

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Bidang Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau**



OLEH :

**RAVA JOTI
NPM : 167110442**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Miik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Rava Joti
NPM : 167110442
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan subbab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang komprehensif.

Pekanbaru, 17 November 2021

Menyetujui

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Ketua

Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Pembimbing

Hendry Andry, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Rava Joti
NPM : 167110442
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah oleh karena itu tim penguji ujian konfrehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 18 Maret 2022

Ketua



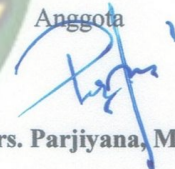
Hendry Andry, S.Sos., M.Si

Sekretaris



Andri Kurniawan, B.PM., M.Si

Anggota



Drs. Parjiyana, M.Si

Mengetahui,

Wakil Dekan 1



Indra Safri, S.Sos., M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 1599/UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :
- Nama : Rava Joti
N P M : 167110442
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru
- Struktur Tim :
1. Hendry Andry, S.Sos., M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji
 2. Andri Kurniawan, B.PM., M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
 3. Drs. Parjiyana, M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
 4. Lolita Vianda, S.Sos, M.Pd Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 08 Desember 2021
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si
NPK. 080102337

- Tembusan Disampaikan Kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR
 2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
 3. Yth. Ketua Prodi
 4. Arsip -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1599/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 08 Desember 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 09 Desember 2021 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Rava Joti
NPM : 167110442
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru

Nilai Ujian : Angka : " 87 " ; Huruf : " A "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si	Ketua	1. 
2.	Andri Kumiawan, B.PM., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Parjiyana, M.Si	Anggota	3. 
4.	Loliita Vianda, S.Sos, M.Pd	Notulen	4. 

Pekanbaru, 09 Desember 2021
An. Dekan,

Indra Safri, S.Sos, M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rava Joti
NPM : 167110442
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan di nilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat di sahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 18 Maret 2022

An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua

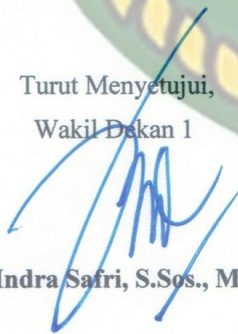


Hendry Andry, S.Sos., M.Si



Andri Kurniawan, B.PM., M.Si

Turut Menyetujui,
Wakil Dekan 1



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Publik

Ketua,



Lilis Surnani, S.Sos., M.Si

...

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampungkan Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru”**. Yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Sholawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu dalam Lembaga Pendidikan yang beliau pimpin.

2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan dukungan serta kesempatan kepada penulis menimba Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang beliau pimpin.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Hendry Andry, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, arahan, dan bimbingan dengan sabar. Meluangkan waktunya, tenaga dan fikiran serta selalu memotivasi penulis sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah mendidik serta mengajar kepada penulis selama ini.
6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan dan para karyawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang telah membantu dalam proses penelitian dan telah memberikan informasi serta data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
8. Teruntuk Kedua orang tua saya Ayahanda tercinta Oyong dan Ibunda tercinta Elva Susanti terimakasih telah memberikan dukungan, dan selalu

mensupport, memberikan motivasi kepada penulis agar terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Adikku Tersayang Yudi Aldian, S.Ak dan Fahri Atallah Syaputra terimakasih atas kasih sayang dan cinta, masukan serta motivasi dan rela menemani penulis panas-panasan untuk pergi penelitian.
10. Terimakasih penulis ucapkan kepada uwak tercinta Asmiwati, Oma Raja Muda Sarfini, S.Sos, Oma Usu Raja Asmida , Bundaku Farida S.Pd, Tante ku tercinta Anggie Anggraini Pawesti, SE serta seluruh keluarga besar yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang mendorong penulis sehingga penulis sampai ke jenjang perkuliahan, dan selalu memberikan Do'a, motivasi dan dukungan yang tulus penuh dengan cinta disaat penulis sedang bersedih dan mengalami kesulitan selama kuliah dan disaat menyelesaikan skripsi.
11. Terimakasih untuk Herman Azhar SH, Paramita, M.Ad, Rima Rohmiati, SH orang-orang yang sangat berarti bagi penulis, yang sudah memberikan semangat, dan ikhlas membantu penulis dikala penulis sedang mengalami kesulitan dan menghibur penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016, terkhusus kelas AP (B dan D) yang sangat membantu dalam meberikan motivasi dan dukungan penuh terhadap penulis, semoga pertemanan kita tak pernah padam.

Penulis bermohon kepada yang Maha Kuasa semoga segala bentuk bantuan, ilmu, dan motivasi semua pihak hingga terselesaikannya penyusunan

Skripsi ini menjadi amal ibadah yang baik dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Amin.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan suatu manfaat bagi penulis maupun pembaca sekalian, Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb ...

Pekanbaru, 22 Desember 2021

Penulis

RAVA JOTI
NPM 167110442

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
BERITA ACARA	iv
SURAT KEPUTUSAN TIM PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	26
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	27
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	28
A. Studi Kepustakaan	28
1. Konsep Administrasi	28
2. Konsep Organisasi	32
3. Konsep Manajemen	34
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	36
5. Konsep Kinerja	39
6. Konsep Kinerja Pegawai	43
7. Konsep Pelayanan Publik	44
8. Konsep Perpustakaan Keliling	46
B. Kerangka Pikir	47
C. Konsep Operasional	49
D. Operasional Variabel	52
E. Teknik Pengukuran	54
BAB III METODE PENELITIAN	67
A. Tipe Penelitian	67
B. Lokasi Penelitian	68
C. Populasi dan Sampel	68
D. Teknik Penarikan Sampel	69

E. Jenis dan Sumber Data	70
F. Teknik Pengumpulan Data	71
G. Teknik Analisis Data	72
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	73
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	74
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	74
B. Keadaan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru	74
C. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru	84
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	94
A. Identitas Responden	94
1. Jenis Kelamin	94
2. Pendidikan Responden	96
3. Tingkat Umur	97
B. Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru	99
1. Produktivitas	100
2. Kualitas Layanan	110
3. Responsivitas	116
4. Responsibilitas	122
5. Akuntabilitas	130
C. Rekapitulasi Dari Hasil Penelitian	139
D. Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Pegawai	143
BAB VI PENUTUP	145
A. Kesimpulan	145
B. Saran	148
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN	153
DOKUMENTASI	177

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabe I.1 Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru	7
Tabel I.2 Daftar Nama ASN Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru	8
Tabel I.3 Jumlah Pegawai Masing-Masing Bidang di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru	11
Tavel I.4 Jumlah Pegawai Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru	17
Tabel I.5 Rencana Program, Kegiatan, dan Pendanaan Indikatif Bidang Pengelolaan, Pelestarian dan Layanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru Tahun 2020-2022	21
Tabel I.6 Jumlah Sarana dan Prasarana Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan	22
Tabel I.7 Jumlah Koleksi Buku Layanan Perpustakaan Keliling	23
Tabel I.8 Jumlah Pengunjung Mobil Perpustakaan Keliling di RTH Pekanbaru Tahun 2020	25
Tabel II.1 Operasional Variabel Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru	52
Tabel III.1 Jumlah Populasi Dan Sampel	69
Tabel III.2 Jumlah Populasi Dan Sampel	69
Tabel III.3 Jadwal Dan Waktu Kegiatan Penelitian	73
Tabel IV.1 Sumber Daya ASN dan THL Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru	83
Tabel V.1 Distribusi Jumlah Responden Pegawai DISPUSIP Di Seksi Layanan Dan Otomasi Perpustakaan Menurut Jenis Kelamin	95
Tabel V.2 Distribusi Jumlah Responden Masyarakat (Anggota Aktif Perpustakaan Keliling) Menurut Jenis Kelamin	95

Tabel V.3	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Pegawai Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan DISPUSIP Kota Pekanbaru	96
Tabel V.4	Distribusi Responden Masyarakat Menurut Tingkat Pendidikan	97
Tabel V.5	Distribusi Responden Pegawai Atau Petugas DISPUSIP Di Seksi Layanan Dan Otomasi Perpustakaan Berdasarkan Umur	98
Tabel V.6	Distribusi Responden Masyarakat Kota Pekanbaru Berdasarkan Umur.....	99
Tabel V.7	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Produktivitas.....	101
Tabel V.8	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Produktivitas.....	103
Tabel V.9	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kualitas Layanan.....	109
Tabel V.10	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kualitas Layanan.....	111
Tabel V.11	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Responsivitas.....	116
Tabel V.12	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Responsivitas.....	118
Tabel V.13	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Responsibilitas	122
Tabel V.14	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Responsibilitas	124
Tabel V.15	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Akuntabilitas	131
Tabel V.16	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Akuntabilitas	133
Tabel V.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru	140
Tabel V.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar II.1 Kerangka pikir penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru	48
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.....	84



PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rava Joti
NPM : 167110442
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 November 2021


METERAI TEMPEL
FC2AUX246104551
Rava Joti

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Rava Joti

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penghambat Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan keliling. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah 1. Kurangnya armada mobil perpustakaan keliling sehingga akses pemberian layanan perpustakaan belum merata kepada semua lapisan masyarakat Kota Pekanbaru, dan juga kurangnya jumlah petugas yang memberikan layanan serta petugas yang memiliki skill dan kemampuan, petugas belum mampu berfikir dan bertindak inovatif sehingga masyarakat kurang tertarik untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling, 2. Terbatasnya Fasilitas penunjang seperti koleksi buku, meja, dan kursi sehingga belum memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang berkunjung untuk membaca buku, 3. Pegawai atau petugas kurang konsisten dalam menerapkan aturan sistem shelving sehingga proses temu kembali bahan bacaan menjadi susah dan lambat. Konsep teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep kinerja pegawai oleh Agus Dwiyanto meliputi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling belum maksimal. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai DISPUSIP Kota Pekanbaru yaitu sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang memiliki skill dan kemampuan yang sangat minim, pegawai atau petugas kurang konsisten dalam melaksanakan tugasnya. Adapun saran adalah 1. Melakukan penambahan armada, buku, meja dan kursi sehingga tujuan program layanan perpustakaan keliling yaitu untuk meningkatkan budaya membaca masyarakat dapat tercapai secara efektif dan efisien, 2. Merekrut pegawai yang memiliki latar belakang ilmu perpustakaan agar SDM tersebut dapat memberikan pelayanan lebih optimal 3. Meningkatkan pengawasan terhadap kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai; Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

**PERFORMANCE ANALYSIS OF LIBRARY AND CIVIL SERVICES
IN THE CITY OF PEKANBARU**

ABSTRACT

Rava Joti

This study aims to determine the inhibiting factors for the performance of Pekanbaru City Library and Archives Service employees in carrying out mobile library services. The problems in this study are 1. The lack of a mobile library car fleet so that access to library services is not evenly distributed to all levels of Pekanbaru City society, and also the lack of a number of officers who provide services and officers who have skills and abilities, officers have not been able to think and act innovatively. so that people are less interested in using mobile library services, 2. Limited supporting facilities such as collections of books, tables, and chairs so that it does not provide comfort for people who visit to read books, 3. Employees or officers are less consistent in applying the rules of the shelving system so that the meeting process Returning reading material becomes difficult and slow. The theoretical concept used in this research is the concept of employee performance by Agus Dwiyanto including productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This research uses descriptive quantitative method. Data obtained through observation, questionnaires, interviews, and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that the Performance of Library and Archive Service Employees in Mobile Library Services has not been maximized. The factors that affect the performance of the Pekanbaru City DISPUSIP employees are facilities and infrastructure, human resources who have very minimal skills and abilities, employees or officers are less consistent in carrying out their duties. The suggestions are 1. Increase the fleet, books, tables and chairs so that the purpose of the mobile library service program is to improve the reading culture of the community can be achieved effectively and efficiently, 2. Recruit employees who have a background in library science so that these human resources can provide better services optimally 3. Increasing supervision of employee discipline in carrying out their duties.

Keywords: *Employee Performance; City Library and Archives Service Pekanbaru*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tujuan Negara Republik Indonesia yaitu kesejahteraan umum. Sesuai yang tercantum didalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia IV, yaitu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk mewujudkan tujuan negara Indonesia maka tersusunlah kemerdekaan Indonesia dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945, susunan kemerdekaan tersebut merupakan dasar peraturan Indonesia, yang terkandung didalamnya tentang pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Adapun wewenang yang berlandaskan pada desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan yang diserahkan/dilimpahkan pemerintah, kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, dan juga berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kota Pekanbaru lebih akrab dengan budaya mendengar dibandingkan budaya membaca. Dari hasil survei yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru kepada masyarakat pada 12 Kecamatan di Kota Pekanbaru tahun 2018 hanya 27,2 skala likert yang berarti minat baca masyarakat kota Pekanbaru sangat buruk. Padahal untuk menjadi masyarakat yang maju dan beradab memerlukan kecerdasan yang luar biasa dan itu bisa didapatkan dari kebiasaan membaca.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan keterbatasan minat dan budaya baca rendah yaitu:

- Keterbatasan akses informasi dari perpustakaan disebabkan beberapa hal seperti: kurangnya sosialisasi dan pemasyarakatan, publikasi melalui brosur, lokasi perpustakaan kurang strategis, dan terbatasnya kegiatan perpustakaan diketahui/diikuti oleh masyarakat serta tingkat kesibukan kelompok masyarakat yang merupakan pemustaka atau konsumen perpustakaan.
- Tingkat pendidikan masyarakat masih berada dibawah standar.
- Kondisi sosial ekonominya pada umumnya kurang menguntungkan, sehingga perhatian untuk membeli atau memiliki buku masih dianggap kurang. Jadi kebiasaan membaca dirumah juga terbatas atau bahkan jarang membaca sehingga minat untuk keperpustakaan untuk membaca berkurang.
- Layanan perpustakaan pada masyarakat belum merata, untuk memperoleh layanan tersebut masyarakat harus aktif mengunjungi perpustakaan.
- Apresiasi dan respon masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru atau disingkat dengan DISPUSIP Kota Pekanbaru hadir sebagai salah satu wujud keseriusan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam melaksanakan amanat Undang-undang untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Keberadaan Dinas Perpustakaan

dan Kearsipan Kota Pekanbaru diharapkan dapat membantu program Pemerintah Kota Pekanbaru khususnya dan Indonesia umumnya melalui bidang pendidikan luar sekolah bagi seluruh lapisan masyarakat dengan informasi dan koleksi serta layanan yang disediakan. Selain itu keberadaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru juga diharapkan dapat menjadi patner yang baik bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan informasi serta menumbuh kembangkan minat baca masyarakat yang memiliki budaya baca serta kaya akan informasi dan ilmu pengetahuan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam usahanya turut mencerdaskan bangsa tidak hanya terbatas pada masyarakat di sekitar lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru saja, tetapi juga masyarakat yang berada diluar jangkauan layanan yaitu masyarakat yang berada di daerah-daerah terpencil. Usaha ini dimaksudkan agar masyarakat diluar jangkauan layanan juga mendapatkan informasi sebagai penambahan ilmu pengetahuan mereka, karena dengan adanya sumber pengetahuan dan informasi yang memadai akan menjadikan kemajuan dalam suatu masyarakat.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 22 ayat 5 menyatakan bahwa: “Pemerintah, Pemerintah Provinsi atau Kabupaten/Kota melaksanakan Layanan Perpustakaan Keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap”.

