPAC) yang telah disediakan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang.
- c. Reserve
- Koleksi yang tersedia meliputi buku-buku teks wajib dan anjuran yang jumlah eksemplarnya terbatas. Koleksi sipatnya hanya bias dibaca ditempat atau difoto kopi, dilyani dengan system layanan terbuka.

d. Serial

Koleksi yang tersedia meliputi:

- Terbitan berseri (Majalah, Jurnal, Koran dalam bentuk lepas dan bundel).
- Koleksi khusus (karya-karya sivitas masyarakat daerah Pandeglang).
- Tugas akhir mahasiswa dari Perguruan Tinggi yang terdapat di Kabupaten Pandeglan dalam bentuk cetak. Khusus untuk koleksis ini, pemustaka tidak diperkenankan mefotokopi.

e. Sirkulasi

Layana sirkulais merupaka layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan dan pemesanan koleksi bagi anggota Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang. Koleksi sirkulasi terdiri dari buku-buku tercetak, buku-buku anjuran, novel buku keagamaan dan buku lainnya. Batas peminjaman yang bias dengan waktu satu minggu (tujuh hari) dan jumlah buku yang dapat di pinjam maksimal dua buah buku.

Adapun sanksi bagi peminjam yang telat mengembalikan buku yang dipinjamnya yaitu si peminjam tidak diperkenankan untuk meminjam buku selama satu minggu kedepan.

f. Multimedia

Koleksi yang tersedia berupa semua informasi dalam berbagai macam informasi:

- Kaset audio
- Kaset video
- CD audio
- CD video
- CD Program
- File Komputer
- E-Jurnal.perpustakaan juga menyediaka jurna berbasis digital yang dapat di akses melalui internet.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang telah menyediakan berbagai jenis buku tercetak berikut gambran koleksi yang terdapat di perpustakaan.

NO	KATAGORI BUKU
1	Keagamaan
2	Filsafat
3	Karia Umum
4	Karia Referensi
5	Karia Sastra
6	Arsip Derah Kabupaten pandeglang

Tabel 4. 2 Katagori Koleksi Buku.

Untuk jumlah buku tepatnya pihak perpustakaan tidak bisa memberikan keterangan dikarenakan buku yang ada belum pernah dilakukan penghitungan secara detail. Berdasarkan analisis peneliti kesulitan dalam menghitung sebuah koleksi merupakan kurangnya penataan dengan rapih terutama dalam penyusunan katalog, sehingga sangat sulit untuk melihat jumlah detail buku yang ada di perpustakaan dan pembuatan katalog masih dalam bentuk manual tidak menggunakan media elektronik (opac).

8. Sumberdaya manusia yang dimiliki

Jabatan	Jumlah
PNS	27 Orang
TKK	5 Orang
TKS	11 Orang

Tabel 4. 3 Sumber daya manusia perpustakaan.

Jumlah Pustakawan/Staf Perpustakaan

NO	Nama	Jabatan
1	Yosi	Staf (Pustakawan)
2	Mahfudin	Staf (Pustakawan)
3	Dadan	Staf (Pustakawan)
4	Yayah	Staf (Pustakawan)
5	Ratna	Staf (Pustakawan)
6	Fitri	Staf (Pustakawan)

Tabel 4. 4 Jumlah Pustakawan/Staf Perpustakaan.

Dalam pengamatan peneliti tidak ditemukanya setiap ahli pustakawan (pustakawan yang ahli dalam bidangnya baik secara pendidikan dan kemampuan) hal ini juga dapat mempengaruhi

terhadap kuarangnya dalam melakukan jasa layanan perpustakaan. Jadi sangat wajarkan jika ada keluhan dari pengguna jasa layanan perpustakaan mengenai katalog.

9. Alokasi Anggaran

Tahun Anggaran	Pagu	Belanja Tidak Langsung	Belanja Langsung
2005	184.700.000,00	84.700.000,00	100.000.000,00
2009	796.523.600,00	591.379.000,00	205.144.600,00
2012	1.656.707.628,76	907.843.978,76	748.863.650,00
2013	2.272.473.711,08	931.990.461,08	1.340.483.250,00
2014	2.345.025.167,17	1.017.063.917,17	1.327.961.250,00
2015	3.693.325.022,00	962.949.242,00	2.730.375.780,00
2016	3.427.167.258,00	973.860.175,00	2.453.307.083,00
2017	4.320.003.044,29	1.589.416.044,29	2.730.587.000,00
2018	5.013.436.575,90	2.863.788.975,90	2.149.747.600,00
2019	5.877.766.383,00	2.971.826.383,00	2.905.950.000,00
2020	3.869.239.588,54	2.943.682.588,54	925.557.000,00
2021	3956.629.501,00	3.038.842.501,00	917.787.000,00

Tabel 4. 5 Alokasi Anggaran.

10. Prestasi Yang Diperoleh

1. Juara I, Lomba penilaian perpustakaan Umum Kabupaten /Kota Se-Provinsi Banten tahun 2005.
2. Juara II, Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial dan Kunjunga Pustakawan, tingkat Provinsi Banten tahun 2020.
3. Juara II, tingkat Nasional Inovasi dan Kreativitasn, pada pameran Produk Literasi Pada Rakornasi Bidang Perpustakaan Bidakara Pancoran Jakarta 24-27 Febuari 2020.

Berdasarkan pengamatan peneliti melihat pada anggaran di atas dengan prestasi yang diperoleh memiliki sebuah inovasi yang sangat menarik dimana anggaran tidak begitu mempengaruhi terhadap prestasi yang dicapai. Namun yang mempengaruhi prestasi perpustakaan lebih cenderung terhadap sevirit pengelola perpustakaan dan strategi pimpinan dalam mewujudkan visi misi perpustakaan. Hal serupa dikemukakan oleh pihak perpustakaan, bahwa anggaran tidak begitu mempengaruhi melainkan hanya sebatas pendukung untuk mencapai sebuah prestasi.

B. Deskripsi dan Analisi Temuan Dari Rumusan Masalah Nomor Satu

a. Layanan Jasa

Riset pelayanan adalah suatu kegiatan untuk mempertimbangkan perencanaan pemecahan masalah dan pengontrolan.³ Sebuah penawaran jasa layanan kepada para pengguna dan *setekholder* akan menjadi efektif jika mengetahui secara pasti siapa pengguna, calon pengguna dan *setekholder* yang akan kita sasar sebagai *target audiens*. Melalui proses riset sebuah

³ Harman Maulana, *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*, (Bandung: Alfabeta, 2018), p.253

peroduk atau layanan dapat di kembangakan untuk pengguna, calon pengguna dan *stakeholder* dengan tepat. Di sinilah peran penting riset pelayanan jasa. Karena sesungguhnya tujuan utama dari pelayanan adalah sampainya produk atau jasa kepada konsumen atau pengguna. Dalam wawancara dengan informan, nampaknya masalah riset pelayanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Pandeglang belum menjadi sebuah fokus utama dan alasannya yang kuat untuk diperhatikan secara serius. Hal ini nampak dalam hasil wawancara bersama pihak perpustakaan sebagai berikut:

“Kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama bagi perpustakaan dengan terpenuhinya pelayanan yang diberikan mudah-mudahan semakin meningkatkan minat baca masyarakat sesuai dengan visi misi yaitu meningkatkan budaya baca masyarakat”⁴

Berdasarkan deskripsi di atas peneliti melihat ada fokus utama dalam melakukan layanan jasa perpustakaan terhadap masyarakat yaitu, memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan menjadi tujuan utama dan menginginkan ada pencapaian visi, misi yaitu meningkatkan budaya baca masyarakat. Dari hasil analisis dan pengamatan bahwa memang dalam

⁴ Wawancara dilaksanakan 24 juni 2020

memenuhi permintaan masyarakat generasi milenial (4.0) mereka sangat cepat tanggap memberikan respon yang baik.

