

## UPAYA DINAS PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH KOTA MALANG DALAM MENINGKATKAN PENGAWASAN PELAYANAN

Agung Suprojo<sup>1</sup>, Ignatius Adiwidjaja<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang  
Ignatius.adiwidjaja@yahoo.co.id

### *Abstract*

*In the midst of the current development of globalization, the role of education makes something very important. Education is the main pillar so that the civilization of a nation can change. Therefore education has now become a basic need that must be reached by everyone in order to be able to answer the challenges of life in the current global era. To get a good education, people will do a variety of ways so that what they aspire to can be realized. One of them is through library development. Because in the library of various sources of information we can get, besides that there are also many other benefits that we can get through the library.*

*The public library is held with the aim of serving the general public, from children to adults. Basically library services are the provision of library materials to the public appropriately and accurately, in accordance with the needs of users of library services. Therefore, the activity of providing services is the spearhead in library services. Services in public libraries there are various many items of service, but in this study, researchers are more likely to certain items such as; Loan Procedure, Collection of Fines, Monitoring of Reservoir Books, Loan Repayment Period. The purpose of this study is to find out and analyze the efforts of the Malang City Public Library Office in Improving Service Supervision. The theory used in this research is Service Theory which is oriented to the needs of users as a measure of success, Hartono (2016: 181). Therefore, library services are oriented towards user satisfaction.*

*The results showed that the efforts made by the Public Library of Malang were good. This can be seen from the interview with the librarians who are carrying out administrative transactions in borrowing books "that all service activities are already using a collection security system, namely a gate detector system, and a surveillance system through CCTV. The addition of OPAC (Online Public Access Catalog) as a medium for searching books quickly, and there is room for special needs for mothers who are breastfeeding. There is also a service using a mobile car that serves visits to various places".*

*Keywords: Service Supervision*

### 1. PENDAHULUAN

Bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional. Bahwa sebagai salah satu upaya untuk memajukan kebudayaan nasional,

perpustakaan merupakan wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa, bahwa dalam rangka meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa, perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi yang berupa karya tulis, karya cetak, dan / atau karya rekam.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, bagian kedua Pasal 22 tentang Perpustakaan Umum yaitu: (1) Perpustakaan umum diselenggarakan oleh Pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah

kabupaten / kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat. (2) Pemerintah provinsi dan juga pemerintah kabupaten / kota menyelenggarakan perpustakaan umum daerah yang koleksinya mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat. (3) Perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten / kota, kecamatan, dan juga desa / kelurahan mengembangkan sistem layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. (4) Masyarakat juga dapat menyelenggarakan perpustakaan umum untuk memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat. (5) Pemerintah, pemerintah provinsi, dan kabupaten / kota melaksanakan layanan perpustakaan keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Oleh karena itu, di perpustakaan umum diselenggarakan berbagai jenis layanan, mulai dari layanan anak, layanan remaja sampai layanan dewasa. Termasuk perpustakaan umum adalah perpustakaan provinsi, perpustakaan ibu kota kabupaten, perpustakaan kotamadya, perpustakaan kecamatan bahkan sampai perpustakaan umum desa. Tujuan dan fungsi perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan sumber informasi yang tepat dan murah, membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang dimilikinya, dan sebagai pusat budaya bagi masyarakat disekitarnya. Hartono,(2016:33).

Penyelenggaraan perpustakaan bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya perpustakaan diharapkan masyarakat secara lambat laun memiliki kesenangan membaca yang merupakan alat yang fundamental untuk belajar dan menambah ilmu pengetahuan.

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, yang sebelumnya merupakan sebuah SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) berbentuk Kantor, pada tanggal 1 Januari 2017 berubah struktur menjadi Dinas. Yaitu, sejak

diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Dengan berubahnya struktur ini menjadi lebih besar, secara otomatis status perpustakaan juga naik menjadi Dinas Tipe B, yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan bidang kearsipan.

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, memasuki fase baru dalam keikutsertaannya pada kompetisi yang digelar Kementerian PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara) bertajuk Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Kompetisi ini diikuti oleh berbagai instansi pemerintahan se-Indonesia yang secara langsung adalah pelayanan publik. Dalam seleksi awal, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 20 tahun 2017, secara resmi menetapkan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dengan Layanan Pojok Braille, masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017.