Untuk itu upaya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna perpustakaan yaitu dengan mengadakan program layanan perpustakaan keliling. Perpustakaan

keliling sebagai perpanjangan tangan dari perpustakaan umum yang diberikan langsung dengan menjemput bola artinya, layanan diberikan langsung kepada masyarakat secara berkeliling (mobile) dengan membawa bahan pustaka seperti: buku, koran, majalah dan bahan pustaka lainnya, mendatangi tempat pemukiman penduduk, sekolah, dan tempat-tempat strategis lainnya yang berlokasi jauh dari perpustakaan kota Pekanbaru atas permintaan dari masyarakat itu sendiri yang membutuhkan pelayanan informasi dan pengetahuan dengan cepat, efektif dan efisien. Layanan ini dilaksanakan dengan jadwal dan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan bekerjasama dengan tempat-tempat yang akan dikunjungi.

Tujuan dari layanan perpustakaan keliling yaitu untuk mendekatkan pelayanan informasi dan pengetahuan serta sebagai sarana sosialisasi untuk menarik minat baca masyarakat terutama yang tinggal di daerah pinggiran yang jauh dari perpustakaan kota sehingga dapat membaca dengan bahan pustaka yang disediakan agar masyarakat mengetahui lebih jauh mengenai perpustakaan kota dan mau memanfaatkannya tanpa susah payah dalam artian masyarakat mendapatkan pelayanan perpustakaan secara praktis.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru salah satunya adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru, yang merupakan salah satu dinas yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mewujudkan visi Kota Pekanbaru periode 2017-2022 yaitu mewujudkan Pekanbaru Smart City Madani.

Smart City merupakan sebuah konsep yang membantu pemerintah untuk memberikan akselerasi dalam pelayanan publik dan konsep ini akan membantu pelayanan publik menjadi lebih murah dan lebih tepat kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Adapun konsep *Smart City Madani* memiliki enam pilar dalam pelaksanaannya yaitu *Smart Governance* (tata kelola pemerintah yang pintar), *Smart People* (penduduk yang pintar), *Smart Economy* (ekonomi yang pintar), *Smart Environment* (lingkungan yang pintar), dan *Smart Mobility* (mobilitas yang pintar).

Dari enam pilar yang ada dalam konsep tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mengambil peran sebagai penyokong pilar smart people dan smart government dengan visi wujudkan smart city madani melalui gemar membaca dan sadar tertip arsip.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Kedudukan:

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Perpustakaan dan Kearsipan.
2. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretatis Daerah.
3. Kepala Dinas diangkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Sekretariat Dinas dipimpin oleh Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
5. Bidang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

6. Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang bertanggung jawab kepada Sekretaris Dinas.
7. Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
8. Jumlah dan jenis jabatan fungsional akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Adapun susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Kelompok Jabatan Fungsional
- c. Sekretaris,
 - Subbagian Umum
 - Subbagian Keuangan
- d. Bidang Pengolahan, Pelestarian dan Layanan Perpustakaan;
 - Seksi Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan
 - Seksi Alih Media dan Pelestarian Koleksi Perpustakaan
 - **Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan**
- e. Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca;
 - Seksi Pembinaan Perpustakaan
 - Seksi Pengembangan Perpustakaan dan Kerjasama
 - Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca
- f. Bidang Kearsipan;
 - Seksi Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan
 - Seksi Pengelolaan Arsip
 - Seksi Layanan dan Teknologi Informasi Kearsipan
- g. Unit Pelaksana Teknis

Adapun Visi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru adalah:

“Mewujudkan Pekanbaru Cerdas Melalui Gemar Membaca dan Sadar Tertib Arsip”.

Sedangkan Misi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru adalah: *“Meningkatkan Kualitas Perpustakaan Umum Serta Mencerdaskan*

Masyarakat Kota Pekanbaru Melalui Pengembangan, Pembinaan, Pelayanan dan Informasi”.

Untuk mewujudkan peran dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru maka dibutuhkan peran serta seluruh pegawai yang mampu menunjukkan kualitas Sumber Daya Manusia, dan mampu bekerja dan berkinerja tinggi. Sehingga, seluruh pegawai bisa memaksimalkan kinerja dalam menjalankan fungsi dan tugasnya.

Arti penting dari kualitas pegawai ialah organisasi mengedepankan kualitas tenaga kerja yang dimiliki baik mencakup kemampuan (skill), pengetahuan (knowledge), pendidikan dan pengalaman untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

Dalam melaksanakan tugas tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru memiliki sumber daya manusia yang berasal dari ASN (Aparatur Sipil Negeri) dan Tenaga Harian Lepas (THL) sebagaimana digambarkan pada tabel berikut:

Tabel I.1: Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

No.	Tingkat Pendidikan	Sumber Daya Manusia		Jumlah
		ASN	THL	
1.	Sarjana Strata 2 (S-2)	10	-	10
2.	Sarjana Strata 1 (S-1)	29	23	52
3.	Diploma 3	2	2	4
4.	SLTA/Sederajat	2	29	31
Jumlah		43	54	97

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Dengan jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, maka masing-masing pegawai tersebut dibagikan kedalam bidang-bidang yang ada untuk menjalankan tugas dan fungsinya sesuai kewenangan yang telah ditetapkan.

Tabel I.2: Daftar Nama ASN Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

NO.	NAMA	JABATAN	PANGKAT/GOL
1	2	3	4
1.	Ir.Hj. Nelfiyonna, M.Si	Kepala Dinas	PembinaUtama Muda/IV.c
2.	Nofrita Deli, S.Pd, M.S.i	Sekretaris Dinas	Pembina Tk. I/IV.b
3.	H. T. Said Ismail. S.AP	Kasubag Umum	Penata Tk. I/III.d
4.	Muhammad Fadli, SE	Kasubag Keuangan	Penata/III.c
5.	Hendra Afriadi, SH, M.Si	Kabid Pembinaan, Pengembangan, Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca	Pembina/IV.a
6.	Indah Rasuta, S.IP	Kasi Pembinaan Perpustakaan	Penata/III.c
7.	Budi Afriyanti, S.Pd	Kasi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca	Penata/III.c
8.	Abrori, DS, S.IP	Kasi Pengembangan Perpustakaan dan Kerjasama	Penata/III.c
9.	Hj. Risna Sari Dewi, S.Pi	Kabid Pengelolaan, Pelestarian, dan Layanan Perpustakaan	Pembina/IV.a
10.	Juli Akbar, ST	Kasi Alih Media dan Pelestarian Koleksi Perpustakaan	Penata Tk. I/III.d
11.	Edi Amin Jafar, S.Sn	Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan	Penata/III.c
12.	Ummulia Salmi, SE, MM	Kasi Pengembangan Koleksi dan Pengelolaan Bahan Perpustakaan	Penata/III.c

13.	Nurfasary, S.Pd	Kabid Kearsipan	Penata Tk. I/III.d
14.	Zulbadri, ST	Kasi Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan	Penata Tk. I/III.d
15.	Yusmaizar, SE	Kasi Pengelolaan Arsip	Penata/III.c
16.	Jamaluddin, SE	Kasi Layanan dan Teknologi Informasi Kearsipan	Penata/III.c
17.	Hermita, SP., M.Si	Arsiparis Madya- Seksi Pembinaan dan Pengawasan	Pembina Tk. I/IV.b
18.	M. Zainuddin, S.Sos	Arsiparis Muda- Seksi Pembinaan dan Pengawasan	Penata Tk. I/III.d
19.	Sri Utami, S.Sos	Arsiparis Muda- Seksi Pengelolaan Arsip	Penata Tk. I/III.d
20.	Dwi Wendayaningsih, SE	Arsiparis Muda- Seksi Pengelolaan Arsip	Penata Tk. I/III.d
21.	Marhanis, S. Kom	Arsiparis Muda- Seksi Layanan dan Teknologi Informasi Kearsipan	Penata/III.c
22.	Sutri, SH., M.IP	Arsiparis Pertama- Seksi Layanan dan Teknologi Informasi Kearsipan	Penata Muda/III.a
23.	Imelda Lusianova, A.Md	Arsiparis Mahir- Seksi Pengelolaan Arsip	Pengatur Tk. I/II.d
24.	Syarifah Aini, ST	Arsiparis Muda- Seksi Layanan dan Teknologi Informasi Kearsipan	Penata Tk. I/III.d
25.	Reni Prasetyawati, S.Pi., M.Si	Pustakawan Madya-Sub Bagian Pengelolaan, Pelestarian, dan Layanan Perpustakaan	Pembina/IV.a
26.	Syahyarwan Zam, SE., M.Si	Pustakawan Madya-Sub Bagian Pembinaan, Pengembangan, Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca	Pembina/IV.a
27.	H. Ahyar, S.Kom.,S.IP., M.Kom	Pustakawan Madya- Sub Bagian Pengelolaan,	Pembina/IV.a

		Pelestarian, dan Layanan Perpustakaan	
28.	Hj. Inderiyeni, S.IP	Pustakawan Muda- Sub Bagian Pengelolaan, Pelestarian, dan Layanan Perpustakaan	Penata/III.c
29.	Dini Maryani Maha, S.Sos	Pustakawan Muda-Sub Bagian Pembinaan, Pengembangan, Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca	Penata/III.c
30.	Dedi Prima Mitra, S.Si	Pustakawan Muda- Sub Bagian Pengelolaan, Pelestarian, dan Layanan Perpustakaan	Penata/III.c
31.	Yeyen Anggraeni, ST	Pustakawan Muda-Sub Bagian Pembinaan, Pengembangan, Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca	Penata Tk. I/III.d
32.	Indah Hayati, S. AK, M.Si	Analisis Tata Usaha-Sub Bagian Umum	Penata Tk. I/III.d
33.	Yennita, S.STP, M.Si	Penyuluh Kearsipan-Seksi Pembinaan dan Pengawasan	Pembina/IV.a
34.	Drs. Raja Firdaus	Penyuluh Kearsipan-Seksi Pengelolaan Arsip	Pembina/IV.a
35.	Ely Marni	Pengelola Kearsipan-Seksi Pengelolaan Arsip	Pembina/IV.a
36.	Dra. Hj. Kamalasia Rio Nita, M.Pd	Penyuluh Perpustakaan-Seksi Pengembangan kebudayaan kegemaran membaca	Pembina/IV.a
37.	Syaifur Rahman, SH	Pengelola Keuangan-Sub Bagian Keuangan	Penata Tk. I/III.d
38.	Handri Zakia, S.Sos	Pengelola Tata Pelaksana- Seksi Pengelolaan Arsip	Penata/III.c

39.	Sandra Bahar, S.Sos	Pengawas Perpustakaan- Seksi Pembinaan Perpustakaan	Penata Muda Tk. I/III.b
40.	Herawaty Anwar, A.Md	Pengelola Pemanfaatan Milik Daerah	Penata Muda Tk. I/III.b
41.	Agus Salim	Pengadministrasi Umum- Sub Bagian Umum	Penata Muda/III.a
42.	Rosmiwati, S.AP	Bendahara Pengeluaran- Sub Bagian Keuangan	Penata Muda/III.a
43.	Hj.Nurliati, SH	Penyuluh Perpustakaan- Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca	Penata Tk. I/III.d

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah ASN yang bertugas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru adalah 43 orang, dimana keseluruhan pegawai merupakan bagian dari Sumber Daya Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. Sebab kinerja pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan keberhasilan dari kinerja pegawai dapat menentukan keberhasilan kinerja dari organisasi tersebut.

Tabel I.3: Jumlah Pegawai Masing-Masing Bidang di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

No	Struktur Organisasi	Sumber Daya Manusia		Jumlah
		ASN	THL	
1.	Kepala Dinas	1	-	1
2.	Sekretariat	6	8	14
3.	Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca	10	13	23
4.	Bidang Pengolahan, Pelestarian.	11	15	26

	Dan Layanan Perpustakaan			
5.	Bidang Kearsipan	15	8	23
6.	Security	-	6	6
7.	Cleaning Service	-	4	4
	Jumlah	43	54	97

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa komposisi pegawai yang bekerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru terdiri dari 43 Pegawai Negeri Sipil Negara (ASN). Mengingat besarnya ruang lingkup urusan perpustakaan dan kearsipan yang menjadi tanggung jawabnya, maka dengan jumlah SDM yang ada tersebut diyakini tidak akan mampu melaksanakan operasional fungsional dengan optimal. Untuk mengantisipasi kekurangan SDM tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menggunakan 54 orang Tenaga Harian Lepas (THL).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menjelaskan bahwa pegawai ASN terdiri atas PNS dan PPPK. Pegawai Negeri Sipil yang disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Jabatan ASN terdiri atas:

- a. Jabatan Administrasi
- b. Jabatan Fungsional
- c. Jabatan Pimpinan Tinggi

Sedangkan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Setiap Instansi Pemerintah wajib menyusun kebutuhan jumlah dan jenis jabatan PPPK berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja, penyusunan kebutuhan jumlah PPPK dilakukan untuk jangka waktu 5 (lima) tahun yang diperinci per 1 (satu) tahun berdasarkan prioritas kebutuhan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka kreditnya, dalam peraturan Menteri ini menjelaskan bahwa Jabatan Fungsional Pustakawan adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan.

Pegawai di DISPUSIP Kota Pekanbaru memiliki dua golongan pegawai yaitu fungsional pustakawan dan pegawai biasa. Fungsional pustakawan adalah pegawai negeri sipil (ASN) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan, berkedudukan sebagai pelaksana teknis di bidang kepastakawanan. Tugas pokok pustakawan yaitu melaksanakan kegiatan di bidang kepastakawanan yang meliputi pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem

kepuustakawanan. Sedangkan pegawai biasa yang mendukung semua kegiatan perpustakaan. Semua perangkat tersebut merupakan tim kerja (team work) yang harus bekerja sama untuk keberhasilan suatu organisasi tersebut.

Dalam penelitian ini penulis hanya berfokus pada salah satu pegawai yaitu Bidang Pengelolaan, Pelestarian dan Layanan Perpustakaan khususnya pada Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan. Salah satu program Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan adalah melakukan pelaksanaan Program Layanan Perpustakaan Keliling.

Bidang Pengelolaan, Pelestarian dan Layanan Perpustakaan memiliki tugas dan fungsi antara lain:

- a. Penyusunan rencana dan program kerja bidang pengolahan, layanan, dan pelestarian bahan perpustakaan.
- b. Pelaksanaan deposit meliputi penghimpunan, pengelolaan, pendayagunaan, dan pemantauan karya cetak dan karya rekam, penyusunan literatur sekunder.
- c. Pelaksanaan pengembangan koleksi dan pengolahan bahan perpustakaan meliputi penyusunan kebijakan pengembangan koleksi, seleksi, pengadaan bahan perpustakaan, penerimaan, inventarisasi, pengembangan koleksi daerah (local content) dan pelaksanaan kajian kebutuhan pemustaka, deskripsi bibliografi, direktori penerbit, klasifikasi, penentuan tanjuk subjek, penyelesaian fisik bahan perpustakaan, verifikasi, dan pemasukan data ke pangkalan data.
- d. Pelaksanaan pelestarian bahan perpustakaan meliputi konservasi melakukan pelestarian fisik bahan perpustakaan termasuk naskah kuno melalui perawatan, restorasi, dan penjilidan serta pembuatan sarana penyimpanan bahan perpustakaan dan alih media.
- e. Pelaksanaan pelestarian isi/nilai informasi bahan perpustakaan termasuk naskah kuno melalui alih media , pemeliharaan serta penyimpanan master informasi digital.
- f. Pelaksanaan layanan meliputi layanan sirkulasi, rujukan, literasi informasi, bimbingan pemustaka, dan **layanan ekstensi (perpustakaan**

keliling), pojok baca, dan sejenisnya), promosi layanan, pelaksanaan kajian kepuasan pemustaka.