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Layanan jasa	Prioritas layanan jasa	Adanya respo yang baik bagi pengunjung dan calon pengunjung dengan terteranya dalam misi yaitu, Meningkatkan budaya baca masyarakat.

Tabel 4. 6 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel.

Dilihat dari hasil wawancara maka sangat diwajibkan jika pengujung pada perpustakaan Daerah Kabuapten Pandeglang memiliki Pengunjung yang Banyak. Sebab pihak perpustakaan menjalankan penuh dengan perhatian sebagaimana diungkapkan dalam teori faktor lakunya jasa dipasaran diantaranya harus terpenuhinya *Attention* (perhatian): yaitu pertama mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan jasa perpustakaan secara sungguh-sungguh, keda mengamati dan menghargai perilaku pelanggan jasa

pendidikan, dan ketiga mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan jasa perpustakaan.⁵ Sebab dalam hal ini jasa layana menjadi prioritas bagi perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang.

b. Prilaku Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan

Menurut Schiffman dan Kanuh, istilah perilaku konsumen merujuk kepada perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan suatu produk barang atau produk jasa yang mereka harapkan akan dapat memuaskan kebutuhan mereka.⁶

Sebuah penawaran produk atau layanan kepada para pengguna atau calon pengguna dan setekholder akan menjadi efektif jika mengetahui secara pasti siapa pengguna, calon pengguna dan stekholder yang akan kita sasar sebagai sasaran. Sebuah peroduk atau layana dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna, calon pengguna dan stakeholder dengan tepat. Di sinilah sebuah jasa layanan perpustakaan sampai

⁵ Muhamad Iqbal, *Pemasaran jasa Pendidikan dan Implementasinya Sebagai Strategi Pengembangan Pendidikan di SMP Muhammadiyah 1 Depok Sleman Yogyakarta*, (Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Volume 4, Nomor 1 Mei 2019, P-ISSN: 2502-9223, E-ISSN: 2503-4383), p. 142

⁶ Mulyadi Niti Susastiro, *Prilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan*, (Bandung Alfabeta, 2012), p.32

kepada kepuasan pelanggan, calon pelanggan dan stakeholder. Berdasarkan wawancara dengan pengunjung untuk perilaku atau respon yang diberikan pelanggan adanya respon positif namun masih ada pula temuan negatif tetapi tidak menyebabkan citra yang buruk terhadap pelayanan perpustakaan dan alasan yang kuat untuk diperhatikan secara serius dalam melakukan kegiatan hal ini nampak dalam jawaban informan sebagai berikut:

“Berdasarkan apa yang saya alami sebagai pengunjung sekaligus sebagai anggota pelayanan yang diberikan cukup, jumlah buku banya apa yang kita cari selalu tersedia. Tapi ada satu hal, sulit mencari buku yang di inginkan karena berceceran penyimpananya”.⁷ Pengunjung laki-laki usia 21 tahun.

“Berdasarkan apa yang saya alami sebagai anggota pelayanan yang diberikan cukup, jumlah buku yang tersedia banya apa yang kita cari selalu tersedia. Tapi sayangnya ketika pas saya mau pinjam ternyata buku karia referensi, soalnya sih tumpang tindih antara karia referensi dengan buku yang bias dipinjam”.⁸ Pengunjung laki-laki usia 27 tahun.

“Menurut saya pribadi sebagai anggota pelayanan yang diberikan cukup, jumlah buku banya, pelayananya ramah cara meminjamnya juga mudah. Tapi kartunya masih dalam bentuk selebaran kertas biasa Cuma ada nomor aja tidak menarik katanya sih kertas kartu angotanya lagi kosong jadi untuk sementara

⁷ Wawancara dilaksanakan 24 juni 2020

⁸ Wawancara dilaksanakan 24 juni 2020

kertas HVS polos putih jadinya mudah hilang.”⁹.
Pengunjung laki-laki usia 24 tahun.

”Menurut saya pribadi sebagai pengunjung pelayanan yang diberikan cukup ramah, untuk membuat kartu anggota sangat mudah dan diberi arahan .”¹⁰.
Pengunjung perempuan usia 22 tahun.

“Pelayanan perpustakaan bagus menarik bersih. Kekurangan pasti ada lah. Itu hal yang wajar.”¹¹
Pengunjung perempuan usia 21 tahun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa respon pengunjung generasi milenial (4.0) memberikan respon kurang puas tetapi, mereka memberikan penilaian yang baik terhadap Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang dengan adanya pelayanan yang ramah dan sumber bahan bacaan yang cukup. Dilihat dari ketidakpuasan melihat pencetakan kartu yang lambat sehingga membuat kesulitan para pengguna jasa perpustakaan untuk meminjam kedua kalinya. Hal ini juga dapat mempengaruhi nilai terhadap kinerja jasa layanan perpustakaan. Kemudian kalau kita lihat dari nilai kepuasan ada respon yang baik dari pihak perpustakaan karena sikap yang ramah sikap cepat tanggap itu merupakan bagian dari strategi jasa layanan sebagaimana dikemukakan Haryono

⁹ Wawancara dilaksanakan 25 juni 2020

¹⁰ Wawancara dilaksanakan 26 juni 2020

¹¹ Wawancara dilaksanakan 26 juni 2020

berpendapat bahwa “Perpustakaan yang baik dapat di ukur dari keberhasilannya dalam menyajikan service, quality dan loyalty pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.”¹²

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan hasil analisis penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Respon pengunjung	1. Kepuasan	1. Secara garis besar tingkat kepuasan pelanggan masih belum terpenuhi karena ada beberapa hal. Kurang tertatanya buku dengan rapih, sehingga pengunjung mengalami kesulitan dalam mencari buku yang diharapkan, campur aduknya antara karia referensi dengan buku siruklasi dalam satu

¹² Nurendah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa*, (JIMKES: Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 1 No. 1, 2013 pp. 93-112 STIE Kesatuan ISSN 2337 – 7860) p, 75

	2. Penilayain	<p>lemari dan ruangan, adanya ketidak puasan terhadap katalog dan ketidak puasan terhadap kartu keanggotaan yang lambat di cetak dengan bentuk desain yang ditentukan.</p> <p>2. Setiap pengunjung memberikan penilaian yang baik dengan alasan pelayanan yang ramah, jumlah koleksi yang banyak dan tempat yang bersih memiliki kenyamanan untuk dikunjungi dan membaca di tempat.</p>
--	---------------	---

Tabel 4. 7 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel.