Sejalan dengan terus meningkatnya kunjungan masyarakat ke Perpustakaan terutama di saat *weekend* atau akhir pekan, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang berusaha meningkatkan pelayanan. Terhitung sejak tanggal 1 Februari 2017, khusus layanan di hari Sabtu dan Minggu, mengalami perubahan. Bila sebelumnya Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dibuka sejak pukul 09.00 WIB pagi dan ditutup pukul 16.00 WIB, maka kini jam layanan diperpanjang. Layanan di Sabtu dan Minggu ditutup pada pukul 20.00 WIB malam. Dengan penambahan jam layanan ini, akan semakin meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat Kota Malang khususnya, dan Malang Raya pada umumnya.

Pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen telah lama diterapkan, baik di instansi pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan disiplin kerja. Disamping itu, pengawasan juga dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai. Masalah disiplin merupakan suatu yang perlu di tegakkan dalam suatu instansi. Pengawasan dan disiplin mempunyai kaitan, yang tidak dapat dipisahkan. Pengawasan merupakan suatu usaha yang sistematis untuk mengamati dan memantau berbagai fungsi, aktivitas dan kegiatan yang terjadi dalam organisasi sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Sedangkan disiplin kerja ialah

sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, disiplin merupakan suatu akibat dari pengawasan. Perpustakaan dalam usahanya mencapai tujuan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna, pimpinan menerapkan suatu pengawasan terhadap disiplin pegawai. Jika pengawasan tidak dilaksanakan dengan baik dan benar dapat mengakibatkan fungsi pelayanan informasi di perpustakaan tidak dapat berjalan seperti yang direncanakan.

Dengan meningkatnya pengawasan pelayanan di perpustakaan kegiatan layanan menjadi ujung tombak, hal ini dapat dilihat dari aktifitas layanan pada sirkulasi dan arus keluar masuk baik pustakawan, masyarakat maupun referensi atau koleksi buku-buku di perpustakaan, disinilah orang akan berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman. Untuk memperlancar bagian sirkulasi, perlu kiranya dibuatkan buku petunjuk yang memuat keterangan-keterangan seperti: (1) peraturan penggunaan bahan pustaka, (2) apa yang boleh dan tidak boleh dipinjam, (3) kebijakan mengenai tengang waktu, denda, penggantian buku-buku yang hilang atau rusak, (4) keterangan mengenai jam buka perpustakaan, (5) keterangan mengenai tanda-tanda pada bahan pustaka, (6) dan keterangan lain yang dianggap perlu untuk diketahui petugas bagian sirkulasi, petugas bagian lain, atau para pembaca perpustakaan. Hartono, (2016:188).

Adapun masalah yang terjadi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sampai saat ini masih terjadi kehilangan buku atau tidak dikembalikan tanpa alasan yang jelas. Namun untuk penarikan denda keterlambatan pengembalian buku ditetapkan 500 rupiah perhari, tetapi jika pengembalian buku melewati batas waktu yang sudah ditentukan, misalkan sampai berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun hanya membayar denda 15.000 rupiah saja. Hal ini karena mengingat buku-buku yang sampai saat ini belum dikembalikan, dendanya sudah semakin bertambah dan peminjam tidak bisa atau takut membayar denda akhirnya menghilang tanpa alasan yang jelas. Dalam

penelitian ini ada beberapa teori yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis Upaya Dinas Perpustakaan Umum Daerah Kota Malang Dalam Meningkatkan Pengawasan Pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Pengawasan sebagai Fungsi Manajemen Perpustakaan.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang turut mendorong tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Tindakan atau kegiatan yang telah direncanakan dalam pelaksanaannya perlu adanya suatu pengawasan. Ini penting dilakukan agar perencanaan yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan baik. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling akhir dalam urutan fungsi manajemen. Akan tetapi pengawasan tidak kalah pentingnya dengan fungsi manajemen yang lain. Fungsi ini erat kaitannya dengan perencanaan. Suatu pengawasan yang baik tidak akan terlaksana tanpa adanya rencana dan petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan suatu kegiatan yang sangat penting agar pekerjaan maupun tugas yang dibebankan kepada aparat pelaksana terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan.

