

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Manajemen

Istilah manajemen berasal dari bahasa Prancis yaitu *management* yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Oleh karena itu, manajemen selanjutnya diartikan sebagian orang sebagai sebuah seni untuk memanfaatkan semua sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen merupakan perpaduan antara seni dan ilmu. Sebagai sebuah seni, manajemen dipandang sebagai sesuatu keindahan dalam proses mencapai tujuan melalui mekanisme kerjasama dengan orang lain. (Mathar 2014:2) Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia kata manajemen mempunyai pengertian sebagai pengetahuan tentang proses penggunaan dan pengelolaan sumber daya, manusia, modal, dan peralatan lainnya secara terpadu dan efektif untuk mencapai sasaran yang diharapkan (Podo 2013:559).

Manajemen adalah proses atau kegiatan orang-orang dalam organisasi dengan memanfaatkan sumber-sumber (juga disebut daya manusia, dana atau sumber keuangan, dan sarana atau perangkat kerja, termasuk di dalamnya metode atau teknologi material atau bahan-bahan) yang tersedia bagi tercapainya tujuan yang ditetapkan. Manajemen juga berarti keterampilan atau kemampuan untuk memperoleh suatu hasil melalui kegiatan bersama orang lain dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Dari penulis di atas, maka dapat dikatakan bahwa manajemen adalah kegiatan yang memanfaatkan sumber daya yang di miliki seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan yang melibatkan perangkat kerjanya serta sarana yang dimiliki demi tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen perpustakaan dapat diartikan sebagai upaya sebuah organisasi perpustakaan untuk mencapai tujuan yang tertuang di dalam visi dan misi organisasi melalui sebuah proses yang dilakukan secara bersama atau berkelompok. Jika mengacu kepada teori (Henry Fayol 2019:6) maka perpustakaan sebaiknya melakukan kegiatan sebagai berikut:

1 *Planning* (perencanaan)

Perencanaan adalah penentuan langkah awal yang memungkinkan suatu organisasi dapat mencapai tujuannya dan juga berhubungan dengan usaha yang dijalankan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa-masa yang akan datang dan penentuan sebuah strategi/ taktik yang tepat dalam rangka untuk mewujudkan tujuan pada suatu organisasi.

2 *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian yaitu adanya pemusatan wewenang pada level pimpinan organisasi, oleh karenanya berbagai fungsi akan tersentralisasi pada tangan pimpinan tertentu sebab dengan tegas memisahkan bidang kegiatan pimpinan (manajerial sebagai pusat wewenang) dan bidang kegiatan teknis (non manajerial).

3 *Commanding* (pengarahan)

Pengarahan adalah ditujukan untuk memberikan arahan kepada Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pegawai pada suatu organisasi atau perusahaan supaya pegawai yang bersangkutan dapat menyelesaikan tugasnya secara baik.

4 *Coordinating* (pengkoordinasian)

Koordinasi yaitu bahwa mengkoordinasi dapat berarti mengikat bersama menyatukan dan menyelaraskan seluruh kegiatan yang ada dalam rangka untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

5 *Controlling* (pengontrolan)

Pengontrolan adalah merupakan aktivitas untuk memantau, membuktikan dan memastikan bahwa semua kegiatan yang telah melewati tahapan pada fungsi manajemen sebelumnya berjalan sesuai dengan target dan juga sesuai dengan standar dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, hal tersebut pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Kotler 2002:83). Dengan demikian, jika dalam kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas.

Namun jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan dibawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas.

Dewasa ini masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang efisien responsif, dan berkualitas. (Kotler 2002:48) menyatakan bahwa kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka.

Hal tersebut berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaikbaiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Dewasa ini terjadi perubahan trend dalam hal perilaku pemustaka, sehingga diperlukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka (*user oriented*). Untuk menciptakan kepuasan pemustaka, perpustakaan harus dapat memenuhi harapan dari pemustaka tersebut. Seperti dinyatakan oleh (Tjiptono 2008:98), bahwa: Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi apa yang ia beli.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan, seperti pengalaman berbelanja dimasa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing (Tjiptono 2008:98). Dengan melihat pernyataan tersebut perpustakaan harus dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan terhadap pemustaka, sehingga perpustakaan akan mendapat opini yang baik. Kelengkapan informasi diperpustakaan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena perpustakaan juga mendapat pesaing dalam dunia penyediaan informasi oleh badan-badan informasi lainnya dan internet.