Dari segi kepuasan bahwa dari hasil wawancara mengungkapkan narasumber tidak memiliki kepuasasan dengan alasan penataan buku yang campur aduk antara karya referensi dan buku sirkulasi, penataan katalog yang tidak rapih dan kartu keanggotaan yang lambat dicetak dengan bentuk penentuan aslinya. Sedangkan teori mengatakan Strategi menciptakan pelayan dan kepuasan pelanggan dapat dilakukan sebagai berikut: 1. Dengarkan dan perhatikan pelanggan. 2. Tetapkan pelayanan yang terbaik. 3. Latih karyawan untuk memberikan pelayanan yang istimewa. 6. Berikan teknologi yang memberikan pelayanan istimewa.¹³ Jadi sangat wajar jika pelanggan memberikan penilaian kurang puas sebab adanya faktor-faktor yang tidak terpenuhi oleh pihak perpustakaan, yaitu berupa pelayanan yang kurang.

Mengingat daerah Kabupaten Pandeglang merupakan sebuah kota satelit maka dengan ini peneliti mewawancarai beberapa santri terkait perpustakaan dan koleksi yang dimiliki perpustakaan.

¹³ Sudaryono, *Prilaku Konsuen Dalam Prespektif Pemasaran*, p. 338

“Saya pernah berkunjung ke perpustakaan tapi bukunya kebanyakan buku umum harusnya sih disediakan kitab kuning untuk kalangan santri salafi.” Laki-laki usia 23 tahun.¹⁴

“Saya tahu keberadaan perpustakaan Pandeglang tapi dengar dari teman bahwa koleksinya kebanyakan tidak menarik untuk kalangan santri sehingga mals untuk berkunjung.” Laki-laki usia 21 tahun.¹⁵

“Saya tidak tahu keberadaan perpustakaan pandeglang”. Laki-laki usia 25 tahun.¹⁶

“Saya tidak tahu keberadaan perpustakaan pandeglang”. Laki-laki usia 23 tahun.¹⁷

“Saya pernah berkunjung ke perpustakaan tapi bukunya kebanyakan buku sekolahan, saya malas untuk membacanya. Harusnya sih disediakan kitab kuning untuk kalangan santri salafi kan bisa kami baca-baca sebagai pengalaman tambahan.” Laki-laki usia 23 tahun¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dideskripsikan, dimana sebagian besar santri tidak mengetahui keberadaan perpustakaan dan arsip daerah kabupaten pandeglang. Sekalipun mereka yang mengetahui memberikan respon yang kurang baik hal ini di picu dari kurangnya koleksi yang mereka harapkan.

¹⁴ Wawancara dilaksanakan 28 juni 2020

¹⁵ Wawancara dilaksanakan 28 juni 2020

¹⁶ Wawancara dilaksanakan 29 juni 2020

¹⁷ Wawancara dilaksanakan 30 juni 2020

¹⁸ Wawancara dilaksanakan 30 juni 2020

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Koleksi	Memaksimalkan pelayanan	Ada beberapa temuan lapangan sebagian besar santri tidak mengetahui keberadaan perpustakaan pandeglang, 2. Santri Salafi malas mengunjungi perpustakaan dikarenakan koleksi yang kurang menarik bagi kalangan mereka,

Tabel 4. 8 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel.

Melihat dari hasil wawancara bahwa narasumber memberikan respon yang tidak puas dengan dalih mereka tidak menemukan apa yang mereka butuhkan. Bahwa salah satu karakter pelanggan jasa di Indonesia sebagaimana yang dikemukakan Handi Irawan, perilaku konsumen dikategorikan menjadi beberapa kategori diantaranya yaitu:

*Beragama dan Budaya lokal.*¹⁹ Seharusnya hal ini perlu juga di perhatikan oleh pihak perpustakaan mengenai Budaya lokal dalam menyajikan pelayanan berbasis kepuasan pelanggan.

c. Konsep Marketing Public Relations

Dalam tahapan konsep jasa layana perustakaan yang baik harus gencarnya memebrikan informasi dan pelayana prima kepada masyarak mengenai jasa layan perpustakaan dengan upaya tersebut masyarak luas bias mengetetahui adapun metode penyebaran informasi bias dilakukan denga konsep *marketing public relation*. Menurut Thomas L. Harris, *Marketing public relation* adalah sebuah peroses perencanaan dan pengevaluasian program yang merangsang pelanggan. Hal tersebut dilakukan melalui pengkomunikasian informasi yang kredibel dan kesan-kesan yang dapat menghubungkan perusahaan atau intasi layan publik, peroduk dengan kebutuhan serta perhatian pelanggan.²⁰ Ada berberapa teori pendekatan terhadap masyarakat sebagai mana dapat kita lihat dari jawaban informan:

¹⁹ Sudaryono, *Prilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia, 2014), p. 9-10

²⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2016), P. 245

“Pendekatan terhadap masarakat kami lakukan semaksimal mungkin sesuai dengan anggaran yang dimiliki. Mulai dari perpustakaan keliling, ketiap-tiap sekolah. Perpustakaan keliling dihari minggu yang selalu dipusatkan di alun-aluk Kabupaten Pandeglang. Menyediakan layanan media masa berbagai jenis media masa mulai dari twitter, facebook, instagram dan website. Bahkan bergai kegiatan lainnya yang berhubungan dengan perpustakaan sering juga dilakukan, seperti mengadakan kegiatan perlombaan tingkat pelajar. Mengadakan pameran ke arsip sering dilakukan dengan tujuan memancing minat baca masyarakat agar senang tiasa mengunjungi dan membaca yang telah kami sediakan.

Tugas perpustakaan di masa sekarang bukan sebatas penyedia layan baca melainkan perpustakaan harus mampu merambah keberbagai sektor, diantaranya kami pernah melakukan pelatihan terhadap ibu-ibu PKK. Pendampingan pengelolaan perpustakaan sekolah, Mengadakan Pelatihan dibidang pertanian. Perpustakaan harus meyediakan berbagai lalayan informasi yang bersifat pengetahuan terhadap masyarakat.

Dengan melakukan pendekatan yang maksimal alhamdulillah masyarakat respon terhadap Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pandeglang cukup baik.²¹

Berdasarkan deskripsi di atas strategi pendekatan terhadap masyarakat cukup maksimal. Perpustakaan sangat aktif memberikan citra positif terhadap lingkungan masyarakat. Sangat wajar jika perpustakaan dan Arsip Kabupaten

²¹ Wawancara dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2021

Pandeglang dikatakan perpustakaan yang memiliki pelayanan yang baik.