Menurut Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia, pengawasan adalah berupa penilikan dan penjagaan. Pengawasan dimaksudkan sebagai upaya yang sistematis untuk mengamati dan memantau apakah berbagai fungsi, aktivitas dan kegiatan yang terjadi dalam organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya atau tidak.

Menurut Sondang P Siagian yang menyatakan pengawasan adalah suatu proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Sujamto pengawasan adalah segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan, apakah sesuai dengan semestinya atau tidak.

Pengertian pengawasan tersebut menekankan pada suatu proses pengawasan berjalansistematis sesuai dengan tahap-tahap yang telah ditentukan. Kegiatan layanan

perpustakaan merupakan inti dari seluruh kegiatan di perpustakaan. Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan. Layanan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan pustaka secara tepat, akurat, dan cepat untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai. Tujuan perpustakaan memberikan layanan kepada masyarakat agar bahan pustaka yang telah dihimpun dan diolah sebaik-baiknya dapat dimanfaatkan oleh pembaca. Layanan perpustakaan berfungsi mendekatkan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan dan diminatinya. Perpustakaan sebagai lembaga publik berperan dalam mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan mendistribusikan informasi kepada masyarakat sudah selayaknya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sudah menjadi tugas utama perpustakaan ialah melayani pembaca dari kebutuhan informasi yang diperlukan. Pada dasarnya perpustakaan sebagai pusat informasi, edukasi, rekreasi, pelestarian, dan deposit bahkan sebagai pusat riset.

Pelayanan merupakan kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan. Tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani masyarakat yang akan meminjam buku-buku perpustakaan, melayani masyarakat yang akan mengembalikan buku-buku yang telah di pinjam dan membuat statistik pengunjung.

Ibrahim Bafadal, (2011:125). Tugas dan fungsi perpustakaan sangat tergantung pada jenis perpustakaan, apakah perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah atau perpustakaan universitas. Sementara layanan kepada masyarakat tidak memandang ras, umur, jenis kelamin dan dasar pendidikan menuntut variasi koleksi perpustakaan sangat luas sekali. Ini dimaksudkan agar layanan perpustakaan dapat memberikan kepuasan kepada pemakainya. Pada dasarnya layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka secara cuma-cuma kepada masyarakat dengan tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan.

Pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pemakai sebagai tolok ukur keberhasilan. Oleh karena itu, layanan perpustakaan berorientasi kepada kepuasan pengguna. Hartono (2016:181). Pelayanan

sirkulasi merupakan kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan. Tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani masyarakat yang akan meminjam buku-buku perpustakaan, melayani masyarakat yang akan mengembalikan buku-buku yang telah di pinjam dan membuat statistik pengunjung. Ibrahim Bafadal, (2011:125).

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan uraian secara deskriptif sehubungan dengan fenomena yang ada di lokasi penelitian. Metode ini dianggap tepat karena mampu menemukan pola hubungan yang bersifat inetrktif (Sugiyono, 2011). Unit analisis dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Perpustakaan Bapak Suwarjana, SE., MM, Kepala Bidang Layanan dan Pengembangan Perpustakaan, Supriadi, SE, Pustakawan, Yunita Rahmadevi, S.Si Pustakawan, dan Staf Layanan Dan Pengembangan, Moch. Wahyudi. Pengembangan Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Untuk pengumpulan data peneliti menggunakan tiga cara :

- 1) Observasi, yakni peneliti mendatangi lokasi untuk melihat aktifitas dari seluruh staf perpustakaan dan aktifitas para pengunjung atau pemustaka selma masa waktu aktif sejak pukul 08.00-20.00 termasuk berapa banyak pengguna atau pengunjung dalam sehari, juga menjadi pengamatan peneliti.
- 2) Wawancara, disini peneliti berdialog dan mewawancarai informan yaitu staf di Dinas Perpustakaan, Pustakawan serta Pemustaka untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan pengawasan pe-layanan.
- 3) Dokumentasi, peneliti mendokumentasikan seluruh aktifitas di Dinas Perpustakaan kota Malang agar menjadi bahan kajian bagi peneliti sehingga bisa mengetahui kecocokan atau tidaknya antara apa yang se-nyatanya dilihat oleh peneliti dengan data yang akan diambil dari hasil dokumentasi itu sendiri sebagai bahan laporan dan pertanggung jawaban. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Kemudian dianalisis menggunakan tahapan : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dalam Sugiyono, (2014:246).