Dengan demikian untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, maka perpustakaan perlu terus mengikuti dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada pemustaka kapan saja dan dimana saja. Jika perpustakaan dapat melakukan hal tersebut maka kepuasan pemustaka akan terpenuhi, yang kemudian akan berdampak pada kualitas pelayanan perpustakaan.

Pelayanan pada dasarnya terdiri dari pengumpulan informasi dan pengolahan informasi, serta penyebaran informasi. Jadi pelayanan perpustakaan merupakan bentuk nyata dari penyebaran informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa hakikat pelayanan perpustakaan merupakan upaya atau proses penyebaran dan pendayagunaan informasi secara optimal oleh pemakai.

Berbagai kegiatan dilakukan diperpustakaan semua ditujukan bagi pemanfaatan bahan pustaka serta fasilitas lainnya yang dimiliki oleh perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan bertujuan untuk membantu pemustaka yang ada di perpustakaan atau sebaliknya perpustakaan harus melayani kebutuhan para pemustaka semaksimal mungkin, karena layanan perpustakaan baru terasa manfaatnya bila informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan suatu sub unit kerja di perpustakaan yang mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan, bimbingan, informasi dan pengarahan berikut pengadaannya agar pada pemustaka perpustakaan dapat memperoleh kesempatan dan fasilitas semaksimal mungkin untuk menelusuri dan mempelajari informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya.

Pelayanan perpustakaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan dengan melalui pelayanannya. Ada dua hal penting yang terkandung dalam pengertian ini, **pertama** buku merupakan unsur utama dari suatu layanan perpustakaan, **kedua** penyebaran informasi merupakan istilah umum untuk semua produk pelayanannya. Untuk memberikan pelayanan kepada pemakai secara maksimal maka setidaknya ada 4 (empat) unsur pelayanan yang mendukungnya, seperti berikut ini:

- a. Sarana perpustakaan yang utama adalah gedung perpustakaan. Gedung ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan mengolah bahan pustaka serta memberikan pelayanan kepada pemakai.
- b. Koleksi perpustakaan. Pemakai akan tertarik memanfaatkan perpustakaan apabila ia mengetahui bahwa di perpustakaan ia akan mendapatkan sesuatu, misalnya berupa ilmu pengetahuan, data, informasi dan hiburan

yang dapat mendukung pekerjaan atau menambah pengetahuan. Untuk merealisasikan hal tersebut, maka perpustakaan harus menyediakan koleksi yang mutakhir.

- c. Pustakawan adalah seorang yang melakukan kegiatan perpustakaan dalam usaha memberikan pelayanan kepada pemakai sesuai dengan misi yang dimilikinya. Kita ketahui bahwa maju mundurnya perpustakaan dalam usaha memberikan pelayanan tergantung dari perkembangan tingkat kemampuan, pengetahuan dan keterampilan staf perpustakaan. Staf pustakawan sangat berperan dalam usaha meningkatkan pelayanan pemustaka perpustakaan.
- d. Pemakai yang merupakan suatu masyarakat yang menjadi sasaran pendirian sebuah perpustakaan. Hampir seluruh kegiatan kepastakawanan dilandasi oleh kepentingan masyarakat pemakai yang dilayaninya. Pengadaan koleksi bahan pustaka harus memperhatikan masyarakat pemustakanya, karena masing-masing perpustakaan tentu berbeda masyarakat yang dilayaninya sehingga hal inilah yang menyebabkan mengapa sampai didirikan berbagai jenis perpustakaan. Karena koleksi yang dimiliki hendaknya ada relevansinya dengan kebutuhan pemustaka yang dilayani yang sesuai dengan tingkat pendidikan, kemampuan, tingkat pengetahuan dan latar belakang sosial ekonominya (Zohrah 2014:17).