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Pendekatan terhadap masyarakat	1. Jenis pendekatan	1. Ada beberapa jenis pendekatan yang diberikan kepada masyarakat, perpustakaan keliling, perpustakaan keliling dihari minggu yang beroperasi di Alun-alun Kabupaten Pandeglang, tersedianya layanan media masa seperti website, Sebagai tempat memunculkan bakat pelajar, dan sebagai alat promosi karia tulis

	2. Perana Perpustakaan	ilmiah. 2. Peran perpustakaan selain menyediakan tempat layanan membaca, kini perpustakaan harus mampu membingbing masyarakat berkaria, dengan adanya kegiatan-kegiatan pelatihan masyarakat berkrya. Seperti yang diketahui peneliti diadakanya pelatihan ibu-ibu PKK. Adanya pembinaan terhadap pengelola perpustakaan sekolah
--	---------------------------	---

Tabel 4. 9 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel.

Lockhart mengatakan bahwa yang memdorong terhadap pemasaran jasa layan perpustakaan terbagi dalam beberapa factor

diantaranya: 1) Meningkatnya kompetisi (persaingan Positif) yang ada; 2) Perubahan demografi.²² Ditinjau dari hasil wawancara bahwa mereka telah melakukan kompetisi dengan Ada beberapa jenis pendekatan yang diberikan kepada masyarakat, perpustakaan keliling, perpustakaan keliling dihari minggu yang beroperasi di Alun-alun Kabupaten Pandeglang, tersedianya layanan media masa seperti website, Sebagai tempat memunculkan bakat pelajar, dan sebagai alat promosi karya tulis ilmiah. Dan perubahan demografi dengan merubah peran perpustakaan selain menyediakan tempat layanan membaca, kini perpustakaan harus mampu membingbing masyarakat berkarya, dengan adanya kegiatan-kegiatan pelatihan masyarakat berkarya. Seperti yang diketahui peneliti diadakanya pelatihan ibu-ibu PKK. Adanya pembinaan terhadap pengelola perpustakaan sekolah

d. Jasa Layanana Bagi Generasi 4.0 (Milenial)

1. Layanan Pembaca

Bagian dari layanan perpustakaan yang diselenggarakan untuk dapat memberikan bantuan, saran dan layanan lain

²² Sarifudin dan Rehendra Maya, *Impelementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Terpadu (MAT) Darul Fallah Bogor*,(Jurnal Manajemen Pendidikan Islam STAI Al-Hidayah Bogor, Vol.02, Nomor 02. 2019, P-ISSN: 2614-4018, E- ISSN: 2614-8846), p.142

kepada pengguna perpustakaan. Layanan ini diselenggarakan bersamaan dengan layanan teknisi.

2. Layanan Perpustakaan

Layanan yang disediakan perpustakaan umum kabupaten/kota meliputi:

- Layanan membaca;
- Layanan rujukan;
- Layanan perpustakaan keliling;
- Layanan bimbingan penggunaan;
- Adapun jenis pelayanan lainnya yang dilakukan perpustakaan pandeglang telah dipaparkan di atas berkaitan dengan strategi jasa layanan perpustakaan.

Adapun penilai terhadap jasa layanan yang diberikan pihak perpustakaan kepada generasi milenial (4.0) sebagaimana kita lihat dari jawaban informan sebagai berikut:

“Meneurut saya pribadi layan perpustakaan sudah seharusnya memiliki layanan yang berkelasi. Mengacu semarak pendidikan yang terus berkembang pesat, salah satu faktor pendukungnya yaitu tersedianya layan perpustakaan yang mempuni. Kalau bias berkelasi internasional.” Pengunjung perempuan usia 25 tahun.²³

²³ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 5 Agustus 2020

“Layanan perpustakaan di era modern seharusnya yang ditingkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi. Sebab di zaman digitalis manusia semakin malas, jadi apa-apa serba ingin dikendalikan lewat teknologi handphone, sudah selayaknya perpustakaan melakukan itu, contoh lah buku yang ada sudah harus dibuat media digital seperti dibuat pdf, dan disimpan di website sehingga pengunjung cukup dirumah dan cukup berkunjung lewat website nya saja. Tapi ini juga sudah cukup membantu bagi kami yang hobi membaca” Pengunjung laki-laki usia 20 tahun.²⁴

Layanan perpustakaan sudah seharusnya yang ditingkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi. Apalagi dimusim pandemik covid 19, membuat kita waswas untuk berkunjung ketempat-tempat umum, diantaranya perpustakaan. Menurut hemat saya sudah selayaknya perpustakaan menyediakan sumber informasi yang sama rata, antara yang tercetak dan yang digital. Yang digital untuk pemustaka super sibuk tak ada waktu untuk berkunjung ke perpustakaan, faktor jarak, malas dan sebagainya. Sedangkan media cetak untuk yang sebaliknya. Tapi ini juga sudah lumayan cukup untuk media cetak, cuma itu tadi berbasis digitalnya belum” Pengunjung laki-laki usia 27 tahun.²⁵

“Layanan perpustakaan harus memberi kemudahan baik berbasis teknologi atau secara tatap muka, sudah malas membaca ditambah dengan sulit mencari bahan bacaan yang diharapkan. Harus memberi kemudahan bagi pengguna bagai mana pun itu caranya.” Pengunjung perempuan usia 30 tahun.²⁶

“Bagi saya orang yang gaktek teknologi perpustakaan harus siap melayani masyarakat seperti

²⁴ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 5 Agustus 2020

²⁵ Wawancara ini dilakukan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 5 Agustus 2020

²⁶ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 7 Agustus 2020

saya. Meberikan sarana-parasarana yang cukup memberi kemudahan untuk penelusuran bahan pemustaka secara manual.” Pengunjung perempuan usia 40 tahun.²⁷

Berdasarkan deskripsi di atas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan terhadap pengunjung memberikan penilaian yang baik. Akan tetapi ada beberapa yang diharapkan oleh pengunjung terutama generasi milenial (4.0). Yaitu, adanya basis teknologi dalam sistem pencarian buku di dalam perpustakaan (opac). Mengingat pada saat sekarang sistem pencarian buku di perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang masih menggunakan sistem manual.