- g. Pelaksanaan otomasi perpustakaan meliputi pengembangan teknologi, informasi dan komunikasi perpustakaan, pengelolaan website dan jaringan perpustakaan.
- h. Penyusunan dan pelaksanaan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional bidang pengolahan, layanan, dan pelestarian bahan perpustakaan.
- i. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing.
- j. Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar pelaksanaan tugas efisien dan efektif.
- k. Pengaturan pelaksanaan tugas berdasarkan prioritas agar tugas dapat diselesaikan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
- l. Memfasilitasi tugas dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis.
- m. Pengevaluasian tugas bawahan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan pelaksanaan tugas lebih lanjut.
- n. Pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan secara lisan maupun tertulis.
- o. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pengelolaan, Pelestarian dan Layanan Perpustakaan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Untuk menjalankan tugas dan fungsi Bidang Pengelolaan, Pelestarian dan Layanan Perpustakaan, maka ditetapkan beberapa seksi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru terdiri dari:

- a. Seksi Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan
- b. Seksi Alih Media dan Pelestarian Koleksi Perpustakaan
- c. Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan**

- a. Perencanaan dan melaksanakan program kerja Seksi Layanan Dan Otomasi Perpustakaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- b. Perumusan dan melaksanakan penyelenggaraan peningkatan pelayanan dan otomasi perpustakaan.
- c. Pengoordinasian penyelenggaraan layanan dan otomasi perpustakaan dengan perangkat daerah, BUMD, instansi terkait dan masyarakat.
- d. Penyelenggaraan layanan sirkulasi, layanan informasi, layanan referensi, layanan pinjam antar perpustakaan.
- e. **Penyelenggaraan layanan ekstensi (perpustakaan keliling).**
- f. Pelaksanaan rujukan, literasi informasi dan bimbingan pemustaka.
- g. Pelaksanaan stock opname dan penyiangan bahan perpustakaan (weeding).
- h. Pelaksanaan promosi layanan.
- i. Penyediaan kotak saran untuk menampung kebutuhan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan.
- j. Pelaksanaan kajian kepuasan pemustaka.
- k. Penyusunan statistik perpustakaan.
- l. Penyusunan, merencanakan dan melaksanakan pengelolaan, pemeliharaan dan pengembangan perangkat keras, lunak, dan pangkalan data.
- m. Penyusunan, merencanakan dan melaksanakan pengelolaan, pemeliharaan dan pengembangan jaringan teknologi informasi perpustakaan.
- n. Penyusunan, merencanakan dan melaksanakan pengelolaan, pemeliharaan dan pengembangan website dan media social.
- o. Penyusunan dan pelaksanaan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional seksi layanan dan otomasi perpustakaan.
- p. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing.
- q. Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar pelaksanaan tugas efisien dan efektif.
- r. Pengaturan pelaksanaan tugas berdasarkan prioritas agar tugas dapat diselesaikan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
- s. Memfasilitasi tugas dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis.
- t. Pengevaluasian tugas bawahan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan pelaksanaan tugas lebih lanjut.
- u. Pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan secara lisan maupun tertulis.
- v. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk mengetahui mengenai jabatan dan golongan pegawai Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berikut ini akan disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel I.4: Jumlah Pegawai Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

No.	Nama/NIP	Jabatan	Pangkat/Gol	Status	Jumlah
1.	Edi Amin Jafar, S.Sn 197501172010011005	Kasi. Layanan dan Otomasi Perpustakaan	Penata/III.c	ASN	1
2.	Tia Khairurriza, S.IP	Petugas Perpustakaan	-	THL	1
3.	Muhammad Sukri,S.IP	Petugas Perpustakaan	-	THL	1
4.	Dessy Andhayani, SE	Petugas Perpustakaan	-	THL	1
5.	D. Kurniawan, SE	Petugas Perpustakaan	-	THL	1
6.	Eriyadi	Supir	-	THL	1
7.	Agus Safutra	Supir	-	THL	1
8.	Firdaus	Supir	-	THL	1
9.	Andrian	Supir	-	THL	1
JUMLAH					9

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui pegawai pada Seksi Layanan dan Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berjumlah 9 orang dengan 1 kepala Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan, 4 orang petugas layanan perpustakaan dan 4 orang supir. Jumlah ini masih sangat kurang memadai mengingat harus ada pegawai yang bertugas untuk layanan perpustakaan keliling.

Dalam pengoperasian layanan perpustakaan keliling, setiap armada/mobil perpustakaan keliling memiliki 2 orang petugas yang menjalankan kegiatan

layanan perpustakaan keliling. Salah satu diantaranya bertugas sebagai supir dan satu petugas perpustakaan (THL) yang bertugas memberikan layanan perpustakaan keliling.

Seksi Layanan dan Otomasi memiliki dua orang petugas perpustakaan keliling yang berlatar belakang sarjana ilmu perpustakaan, dua orang lulusan strata satu ekonomi dan empat orang supir lulusan SMA. Walau masih sedikit staf yang memiliki keahlian di bidang perpustakaan, tetapi staf lain yang tidak sesuai bidangnya sudah mengikuti pelatihan perpustakaan.

Selanjutnya adapun produk layanan yang terdapat pada layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru antara lain:

- a. Layanan sirkulasi
- b. Layanan referensi
- c. Layanan membaca diperpustakaan
- d. Layanan bercerita (*story telling*)
- e. Layanan jasa informasi
- f. Layanan pemutaran film
- g. Layanan anak
- h. Promosi perpustakaan

Adapun Standar Operasional Pelayanan (SOP) Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yaitu:

- a. Kompetensi pelaksana yaitu pegawai/tenaga perpustakaan, mampu mengoperasikan komputer, mampu berkomunikasi yang baik dan memiliki surat izin mengemudi bagi supir (minimal SIM A)

- b. Syarat pelayanan, keterbatasan akses pemustaka ke perpustakaan umum atau surat permohonan layanan oleh lokasi yang ingin dikunjungi perpustakaan keliling.
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan perpustakaan keliling sebagai berikut:
 - 1) Mempersiapkan administrasi penugasan dari pimpinan berupa surat tugas, daftar absen pemustaka, daftar absen petugas, leaflet/brosur/banner/alat promosi lainnya
 - 2) Memeriksa kesiapan sarana dan prasarana mobil perpustakaan keliling seperti kesiapan, kerapian dan kebersihan koleksi buku, mobil atau mebeulair
 - 3) Melapor kepada pihak yang dikunjungi
 - 4) Mempersiapkan sarana layanan dan media promosi
 - 5) Mengarahkan pengunjung untuk mengisi buku tamu dan mempersilahkan untuk memilih koleksi bahan bacaan yang diinginkan
 - 6) Memberi bimbingan kepada masyarakat atau pengunjung dengan membantu masyarakat untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan
 - 7) Mengajak masyarakat untuk membaca, serta membuat strategi agar masyarakat tertarik untuk membaca buku seperti: pemutaran film, melakukan story telling (mendongeng) dan sebagainya
 - 8) Mempromosikan layanan perpustakaan (lisan atau tulisan)

- 9) Melakukan administrasi terhadap layanan perpustakaan keliling (baca ditempat, pinjam dan pengembalian buku, saran, kritikan, atau hibah buku)
 - 10) Merapikan peralatan dan koleksi buku setelah jam layanan dengan sistem shelving
 - 11) Khususnya layanan ke sekolah, sehari sebelumnya menginformasikan jadwal kunjungan dan meminta daftar siswa pada saat melapor serta meminta cap dan tanda tangan pihak sekolah sebagai bukti dilengkapi daftar absen pemustaka.
- d. Jangka waktu penyelesaian, 3 (tiga) jam
 - e. Biaya atau tarif, gratis atau tidak dikenakan biaya
 - f. Produk pelayanan, Layanan Perpustakaan Keliling
 - g. Sarana dan prasarana, adapun fasilitas layanan perpustakaan keliling terdiri dari:
 - 1) Mobil perpustakaan keliling
 - 2) Meja dan kursi
 - 3) Rak buku
 - 4) Koleksi perpustakaan
 - 5) Karpet
 - 6) ATK
 - h. Pengawasan Internal, pengawasan internal terhadap perpustakaan keliling oleh bidang informasi dan layanan secara berkala

- i. Nomor pengaduan 0761859318/Email: bpadkotapekanbaru@gmail.com
Website: bpa.pekanbaru.go.id serta kotak saran yang disediakan merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritik, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan keliling
- j. Jumlah pelaksana, 3 (tiga) orang
- k. Jaminan pelayanan, mobil puskeling dan koleksi perpustakaan
- l. Jaminan keamanan dan keselamatan produk pelayanan, lokasi yang aman dan nyaman, koleksi buku dan fasilitas layanan milik Pemerintah Kota Pekanbaru
- m. Evaluasi Kinerja Pelaksana, survei kepuasan masyarakat (SKM).

Tabel I.5: Rencana Program, Kegiatan, dan Pendanaan Indikatif Bidang Pengelolaan, Pelestarian dan Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru Tahun 2020-2022.

No.	Sasaran	Program dan Kegiatan	2020 Rp	2021 Rp	2022 Rp
1.	Meningkatnya minat baca masyarakat	Pengembangan Perpustakaan digital dan pelayanan multimedia	43.650.000	55.500.000	65.650.000
2.	Meningkatnya minat baca masyarakat	Pengembangan jasa layanan perpustakaan (Jumlah titik pelayanan perpustakaan umum dan perpustakaan keliling)	620.350.000	650.000.000	690.800.000
3.	Meningkatnya minat baca masyarakat	Promosi dan pameran perpustakaan	31.250.000	35.250.000	45.500.000

4.	Meningkatnya minat baca masyarakat	Program pengembangan perpustakaan dan pembudayaan gemar membaca	242.750.000	265.150.000	320.500.000
5.	Meningkatnya minat baca masyarakat	Pengadaan bahan pustaka Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru	190.750.000	202.500.000	235.000.000
6.	Meningkatnya minat baca masyarakat	Pengelolaan bahan pustaka	27.500.000	30.500.000	40.500.000
7.	Meningkatnya minat baca masyarakat	Preservasi bahan pustaka (perawatan dan perbaikan)	24.500.000	32.150.000	45.000.000

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Dalam menjalankan tugas dan kewenangan pada Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru harus didukung dengan sarana dan prasarana penunjang untuk memudahkan pekerjaan. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja dalam suatu organisasi. Pemberian fasilitas yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja. Fasilitas kerja harus menjadi perhatian dari pada setiap organisasi karena dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Berikut fasilitas alat penunjang pelaksana pekerjaan Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan:

Tabel I.6: Daftar Fasilitas Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan.

No.	Jenis	Jumlah
1.	Mobil Perpustakaan Keliling 6 Unit	4 unit aktif
2.	Komputer/Printer	3 set

3.	Mesin Fotocopy	1 unit
4.	Meja/kursi kantor	10 set
5.	Lemari/Filing Besi/Brangkas	12 unit
6.	Karpet Plastik	8 buah
7.	Koleksi Buku 4 Mobil Pusteling	8.394 eksemplar
8.	Rak Buku	4 set

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Tabel I.7: Jumlah Koleksi Buku Layanan Perpustakaan Keliling.

No.	Armada	Jenis Koleksi	Jumlah Judul	Eksemplar
1.	Mobil 9723 PQV	Buku anak-anak	1033	1317
		Buku remaja/dewasa	661	898
2.	Mobil 8236 TP	Buku anak-anak	1236	1017
		Buku remaja/dewasa	837	954
3.	Mobil 8280 TP	Buku anak-anak	1071	1401
		Buku remaja/dewasa	450	640
4.	Mobil 9345 AP	Buku anak-anak	918	1053
		Buku remaja/dewasa	672	1114
Jumlah Total			6.878	8.394

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru mengelola 6 (enam) unit mobil perpustakaan keliling, 2 (dua) mobil dalam keadaan rusak dan 4 (empat) mobil yang digunakan untuk kunjungan secara terjadwal maupun non terjadwal.

Adapun sasaran dari program layanan perpustakaan keliling ini adalah:

1. Masyarakat sekolah tingkat dasar dan menengah pertama sederajat se-Kota Pekanbaru pada pukul 08.00-12.00 WIB di hari Senin-Jumat.
2. Masyarakat umum Kota Pekanbaru di arena Car Free Day, Ruang Terbuka Hijau Kaca Mayang pada pukul 07.00 – 10.00 WIB dan halaman Masjid Agung An-Nur pada pukul 16.00 - 18.00 WIB di hari Sabtu dan Minggu.

3. Masyarakat umum di event yang diselenggarakan instansi atau lembaga atau komunitas dalam lingkup Kota Pekanbaru dengan mengirimkan surat permohonan perpustakaan keliling yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

Dalam penelitian ini penulis ingin meneliti kinerja pegawai biasa atau pegawai (THL) yang bertugas untuk memberikan layanan perpustakaan keliling, karena Program pemerintah yang menyediakan sarana perpustakaan keliling bisa dikatakan tidak begitu berhasil. Perpustakaan keliling yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru mengalami beberapa kendala, banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai kemampuan pegawai dalam proses pelayanan, terbatasnya koleksi buku dan sarana prasarana lainnya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Jumlah pengunjung Dinas Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yang belum maksimal tentu juga dipengaruhi oleh minat baca masyarakat di Kota Pekanbaru. Minat baca merupakan salah satu budaya yang mulai hilang perlahan di masyarakat saat ini. Tinggi rendah nya minat baca masyarakat Kota Pekanbaru dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu melihat ketersediaan fasilitas membaca, tingkat pemanfaatan sumber bacaan dan kebiasaan membaca masyarakat. Diketahui bahwa dalam beberapa tahun ini telah terjadi penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke perpustakaan, sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel I.8 : Jumlah Pengunjung Mobil Perpustakaan Keliling di RTH Pekanbaru Tahun 2020.

No.	Bulan	Pengunjung
1.	Januari	332
2.	Februari	618
3.	Maret	112

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Dari berbagai penjelasan diatas penulis menemukan beberapa fenomena, adapun fenomena-fenomena yang mempengaruhi kinerja pegawai DISPUSIP dalam layanan perpustakaan keliling di Kota Pekanbaru yakni sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru belum mampu melaksanakan program layanan perpustakaan keliling secara maksimal dikarenakan kurangnya armada mobil perpustakaan keliling sehingga akses pemberian layanan kepada semua lapisan masyarakat Kota Pekanbaru belum merata, selain itu kurangnya jumlah petugas dan kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi selaku Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan beliau mengatakan: “jumlah petugas yang memberikan layanan perpustakaan keliling hanya 1 orang saja, dan keterbatasan petugas yang memiliki keterampilan story telling (mendogeng) dilapangan, petugas belum mampu berfikir dan bertindak inovatif sehingga masyarakat kurang tertarik untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling”.
2. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti fasilitas yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru masih terbatas. Dalam hal ini contohnya armada (mobil perpustakaan keliling), koleksi buku,

meja dan kursi sehingga belum memberi kenyamanan bagi masyarakat yang berkunjung untuk membaca buku.