Berdasarkan dari uraian diatas maka penulis dapat mendefinisikan bahwa Pelayanan perpustakaan merupakan ujung tombak jasa perpustakaan

karena bagian inilah pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan oleh pemustaka.

Ada 2 (dua) jenis sistem layanan yang lazim digunakan di beberapa perpustakaan yakni:

1. Sistem Pelayanan Terbuka

Adalah suatu sistem yang dijalankan dimana seorang pemustaka dapat langsung ke rak koleksi untuk mengakses atau memilih koleksi yang dibutuhkan. Keuntungan layanan ini adalah kebebasan pihak pemustaka dalam melakukan penelusuran secara langsung, biasanya dilakukan dengan tujuan agar pemustaka dapat secara bebas memilih bahan yang cocok atau dikehendaki. Sementara kelemahannya adalah dalam hal kontrol terhadap pemustaka itu sendiri ketika melakukan suatu proses penelusuran.

2. Sistem Pelayanan Tertutup

Merupakan suatu sistem yang dijalankan dimana seorang pemustaka tidak dapat langsung ke rak koleksi untuk mengakses atau memilih koleksi yang dibutuhkan. Namun, layanan ini memiliki keuntungan dari sisi kemudahan kontrol terhadap koleksi dan pemustakanya.

2.1.3 Jenis-jenis Layanan Di Perpustakaan

Sesuai dengan kategori yang telah di terapkan pada perpustakaan daerah sejumlah jenis layanan yang ada dalam perpustakaan berbeda-beda di sesuaikan dengan tingkat kondisi pustakawan dan kebutuhan para pemustaka, jenis layanan yang ada dalam sebuah perpustakaan antara lain:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan atau pengguna koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka. Adapun tugas-tugas dititik beratkan dalam layanan ini, yaitu: peminjaman, pengembalian, penagihan, sanksi, bebas pinjam atau bebas pustaka, dan statistik pengunjung.

b. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi. Bantuan tersebut berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan layanan referensi, baik yang ada dalam perpustakaan sendiri maupun perpustakaan lain, didalam maupun diluar negeri.

c. Layanan Koleksi

Layanan koleksi adalah layanan yang diberikan dalam sebuah perpustakaan untuk menyiapkan koleksi yang dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat dan bertujuan untuk didaya gunakan oleh seluruh lapisan masyarakat atau pemustaka. Dalam layanan ini koleksi terbagi atas beberapa macam yaitu koleksi umum, referensi, terbitan berseri, koleksi cadangan, koleksi digital, dan lain-lain.

d. Layanan Ruang Baca dan Tempat

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang

tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang akan tetapi mereka cukup membacanya perpustakaan, letak layanan ini sekitar layanan koleksi karena ruangan baca tidak dapat dipisahkan dari koleksi-koleksi perpustakaan dengan memberi tujuan member kemudahan kepada kepada pemustaka untuk memperoleh informasi yang diinginkan dengan mudah dan nyaman.

e. Layanan Bercerita

Layanan bercerita merupakan sebuah layanan yang disisipkan untuk suatu bercerita misalnya rapat mengenai suatu bentuk yang diadakan pada saat kita rapat, kajian, dan lain-lain.

f. Layanan Penelusuran

Informasi Layanan penelusuran informasi (temu balik informasi) merupakan layanan yang disediakan dalam sebuah perpustakaan untuk memudahkan para pemustaka dalam penelusur/mencari informasi yang diinginkan. Layanan ini di kenal sebagai layanan katalog dimana alat yang digunakan dalam penelusuran secara manual berupa kartu katalog yang saat ini telah berkembang dengan menggunakan teknologi komputer sehingga menjadi sebuah sistem penelusuran yang dikenal dengan istilah OPAC (*Online Public Accses Catalogue*).

g. Layanan perpustakaan keliling termasuk layanan berkualitas kepada masa depan masyarakat dapat bermanfaat bagi pengguna perpustakaan misalnya pakai mobil dan segala macam (Djohan 2014).