### 3. PEMBAHASAN

Perpustakaan dalam usahanya mencapai tujuan secara efektif dan efisien dan meningkatkan layanan kepada pemustaka, maka penerapan pengawasan terhadap para pustakawan dan pegawai merupakan langkah strategis dalam meningkatkan pelayanan. Jika pengawasan tidak dilaksanakan dengan baik dan benar dapat mengakibatkan fungsi pelayanan informasi di perpustakaan tidak dapat berjalan seperti yang direncanakan. Efektivitas pelaksanaan tugas pustakawan di perpustakaan sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengawasan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kedisiplinan pustakawan sehingga produktivitasnya meningkat dalam melayani para pemustaka atau masyarakat.

Ada beberapa yang sudah diterapkan di Dinas Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang diantaranya :

1. Pengawasan terhadap Pelayanan OPAC (*Online Public Acces Catalogue*) sebagai media pencarian buku secara cepat serta dapat dimanfaatkan sebagai media interaksi antara pemustaka dengan pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang terkait dengan pelayanan kepublikan. Layanan ini didesain sedemikian rupa sehingga selain menghemat ruang juga memudahkan pemustaka dalam menelusur koleksi.
2. Pengawasan Penambahan fasilitas kursi baca lesehan yang nyaman, kuat dan warna yang menarik. Memberikan kenyamanan bagi pembaca dalam kegiatan membaca, diskusi atau browsing internet.
3. Pengawasan fasilitas ruang dan koleksi bagi masyarakat berkebutuhan khusus terutama tuna netra.
4. Penyediaan fasilitas ibu menyusui dan ruang ibu hamil untuk memberikan rasa nyaman, privasi dan keleluasaan dalam memberikan ASI kepada anaknya ketika berkunjung di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Bersasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti pada bagian Kepala Dinas Perpustakaan Umum Kota Malang, Kepala Bidang Layanan dan

Pengembangan Perpustakaan, Pustakawan, dan Staf Layanan Dan Pengembangan, maka diketahui ada beberapa komponen yang harus diperhatikan sehingga memerlukan pengawasan pelayanan terhadap pemustaka bisa secara optimal, antara lain ;

#### 1. Prosedur Pelayanan Peminjaman.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, Tata cara peminjaman buku di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang menggunakan sistem terbuka. Artinya bahwa peminjam atau pemustaka mencari sendiri buku yang akan dipinjam. Kemudian, langsung mengajukan ke loket peminjaman, dengan menyerahkan buku yang akan dipinjam, dengan KTA untuk dicatat seperlunya kemudian petugas men-scan KTA dengan berkode reader. Petugas memberikan buku, kartu anggota dan slip bukti transaksi peminjaman kepada peminjam Peminjam buku harus menjadi anggota, dan apabila belum terdaftar sebagai anggota atau belum memiliki kartu anggota maka tidak diizinkan untuk bisa meminjam buku di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

Adapun langkah-langkah kerja peminjaman atau prosedur peminjaman buku meliputi :

- a. Peminjam mencari sendiri buku yang akan dipinjam
- b. Menyerahkan kepada petugas, bahan pustaka yang dipinjam dan kartu anggota (KTA)
- c. Petugas men-scan buku dan kartu anggota dengan barcode reader
- d. Petugas memberikan buku, kartu anggota dan slip bukti transaksi peminjaman kepada peminjam