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Respon pengunjung	1. Kepuasan	1. Secara garis besar tingkat kepuasan pelanggan masih belum terpenuhi karena ada beberapa hal. Kurang tersedianya pelayanan berbasis digital (opac),

²⁷ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 7 Agustus 2020

	2. Harapan Pengunjung	sehingga pengunjung mengalami kesulitan dalam mencari rujukan buku,. 2. Adanya peningkatan berbasis teknologi. Karena pada saat ini pencarian buku rujukan masih dalam bentuk manual, pengunjung meski berkeliling kesetiap rak buku untuk mencari buku yang dibutuhkan.
--	-----------------------	---

Tabel 4. 10 kesimpulan penelitian dalam bentuk table

Mengingat hal di atas bahwa manajemen dalam pelayanan perpustakaan di perlukan adanya pelayanan katalog secara teknologi informasi berupa (opac). Hali ini dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap pengguna jasa bagi generasi milenial 4.0 mengacu dalam jumlah kepada kemudahan sarana bagi pengguna jasa. Adapun yang secara manula harus tetap tersedia dikarnakan masih adanya kalangang pengguna jasa yang Gagap teknologi.

e. Perpustakaan Berbasis Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin “*Satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*focio*” (melakukan atau membuat), sehingga kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai. Ada tiga komponen dalam kepuasa pelanggan Yaitu sebagai berikut: ²⁸

Kiat pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa layanan perpustakaan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan citra baik sesuai dengan kiat pelayan, dalam arti memancing pelanggan baru dengan metode pelayan yang baik. Dalam sebuah kegiatan produk jasa pelayanan merupakan tingkat pertama yang diperhatikan oleh *satisfied customer*. Berdasarkan wawancara dengan pengunjung nampaknya untuk kepuasan pelanggan nampak belum fokus dan alasan yang kuat untuk diperhatikan secara serius dalam melakukan kegiatan hal ini nampak dalam jawaban informan sebagai berikut:

“Yang saya rasakan pelayanana pihak perpustakaan cukup ramah memiliki respon yang baik,

²⁸ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akdemi, 2016), p. 95

mungkin ada beberapa hal yang belum begitu rapih yaitu berupa penataan buku yang sesuai dengan perpustakaan pada umumnya, diantaranya sususna buku masih tumpang tindih antar karia umum dengan karia yang lainnya. Sehingga ada sedikit kendala dalam mencari informasi yang kita inginkan.” (Pengunjung 1) Laki-laki usia 35 tahun.²⁹

“Yang saya rasakan pelayanana pihak perpustakaan cukup ramah memiliki respon yang baik, letaknya strategis, koleksinya lumbayan banyak, mungkin ada beberapa hal yang belum begitu rapih yaitu penataan buku-bukunya, diantaranya sususna buku masih tumpang tindi antar karia umum dengan karia yang lainnya. Sehingga ada sedikit kendala dalam mencari informasi yang kita inginkan. Mungkin hal itu butuh waktu” (Pengunjung 2) perempuan usia 24 tahun.³⁰

“Pelayanana perpustakaan cukup ramah, tempat membaca nyaman media internet ada, akses wifi tersedia cukuplah menurut saya untuk generasi masa kini” (Pengunjung 3) Perempuan.³¹

“berdasarkan yang saya rasakan untuk keseluruhan pelayanan perpustakaan cukup baik,” (Pengunjung 4) Laki-laki usia 27 tahun.³²

“Pelayan di sini cukup baik. Mungkin kekurangan ada. Itu menurut saya hal-hal yang wajar saja, saya rasakan dari hari kehari ada peningkatan pelayanan dan itu menunjukkan respon yang baik mudah-

²⁹ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tangga 4 Agustus 2020

³⁰ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tangga 4 Agustus 2020

³¹ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tangga 4 Agustus 2020

³² Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tangga 4 Agustus 2020

mudahan perpustakaan ini memiliki tarap perpustakaan yang tinggi” (Pengunjung 5) Laki-laki usia 20 tahun.³³

Berdasarkan deskripsi di atas pelayanan yang diberikan perpustakaan memberikan penilaian yang baik. Yang paling menonjol disortir pengunjung yaitu sikap pelayanan yang ramah respon yang baik. Sehingga peneliti menyimpulkan pelayanan yang ramah dapat memberikan sikap yang baik terhadap respon pengunjung perpustakaan bahkan dapat menarik minat baca masyarakat.

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Respon pengunjung	1. Kepuasan	1. Secara garis besar tingkat kepuasan pelanggan masih belum terpenuhi karena ada beberapa hal. Kurang tertatanya buku dengan rapih, sehingga pengunjung mengalami

³³ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 4 Agustus 2020

	2. Penilayain	<p>kesulitan, campur aduknya antara karia referensi dengan buku siruklasi dan adanya ketidak puasan terhadap kartu keanggotaan yang lambat di cetak dengan bentuk desain yang ditentukan.</p> <p>2. Setiap pengunjung memberikan penilaian yang baik dengan alasan pelayanan yang ramah, adanya respon yang baik dari pihak perpustakaan, jumlah koleksi yang banyak dan tempat yang bersih dan adanya kemudah-kemudahan dalam peminjaman buku yang respon yang bagus.</p>
--	---------------	--

Tabel 4. 11 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, terdapat sepuluh faktor yang menentukan layanan jasa, diantaranya. *Courtesy dan Security*. *Courtesy* memiliki sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan dari pihak pemberi jasa layanan dalam konteks persoalan.³⁴ Hal ini telah dilakukan oleh pihak perpustakaan daerah Kabupaten Pandeglang jadi sangat wajar jika perpustakaan memiliki respon yang baik (penilaian yang baik dari pengguna jasa).

Sedangkan *Security* menciptakan rasa aman dan nyaman dari suatu resiko, atau keragu-raguan, yaitu berkaitan dengan keamanan secara fisik (*physical safety*).³⁵ Hal ini belum dilakukan sepenuhnya dilihat dari jawaban narasumber yang memberikan sedikit ketidakpuasan dengan sulitnya mencari referensi yang diharapkan, karena buku yang tidak tertata rapih.

f. Strategi Jasa Layanan Perpustakaan Daerah Bagi Generasi 4.0 (Milenial)

Menurut Tjiptono, definisi kualitas layanan jasa (*service of excellence*) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁶

³⁴ Ruslan, *Manajemen Public Relations dan ...*, p.282

³⁵ Ruslan, *Manajemen Public Relations dan ...*, p.282

³⁶ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2016), P.245, p. 280-281

Untuk lebih kompotitif startegia jasa layanan apa yang diberikan kepada pengunjung generasi milenial (4.0) sebadaimana hasil wawancara bersama pihak perpustakaan:

“Layanan yang diberikan cukup maksimal. Mulai dari perpustakaan keliling, ketiap-tiap sekolah. Perpustakaan keliling dihari minggu yang selalu dipusatkan di alun-aluk Kabupaten Pandeglang. Menyediakan layanan media masa berbagai jenis media masa mulai dari twitter, facebook, instagram dan website dan aplikasi digital, tersedianya layanan internet, adanya jaringan wifi yang dihususkan bagi anggota. Bedah buku, bahkan berbagai kegiatan lainya yang berhubungan dengan perpustakaan sering juga dilaukan, seperti mengadakan kegiatan perlombaan tingkat pelajar, Bukan pameran ke arsipan dan menyediakan bioskop keliling yang sifatnya mengedukasi. Hal ini sering dilakukan dengan tujuan memancing minat baca masyarakat agar senang tiasa mengunjungi dan membaca sehingga terbentuknya budaya baca masyarakat yang baik.

Upaya perpustakaan di masa sekarang bukan sebatas penyedia layanan baca melainkan perpustakaan harus mampu merambah keberbagai sektor, diantaranya kami pernah melakukan pelatihan terhadap ibu-ibu PKK. Mengadakan Pelatihan dibidang pertanian. Perpustakaan harus meyediakan berbagai lalayan informasi yang bersifat pengetahuan terhadap masyarakat.