2.1.4 Standar Pelayanan Perpustakaan

a. Layanan Sirkulasi

1. Peminjaman Bahan Pustaka

- 1) Anggota dapat memilih sendiri buku yang akan di pinjam pada rak koleksi.
- 2) Anggota membawa dan menyerahkan kartu anggota dan buku yang akan dipinjam ke meja layanan peminjaman kepada petugas untuk dicatat.
- 3) Setiap anggota diperbolehkan meminjam buku maksimal 2 eksemplar
- 4) Lama waktu peminjam adalah 3 (tiga) hari kalender
- 5) Setelah dicatat dibubuhi stempel tanggal kembali buku di perbolehkan untuk dipinjam dan dibawa pulang.
- 6) Petugas menyerahkan kartu anggota kepada pustakawan.

2. Pengembalian Bahan Pustaka

- a. Anggota membawa dan menyerahkan sendiri kartu anggota dan buku yang akan dikembalikan ke meja layanan pengembalian kepada petugas untuk dicatat.
- b. Buku yang dikembalikan diberi paraf petugas/dibubuhi stempel tanggal Kembali.
- c. Pustakawan menyerahkan kartu anggota kepada anggota
- d. Anggota yang terlambat mengembalikan buku pada waktunya mendapatkan sanksi berupa penundaan waktu pinjam selama masa keterlambatannya.

3. Perpanjangan Pinjaman Bahan Pustaka

- a. Anggota membawa dan menyerahkan sendiri kartu anggota dan buku yang akan diperpanjang peminjamannya ke meja layanan pengembalian kepada petugas untuk dicatat.
- b. Setelah dicatat dan dibubuhi stempel tanggal kembalibuku diperbolehkan untuk dipinjam dan dibawa pulang.
- c. Petugas menyerahkan kartu anggota kepada anggota.
- d. Perpanjangan peminjaman bahan pustaka hanya diperbolehkan sekali.

4. Layanan Referensi/Rujukan

- a. Setiap pengunjung berhak mendapatkan layanan referensi
- b. Menuliskan pada buku layanan referensi dan/atau menanyakan informasi referensi yang dibutuhkan kepada petugas.
- c. Layanan dilakukan diruangan referensi dengan koleksi referensi atau menggunakan sumber daya perpustakaan lain.
- d. Koleksi serial hanya boleh dibaca di ruangan/area serial.

5. Layanan Koleksi Digital

1. Pengunjung dapat menelusur koleksi digital perpustakaan dengan sarana komputer perpustakaan atau sarana computer perpustakaan dari tempat lain.
2. Pengunjung disediakan katalog penelusuran online (*online public acces catalog*) koleksi digital perpustakaan.
3. Pemustaka yang kesulitan menelusuri koleksi digital dapat meminta bantuan petugas.
4. Layanan ini diberikan sesuai jam buka layanan perpustakaan daerah.

5. Layanan ruang baca adalah layanan diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang akan tetapi mereka cukup membacanya di perpustakaan, letak layanan ini sekitar layanan koleksi karena ruangan baca tidak dapat dipisahkan dari koleksi-koleksi perpustakaan dengan memberi tujuan, member kemudahan kepada pemustaka untuk memperoleh informasi yang diinginkan dengan mudah dan nyaman.

6. Layanan Multimedia

Layanan multimedia merupakan sebuah layanan yang disisipkan untuk mengakses informasi dalam bentuk lain apakah terekam, berupa file, maupun bentuk lain yang dilengkapi dengan media khusus yang dapat digunakan untuk mengakses atau membaca informasi yang terkandung dalamnya.

2.1.5 Pemustaka

Pemustaka merupakan sasaran utama diselenggarakannya sebuah perpustakaan. Karena dengan adanya kehadiran pemustaka di sebuah perpustakaan merupakan salah satu kunci keberhasilan sebuah perpustakaan. Pemustaka juga bisa dikatakan sebagai jantungnya sebuah perpustakaan selain koleksi itu sendiri.

Pemustaka merupakan sebutan untuk orang yang memanfaatkan perpustakaan. Istilah pemustaka baru digunakan setelah disahkannya UU RI No. 43 tahun 2017 “pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu

perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemustaka merupakan orang, maupun kelompok orang yang menggunakan fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan. Perpustakaan dapat dikatakan berhasil mencapai tujuannya jika terdapat pemustaka yang memanfaatkan fasilitas dan layanan yang ada. Semakin banyak pemustaka yang memanfaatkan semakin dapat dikatakan perpustakaan tersebut maju dan berkembang.