Saat ini, untuk mengamankan koleksi dan menghindari hilangnya bahan pustaka Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah menggunakan sistem *detecktor gate*. Artinya bahwa adanya sistem pengamanan untuk mendukung otomatis perpustakaan. Pada setiap buku sudah dipasang alat atau sensor pengamanan buku. Sehingga, apabila pengguna atau peminjam buku tidak disiplin atau tidak melakukan prosedur peminjaman dengan benar, dalam arti tidak melalui bagian peminjaman / tidak dipinjam tapi langsung di bawah keluar, maka alarm yang terpasang pada *detector gate* dengan sendirinya akan berbunyi. Selain

menggunakan sistem *detector gate*, ada juga sistem pengawasan melalui CCTV yang langsung dimonitor oleh petugas.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti juga menunjukkan hal yang sama, seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa tata cara peminjaman buku dan pengembalian buku menggunakan sistem terbuka. Sehingga pada prosedur atau langkah-langkah peminjaman, peminjam atau pemustaka diperbolehkan mencari sendiri buku-buku yang dibutuhkan, kemudian di bawa ke bagian sirkulasi untuk di scan atau juga dicatat seperlunya. sistem pengamanan juga seperti yang sudah dijelaskan di atas menggunakan sistem *detector gate* dan juga dipasang kamera pengawas yang langsung dimonitor oleh petugas.

Adapun Pengawasan yang dilakukan dalam meningkatkan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dibagi kedalam tujuh jenis kegiatan, sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan Peminjaman
2. Pemungutan Denda
3. Pengawasan Buku-Buku Tandon
4. Jangka Waktu Pengembalian Peminjaman

## 2. Pemungutan Denda

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti, batas waktu yang diberikan dalam peminjaman buku di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah satu minggu atau tujuh hari. Bisa diperpanjang satu kali, dalam hitungan satu minggu lagi. Prosedur perpanjangan pinjaman :

1. Sampaikan dengan jelas kepada petugas untuk memperpanjang buku yang akan diperpanjang.
2. Menyerahkan kepada petugas, bahan pustaka yang akan diperpanjang serta menyerahkan kartu anggota (KTA) asli.
3. Petugas men-*scan* buku dan kartu anggota dengan barkode reader.
4. Petugas memberikan kartu anggota (KTA) dan bukti transaksi peminjaman kepada peminjam.

Buku buku yang terlambat dari batas waktu peminjaman dikenai denda. Besarnya denda 500 rupiah per hari. Denda tidak memandang peminjam buku, baik itu dosen, pemimpin lembaga, maupun seorang bawahan.

Adapun tujuan dari penarikan denda salah satunya hanya untuk mendisiplinkan pemustaka. Artinya bahwa, adanya denda pemustaka tertib supaya tidak terlambat dari batas waktu yang telah ditentukan. Karena, apabila tidak dikenai denda peminjam buku dengan seandainya mengembalikan buku kapan saja dia mau.

Berdasarkan hasil observasi peneliti masih ada peminjam buku yang mengembalikan buku tidak sesuai dengan batas waktu peminjaman. Sehingga dikenai denda sehari 500 rupiah per hari per buku. Prosedur pengembalian buku meliputi :

1. Menyerahkan kepada petugas, bahan pustaka yang akan dikembalikan dan menyerahkan kartu anggota atau struk peminjaman
2. Petugas men-*scan* buku dan kartu anggota dengan *barcode reader*
3. Petugas memberikan kartu anggota (KTA) dan bukti transaksi pengembalian kepada peminjam
4. Apabila terlambat mengembalikan pinjaman maka pemustaka dikenakan denda keterlambatan pengembalian buku Rp. 500,00 (lima ratus rupiah) per hari per 1 (satu) buku sesuai peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2015 tentang pelayanan perpustakaan pasal 12.

Tujuan dari denda seperti yang sudah dijelaskan di atas hanya untuk menertibkan pemustaka, sehingga tidak boleh terlambat mengembalikan buku yang sudah dipinjam tersebut.