Dengan melakukan pelayanan yang maksimal alhamdulillah respon masyarakat terhadap Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pandeglang cukup baik. Penggunjung dimasa sebelum Covid 19 lumbayan banyak, perhari bias mencapai ratusan pengunjung.”³⁷

Berdasarkan deskripsi di atas strategi pelayanan yang dilakukan. Perpustakaan memiliki respon yang baik untuk

³⁷ Wawancara dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2021

menyikapi kebutuhan masyarakat, selain menyediakan pelayanan perpustakaan pada umumnya. Pihak Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang menyediakan pelatihan masyarakat berkarya dengan mengadakan berbagai macam pelatihan. Kalau kita lihat peran perpustakaan kini semakin aktif dalam melakukan pengembangan masyarakat.

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Strategi Pelayanan	1. Jenis Pelayanan	1. Ada beberapa jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, perpustakaan keliling, perpustakaan keliling dihari minggu yang beroperasi di Alun-alun Pandeglang, tersedianya layanan media masa seperti website dan tersedianya aplikasi

	<p>2. Upaya Pelayanan</p>	<p>IPusda pandeglang yang dapat di install lewat Play Store,sarana jaringan internet, Sebagai tempat memunculkan bakat pelajar, dan sebagai alat promosi karia tulis ilmiah dan tersedianya bioskop keliling yang bersifat mengedukasi masyarakat.</p> <p>2. Upaya perpustakaan selain menyediakan tempat layanan membaca yang baik, kini perpustakaan harus mampu membingbing masyarakat berkaria, dengan adanya kegiatan-kegiatan pelatihan masyarakat berkrya.</p>
--	---------------------------	---

		<p>Seperti yang diketahui peneliti dimana, pihak perpustakaan mengadakan pelatihan ibu-ibu PKK. Melakukan pelatihan dibidang pertanian. Dan banyak lagi kegiatan-kegiatan lainnya.</p>
--	--	--

Tabel 4. 12 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel.

Merujuk kepada teori bahwa diantaranya untu menarik pelanggan yaitu, Menciptakan Perbedaan, dalam menciptakan perbedaan dibagi lagi menjadi tiga bagian yaitu: a) Sajian penawaran yang berbeda, b) Melayani lebih baik, c) Menjaga citra orgainsnsi.³⁸ Kalu dilihat dari jawaban informan bahwa menciptakan perbedaan itu telah dilakukan. Yaitu, membingbing masyarakat berkaria, dengan adanya kegiatan-kegiatan pelatihan masyarakat berkrya. Seperti yang diketahui peneliti dimana, pihak perpustakaan mengadakan pelatihan ibu-

³⁸ Susastiro, *Prilaku Konsumen...*, P. 118

ibu PKK. Melakukan pelatihan dibidang pertanian. Dan banyak lagi kegiatan-kegiatan lainnya. Seperti kegiatan perlombaan baca puisi tingkat pelajar.

C. Deskripsi dan Analisis Temuan Dari Rumusan Masalah

Nomor Dua

a. Faktor Pendukung Strategi Manajemen Jasa Layana Perpustakaan Bagi Generasi 4.0 (milenial)

Achmad dkk menyatakan bahwa, “Fasilitas merupakan asset perpustakaan yang berharga. Hal ini dapat dipahami karena sebagai apapun gedung perpustakaan itu dirancang apabila tidak didukung dengan fasilitas yang memadai maka kurang berarti”³⁹

Faktor pendukung merupakan faktor utama untuk terbentuk atau terlaksananya sebuah manajemen perencanaan.

Sebagaimana hasil wawancara bersama pihak perpustakaan.

“Layanan yang diberikan cukup maksimal. Mulai dari perpustakaan keliling, ketiap-tiap sekolah. Perpustakaan keliling dihari minggu yang selalu dipusatkan di alun-aluk Kabupaten Pandeglang. Menggunakan media masa berbagai jenis media masa mulai dari Twitter, Facebook. Instagram dan website. Bahkan mempromosikan secara tatap muka sering kami lakukan ke berbagai intansi pendidikan, bahkan berbagai kegiatan lainya yang berhubungan dengan promosi perpustakaan sering juga dilakukan, dengan melakukan kegiatan perlombaan tingkat pelajar. Bukan hanya itu

³⁹ Achmad, dkk, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: CV Agung Seto, 2012), p. 14

saja pameran ke arsipapun sering dilakukan dengan tujuan memancing minat baca masyarakat agar senang tiasa mengunjungi dan membaca yang telah kami sediakan. Satu lagi dimana sebelum pandemi covid 19 kami menyediakan layanan perpustakaan panggilan untuk kegiatan membaca atau pelatihan ibu-ibu PKK. Contohnya membantu masiswa-mahiswi yang sedang mengadakan Kuliah Kerja Nyata dengan menyediakan layanan baca panggilan ke daerah tertentu dan yang lainnya.⁴⁰

Berdasarkan pengamatan peneliti faktor pendukung yang dimiliki perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang dapat dikatakan cukup. Ditinjau dari segi fisik dan pasilitas. Perpustakaan pandeglang telah memiliki beberapa penunjang untuk berjalanya sebuah kegiatan pelayanan jasa di bidang perpustakaan antara lain:

- a. Bangunan atau gedung tempat sarana membaca dan penyimpanan koleksi tersedia mulai dari tempat sarana membaca, tempat penyimpanan koleksi, tempat penyimpanan alat media masa, ruanga adminstrai, ruangan pelayanan bagi pembaca, sarana palkir kendaraan, sarana ruangan tempat membaca dan toilet.
- b. Koleksi buku dan bahan referensi cukup memadai.
- c. Kendaraan bermotor sebagai pelengkap sarana-perasarana penunjang berjalanya pelayanan perpustakaan telah tersedia

⁴⁰ Wawancara dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2021

mulai dari kendaraan roda dua sampai kendaraan roda empat.

- d. Sumberdaya manusia cukup memenuhi. Ditinjau dari sektuktur orgnisasi perpustakaan.
- e. Media teknologi sudah terpenuhi mulai dari Komputer, jaringan wifi alat pengeras suara dan yang lainnya.

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Faktor Pendukung	1.Bangunan	1. Faktor pendukung yang dapat ditemukan dilapangan, antara laian banguana perpustakaan yang dapat melakukan semua kegiatan pelayanan berupa ruang penyimpanan, ruang baca, ruang resepsionis, ruang pelayanan pengunjung,

		toilet dan ruang para setiap perpustakaan dan sarana parkir.
	2. Koleksi Buku	2. Jenis koleksi buku yang dapat di temui antara lain, arsip daerah, buku keagamaan, buku filsafat, buku pelajaran sekolah, buku sastra, buku kesehatan, buku bahasa, karia umum, kariya referensi dan kariya tulis ilmiah.
	3. Kendaraan Bermotor	3. Ada beberapa kendaran bermotor mulai dari kendaraan roda dua dan roda empat. Kendaraan tersebut digunakan sebagai sarana kegiatan

	<p>4. Sumber Daya Manusia (SDM)</p> <p>5. Media Teknologi</p>	<p>perpustakaan keliling.</p> <p>4. Sumber daya manusia PNS: 27 TKK: 5</p> <p>5. Media teknologi yang digunakan antara lain: 4 buah kumputer yang disediakan untuk pengunjung 2 buah disediakan untuk pelayanan admistrasi dan pengisian daftar hadir pengunjung, alat pengeras suara, infokus, jaringan internet berupa wifi yang disediakan untuk keperluan pengunjung.</p>
--	---	---

Tabel 4. 13 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel.