Di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi seperti saat ini, sentuhan pribadi antara tenaga perpustakaan dengan pemustaka semakin berkurang. Pemanfaatan komputer dan internet berperan dalam meregangkan hubungan tersebut. Bisa jadi layanan semakin cepat, namun kepuasan pemustaka tidak dengan serta merta dapat dipenuhi.

Pemustaka yang puas akan layanan yang didapat dari sebuah perpustakaan merupakan asset yang berharga bagi setiap perpustakaan. Mereka akan menjadi pemustaka yang loyal dan akan terus datang ke perpustakaan walaupun tidak meminjam koleksi. Mereka itulah yang diharapkan sehingga jasa, koleksi serta fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Layanan perpustakaan merupakan modal awal untuk menarik minat para pemustaka untuk mau berkunjung ke perpustakaan. Tugas tersebut memang tidaklah mudah, sebab masyarakat baru mau mengunjungi perpustakaan jika:

1. Tahu arti dan manfaat dari perpustakaan
2. Mereka membutuhkan sesuatu di perpustakaan (informasi)
3. Tertarik dengan perpustakaan
4. Merasa senang dengan perpustakaan
5. Dilayani dengan baik.

Untuk sampai kepada kondisi yang demikian, maka pihak perpustakaan (pustakawan) sebuah perpustakaan harus bisa melayani keinginan dan kebutuhan para pemustakanya dengan baik serta sepenuh hati. Karena layanan perpustakaan yang baik merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja dari sebuah perpustakaan. Jika layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka memuaskan, maka mengisyaratkan kinerja baiknya dan jika sebaliknya, apabila layanan yang diberikan belum memuaskan maka perpustakaan mempunyai kualitas layanan yang kurang baik. Karena jika fokus layanannya bagus maka perpustakaan tersebut akan lebih banyak yang mengunjungi perpustakaan.

Pemustaka merupakan orang, sekelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas atau layanan suatu perpustakaan (Lasa 2009:237). Pemustaka dalam hal ini merupakan salah satu pilar pokok dari sebuah perpustakaan selain koleksi dan pelayanan itu sendiri. Setelah Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan disahkan, diterbitkan istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut undang-undang nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah Pengguna Perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas

layanan perpustakaan. Sementara itu, (Suwarno 2009: 80) menurutnya *user* adalah pengguna (pemustaka) yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka) maupun fasilitas lainnya.

Ada berbagai macam jenis user atau pemustaka, diantaranya yaitu mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat pada umumnya, tergantung dari jenis perpustakaan yang ada. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang terbuka untuk umum, tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, ras, usia, pandangan politik dan pekerjaan.

2.1.5 Analisis

Pengertian analisis dalam Kamus Bahasa Indonesia (1990:32) penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya dimana penguraian suatu suatu pokok atau berbagai bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti secara keseluruhan.

The Liang Gie (1989:26) mengemukakan pengertian analisis sebagai berikut: Analisis adalah segenap rangkaian perubahan pikiran menelaah sesuatu secara mendalam terutama mempelajari bagian-bagian dari suatu kebulatan untuk mengetahui ciri-ciri masing-masing bagian, hubungannya satu sama lain dan peranannya dalam keseluruhan yang bulat itu. Dibiidang administrasi analisis yang dilakukan itu tergolong dalam pengertian *logical analysis* (analisis dengan pikiran menurut logika) untuk dibedakan dengan analisis dalam ilmu alam atau kimia (*physycal atau chemical analysis*).

Jadi penulis menarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian,

hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat.

2.2 Kerangka Konsep

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa inggris, management, berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.

G.R. Terry mendefinisikan manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Ridwan mendefinisikan manajemen adalah proses merencanakan mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan untuk menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Kusnawan, 2009: 7). Dengan kata lain, melalui manajemen yang baik, suatu pekerjaan dapat dilalui dengan efektif dan efisien. Efektif bermakna sebagai kemampuan untuk menentukan tujuan yang memadai (melakukan hal yang tepat). Sedangkan efisien bermakna untuk meminimalkan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi (melakukan dengan tepat).