3. Kinerja pegawai (petugas layanan) masih kurang maksimal dalam melaksanakan tugasnya, seperti: petugas kurang konsisten dalam penataan koleksi perpustakaan keliling yang menggunakan aturan tertentu yang disebut shelving, sehingga memudahkan dalam proses temu kembali. Namun kenyataannya pada saat petugas membantu pengunjung yang kesulitan mencari buku, sering kali petugas kebingungan mencari letak buku yang tidak sesuai dengan tempatnya yang mengakibatkan proses temu kembali menjadi lambat.
4. Kurangnya budaya minat baca masyarakat Kota Pekanbaru.

Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang ditemui di lapangan tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan menarik judul: **“Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru?”.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam layanan perpustakaan keliling di Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam layanan perpustakaan keliling di Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan akademis, penelitian ini dapat menjadi bahan informasi dan referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.
2. Kegunaan teoritis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi Publik yang di pelajari dalam dunia perkuliahan.
3. Kegunaan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan rujukan, masukan untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam layanan perpustakaan keliling.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Untuk membantu penulis dalam menelaah masalah yang penulis teliti, maka penulis akan mengemukakan beberapa teori yang penulis anggap relevan dengan permasalahan yang diangkat didalam penelitian ini.

1. Konsep Administrasi

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Syafri (2012;3) secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang artinya “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration* yang artinya “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan, pengelolaan”.

Menurut Waldo (Syafie 2003;33) Administrasi negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Seiring berjalannya waktu, ilmu ini terus berkembang dan memiliki banyak penafsiran dari berbagai para ahli. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian (2012;9) administrasi ialah proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

(Yussa dan Andry 2015;10) mengemukakan administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan menurut Suradinata dalam (Anggara, 2012, p. 43) menyatakan bahwa administrasi publik berasal dari ilmu politik yang ditujukan agar proses kegiatan kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut The Liang Gie dalam (Syafiie, Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI), 2003, p. 4) administrasi ialah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok, dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Atmosudirjo (Zulkifli dan Yogia 2014;12) menjelaskan bahwa kerjasama manusia dalam mencapai tujuan, sebagai objek studi ilmu administrasi terdapat sepuluh dimensi penting yang perlu dipahami dalam konsep administrasi yaitu:

- a. Administrasi yaitu suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi terdapat didalam organisasi.
- b. Administrasi yaitu suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administrasi yang sehat maka organisasi tidak akan sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energy atau hayat adalah ‘administrator’ yang harus pandai menggerakkan seluruh sistemnya yang terdiri atas manajer, staffer, dan personilnya.
- c. Administrasi yaitu suatu fungsi tertentu untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan, dan mengarahkan suatu organisasi yang dijalankan oleh administrator dibantu oleh bawahannya, terutama para manajer dan staffer.

- d. Administrasi yaitu suatu kelompok orang-orang yang secara bersama-sama merupakan ‘badan pimpinan’ dari suatu organisasi.
- e. Administrasi yaitu suatu seni (*art*) yang merupakan bakat, ilmu pengetahuan dan pengalaman.
- f. Administrasi yaitu suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya. Kerjasama orang-orang tersebut berlangsung melalui organisasi.
- g. Administrasi yaitu suatu jenis tingkah laku atau sikap kelakuan sosial yang tertentu (*administrative behaviour or administration as special type of social behaviour*) yang memerlukan sikap dan mental tertentu serta merupakan suatu type tingkah laku manusia tertentu (*special type of behaviour*).
- h. Administrasi yaitu suatu teknik atau praktek yang tertentu, suatu tatacara yang merupakan kemampuan atau mengerjakan sesuatu yang memerlukan kemampuan atau mengerjakan kemampuan, kemahiran, keterampilan, yang hanya diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.
- i. Administrasi yaitu suatu sistem yang tertentu, yang merupakan input, transpormasi, pengelolaan dan output tertentu.
- j. Administrasi yaitu suatu manajemen tertentu yang merupakan ‘*overallmanagement*’ dari suatu organisasi. Pada hakekatnya manajemen merupakan pengendalian dan sumberdaya-sumberdaya menuju tercapainya suatu prapta (*objective*) tertentu. Sumberdaya-sumberdaya (*resources*) dimaksud meliputi: orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machines*), bahan atau peralatan (*material*), tenaga atau energi (*energy*), dan waktu (*time*). Dalam istilah administrasi tercakup adanya pesan, tugas dan tanggung jawab, dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemilik organisasi.

Menurut Trecker dalam (Hardiyansyah, 2012, p. 11) administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama.

Sedangkan menurut Ibrahim menyatakan bahwa administrasi adalah fungsi atau integrasi dari penerapan kaidah-kaidah fungsi-fungsi manajemen

(*planning, organizing, actuating, and controlling*) dan dukungan-dukungannya anggaran, logistik, tata laksana, sumber daya manusia, sistem informasi dan lain-lain (Hardiyansyah, 2012, p. 11).

Definisi yang dikemukakan oleh para ahli tentang administrasi ini sangat banyak sekali, sehingga tidak perlu lagi penulis paparkan satu persatu, karena pada prinsipnya mempunyai arti yang sama yaitu:

- a. Kerja sama
- b. Banyak orang dan
- c. Untuk mencapai tujuan bersama

Adapun unsur-unsur administrasi menurut Pasaolong (2014;3) ada tiga yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya melaksanakan suatu pekerjaan
2. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun swasta
3. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai

Jadi dari seluruh pendapat para ahli dapat penulis simpulkan bahwa, administrasi adalah kegiatan untuk mengendalikan organisasi agar tercapainya tujuan yang efektif dan efisien melalui aktifitas kerja sama antara dua orang atau lebih untuk menjalankan tugas, wewenang, kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal lain yang dapat dicermati dari sejumlah definisi tersebut adalah prioritas utama administrasi terciptanya tingkat efektivitas dan efisiensi yang optimal, baik dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas utama dan aktivitas penunjang maupun dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

2. Konsep Organisasi

Untuk melaksanakan fungsi dan tugas administrasi publik, maka diperlukan suatu wadah/tempat yang dinamakan organisasi. Tanpa adanya organisasi maka tugas dan fungsi administrasi tidak dapat dijalankan. Dengan menjalankan tugas dan fungsi administrasi yang benar maka tujuan organisasi dapat dicapai dengan maksimal. Begitu juga sebaliknya apabila tugas dan fungsi administrasi tidak berjalan dengan baik maka tujuan organisasi sulit untuk dicapai bahkan tidak dapat tercapai.

Organisasi merupakan setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam kaitan yang terdapat, seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Siagian (dalam Yussa Tarmizi & Hendry Andry 2015;14).

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2001;120) berpendapat bahwasanya, organisasi ialah suatu sistem yang formal, terkoordinasi, dan berstruktur dimana organisasi hanya sebagai alat atau wadah dari orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Griffin (2002:4) organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu.

Menurut Dwight Waldo (dalam Syafii. 2003;114) menyebutkan organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Menurut Sugandha (Athoillah 2010;171) mengatakan bahwa organisasi adalah kumpulan manusia yang mempunyai kepentingan yang sama, yang karena keterbatasan sumber yang mereka miliki, mereka mengikatkan diri dalam kerja sama pembagian tugas yang jelas dalam mencapai tujuan guna meraih kepentingan masing-masing.

Menurut Kash dan James E. Rosenzweig (2002) organisasi adalah sekelompok orang yang terkait secara formal dalam hubungan atasan dan bawahan yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama pula.

Menurut Makmur (2007;107) organisasi adalah suatu bentuk persekutuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi dan bereaksi ke dalam suatu ikatan pengaturan dan keteraturan, dengan memiliki fungsi dan tugas sebagai suatu kesatuan yang mengarah pada pencapaian tujuan serta mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga dapat dipisahkan secara tegas masing-masing manusia yang terikat dalam persekutuan.

Menurut Soffer dalam (Zulkifli, 2005, p. 26) organisasi adalah sistem kerja sama pembagian kerja yang dijabarkan kedalam perincian tugas. Juga diikuti dengan tindakan pendistribusian peranan kepada setiap anggota untuk melaksanakan rincian tugas tertentu dalam rangka upaya menghasilkan beberapa bentuk produk.

Dapat disimpulkan bahwa sekumpulan orang dapat dikatakan sebagai organisasi jika memenuhi empat unsur pokok yaitu:

- a. Organisasi itu merupakan system
- b. Ada pola aktivitas
- c. Ada sekelompok orang
- d. Ada tujuan yang telah di tetapkan

Dari definisi diatas maka dapat di simpulkan bahwa organisasi adalah suatu tempat di mana adanya hierarki dan interaksi antara orang-orang di dalam nya serta terdapat pembagian tugas-tugas dan juga diikuti oleh perincian tugas kepada masing-masing anggota dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

3. Konsep Manajemen

Manajemen berperan sebagai alat untuk mengatur dan mengelola organisasi dalam pencapaian tujuan yang dikehendaki. Setiap organisasi membutuhkan manajemen yang mana manajemen ini dapat membantu jalannya pelaksanaan kegiatan dengan baik. Karena manajemen yang dikelola dengan baik akan memberikan kemudahan dalam mewujudkan tujuan atau target sebuah organisasi.

Menurut Stoner, et.al (Zulkifli dan Yogia 2014;17) berpendapat bahwa manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

George R. Terry dalam Badrudin (2013) berpendapat bahwa manajemen adalah suatu proses khas, terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Seperti yang kita ketahui bahwasanya manajemen merupakan salah satu ilmu yang sangat penting dalam menopang kesuksesan suatu proses dalam administrasi untuk mencapai segala tujuan yang telah ditetapkan oleh setiap organisasi.

Siagian (dalam Yussa Tarmizi & Hendry Andry 2015;12) mendefenisikan bahwa manajemen dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama dari administrasi dengan perkataan lain administrasi dan manajemen tidak dapat dipisah-pisahkan, hanya kegiatan-kegiatan yang dapat dibedakan. Dilihat dari segi fungsionalnya administrasi mempunyai dua tugas utama yaitu:

1. Menentukan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai (organizational goal)
2. Menentukan kebijaksanaan umum yang mengikat seluruh organisasi (general and overall policies)

Menurut Terry (2013;15) mengemukakan mengakui dan menerima keragaman fungsi-fungsi manajemen. Keragaman tersebut dilihatnya dari aspek pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut pada lima level (A,B,C,D,E) aktivitas organisasi. Pada level 'A', terdiri fungsi-fungsi yaitu:

- a. Planning (perencanaan)
- b. Organizing (pengorganisasian)
- c. Actuating (pemberian dorongan), dan
- d. Controlling (pengawasan)

Berdasarkan keragaman pendapat para ahli dalam menentukan inti dari fungsi manajemen tersebut, diurutkan sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)
2. Pengambilan Keputusan (*Decision Marking*)
3. Pengorganisasian (*Organizing*)
4. Penyusunan Staf (*Staffing*)
5. Pengarahan (*Directing*)
6. Pelatihan (*Tranning*)
7. Pemberian Motivasi (*Motivating*)
8. Penggerakan (*Actuating*)
9. Pemimpin (*Leading*)
10. Pengkoordinasian (*Coordinating*)
11. Pengawasan (*Controlling*)
12. Pelaporan (*Reporitng*)
13. Penilaian (*Evaluating*)
14. Penyempurnaan (*Correcting*)
15. Pengemmdalian (*Reining*)
16. Penganggaran (*Budgeting*)

Berdasarkan uraian di atas, dapat di simpulkan bahwa manajemen adalah suatu rangkaian proses yang sangat penting dalam melaksanakan rutinitas kehidupan organisasi, karena manajemen adalah akumulasi kemampuan dan keahlian yang sangat kompleks, baik dari hubungan kerja, produktifitas kerja, dan rangkaian aktifitas lainnya dalam mencapai tujuan organisasi yang terarah.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia sangat menentukan bagi masa kini maupun masa depan karena sumber daya manusia merupakan unsur atau modal

yang sangat penting di segala kegiatan dalam organisasi yang perlu digali dan dikembangkan potensinya sehingga kemampuannya dapat digunakan secara optimal dan akan bermanfaat bagi kepentingan individu atau organisasi.

Menurut Hasibuan (2012;10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Sunyoto (dalam Burhanuddin 2015;28) manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap manajemen manusia. Pendekatan terhadap manusia didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi. Manusia merupakan sumber daya yang penting dalam organisasi, disamping itu efektivitas organisasi ditentukan oleh manajemen manusia.

Menurut Fathoni (2006;10) manajemen sumber daya manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia, karena manusia sebagai penggerak organisasi harus diawasi dan diarahkan agar apa yang menjadi tanggung jawab dan tugas dapat sejalan dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut A.F. Stoner (dalam Sinambela, 2016;8) manajemen sumber daya manusia adalah sebuah prosedur yang berkelanjutan, dan bertujuan mengisi organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat. Artinya, orang-orang yang ditempatkan pada posisi atau jabatan yang sesuai dengan keahliannya atau yang dibutuhkan oleh organisasi. Sumber daya manusia merupakan peran penting terhadap keberhasilan suatu organisasi.

Manajemen sumber daya manusia ialah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur manajemen sumber daya manusia ialah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa fungsi yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan pengembangan potensi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian.

Hasibuan (2012;7) mengemukakan bahwa dengan adanya MSDM guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Unsur-unsur manajemen yaitu:

- a. Man: Man dalam organisai politik dimaknai sebagai suatu yang sangat menentukan karena manusia yang membuat tujuan melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tanpa manusia tidak akan ada proses kerja.
- b. Money: uang penting sebagai alat ukur dan alat ukur mengenai suatu usaha (besar kecilnya perusahaan diukur dari jumlah perputaran uang).
- c. Materials (bahan-bahan/perlengkapan): manajemen ada karena adanya kegiatan manusia secara bersama-sama untuk mengurus material.
- d. Machines (alat-alat): mesin sebagai alat bantu kerja, memudahkan melaksanakan pekerjaan, memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja, penggunaannya sangat tergantung pada manusia serta mempermudah tujuan manusia.
- e. Method (cara kerja): tercapai atau tidaknya tujuan tergantung pada cara pelaksanaannya dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah pekerjaan.
- f. Market: diartikan sebagai masyarakat atau warga negara anggota organisasi.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia ialah suatu pengelolaan yang terencana dan tersusun guna untuk

mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Yang memiliki beberapa pendekatan dan fungsi, guna untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Konsep Kinerja

Kinerja dapat berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Definisi kinerja dalam sebuah organisasi adalah berhasil atau tidaknya suatu pencapaian target organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen kinerja merupakan cara untuk memperoleh hasil yang lebih baik bagi organisasi. Dengan mendalami dan memahami kinerja yang sesuai dengan rencana awal dan standar operasional yang berlaku serta menerapkan perilaku disiplin akan berdampak positif yang dapat membantu bagi kelangsungan kegiatan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara menyatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja ialah hasil kerja yang dicapai atau didapat seorang pegawai dengan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas dalam menjalankan tupoksinya berdasarkan tanggung jawab yang diemban olehnya (dalam Rusby, 2017;58) Kinerja adalah suatu keadaan dimana harus dikonfirmasi dan diketahui kepada pihak tertentu di dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hasil pencapaian oleh individu dan dampak dari suatu kebijakan baik itu dampak positif ataupun negatif terkait dengan visi yang diemban suatu organisasi.