Menurut zeithaml, Berry, dan Parasuraman, terdapat sepuluh faktor yang menentukan layana jasa diantaranya

Wujud fisik yang ditampilkan, sosok gedung, ruang, fasilitas dan sarana palkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.⁴¹ Berdasarkan hasil pengamatan dan jawaban informan bahwa pasilitas pendukung cukup untuk melakukan kegiatan jasa layana perpustakaan sebagaimana telah di paparkan di atas mengenai pasilitas perpustakaan.

b. Faktor penghambat strategi manajemen jasa layana perpustakaan daerah bagi generasi 4.0 (milenial)

Setiap kegiatan pastinya memiliki kendala dalam arti hambatan atau rintangan yang dihadapi, adapun hambatan yang dihadapi oleh pihak perpustakaan sebagaimana diungkapkan dari hasil wawancara bersama pihak perpustakaan. Antoro mengatakan bahwa faktor penghambat adalah dana dan persaingan baru.⁴²

“berdasarkan yang kami alami saat ini ada beberapa penghambat, pertama anggaran yang kurang maksimal, adanya perubahan sudut pandang masyarakat yang tadinya membaca menggunakan media cetak kini mereka lebih senang membaca lewat ponselnya hal ini menimbulkan

⁴¹ Ruslan, *Manajemen Public Relations dan ...*, p.282

⁴² Nova Andriani dan Asep Kurniawan, *Pemasaran Jasa Pendidikan Pada Madrasah Aliyah Negri Insan Cendikia*, (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Institu Agama Islam Negri Syekh Nurjati Cribon: 2016, P-ISSN: 2541-21224, E-ISSN: 2541-2140), p. 96

persaingan yang ketat untuk merambah hati masyarakat kembali, dan yang terakhir pandemi covid 19. Sehingga semua aktivitas dibatasi”⁴³

Berdasarkan deskripsi di atas hambatan dalam strategi manajemen layanan untuk generasi milenial (4.0). meliputi:

1. Keterbatasan anggaran
2. Adanya perubahan sudut pandang masyarakat dan perubahan zaman segala sesuatu harus serba berbasis teknologi. Sedangkan untuk memenuhi pada basis teknologi adanya keterhambatan, faktor anggaran yang belum maksimal untuk pengadaan barang yang membantu melengkapi pelayanan.
3. Adanya wabah penyakit covid 19 yang tidak terkontrol menyebabkan seringnya perubahan manajemen pelayanan.

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Faktor Penghambat	Jenis Hambatan	Anggaran yang terbatas, perubahan sudut pandang

⁴³ Wawancara dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2021

		masyarakat dari media cetak kedia internet dan adanya pembatasan aktivitas pelayanan publik dikarenakan pandemi covid 19.
--	--	---

Tabel 4. 14 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel.

Bahwa faktor penghambat yang dialami pihak perpustakaan sesuai dengan yang dikatakan Antoro, bahwa faktor penghambat adalah dana dan persaingan baru.⁴⁴ Anggaran yang belum sesuai dengan perencanaan itu salah satu penghambati sebuah pengembangan dari permintaan pengguna jasa layanan dan yang kedua adanya pesaing baru. Adanya perubahan sudut pandang masyarakat dan perubahan zaman segala sesuatu harus serba berbasis teknologi. Sedangkan untuk memenuhi pada basis teknologi adanya keterhambatan, faktor anggaran yang belum maksimal untuk pengadaan barang yang membantu melengkapi pelayanan. Hal ini sangat diwajibkan jika pengunjung perpustakaan semakin

⁴⁴ Nova Andriani dan Asep Kurniawan, *Pemasaran Jasa Pendidikan Pada Madrasah Aliyah Negri Insan Cendikia*, (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Institu Agama Islam Negri Syekh Nurjati Cribon: 2016, P-ISSN: 2541-21224, E-ISSN: 2541-2140), p. 96

hari semakin berkurang. Apalagi mengingat bahwa perpustakaan menggunakan pelayanan berbasis digital belum begitu lama hanya baru beberapa bulan saja.

D. Deskripsi dan Analisis Temuan Dari Rumusan Masalah

Nomor Tiga

a. Upaya strategi pengelolaan perpustakaan bagi generasi milenial (4.0)

Upaya yang dilakukan perpustakaan dalam strategi pengelolaan perpustakaan kini harus melakukan perubahan yang sangat drastis. Mengingat pada sekarang ini wabah penyakit yang melanda, kini pihak perpustakaan harus berfikir keras bagaimana kebutuhan pengguna jasa layanan perpustakaan terpenuhi. Adapun langkah yang dilakukan sebagai mana hasil wawancara bersama pihak perpustakaan.

“Adapun upaya yang kami lakukan apa lagi mengingat masa pandemi covid 19 tiada lain harus kami persembahkan aplikasi yang dapat di instal di smartphone. Yaitu aplikasi IPusda Pandeglang, IPusda Pandeglang baru di tantangani nota kesepahan dengan pihak penyedia layanan Selasa 1 Desember 2020. Di mana didalamnya menyediakan berbagai ebook. Itu suatu langkah dimana perpustakaan masih bias melayain pengguna perpustakaan. Sekalipun langkah ini tidak maksimal terhadap apa yang diharapkan pengunjung. Dan aplikasi IPusda belum kami permosikan secara serius hanya melalui media sosial yang kami punya. Belum sampai promosi lewat jasa periklan mengingat

anggaran. Dan belum kami promosikan secara eksternal mengingat covid 19 yang masih meningkat di Kabupaten Pandeglang. Selama ini yang kami promosikan hanya sebatas internal saja. Hanya sebatas dilingkungan perkantoran daerah Kabupaten Pandeglang.”⁴⁵

Berdasarkan deskripsi di atas langkah dan upaya strategi manajemen jasa layanan untuk generasi milenial (4.0). Yaitu adanya perubahan strategi manajemen layanan dari pelayanan kompesional kepada pelayanan media aplikasi IPusda Pandeglang yang dapat dikendalikan lewat Smartphone. Dalam arti adanya perubahan manajemen pelayanan yang tadinya bersifat kompesional menuju pelayanan teknologi dengan menggunakan aplikasi android IPusda.

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Upaya dan Langkah Strategi	Memaksimalkan pelayananana	Adanya Memorandum of Understanding (MOU) dengan pt Woolu Aksara Maya. Kejasama ini untuk membuat

⁴⁵ Wawancara dilaksanakan tanggal 14 Januari 2021

		perpustakaan digital yang dapat diakses oleh masyarakat umum melalui Smarthpone.
--	--	--

Tabel 4. 15 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel.