2.3 Konsep Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2006:43), kualitas oleh banyak pakar diartikan dalam satu fase, diantaranya W. E Deming menyebut kualitas merupakan perbaikan berkesinambungan (*continuos improvement*), Joseph M. Juran menyebut kualitas sebagai cocok untuk digunakan (*fit use for*), Philip

Crosby mengartikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Kaoru Ishikawa, mengartikan dalam bentuk kalimat yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan. Selanjutnya, JW Cortado menyebut kualitas dalam satu frase, yaitu saat kejujuran (*the moment of truth*), atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Pencapaian kepuasan tersebut dituntut adanya kualitas pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima dapat diberikan kepada masyarakat apabila telah memenuhi beberapa indikator dari pelayanan itu sendiri.

Indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons, W.H. & M. J. Fitzsimmons. (2001) terdiri dari:

1. *Reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
 2. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
 3. *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
 4. *Assurance*, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
 5. *Empathy*, ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Fitzsimmons dalam (Sinambela 2006:7)
- Indikator-indikator pelayanan publik tersebut selain dapat menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik, juga dapat menciptakan suasana

pola interaksi yang baik antara masyarakat dengan birokrat yang dapat dilihat dari adanya tingkat perhatian terhadap etika dan moral dari birokrat untuk memberikan pelayanan.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik secara konvensional maupun yang lebih strategis oleh (Sinambela 2006:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007:135), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik.

Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection*

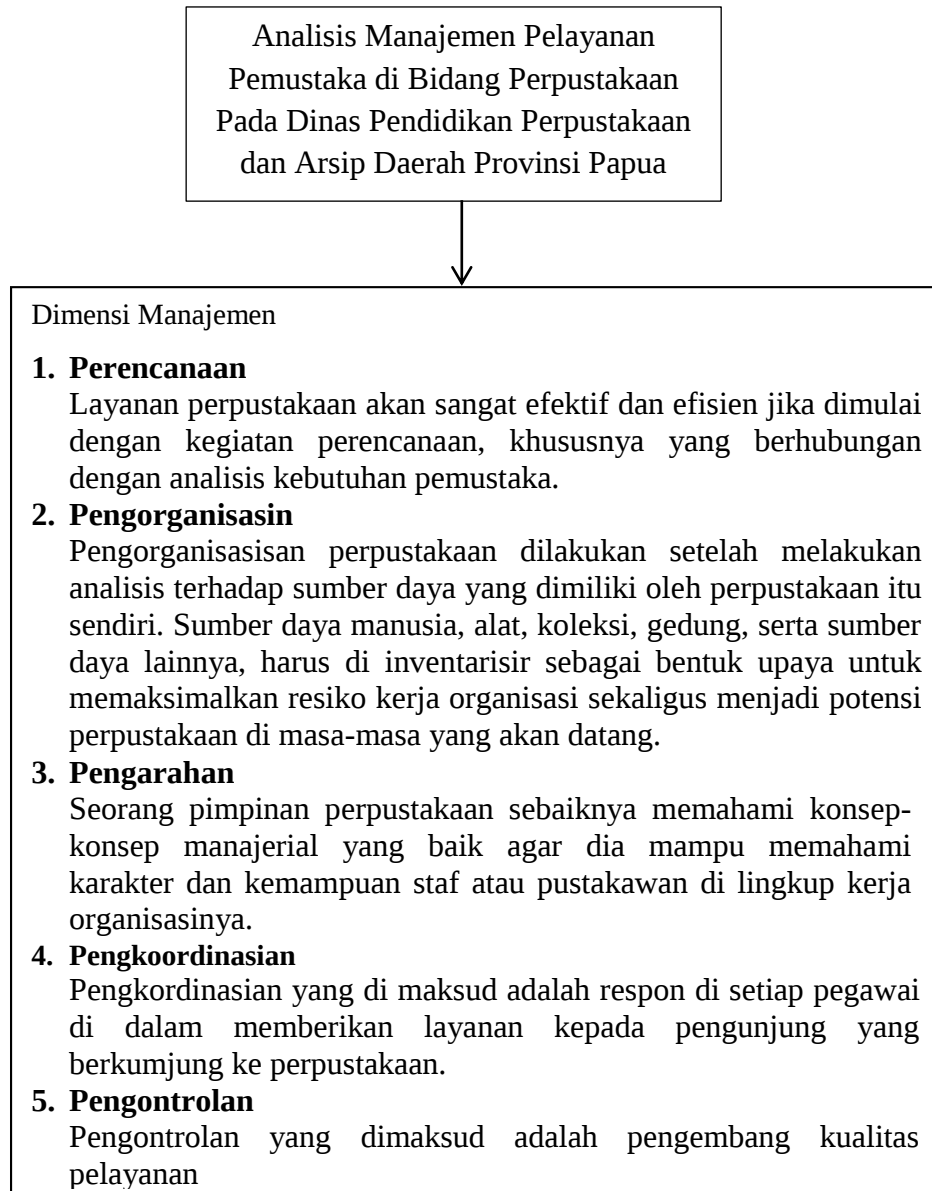
function). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan (Osborne dan Gaebler 2000: 45).