Murphy dan Cleveland (pasalong, 2011:175) mengemukakan bahwa kinerja kualitas perilaku yang berorientasi pada petugas atau pekerjaan.

Menurut Prawirosentoso kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai pegawai atau sekelompok pegawai dalam sebuah organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam mencapai tujuan suatu organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika (2011 : 176).

Menurut Mangkunegara (dalam pasalong 2011;176), menyebutkan kinerja ialah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Pasalong (2011;177) ada empat elemen kinerja yaitu:

1. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, lembaga atau orang diberikan wewenang dan tanggung jawab, berarti lembaga atau orang tersebut diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindak lanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

Mahsun (2014:25) mendefinisikan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam (*strategic planning*) suatu organisasi.

Menurut Handayani (2004:19) kinerja adalah cara menjalankan tugas dan hasil yang diperoleh. Kinerja merupakan cara atau tindakan, dimana suatu tindakan atau tugas telah dilakukan. Kinerja dapat pula diartikan sebagai tiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan sadar untuk mencapai tujuan atau target tertentu.

Menurut Hariandja mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau pelaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan peranannya dalam organisasi (2002).

Selanjutnya Handayani (2004:19) mengemukakan bahwa kinerja adalah cara menjalankan tugas dan hasil yang diperoleh. Kinerja merupakan cara atau tindakan, dimana suatu tindakan atau tugas telah dilakukan. Kinerja dapat pula didefinisikan sebagai gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan sadar yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu.

Mahmudi (2010: 155-156) mengemukakan indikator kinerja adalah sarana atau alat (*means*) untuk mengukur suatu aktivitas, kegiatan atau proses dan bukan hasil atau tujuan itu sendiri (*end*). Peran indikator kinerja bagi pegawai ataupun organisasi sektor publik adalah memberikan tanda atau rambu-rambu bagi manajer atau pihak luar untuk menilai kinerja organisasi.

Menurut Dwiyanto (2012:47) menyebutkan kinerja adalah suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Dwiyanto (2006;50) mengemukakan indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Produktivitas, tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan dan pada umumnya dipahami sebagai *ratio* antara *input* dan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
- b. Kualitas layanan, bahwa cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidak puasan publik pada kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.
- c. Responsivitas, kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat dan secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.
- d. Responsibilitas, menjelaskan bahwa pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik yang *eksplisit* maupun yang *implisit*. Oleh sebab itu responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
- e. Akuntabilitas, adalah seberapa besar kebijakan atau kegiatan birokrasi tunduk kepada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dimana para pejabat politik tersebut dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti: pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal seperti: nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dalam hal ini penulis menggunakan 5 indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas. Karena dari ke lima indikator tersebut berhubungan dengan fenomena atau permasalahan dalam kinerja pegawai yang melaksanakan tugasnya dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling.

6. Konsep Kinerja Pegawai

Menurut Sjahrudin Rasul (2000;9) kinerja pegawai adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis.

Mangkuprawira dan Hubeis (2007;160) bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai. Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa penyediaan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, sistem hukuman dan sebagainya.

Menurut Keban (2004;109) dalam Pasolong (2010;184) pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta institusi maka terbukalah jalan menuju

profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini.

Pernyataan-pernyataan tentang kinerja, penilaian kinerja dan kinerja pegawai yang telah dijelaskan diatas pada dasarnya mengantung maksud yang sama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan suatu pekerjaan serta pencapaian standar kerja dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tanggungjawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu.

7. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan per Undang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (didalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009).

Menurut Dwiyanto (2006;136) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga Negara sebagai pengguna pelayanan.

Menurut B.Libois (dalam Tarmizi 2015;104) pelayanan publik adalah semua kegiatan publik pemenuhan harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk perujudan dan perkembangan saling

ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudan sulit dilaksanakan tanpa campur tangan pemerintah.

Brata (2003;9) mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya. Suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

Selanjutnya menurut Seotopo (dalam napitupulu 2007;164) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Bharata (2004;11) ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

1. Penyediaan pelayanan, suatu pihak yang memberikan layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa (service).
2. Penerima layanan, yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan disebut sebagai konsumen atau customer.
3. Jenis layanan, layanan apa yang diberikan untuk masyarakat
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama layanan yaitu kepuasan pelanggan. Tingkat

kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

Dari batasan diatas, ditemukan bahwa pelayanan adalah serangkaian atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud cepat hilang, lebih dapat dirasakan dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

8. Konsep Perpustakaan Keliling

Menurut Sutamo (2006:41) Perpustakaan Keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum, yang disebut Unit Layanan Perpustakaan Keliling. Maksudnya agar perpustakaan tersebut dapat memberikan layanan berkeliling (mobile) mendatangi tempat pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti di sekolah, kantor kelurahan, atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis.

Menurut Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 209 Tahun 2017 pada Bab II Pasal 2 menyatakan Layanan Perpustakaan Keliling merupakan layanan yang diberikan sebagai perpanjangan tangan layanan Perpustakaan Umum melalui kunjungan kendaraan operasional perpustakaan keliling kepada pemustaka secara langsung, yang berupaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diamanatkan UUD 1945.

Menurut (Nurhadi, 1983:57) masyarakat yang dilayani oleh perpustakaan keliling adalah masyarakat yang bertempat tinggal didaerah terpencil atau

lokasinya tidak terjangkau oleh perpustakaan umum yang statis, seperti orang tahanan, orang cacat dan kelompok sejenis lainnya. Sekolah atau instansi yang belum mempunyai perpustakaan yang menetap bisa memperoleh jasa layanan dari perpustakaan keliling, seperti yang disebut dalam buku (Pedoman Operasional Perpustakaan Keliling dalam Kurnia Utami 1999).

Dewanto (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan 1987;4 dalam Kurnia Utami 1999) tujuan perpustakaan keliling adalah mengusahakan agar sebanyak mungkin warga masyarakat membaca dan memperoleh informasi (pengetahuan), sehingga dengan membaca dan mendapat informasi itu masyarakat akan menjadi masyarakat yang cerdas, mantap dan penuh kreasi.

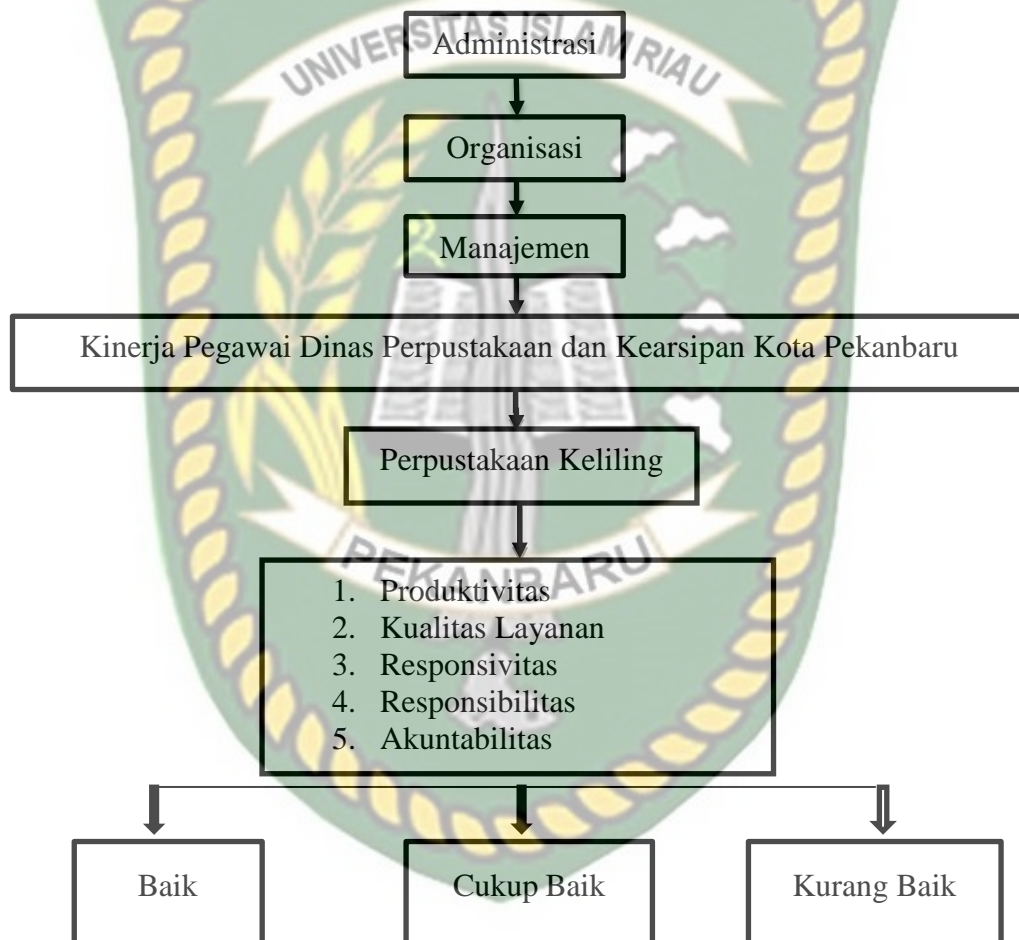
Dari beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling adalah jenis layanan perpustakaan umum yang mendatangi masyarakat dengan membawa bahan pustaka menggunakan mobil khusus perpustakaan keliling (pusteling) ke daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum. Pada hakekatnya pusteling merupakan usaha peningkatan perluasan pelayanan perpustakaan Kota Pekanbaru.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah alur penelitian yang dilakukan yang didalamnya menjelaskan tentang keterkaitan antara konsep dengan teori-teori serta indikator-indikator yang relevan dalam menganalisis dan memecahkan permasalahan dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap “Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota

Pekanbaru”. Adapun kerangka pikir peneliti dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar II. 1: Kerangka Pikir Mengenai Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru.



Sumber : Modifikasi Penulis 2021

C. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalahpahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang di gunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau mendiskripsikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut).

Maka penulis, menggambarkan terlebih dahulu mengenai konsep operasional yang berhubungan dengan judul penelitian ini, dimana penulis perlu mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut sebagai berikut:

- a. Administrasi adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan kerjasama yang terarah dalam organisasi dengan memanfaatkan sarana/prasarana yang tersedia didalam organisasi guna mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.
- b. Organisasi adalah sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan bawahan. Yang dimaksud dalam penelitian ini yakni pegawai Seksi Layanan dan

Otomasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

- c. Manajemen adalah suatu proses dimana penggerakannya dengan menggunakan semua sumber daya organisasi dengan menggunakan bantuan orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga tujuan tercapai dengan efektif dan efisien.
- d. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
- e. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru adalah perpustakaan di bagian hubungan masyarakat Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru yang memberikan pelayanan berupa sarana prasarana yang dibutuhkan masyarakat berupa bahan bacaan guna meningkatkan minat baca masyarakat sejak dini agar menghasilkan SDM yang berkualitas.
- f. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
- g. Kinerja Pegawai atau Petugas adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis.
- h. Pelayanan adalah serangkaian atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri

seperti tidak berwujud cepat hilang, lebih dapat dirasakan dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

- i. Perpustakaan Keliling adalah jenis layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum, yang disebut Unit Layanan Perpustakaan Keliling. Maksudnya agar perpustakaan tersebut dapat memberikan layanan berkeliling (mobile) mendatangi tempat pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti di sekolah, kantor kelurahan, atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis.
- j. Produktivitas adalah tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
- k. Kualitas Layanan adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, ataupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.
- l. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.

- n. Responsibilitas adalah menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.
- o. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, dan pertanggung jawaban dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan.

E. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
1	2	3	4	5
Kinerja adalah suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Agus Dwiyanto (2006;47)	Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru	1. Produktivitas	a. Program perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru b. Memiliki skill dan kemampuan dalam melaksanakan tugas c. Pencapaian hasil kerja dalam meningkatkan minat baca masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Kualitas Pelayanan	a. Merespon dengan cepat kebutuhan masyarakat (pengunjung) b. Sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat	Baik Cukup Baik

1	2	3	4	5
			(pengunjung) c. Jumlah petugas operasional perpustakaan keliling	Kurang Baik
		3. Responsivitas	a. Sikap tanggap terhadap aspirasi masyarakat (pengunjung) b. Kecepatan menangani aspirasi masyarakat (pengunjung) c. Melakukan inovasi pelayanan guna menunjang pencapaian hasil	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Responsibilitas	a. Mampu menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku b. Kemampuan menjalankan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas c. Memberikan informasi tentang layanan perpustakaan keliling	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Akuntabilitas	a. Kegiatan/ program kerja berdasarkan kepentingan masyarakat b. Mentaati peraturan dalam pelaksanaan tugas c. kebijakan dalam menangani aspirasi masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

F. Teknik Pengukuran

Penelitian terhadap setiap indikator ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian (Sugiyono 2016;107). Pengukuran terhadap variable dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 kategori yaitu baik, cukup baik, kurang baik. Masing-masing pertanyaan diberikan 3 kategori alternative jawaban tersebut, dan setiap diberi bobot skor sebagai berikut:

- a. Baik dengan bobot skor : 3
- b. Cukup Baik dengan bobot skor : 2
- c. Kurang Baik dengan bobot skor : 1

1. Pengukuran Variabel (Responden Pegawai)

Dimana:

$$\text{Total Skor Tertinggi} = \text{Nilai Kategori Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \\ \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Total Skor Terendah} = \text{Nilai Kategori Terendah} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \\ \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 15 \times 4 = 180$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 15 \times 4 = 60$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total Skor Tertinggi} - \text{Total Skor Kurang Baik} - 1}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$= \frac{180 - 60 - 1}{3}$$

$$= 40$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, adapun pengukuran terhadap variable dari responden pegawai (petugas) dalam analisis kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam layanan perpustakaan keliling di kota Pekanbaru berjumlah responden 4 orang dan 15 pertanyaan yaitu diperoleh untuk responden dengan skor tertinggi 180 dan skor terendah 60 dengan jarak interval 40. Dengan demikian penilaian terhadap variable dapat dinyatakan sebagai berikut:

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari seluruh responden untuk kuisisioner mengenai indikator Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berada pada interval nilai skor 140 - 180.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari seluruh responden untuk kuisisioner mengenai indikator Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berada pada interval nilai skor 99 – 139.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari seluruh responden untuk kuisisioner mengenai indikator Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berada pada interval nilai skor 58 – 98.

2. Pengukuran Indikator (Responden Pegawai)

Dimana:

$$\text{Total Skor Tertinggi} = \text{Nilai Kategori Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \\ \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Total Skor Terendah} = \text{Nilai Kategori Terendah} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \\ \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 3 \times 4 = 36$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 3 \times 4 = 12$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total Skor Tertinggi} - \text{Total Skor Kurang Baik} - 1}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$= \frac{36 - 12 - 1}{3}$$

$$= 8$$

Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling, kriteria pengukurannya adalah:

1. Produktivitas

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator produktivitas berada pada interval nilai skor 28 – 36.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator produktivitas berada pada interval nilai skor 19 – 27.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator produktivitas berada pada interval nilai skor 10 – 18.