Menurut zeithaml, Berry, dan Parasuraman, faktor yang menentukan layana jasa diantaranya, yaitu: *Access* Kemudahan untuk menghubungi dan dijumpai seperti lokasi, fasailitas, dan informasi produk layanan jasa mudah diakses pelanggan.⁴⁶ Berdasarkan dilihat dari hasil wawancara bahwa pihak perpustakaan sedang melakukan upaya memberi kemudahan terhadap penggunaanya melalui aplikasi Ipusda Pandeglang dan sekaligus melakukan daya saing terhadap perubahan pola piker masyarakat sang serba mudah diakses melalui ponselnya. Dengan diluncurkannya aplikasi peminjaman buku berbasis digital.

b. Analisis Media

Menurut The Organization For Ekonomic Coomperation and Development (OECD), inovasi digital bias mendekatkan banyak Negara ke kemakmuran bersinambungan. Mc Kinsey

⁴⁶ Ruslan, *Manajemen Public Relations dan ...*, p.282

mencatat inovasi teratas yang memberi dampak ekonomi paling signifikan, termasuk internet ponsel, automasi pekerjaan pengetahuan, internet berbagai hal, teknologi cloud, robotis canggih, dan pencetakan 3-D.⁴⁷ Sedangkan Saleh mengatakan untuk mengatasi ketidak pastian langkah kita dapat fokus kepada langkah-langkah evaluasi kepada kebutuhan teknologi informasi sebagai persiapan perpustakaan sebagai strategi.⁴⁸

<http://pusdapdg.blospot.co.id>

<https://dispusip.pandeglangkab.go.id>

<http://ipusdapandeglang.moco.co.id>

Twitter : @dpadpandeglang , diikuti :136
mengikuti: 1.187.⁴⁹

Instagram : dpadpandeglang Pengikut: 1,030_ Diikut
i:166.⁵⁰

Facebook : Dpad Kabupaten Pandeglang, Diikuti 339
Pengikut, Teman 653,⁵¹

Berdasarkan pengamatan dari media masa di atas respon perpustakaan sangat baik selalu update dalam berbagai kegiatan,

⁴⁷ Philip Kotler, dkk, Marketing 4.0, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019), p.41

⁴⁸ Listina Setyarini, *Perencanaan Strategi Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi, Studi kasus di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian*, (Jurnal Pustakawan Indonesia, Voleme 16 N0. 2), p. 30

⁴⁹ Diambil tanggal, 27 Agustus 2020 jam 18:00:53 WIB

⁵⁰ Diambil tanggal, 27 Agustus 2020 jam 19:00:42 WIB

⁵¹ Diambil tanggal, 28 Agustus 2020 jam 20:00:12 WIB

memberi informasi kepada masyarakat tentang keadaan dan perkembangan perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang.

Selain media masa di atas pihak perpustakaan untuk memaksimalkan pelayanan di masa pandemik covid 19 meluncurka aplikasi yang dapat diunduh di *Play Stor* dengan nama IPUSDAPANDEGLANG. Dengan alamat URL <http://ipusdapandeglang.moco.co.id/>

Aplikasi Ipusdapandeglang. Diupdate pada tanggal 23 November 2020 dan dirilis tanggal 4 Agustus 2020. Dengan jumlah download 50 download.⁵²

IPusda Pandeglang 1.0.0. Aplikasi perpustakaan digital persembaghan DISPUSIP Daerah Kabupaten Pandeglang.

IPandeglang adalah aplikasi perpustakaan digital persembaghan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang. IPandeglang merupakan aplikasi perpustakaan digital berbasis media sosial yang dilengkapi dengan eRaider untuk membaca ebook. Dengan fitur-fitur media sosial pengguna dapat terhubung dan berinteraksi dengan pengguna yang lain. Pengguna dapat memberikan rekomendasi buku yang sedang dibaca

⁵² Diambil pada tanggal, 13 Januari 2021 jam 08:00:43 WIB

pengguna, membaca ebook di IPandeglang jadi lebih menyenangkan karena dapat membaca ebook secara online maupun offline.⁵³

Berdasarkan wawancara dengan generasi milenia (4.0) pada lingkungan perkotaan Kabupaten Pandeglang ada beberapa hal yang meski menjadi pertimbangan, pada promosi perpustakaan kurang begitu maksimal terutama pada bidang digital. Bahkan ada beberapa warga masih banyak yang belum mengetahui keberadaan Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang. Hal ini, diperkuat dengan hasil wawancara dengan masyarakat generasi milenial (4.0)

“Saya tidak mengetahui perpustakaan pandeglang emang ada, saya baru dengar” Laki-laki 21 tahun.⁵⁴

“Saya pribadi pernah sih ke perpus tapi Cuma satu kali, malas. Kan sekarang tinggal buka google apa aja bisa dengan cepat terjawab”. Perempuan 22 tahun.⁵⁵

“Perpus Pandeglang saya tahu dari teman ke beradanya tapi belum sempat dan malas main kesana”. Laki-laki 21 tahun.⁵⁶

“Saya tidak tahu tuh perpus pandeglang adanya dimana lagi sekarang udah gak jaman main ke perpus.

⁵³ Diambil tanggal, 13 Januari 2021 08:30:45 WIB

⁵⁴ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 19 Agustus 2020

⁵⁵ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 20 Agustus 2020

⁵⁶ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 20 Agustus 2020

Sekarang tinggal buka internet buku apa aja ada. Gak usah repot-repot ke perpustakaan”. Laki-laki 31 tahun.⁵⁷

“Perpus pandeglang saya cuma tahu yang sering mangkal di alun-alun aja tuh. Kalu kantornya entah dimana dan kebetulan belum sempat nanya juga sih”. Perempuan 25 tahun.⁵⁸

Untuk lebih jelas, maka peneliti menjabarkan kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel:

Variabel	Indikator	Temuan Lapangan
Promosi	Memaksimalkan pelayananana	Ada beberapa temuan lapangan 1. Masyarakat tidak mengetahui keberadaan perpustakaan, 2. Masyarakat malas mengunjungi perpustakaan, 3. Masyarakat lebih memilih media internet sebagai tempat mencari informasi.

Tabel 4. 16 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel.

⁵⁷ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 20 Agustus 2020

⁵⁸ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 20 Agustus 2020

Dalam manajemen pemasaran dikatakan bahwa promosi merupakan ujung tombak bagi kegiatan bisnis suatu produk dalam rangka menjangkau pasar sasaran dan menjual produk.⁵⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat generasi milenial. Masih banyak ditemukan generasi milenial banyak yang tidak mengetahui keberadaan perpustakaan Daerah Kabupaten pandeglang. Hal ini akan mempengaruhi terhadap jumlah pengunjung dan perlu gencarnya memberikan informasi baik secara media telkomunikasi maupun media tercetak.

⁵⁹ Danang Sunyoto, *Perilaku konsumen dan Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS Center Of Academic Publishing Service, 2015), p. 151