2.4 Kerangka Pikir

Adapun skema alur dalam kerangka pikir dalam penelitian ini dapat terlihat dalam bagan berikut ini.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Sumber: Henry Fayol (2019:6)

Pembahasan:

Dari gambar diatas dapat dianalisis bahwa Manajemen adalah kegiatan yang memanfaatkan sumber daya yang di miliki seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan Manajemen yaitu Planing, organizing, comanding, coordating, dan controlling yang melibatkan perangkat kerjanya serta sarana yang dimiliki demi tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan

1 *Planning* (perencanaan)

Perencanaan merupakan langkah awal dalam merumuskan segala hal. Beberapa orang bahkan menyebut bahwa perencanaan adalah input yang akan sangat mempengaruhi proses dan output sebuah kegiatan. Layanan perpustakaan akan sangat efektif dan efisien jika dimulai dengan kegiatan perencanaan, khususnya yang berhubungan dengan analisis kebutuhan pemustaka.

2 *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian perpustakaan dilakukan setelah melakukan analisis terhadap sumber daya yang dimiliki oleh perpustakaan itu sendiri. Sumber daya manusia, alat, koleksi, gedung, serta sumber daya lainnya, harus di inventarisir sebagai bentuk upaya untuk memaksimalkan resiko kerja organisasi sekaligus menjadi potensi perpustakaan di masa-masa yang akan datang.

3 *Commanding* (pengarahan)

Seorang pimpinan perpustakaan sebaiknya memahami konsep-konsep manajerial yang baik agar dia mampu memahami karakter dan

kemampuan staf atau pustakawan di lingkup kerja organisasinya. Bakat kemampuan seseorang pimpinan sangat berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas kerja organisasi. Selain itu seorang pimpinan perpustakaan bukan hanya dituntut untuk pintar dalam hal teori dan persoalan teknis perpustakaan, namun dia juga dituntut untuk menjadi cerdas dengan berbagai strategi kepemimpinan yang bersifat improvisasi demi untuk meningkatkan akselerasi kerja dalam organisasi yang dipimpinnya.

4 *Coordinating* (pengkoordinasian)

Koordinasi antar bagian dalam sebuah organisasi sangat ditentukan oleh struktur organisasi. Kapabilitas sebuah organisasi dapat diukur secara kasat mata melalui struktur organisasinya. Perpustakaan yang memiliki struktur organisasi yang baik akan secara mudah dipahami oleh masyarakat pada umum sebagai organisasi yang sehat dan kapabel. Sebaliknya struktur organisasi yang dibuat seadanya akan memunculkan persepsi negatif terhadap kinerja organisasi itu sendiri.

5 *Controlling* (pengontrolan)

Kontrol terhadap kinerja organisasi dapat dilakukan secara internal maupun eksternal dengan cara melibatkan pihak luar untuk menjadi pengontrol independen. Kontrol eksternal memiliki kelebihan dalam hal objektivitas penilaiannya.