2. Kualitas Layanan

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator kualitas layanan berada pada interval nilai skor 28 – 36.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator kualitas layanan berada pada interval nilai skor 19 – 27.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator kualitas layanan berada pada interval nilai skor 10 – 18.

3. Responsivitas

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator responsivitas berada pada interval nilai skor 28 – 36.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator responsivitas berada pada interval nilai skor 19 – 27.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator responsivitas berada pada interval nilai skor 10 – 18.

4. **Responsibilitas**

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator responsibilitas berada pada interval nilai skor 28 – 36.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator responsibilitas berada pada interval nilai skor 19 – 27.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator **responsibilitas** berada pada interval nilai skor 10 – 18.

5. Akuntabilitas

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator **akuntabilitas** berada pada interval nilai skor 28 – 36.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator **akuntabilitas** berada pada interval nilai skor 19 – 27.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator **akuntabilitas** berada pada interval nilai skor 10 – 18.

1. Pengukuran Variabel (Responden Masyarakat)

Dimana:

$$\text{Total Skor Tertinggi} = \text{Nilai Kategori Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \\ \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Total Skor Terendah} = \text{Nilai Kategori Terendah} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \\ \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 15 \times 50 = 2250$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 15 \times 50 = 750$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total Skor Tertinggi} - \text{Total Skor Kurang Baik} - 1}{\text{Jumlah Kategori}} \\ = \frac{2250 - 750 - 1}{3} \\ = 500$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, adapun pengukuran terhadap variable dari responden masyarakat dalam analisis kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam layanan perpustakaan keliling di kota Pekanbaru berjumlah responden 50 orang dan 15 pertanyaan yaitu diperoleh untuk responden dengan skor tertinggi 2.250 dan skor terendah 750 dengan jarak interval 500. Dengan demikian penilaian terhadap variable dapat dinyatakan sebagai berikut:

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari seluruh responden untuk kuisisioner mengenai indikator Kinerja

Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berada pada interval nilai skor 1.750 – 2.250.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari seluruh responden untuk kuisisioner mengenai indikator Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berada pada interval nilai skor 1.249 – 1.749.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari seluruh responden untuk kuisisioner mengenai indikator Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berada pada interval nilai skor 750 -1.248.

2. Pengukuran Indikator (Responden Masyarakat)

Dimana:

$$\text{Total Skor Tertinggi} = \text{Nilai Kategori Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \\ \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Total Skor Terendah} = \text{Nilai Kategori Terendah} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \\ \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Total Skor Tertinggi} = 3 \times 3 \times 50 = 450$$

$$\text{Total Skor Terendah} = 1 \times 3 \times 50 = 150$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Total Skor Tertinggi} - \text{Total Skor Kurang Baik} - 1}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$= \frac{450 - 150 - 1}{3}$$

$$= 100$$

Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling, kriteria pengukurannya adalah:

1. Produktivitas

- Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator produktivitas berada pada interval nilai skor 350 - 450.
- Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator produktivitas berada pada interval nilai skor 249 - 349.
- Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator produktivitas berada pada interval nilai skor 148 - 248.

2. Kualitas Layanan

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator kualitas layanan berada pada interval nilai skor

350 – 450.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator kualitas layanan berada pada interval nilai skor 249 – 349.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator kualitas layanan berada pada interval nilai skor

148 – 248.

3. Responsivitas

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator responsivitas berada pada interval nilai skor

350 – 450.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator responsivitas berada pada interval nilai skor 249 – 349.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator responsivitas berada pada interval nilai skor 148 – 248.

4. **Responsibilitas**

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator responsibilitas berada pada interval nilai skor 350 – 450.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator responsibilitas berada pada interval nilai skor 249 – 349.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator **responsibilitas** berada pada interval nilai skor 148 – 248.

5. Akuntabilitas

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator **akuntabilitas** berada pada interval nilai skor 350 – 450.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator **akuntabilitas** berada pada interval nilai skor 249 – 349.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada sub indikator **akuntabilitas** berada pada interval nilai skor 148 – 248.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah survey deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terjadi pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh perumusan analisa terhadap masalah yang dihadapi kemudian dapat diambil suatu kesimpulan.

Metode Deskriptif menurut Nawawi (2012;63) yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012;8) yaitu metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, dan digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sehingga penulis menggunakan Metode Kuantitatif dengan pengamatan terhadap subjek penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru Jl. Dr. Sutomo No.1 Pekanbaru. Alasan penulis melakukan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam memberikan layanan perpustakaan keliling, yang bertujuan untuk meningkatkan minat baca dari masyarakat kota pekanbaru ini.

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012;80) yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel menurut Sugiono (2012;81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representative (mewakili).

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Dispusip, Kepala Bidang Pengolahan Pelestarian dan Layanan Perpustakaan, Kepala Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan, Pegawai THL Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan, dan Masyarakat.

Tabel III.1 : Jumlah Populasi dan Sampel

No.	Unit Sampel	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Kepala Dinas	1	1 orang	100%
2.	Kepala Bidang Pengolahan, Pelestarian dan Layanan Perpustakaan	1	1 orang	100%
3.	Kepala Seksi Layanan Dan Otomasi Perpustakaan	1	1 orang	100%
4.	Pegawai THL (Petugas Layanan Pusteling)	4	4 orang	100%
	Jumlah	7	7 orang	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Tabel III.2 : Jumlah Populasi dan Sampel

No.	Unit Sampel	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Masyarakat (anggota aktif perpustakaan)	1.062	50 orang	5%
	Jumlah	1.062	50 orang	5%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

D. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini teknik penarikan sampel yang digunakan untuk Kepala Dinas, Kepala Bidang Pengolahan Pelestarian dan Layanan Perpustakaan, Kepala Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan dan Pegawai/Petugas THL Seksi Layanan Dan Otomasi Perpustakaan adalah menggunakan Teknik Sampling Jenuh yang istilah lain adalah sensus, sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel.

Kemudian untuk menentukan sampel masyarakat peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan, dan penilaian tertentu yang dianggap sudah mewakili keseluruhan jumlah populasi. Jumlah populasi masyarakat yang berkunjung dibulan Januari, Februari, Maret

tahun 2020 adalah sebanyak 1.062 maka peneliti membatasi sampel 50 orang. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu (Sugiono, 2018;81) maka peneliti mengambil sampel dari populasi itu yang dianggap sudah mewakili sesuai pertimbangan tertentu yaitu adalah masyarakat yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan yang mengetahui tentang layanan perpustakaan keliling ini, tingkat pendidikan yang bervariasi yang paling diperhatikan oleh peneliti, kemudian tingkat umur, serta alasan peneliti membatasi sampel menjadi 50 orang dipengaruhi oleh kondisi dan suasana covid-19 yang berdampak kepada keterbatasan peneliti dalam menentukan sampel.

E. Jenis Dan Sumber Data

Data yang diperlukan penulis dalam penulisan karya tulis ilmiah ini adalah data primer dan data sekunder, yang penulis jelaskan lebih rinci dibawah ini:

1. Data Primer ialah data yang diperoleh penulis secara langsung dari sumbernya atau pun dari responden dengan menggunakan teknik pengambilan data yang telah ditentukan penulis yang berkaitan dengan Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru.
2. Data Sekunder ialah data yang diperoleh melalui berbagai bahan atau literature buku dan data yang dikumpulkan dari sejumlah data yang tersedia secara tertulis seperti data gambaran umum kota pekanbaru, serta data-data lain yang menurut penulis dapat melengkapi penelitian ini sehingga menjadikan penelitian ini menjadi terarah dan lebih baik.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan dan secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus penelitian. Dalam hal ini pengambilan data dikumpulkan dengan cara sebagai berikut:

1. Kuesioner ialah biasanya berisikan tentang pertanyaan terstruktur dan jawaban yang cenderung kurang begitu mendalam. Kuesioner tersebut dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden, yaitu orang yang memberi jawaban.
2. Observasi ialah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini.
3. Pedoman Wawancara ialah bertujuan untuk mendapatkan keterangan, pendirian, pendapat secara lisan dari seseorang (responden). Dengan berbicara langsung dengan orang tersebut.
4. Dokumentasi ialah bukti fisik dari penelitian ini, berupa foto-foto penelitian dan surat-surat atau dokumen-dokumen yang telah diperoleh selama penulis melakukan penelitian. Dapat digunakan dan sangat diperlukan guna memperkuat hasil dari penelitian yang dilakukan.

G. Teknik Analisa Data

Dalam menganalisa data yang dikumpulkan penelitian menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, dan digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kualitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sugiyono (2009;15) mengemukakan bahwa penelitian menggunakan metode kuantitatif dalam menganalisis data meliputi deskriptif kuantitatif, kuesioner, observasi, pedoman wawancara, dokumentasi pribadi.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 111.3 : Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru.

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu ke																							
		jun-jul				Ags-Nov				Des-Jan				Feb-Mar				Apl-mai				Jun-Nov			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
4	Revisi Kuisisioner																								
5	Rekomendasi Survey																								
6	Survey Lapangan																								
7	Analisis Data																								
8	Penyusunan dan hasil laporan																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian konferehensif Skripsi																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau yang terletak di tengah-tengah Provinsi Riau dan dikelilingi oleh tiga Kabupaten yaitu Kaampar, Siak, dan Pelalawan. Posisi kota ini berada di tengah-tengah perlintasan jalur darat yang strategis menghubungkan antara Kabupaten Kota dan dengan Provinsi lainnya. Secara geografis berada pada posisinya antara $101^{\circ}14'$ – $101^{\circ}34'$ -Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 – 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landau dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 – 11 meter. Berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $62,96 \text{ Km}^2$ menjadi 446.50 Km^2 , terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran di lapangan oleh BTN Tk.1 Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang, dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya semakin meningkat. Agar terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas maka dibentuklah Kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru

No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan 58 Kelurahan/Desa. Secara administratif Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

2. Demografi Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau yang secara administratif dipimpin oleh Walikota dan Wakil Walikota. Dalam melaksanakan tugas Pemerintahan, Walikota dibantu oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berjumlah 9.360 orang. Salah satu tugas Walikota yang memerlukan bantuan ASN adalah memberikan pelayanan kepada penduduk Kota Pekanbaru.

Penduduk Kota Pekanbaru mengalami peningkatan setiap tahunnya yang disebabkan tidak hanya faktor kelahiran, namun juga migrasi penduduk dari luar daerah. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru tahun 2016 sebanyak 1.064.566 jiwa, meliputi penduduk laki-laki sebanyak 546.400 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 518.166 jiwa.

Dari segi sumber daya manusia dapat dilihat pada tingkat pendidikan penduduk usia 10 tahun ke atas. Mayoritas penduduk Kota Pekanbaru berpendidikan pada tingkat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) yakni sebesar 39,03%. Kemudian diikuti dengan tingkat pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) sebesar, 18,45%, berpendidikan tinggi yaitu akademi dan universitas sebesar 18,10%; berpendidikan tingkat Sekolah Dasar (SD) sebesar

14,80%; serta masih ada penduduk yang belum memiliki ijazah sebesar 9,62% (Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2017). Dengan demikian, sumber daya manusia penduduk Kota Pekanbaru cukup berkualitas.

Kota Pekanbaru sendiri dibelah oleh sungai Siak yang mengalir dari Barat ke Timur, dimana Sungai Siak ini merupakan jalur penghubung untuk perekonomian masyarakat di pedalaman ke kota serta ke daerah lainnya. Sungai Siak memiliki beberapa anak sungai yaitu: Sungai Umban Sari, Siban, Air Hitam, Pengambang, Ukui, Sago, Setukul, Senapelan, Tampan, Limau dan Sungai Sail.

3. Fisiografi

Keadaan iklim di Kota Pekanbaru umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimal dikisaran antara 34,1 derajat celsius sampai dengan 35,6 derajat celsius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celsius sampai 23,0 derajat celsius. Curah hujan yang turun antara 38,6 sampai 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar:

- Musim kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus
- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan pada bulan September s/d Desember.

4. Visi dan Misi Pembangunan Kota Pekanbaru

Visi jangka panjang pembangunan dari Kota Pekanbaru yang dirumuskan oleh aparat penyelenggaraan pemerintah Kota Pekanbaru menuju tahun 2025 yang merupakan cerminan dari komitmen seluruh masyarakat Riau yang telah ditetapkan dan disepakati: “Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju

Masyarakat Sejahtera yang berdasarkan Iman dan Taqwa”. Visi tersebut mempunyai makna yaitu:

- a. Pusat Perdagangan dan Jasa, menggambarkan keadaan masyarakat Kota Pekanbaru yang diinginkan dalam decade 20 tahun kedepan Pemerintah Kota Pekanbaru dengan dukungan masyarakatnya yang dinamis akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mewujudkan Kota Pekanbaru menjadi pusat perdagangan dan jasa dikawasan Sumatera
- b. Pusat Pendidikan, Pemerintah Kota Pekanbaru kedepan akan selalu berupaya untuk memberdayakan masyarakatnya agar dapat berperan serta secara aktif meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka menciptakan pembangunan manusia seutuhnya. Pemberdayaan sumber daya manusia lebih diarahkan kepda terwujudnya sarana dan prasarana pendidikan formal dan non formal dibidang keahlian dan kejuruan yang terpadu diikuti dengan upaya penyiapan sarana dan prasarana pra pendidikan sampai perguruan tinggi.
- c. Pusat Kebudayaan Melayu merupakan refleksi dari peradaban tatanan nilai-nilai budaya luhur masyarakat Kota Pekanbaru yang mantap dalam mempertahankan, melestarikan, menghayati, mengamalkan serta menumbuh kembangkan budaya Melayu. Kehendak menjadikan Kota Pekanbaru sebagai pusat kebudayaan Melayu antara lain akan diarahkan kepada tampilnya identitas fisik bangunan yang mencerminkan kepribadian daerah, adanya kawasan beridentitas adat Melayu serta makin mantapnya kehidupan adat yang digali dari nilai-nilai luhur Melayu

- d. Masyarakat Sejahtera, merupakan salah satu tujuan kehidupan masyarakat Kota Pekanbaru pada dekade 20 tahun kedepan. Dicitakan masyarakat dapat hidup dilingkungan relatif aman, bebas dari rasa takut dan serba kecukupan lahir batin secara seimbang dan selaras baik material maupun spiritual yang didukung dengan terpenuhinya kualitas gizi, kesehatan, kebersihan dan lingkungan.