## 3. Pengawasan Buku-buku Tandon

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bahwa proses pengawasan buku-buku tandon yaitu ditempatkan pada tempat khusus, dan tidak disajikan pada umum. Buku- buku tandon hanya bisa dibaca di tempat, dan tidak bisa dipinjam. Buku tandon merupakan buku yang koleksinya terbatas sehingga harus ditandonkan. Koleksi yang termasuk buku-buku tandon yaitu: Undang-undang, Ensiklopedi, Jurnal, Kamus dan lain-lain. Koleksi tandon hanya menyediakan informasi sebagian, dan hanya bisa dibaca di tempat, tidak bisa dipinjam untuk dibawa pulang. Koleksi tandon juga merupakan koleksi referensi. Hal ini didukung dengan hasil observasi bahwa koleksi referensi atau tandon bukan hanya undang-undang, ensiklopedi,

jurnal dan kamus melainkan ada beberapa lagi diantaranya adalah direktori, Almanak, Boografi, buku statistic, sumber geografi, buku tahunan, buku petunjuk, dan buku pegangan. Fungsi utama layanan referensi atau tandon salah satunya adalah fungsi informasi. Fungsi ini memberikan jawaban atas kebutuhan pemakai akan informasi, agar jawaban diberikan secara tepat, seorang petugas layanan referensi harus mengetahui latar belakang pemakai.

#### 4. Prosedur Pengembalian

1. Menyerahkan kepada petugas, bahan pustaka yang akan dikembalikan dan menyerahkan kartu anggota atau struk peminjaman.
2. Petugas men-*scan* buku dan kartu anggota dengan *barcode reader*
3. Petugas memberikan kartu anggota (KTA) dan bukti transaksi pengembalian kepada peminjam
4. Apabila terlambat mengembalikan pinjaman maka pemustaka dikenakan denda keterlambatan pengembalian buku Rp. 500,00 (lima ratus rupiah) per hari per 1 (satu) buku sesuai Peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pelayanan Perpustakaan Pasal 12

#### 5. Pengawasan Sebagai Peningkatan Disiplin Pustakawan

Pengawasan merupakan salah satu wahana peningkatan disiplin pelayanan perpustakaan. Sebagai pelayanan, maka pengawasan merupakan langkah yang dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara program yang dicanangkan dengan realisasi kegiatan. Terealisasinya sebuah program sangat bergantung kepada pelaksana program itu sendiri. Dalam lingkungan perpustakaan, pustakawan merupakan ujung tombak pelaksana kegiatan layanan perpustakaan.

Dalam hubungannya dengan disiplin, tingginya disiplin kerja pustakawan dan pegawai perpustakaan tentunya tidak terlepas dari pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung yang meliputi, pemantauan, pemeriksaan, dan penilaian terhadap hasil kerja.

Kajian di atas telah dikatakan bahwa pengawasan dan disiplin mempunyai kaitan yang sangat erat dan tidak dapat dipisahkan satu

sama lain. Pengawasan merupakan suatu usaha yang sistematis untuk mengamati dan memantau berbagai fungsi, aktivitas dan kegiatan yang terjadi dalam pengelolaan perpustakaan sehingga sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Disisi lain, disiplin kerja ialah sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, disiplin merupakan suatu akibat dari pengawasan yang dijalankan oleh pimpinan demi mencapai tujuan program yang telah direncanakan.

Perpustakaan dalam usahanya mencapai tujuan secara efektif dan efisien dan meningkatkan layanan kepada pemustaka, penerapan pengawasan terhadap para pustakawan dan pegawai merupakan langkah strategis dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai. Jika pengawasan tidak dilaksanakan dengan baik dan benar dapat mengakibatkan fungsi pelayanan informasi di perpustakaan tidak dapat berjalan seperti yang direncanakan. Efektivitas pelaksanaan tugas pustakawan di perpustakaan sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengawasan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kedisiplinan pustakawan sehingga produktivitasnya meningkat dalam melayani para pemustaka.

#### Jenis-Jenis Pengawasan

##### a. Pengawasan dapat dibagi dalam beberapa jenis berdasarkan subjek dan lingkungan pengawasan yang meliputi :

1. Pengawasan ekstern, pengawasan ini dilakukan oleh unit / aparat pengawasan yang berada di luar organisasi yang diawasi.
2. Pengawasan Intern, pengawasan ini dilakukan oleh unit organisasi yang diawasi.

##### b. Berdasarkan tempat pengawasan :

1. Pengawasan dari jauh (*Sur Piece*), pengawasan ini sifatnya tidak langsung, pengawasan ini dilakukan melalui dokumen /

laporan yang diterima.