Sedangkan Misi Pembangunan Kota Pekanbaru Tahun 2005-2025 yaitu:

- Memajukan Perekonomian, perdagangan dan jasa
- Mewujudkan pelayanan prima pada masyarakat
- Mewujudkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdaya saing
- Mewujudkan masyarakat yang berbudaya Melayu
- Mewujudkan masyarakat yang lebih sejahtera
- Mewujudkan Pekanbaru yang asri dan lestari
- Mewujudkan masyarakat yang beriman dan bertaqwa

B. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

1. Sejarah Berdirinya Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

Cikal bakal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru adalah keberadaan perpustakaan di bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru dan pembentukan Kantor Arsip dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2001 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2001 tentang pembentukan susunan organisasi dan

tata kerja badan atau kantor di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Penataan organisasi perangkat daerah dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru dengan membentuk Kantor Perpustakaan dan Arsip berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru terbentuk pada tahun 2016 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru dibentuk. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dikepalai oleh seorang Kepala yang membawahi Sekretariat dan 3 (tiga) bidang ialah:

1. Bidang Pengelolaan, Pelestarian dan Layanan Perpustakaan
2. Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca
3. Bidang Kearsipan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru juga mengelola:

1. Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yang terletak di jalan Dr. Sutomo No. 1 Pekanbaru
2. 6 unit mobil perpustakaan keliling

3. 2 unit Taman bacaan masyarakat yang terletak di jalan Tambelan Kecamatan Simpang Empat Pekanbaru dan Jalan Yos Sudarso Kecamatan Rumbai Pesisir
4. Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (dispusip.pekanbaru.go.id)
5. Perpustakaan digital iPekanbaru dan pustaka digital milik Telkom (PADI)
6. 1 unit gallery yang terletak di Jl. Dr. Sutomo No.1 Pekanbaru.

C. Tujuan, Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

1. Tujuan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru
 2. Meningkatkan layanan masyarakat secara umum.
 3. Memberikan kemudahan pengguna untuk memperoleh informasi.
 4. Menyebarkan informasi yang dimiliki perpustakaan.
 5. Memaksimalkan penyediaan SDM pengelola perpustakaan.
 6. Mendukung pertumbuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kompetifitas/daya saing.
 7. Mendukung mantapnya e-government Kota Pekanbaru dalam bidang informasi pendidikan dan kemasyarakatan.
 8. Mendukung visi Pekanbaru sebagai kota smartcity madani melalui gemar membaca dan sadar tertib arsip.

2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Dalam pelaksanaan kegiatan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota

Pekanbaru mempunyai Visi dan Misi yaitu:

Visi

“Mewujudkan Pekanbaru cerdas melalui gemar membaca dan sadar tertib arsip”.

Misi

a. Kualitas Perpustakaan

Meningkatkan kualitas perpustakaan umum serta mencerdaskan masyarakat kota Pekanbaru melalui pengembangan, pembinaan, pelayanan dan informasi.

b. Tata Kelola Arsip

Melaksanakan promosi, sosialisasi dan penyuluhan di bidang kearsipan dalam rangka meningkatkan tata kelola arsip.

c. Melestarikan Khasanah Literatur

Melestarikan khasanah literature, bibliografi kota pekanbaru dan mewujudkan tertibnya penyimpangan dokumentasi administrasi Negara yang bermanfaat bagi masyarakat.

d. Kualitas SDM

Mengembangkan dan meningkatkan kualitas SDM melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparatur.

e. Optimalisasi Kinerja

Mengoptimalkan kinerja dalam menunjang manajemen operasional perkantoran.

D. Sumber Daya Manusia dan Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

Suatu lembaga di manapun akan berjalan dengan lancar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya apabila di dukung oleh unsur-unsur utama pendukung kegiatan dan salah satu unsur utama suatu lembaga dalam menjalankan tugas dan fungsinya adalah dengan adanya staff atau sumber daya manusia khususnya yang terampil dan berkualitas.

Adapun sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berjumlah 43 orang ASN dan dibantu oleh 54 orang Tenaga Harian Lepas. Terdiri dari:

1. Kepala Dinas : 1 orang
2. Sekretariat : 14 orang
3. Bidang Pengolahan, Pelestarian, dan Layanan Perpustakaan : 26 orang
4. Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca : 23 orang
5. Bidang Kearsipan : 23 orang
6. Security : 6 orang
7. Cleaning Service : 4 orang

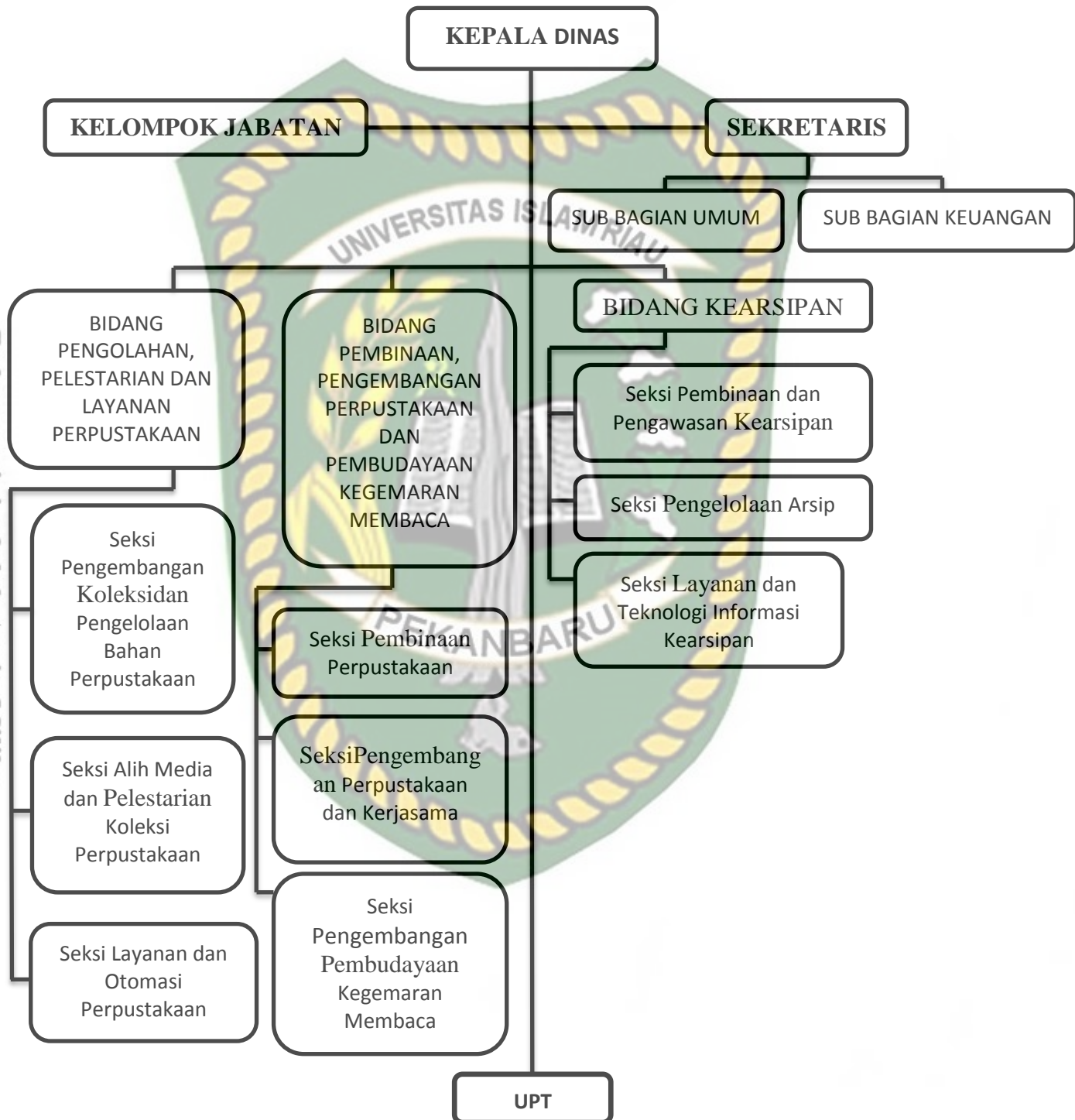
Kapasitas dan kapabilitas aparatur dipengaruhi dan berkaitan erat dengan tingkat pendidikan. Sumber daya Aparatur Sipil Negara Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru jika dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan, sebagaimana ditunjukkan Tabel IV.1, didominasi pada tingkat pendidikan Strata - 2 yaitu berjumlah (10 orang) dan Strata -1 berjumlah (29 orang).

Tabel IV.I: Sumber Daya ASN dan THL Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru Berdasarkan Tk. Pendidikan Tahun 2020.

No.	Tingkat Pendidikan	Sumber Daya Manusia		Jumlah
		ASN	THL	
1.	Sarjana Strata 2 (S-2)	10	-	10
2.	Sarjana Strata 1 (S-1)	29	23	52
3.	Diploma 3	2	2	4
4.	SLTA/Sederajat	2	29	31
Jumlah		43	54	97

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Gambar IV.I : Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru.



E. Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

1. Sistem Layanan

Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru menggunakan sistem pelayanan terbuka (*open access*) dan sistem pelayanan tertutup (*closed access*). *Open access* adalah suatu sistem pelayanan dimana pengunjung perpustakaan (pemustaka) diberi kebebasan untuk mencari dan memilih sendiri koleksi yang diinginkan dan petugas mencatat koleksi yang dipinjam atau dikembalikan pemustaka yang diberlakukan untuk koleksi umum. Sedangkan *closed access* adalah sistem pelayanan dimana pemustaka tidak boleh langsung memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan melainkan melalui bantuan pustakawa atau petugas layanan yang diberlakukan untuk koleksi referensi.

Untuk layanan perpustakaan keliling pada dasarnya bersifat terbuka, demokratis, karena perpustakaan keliling melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan maupun status-status lainnya. Semua masyarakat tanpa mengenal batas usia, bebas memanfaatkan layanan jasa perpustakaan keliling. sistem layanan yang digunakan adalah layanan terbuka, pengunjung bebas mencari dan memilih bahan bacaan yang ada didalam mobil.

2. Layanan

Adapun jenis-jenis layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru terdiri dari:

1. Layanan Perpustakaan Umum

- a. Layanan pembuatan kartu tanda anggota
- b. Layanan peminjaman buku
- c. Layanan pengembalian buku
- d. Layanan perpanjangan peminjaman buku
- e. Layanan baca ditempat
- f. Layanan pemesanan buku
- g. Layanan referensi atau rujukan
- h. Layanan multimedia
- i. Layanan bibliografi
- j. Layanan penerimaan hibah koleksi
- k. Layanan perpustakaan keliling
- l. Layanan akses internet
- m. Layanan ruang kreativitas anak
- n. Layanan perpustakaan digital
- o. Layanan radio online

2. Layanan Kearsipan

- a. Layanan peminjaman arsip
- b. Layanan penyerahan arsip
- c. Layanan galeri arsip
- d. Layanan arsip keliling

3. Layanan Kebersihan

F. Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

1. Pengertian perpustakaan keliling

Dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, tidak jarang ditemukan masyarakat yang tidak terjangkau informasi. Hal ini perlu diatasi salah satunya dengan layanan perpustakaan keliling.

Menurut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2013:8) perpustakaan keliling adalah:

“Perluasan layanan dari perpustakaan umum menggunakan sarana transportasi (kendaraan), yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang layanan tersebut guna menjangkau para pemustaka yang lokasinya di luar jangkauan layanan stasioner perpustakaan.”

Layanan perpustakaan keliling dapat menjadi salah satu solusi kesenjangan informasi di masyarakat. Dengan perpustakaan keliling masyarakat yang jauh akan sumber informasi dapat terjangkau dan menikmati informasi.

2. Fungsi dan tujuan perpustakaan keliling

Layanan perpustakaan keliling mempunyai banyak fungsi bagi masyarakat. Menurut Kosam Rimbawa, Supriyanto (2006:108) yaitu: dikatakan bahwa perpustakaan keliling mempunyai tugas sebagai perluasan layanan perpustakaan umum kotamadya yang mana mempunyai fungsi:

- a. Melayani masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap, karena di lokasi tersebut belum terdapat gedung perpustakaan

- b. Melayani masyarakat yang oleh situasi dan kondisi tertentu tidak dapat datang atau mencapai perpustakaan menetap
- c. Mempromosikan layanan perpustakaan umum kepada masyarakat yang belum pernah mengenal perpustakaan
- d. Memberikan layanan yang bersifat sementara sampai ditempat tersebut didirikan gedung perpustakaan umum menetap
- e. Sebagai sarana membantu menemukan lokasi yang tepat untuk membangun peprustakaan menetap, atau perpustakaan umum yang akan direncanakan untuk dibangun
- f. Menggantikan fungsi perpustakaan menetap apabila situasi tertentu memungkinkan didirikan peprustakaan menetap ditempat tersebut.

Kemudian tujuan layanan perpustakaan keliling menurut panduan penyelenggaraan perpustakaan keliling oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (1992:4) adalah:

- a. Meratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai ke daerah terpencil yang belum atau tidak memungkinkan adanya perpustakaan permanen
- b. Membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan nonformal kepada publik luas
- c. Memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada publik
- d. Memperkenalkan jasa perpustakaan kepada publik
- e. Meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat dan

- f. Mengadakan kerja sama dengan lembaga masyarakat sosial, pendidikan, dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat.

Produk layanan yang terdapat pada layanan perpustakaan keliling antara lain:

- a. Layanan sirkulasi, yaitu layanan pemberian kesempatan bagi anggota perpustakaan keliling untuk meminjam bahan bacaan yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang ada. Peminjaman hanya diberikan kepada pengunjung yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan keliling. waktu peminjaman selama 1 minggu, apabila koleksi perpustakaan hilang atau rusak akan dikenakan sanksi.
- b. Layanan referensi, yaitu pelayanan yang membantu pemakai perpustakaan yang kesulitan dalam memperoleh informasi atau bahan pustaka dan diberikan petunjuk agar informasi atau bahan pustaka yang dicari dapat ditemukan.
- c. Layanan membaca diperpustakaan, yaitu layanan bagi pengunjung yang tidak bermaksud meminjam buku, namun hanya membaca ditempat saja dan disediakan tempat membaca seperti meja, kursi, karpet yang ditempatkan diluar mobil seperti di bawah pohon yang rindang yang dapat diawasi secara langsung oleh staf/petugas.
- d. Layanan bercerita (*story telling*), yaitu layanan mendongeng yang bertujuan untuk meningkatkan minat baca anak-anak, yang dilakukan oleh petugas layanan perpustakaan keliling atau pendongeng. Beberapa hal yang

perlu dipersiapkan adalah pembawa ceritanya terampil bercerita, materi cerita tepat dan pembawaannya ramah serta dapat menghidupkan cerita yang disesuaikan dengan koleksi-koleksi yang ada didalam perpustakaan keliling tersebut.

- e. Layanan jasa informasi, yaitu layanan yang menggunakan sumber-sumber yang ada di perpustakaan keliling untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi terbaru, untuk itu perpustakaan keliling perlu menyediakan bahan bacaan seperti surat kabar dan majalah.
- f. Layanan pemutaran film, yaitu jenis layanan yang sangat digemari oleh masyarakat. Pemutaran film merupakan sarana yang sangat efektif untuk menyampaikan pesan-pesan moral maupun promosi untuk perpustakaan itu sendiri, namun karena pengguna perpustakaan keliling ditujukan bukan hanya untuk orang dewasa saja tetapi juga untuk anak-anak maka materi film yang ditayangkan perlu ada penyesuaian. Dengan layanan pemutaran film juga lebih menarik minat terutama anak-anak karena bisa langsung dilihat juga bisa dilakukan secara beramai-ramai.
- g. Layanan anak, yaitu permainan anak seperti: play, games and kids. Layanan ini lebih cenderung untuk anak-anak usia taman kanak-kanak (TK, Paud). Perpustakaan menyediakan berbagai jenis permainan untuk mengembangkan daya kreatifitas, imajinasi, motivasi dan kemampuan berfikir serta keingintahuan yang merangsang melalui koleksi yang ada diperpustakaan.

h. Promosi perpustakaan, promosi diperlukan untuk memperkenalkan layanan perpustakaan keliling kepada masyarakat. Promosi dapat dilakukan melalui pembuatan brosur, leaflet, sosial media, atau melalui sosialisasi tentang layanan perpustakaan keliling.