2. Pengawasan dari dekat (*Sun Piece*), pengawasan ini dapat langsung dilaksanakan oleh pimpinan perusahaan / instansi atau pribadi yang diberi wewenang untuk melakukan pengawasan.

**c. Berdasarkan waktu, Pengawasan ini terdiri :**

1. Pengawasan preventif, pengawasan ini dilakukan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan sebelum pekerjaan ini dilakukan.
2. Pengawasan refrensif, pengawasan ini dilakukan setelah pekerjaan selesai dilakukan untuk membandingkan hasil pekerjaan yang diperoleh dengan perencanaan yang dibuat.

**Metode Pengawasan**

Dalam melakukan pengawasan dikenal beberapa metode yang dapat dilakukan seperti berikut :

- a. Metode inspeksi, yaitu pengawasan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan pada tempat pelaksanaan kegiatan.
- b. Metode kompratif, yaitu pengawasan yang dilakukan dengan membandingkan perencanaan yang dibuat dengan realisasi.
- c. Metode verifikasi, pengawasan yang dilakukan dengan mengadakan pemeriksaan terhadap laporan yang dibuat.
- d. Metode investigasi, yaitu pengawasan yang dilakukan dengan mengadakan penyelidikan guna mengungkapkan fakta-fakta yang sesungguhnya terjadi.

Selanjutnya dalam pendapat lain dinyatakan metode pengawasan itu ada 5 pokok pekerjaan yang harus dilakukan yakni :

- a. Pengontrolan birokratis ; Adalah pengawasan yang menggunakan wewenang hirarkis untuk mempengaruhi perilaku karyawan dengan memberi penghargaan atau hukuman atas kepatuhan dan ketidak patuhan pada kebijakan, peraturan dan prosedur organisasi.
- b. Pengontrol Objektif. Menggunakan pengukuran hasil observasi tentang perilaku atau keluarga karyawan untuk menilai prestasi dan mempengaruhi perilaku karyawan.
- c. Pengontrol Normatif. Pedoman perilaku dan keputusan karyawan yang secara luas membagikan nilai-nilai dan keyakinan

organisasi.

- d. Pengontrol Konsetif. Pedoman perilaku dan keputusan karyawan melalui keyakinan nilai-nilai kelompok kerja yang didorong oleh budaya organisasi yang kuat dan muncul saat perusahaan memberikan otonomi kepada kelompok kerja untuk bertanggung jawab penuh dalam menyelesaikan tugas.
- e. Pengontrolan Diri. (Manajemen Diri) Sistem pengontrol dimana manajer dan karyawan mengontrol perilaku mereka sendiri dengan menetapkan tujuan mereka sendiri, memonitor kemajuan mereka sendiri dan memberi penghargaan sendiri atas pencapaian tujuan. Salah satu faktor yang menentukan berhasil tidaknya suatu pemerintahan maupun organisasi tergantung kepada kecakapan dan keahlian pemimpin dalam menjalankan fungsinya dalam lingkungan kerja. Dengan demikian, pimpinan dalam menjalankan tugas pengawasan harus mengerti dan mengetahui tujuan dari pengawasan itu sendiri. Ada (6) enam sifat utama yang harus dimiliki oleh seseorang untuk menuju suksesnya suatu pengawasan, yaitu :
  1. Kecermatan (*Thoroughness*)
  2. Keadilan (*Fairness*)
  3. Daya Usaha (*Initiative*)
  4. Kegairahan (*Enthusiasm*)
  5. Pengendalian Perasaan (*Emotional Control*)
  6. Kebijaksanaan (*Policy*)

Dari keenam sifat tersebut dapat kita simpulkan bahwa pengawasan merupakan suatu langkah untuk mengetahui kemampuan dan hasil kerja karyawan / pegawai. Dengan pengawasan, pihak pimpinan akan mengetahui karyawan sudah bekerja dengan baik sesuai dengan kedudukan dan fungsinya masing-masing atau belum.

**Fungsi Pengawasan**

Pengawasan merupakan instrumen yang paling penting dalam fungsi manajemen yang harus dilaksanakan dalam setiap operasional organisasi di mana pengawasan sebagai alat untuk menjamin terwujudnya perencanaan yang telah ditetapkan. Fungsi pengawasan merupakan tahap dari sistem manajerial yang menjaga agar organisasi tetap berada dalam batasbatas yang

diizinkan, dengan rencana menyediakan kerangka kerja untuk tahap pengawasan dan proses manajerial. Pengawasan terkait dengan fungsi perencanaan. Suatu pengawasan yang baik tidak akan terlaksana tanpa adanya rencana dan petunjuk pelaksanaan yang telah dibuat.

” Fungsi pengawasan dalam manajemen adalah upaya sistematis dalam menetapkan standar kerja dan berbagai tujuan yang direncanakan, mendisain sistem informasi umpan balik, membandingkan antara kinerja yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan tingkat signifikan dari setiap penyimpangan tersebut dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya perusahaan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan ”.

Perencanaan merupakan fungsi awal dari proses manajemen dan fungsi akhir untuk mencapai tujuan. Dalam artian, perencanaan membutuhkan pihak pengawasan untuk mencapai keseimbangan yang tepat dalam bidang pekerjaan. Pengawasan mencakup kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan yang dilakukan sesuai dengan rencana. Pelaksanaan kegiatan dievaluasi dan penyimpangan diperbaiki supaya tujuan dapat dicapai dengan baik. Salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian dan sekaligus bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapainya tujuan yang telah digariskan semula.

Dari uraian pendapat tersebut dapat kita lihat bahwa pengawasan itu menerapkan adanya umpan balik bagi pengawasan. Pengawasan yang menyediakan informasi penting, prestasi masa lalu dan sekarang untuk mempengaruhi kegiatan atau sasaran ke depan. Agar pengawasan dapat mendatangkan hasil yang optimal, manajemen dalam suatu organisasi harus mengetahui ciri-ciri tersebut dan dilaksanakan dalam pelaksanaan kegiatan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan landasan teori yang ada serta analisis yang dilakukan oleh peneliti terhadap hasil penelitian, maka peneliti dapat

menyimpulkan bahwa Peningkatan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah baik. Hal ini dapat diketahui dari beberapa pernyataan para pemustaka melalui wawancara dengan para pemustaka yang sedang melakukan transaksi administrasi peminjaman buku “bahwa keseluruhan aktivitas pelayanan sudah menggunakan system pengamanan koleksi yaitu sistem detector gate, dan sistem pengawasan melalui CCTV. Penambahan OPAC (*Online Public Acces Catalogue*) sebagai media pencarian buku secara cepat, serta adanya ruang untuk kebutuhan khusus bagi ibu-ibu yang sedang menyusui untuk memberikan rasa nyaman, privasi dan keleluasaan dalam memberikan ASI kepada anaknya ketika berkunjung di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, serta ada juga layanan menggunakan mobil keliling untuk melayani beberapa wilayah / tempat yang dikunjungi oleh pustakawan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Adolph Matz, Cost Accounting Planning dan Control, Edisi Kedelapan. Terjemahan Alfonso Sirait dan Wibowo, Jakarta : Erlangga, 1992.
- Bafadal, Ibrahim. 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Cetakan Kedelapan). Jakarta : Bumi Aksara.
- Chuck Williams, Manajemen, Buku I, Jakarta: Selemba Empat, 2001.
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Menuju Perpustakaan Modern*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- J. Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Cetakan ke-22) Bandung : Alfabeta.

#### Jurnal :

- Aprilianita, Herlina. 2013. Manajemen Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muria Kudus. *Artikel Jurnal*, hlm. 6-7, (online),

<http://www.e-jurnal.com/2017/03/manajemen-pelayanan-sirkulasi.html>.

Kristanto, Adhi. 2011. *Perencanaan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan (Studi pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*. Magister thesis, Universitas Brawijaya.

**Perundang-undangan :**

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor7 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Bagian Kedua Pasal 22 tentang Perpustakaan Umum. <http://perpustakaan.malangkota.go.id/staf.php>. 05 januari.Perpustakaan, 2017.