3. Tahap pelaksanaan kegiatan

a. Tahap persiapan

- Memeriksa kesiapansarana dan prasarana mobil perpustakaan keliling dan menyeleksi koleksi buku yang akan dilayang sesuai dengan kebutuhan masyarakat/pengunjung
- Merapikan koleksi perpustakaan keliling dengan menggunakan sistem shelving
- Mempersiapkan administrasi penugasan layanan perpustakaan keliling berupa surat tugas, buku tamu, daftar absen petugas, serta media promosi layanan perpustakaan seperti leaflet/brosur/banner dan alat promosi lainnya
- Mengkonfirmasi kunjungan layanan perpustakaan keliling minimal satu hari sebelum jadwal penugasan

b. Tahap pelaksanaan kegiatan

- Melaksanakan kegiatan sesuai dengan jadwal dan lokasi yang telah ditentukan
- berkoordinasi dengan pejabat atau pegawai pada lokasi kegiatan
- Mempersiapkan sarana dan layanan perpustakaan keliling serta buku tamu untuk pengunjung
- Mengarahkan pengunjung untuk mengisi buku tamu dan mempersilahkan untuk memilih koleksi yang diinginkan
- Memberi bimbingan kepada pemustaka, yaitu dengan membantu para pemustaka untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan serta memberi bimbingan dikalangan murid-murid SD agar lebih mengerti jalan cerita buku yang telah dibacanya

- Mengajak masyarakat serta membuat strategi agar masyarakat tertarik untuk membaca buku seperti: pemutaran film, melakukan story telling (mendongeng) dsb
 - Promosi layanan perpustakaan sesuai tata tertib layanan
 - Melakukan administrasi terhadap layanan perpustakaan keliling (baca ditempat, pinjam paket, hibah buku, saran atau kritik atau aduan)
 - Membantu mendistribusikan formulir pendaftaran kartu tanda anggota (KTA) dan melakukan sosialisasi pembuatan KTA
 - Mendata jumlah pengunjung, jumlah koleksi terbaca, koleksi yang dipinjam, dan menganalisa minat baca masyarakat
 - Mengelola sarana prasarana layanan perpustakaan keliling setelah jam layanan berakhir, mengumpulkan koleksi buku yang telah dibaca, mengelompokkan semua koleksi buku berdasarkan sistem shelving
 - Meminta bukti laporan kunjungan kepada pejabat atau pegawai tempat pelaksanaan kegiatan dengan membubuhkan stempel
 - Menyerahkan kelengkapan administrasi harian layanan perpustakaan keliling
 - Mengumpulkan dan membuat laporan bulanan layanan perpustakaan keliling.
- c. Tahap Evaluasi dan Pelaporan Kegiatan
- Merekapitulasi jumlah masyarakat (pengunjung) dan koleksi terbaca dan kemudian dilaporkan pada triwulan dan tahunan
 - Rapat evaluasi kegiatan
 - Menyusun laporan kerja pelaksanaan layanan perpustakaan keliling pada akhir pelaksanaan kegiatan.

G. Sarana dan Prasarana

Unsur penting lain yang tidak kalah penting dalam menunjang semua aktivitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru adalah sarana prasarana, adapun sarana dan prasarana dan penunjang tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Tempat Baca (Meja dan Kursi Baca)
- b. Ruang Sirkulasi
- c. OPAC (Online Public Access Catalog) Untuk Penelusuran Katalog
- d. Aplikasi INLIS LITE v.3.1
- e. Perpustakaan Digital iPekanbaru
- f. Rak Koleksi
- g. Ruang Baca Anak/Umum/Referensi
- h. Ruang Kreativitas Anak Pucuk Rebung
- i. Fasilitas Komputer Yang Terhubung Dengan Jaringan Internet
- j. Wifi Gratis
- k. Koleksi Buku Digital Telkom PADI
- l. Locker Penitipan Barang
- m. Kendaraan Operasional Perpustakaan Keliling (Mobil)

Dan masih banyak lagi perabotan dan perlengkapan penunjang yang lain yang tidak dapat disebutkan secara rinci satu - persatu.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data kuisisioner yang disebarkan langsung oleh penulis yang berisikan mengenai nama, umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan responden dari Petugas Layanan Perpustakaan Keliling Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan. Sedangkan untuk Masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) berisikan mengenai nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan. Dan juga penulis melakukan wawancara terhadap Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, Kepala Bidang Pengolahan Pelestarian dan Layanan Perpustakaan dan kepada Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada identitas responden Pegawai atau Petugas Seksi Layanan Dan Otomasi Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi kinerja responden yang bersangkutan di dalam bekerja.

Tabel V.1 : Distribusi Jumlah Responden Pegawai DISPUSIP Di Seksi Layanan Dan Otomasi Perpustakaan Menurut Jenis Kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	2	50%
2.	Perempuan	2	50%
Jumlah		4	100%

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Dari tabel V.1 diatas menjelaskan bahwa jumlah responden pegawai atau petugas Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan DISPUSIP Kota Pekanbaru yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 2 orang dengan presentase 50% sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 2 orang dengan presentase 50%. Dengan harapan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik penuh tanggung jawab dan sama-sama memberikan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat secara optimal.

Tabel V.2 : Distribusi Jumlah Responden Masyarakat (Anggota Aktif Perpustakaan Keliling) Menurut Jenis Kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	22	44%
2.	Perempuan	28	56%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data olahan penulis, 2021

Dari tabel V.2 diatas menjelaskan bahwa untuk jumlah masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) di Kota Pekanbaru jika dilihat dari jenis kelamin yaitu lebih didominasi oleh kaum perempuan dari pada kaum laki-laki. Untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang dengan presentase 56% dan laki-laki sebanyak 22 orang dengan presentase 44%.

2. Pendidikan Responden

Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin matang pola pikir seseorang dalam berbuat dan bertingkah laku dalam mengambil keputusan dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan. Pendidikan merupakan suatu usaha seseorang dalam rangka memberikan pengembangan terhadap pola pikir orang lain dalam memahami dan menilai sesuatu dimana dari tingkat pendidikan kita akan mengetahui kemampuan seseorang yang cenderung akan mempengaruhi pola pikir serta tingkah laku setiap orang. Pendidikan tidak bisa didapat begitu saja melainkan melalui beberapa tahapan-tahapan baik dari sekolah, lingkungan maupun dari keluarga. Berikut ini adalah tabel pendidikan responden pegawai atau petugas di Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan DISPUSIP Kota Pekanbaru:

Tabel V.3 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Pegawai Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan DISPUSIP Kota Pekanbaru.

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	-	-
2.	SMP	-	-
3.	SMA	-	-
4.	Diploma/D3	-	-
5.	S1	4	100%
6.	S2	-	-
Jumlah		4	100%

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Dari data tabel V.3 diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan yang mendominasi pada Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan DISPUSIP Kota Pekanbaru adalah S1 sebanyak 4 orang dengan presentase 100%.

Tabel V.4 : Distribusi Responden Masyarakat (Anggota Aktif Perpustakaan Keliling) Menurut Tingkat Pendidikan.

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	-	-
2.	SMP	3	6%
3.	SMA	22	44%
4.	Diploma/D3	5	10%
5.	S1	15	30%
6.	S2	5	10%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data olahan penulis, 2021

Dari data tabel V.4 diatas diketahui bahwa untuk identitas responden dilihat dari tingkat pendidikan terdiri dari berbagai tingkatan, dapat dilihat bahwa jenjang pendidikan bagi masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) kota Pekanbaru menunjukkan bahwa pada tabel diatas responden berpendidikan SMP sebanyak 3 orang atau sama dengan 6%, tingkat pendidikan SMA sebanyak 22 orang atau sama dengan 44%, tingkat pendidikan diploma sebanyak 5 orang atau sama dengan 10%, tingkat pendidikan S1 sebanyak 15 orang atau sama dengan 30% sedangkan tingkat pendidikan S2 sebanyak 5 orang atau sama dengan 10%.

3. Umur Responden

Usia merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seseorang dalam rangka mengambil keputusan apa yang tidak dan harus dilakukan. Seperti diketahui bahwa pegawai yang lebih tua umurnya akan lebih bijaksana dalam mengambil tindakan dari pada pegawai yang lebih muda, akan tetapi tidak dapat dipungkiri juga bahwa lebih tua umur seseorang maka kemampuan fisiknya akan lebih cepat mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan jika dibandingkan dengan

pegawai yang umurnya lebih muda. Untuk itu diperlukan mengetahui data tingkat umur pegawai atau petugas dan masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) sehingga dapat membantu mendapatkan hasil yang relevan. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut dibawah ini:

Tabel V.5 : Distribusi Responden Pegawai Atau Petugas DISPUSIP Di Seksi Layanan Dan Otomasi Perpustakaan Berdasarkan Umur.

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	20-30	3	75%
2.	31-40	1	25%
3.	41-50	-	-
4.	50>	-	-
Jumlah		4	100%

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, 2021

Dari tabel V.5 diatas diketahui bahwasanya umur petugas seksi layanan dan otomasi perpustakaan untuk umur 20-30 tahun sebanyak 3 orang dengan presentase 75%, kemudian 31-40 tahun sebanyak 1 orang dengan presentase 25%, dan umur 41-50 tahun adalah tidak ada, sedangkan untuk rentang umur 50> tahun adalah tidak ada. Selain mempengaruhi dalam pengambilan keputusan umur yang lebih tua umumnya memiliki kemampuan yang lebih baik dalam hal berkomunikasi serta pengalaman dan ilmu yang dimiliki. Tetapi tidak dipungkiri juga bahwa umur yang lebih muda memiliki daya inovasi yang tinggi serta kemampuan fisik yang kuat dibandingkan dengan pegawai yang usianya lebih tua sehingga dapat mencapai pekerjaan dengan baik.

Tabel V.6 : Distribusi Responden Masyarakat (Anggota Aktif Perpustakaan Keliling) Kota Pekanbaru Berdasarkan Umur.

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	20-30	22	44%
2.	31-40	12	24%
3.	41-50	11	22%
4.	50>	5	10%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data olahan Penulis, 2021

Dari tabel V.6 diatas diketahui bahwa dominasi umur masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) di Kota Pekanbaru adalah 20-30 tahun sebanyak 22 orang dengan presentase 44% di ikuti dengan rentang umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 12 orang dengan presentase 24%, umur 41-50 tahun sebanyak 11 orang dengan presentase 22% dan yang berumur 50> tahun sebanyak 5 orang dengan presentase 10%.

B. Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru.

Dalam rangka untuk mewujudkan visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru yaitu salah satu nya yakni “Mewujudkan Pekanbaru Cerdas Melalui Gemar Membaca dan Sadar Tertib Arsip”. Maka perlu kinerja yang optimal dari pegawai DISPUSIP Kota Pekanbaru dalam melaksanakan program layanan perpustakaan keliling yaitu salah satu bentuk fasilitas pelayanan perpustakaan yang diberikan langsung kepada masyarakat secara berkeliling (mobile) dengan menyediakan berbagai koleksi buku untuk semua kalangan, serta bahan pustaka lainnya guna untuk menarik minat baca

masyarakat dan sebagai pemenuhan informasi dan ilmu pengetahuan terutama masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran atau pelosok sehingga mereka dapat menikmati dan membaca bahan pustaka yang telah disediakan secara praktis untuk menciptakan masyarakat Kota Pekanbaru yang pintar dan cerdas.

Oleh karena itu aparat di Kabupaten/Kota harus dapat memperhatikan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian, dan keterampilan serta adanya peralatan (sarana dan prasarana) untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru pada penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari beberapa indikator, dan pada penelitian ini peneliti menggunakan indikator menurut Agus Dwiyanto yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas yang bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru.

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terasa sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang

lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai jawaban responden tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Produktivitas Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Program perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru	0	4	0	4
2.	Memiliki skill dan kemampuan dalam melaksanakan tugas	2	2	0	4
3.	Pencapaian hasil kerja dalam meningkatkan minat baca masyarakat	1	3	0	4
Jumlah		3	9	0	12
Rata-rata		1	3	0	4
Skor		9	18	0	27
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.7 diatas dapat dilihat jawaban responden dari petugas layanan perpustakaan keliling di seksi layanan dan otomasi perpustakaan, yang indikatornya membahas tentang “Produktivitas” yang dilakukan terhadap 4 responden. Untuk item penilaian pertama yaitu program perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, tanggapan responden yang

menjawab kategori Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 4 orang, dan yang menjawab kategori Kurang Baik yaitu tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya menurut para petugas layanan perpustakaan keliling, mereka merasa bahwa program layanan perpustakaan keliling ini sudah cukup baik dan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya item penilaian kedua yaitu memiliki skill dan kemampuan dalam melaksanakan tugas sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 2 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 2 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik yaitu tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya petugas layanan perpustakaan keliling sebagian merasa bahwa penempatan petugas telah sesuai dengan skill dan kemampuan yang mereka miliki, sisanya ada beberapa petugas menganggap tidak sesuai karena tidak berasal dari latar belakang pendidikan perpustakaan.

Kemudian item penilaian ketiga yaitu pencapaian hasil kerja dalam meningkatkan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik adalah sebanyak 1 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 3 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik yaitu tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Dalam hal pencapaian hasil kerja yaitu target tingkat keberhasilan kegiatan dengan memberikan pelayanan minimal 100 orang bahkan lebih setiap kali perpustakaan keliling beroperasi, dengan menarik minat

masyarakat untuk berkunjung membaca buku baik itu anak-anak maupun orang dewasa, yang bertujuan untuk meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat Kota Pekanbaru melalui layanan perpustakaan keliling ini menurut petugas sudah cukup baik.

Dari tabel responden pegawai diatas dapat dilihat bahwa Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru, untuk indikator Produktivitas berada pada rentang skor 27 termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) yang berjumlah 50 orang responden terhadap indikator Produktivitas dengan metode pengumpulan data kuisisioner dapat dilihat pada tabel V.8 di bawah ini:

Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat (Anggota Aktif Perpustakaan Keliling) Mengenai Indikator Produktivitas Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Program perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru	10	18	22	50
2.	Memiliki skill dan kemampuan dalam melaksanakan tugas	10	15	25	50
3.	Pencapaian hasil kerja dalam meningkatkan minat baca masyarakat	15	15	20	50
Jumlah		35	48	67	150

Rata-rata	12	16	22	50
Skor	105	96	67	268
Kategori	Cukup Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.8 diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Produktivitas pada item penilaian pertama yaitu program perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 10 orang, kemudian 18 orang menjawab kategori Cukup Baik, dan 22 orang responden menjawab kategori Kurang Baik. Alasan Responden kebanyakan bahwa program layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru kurang baik. Karena pelayanan yang diberikan belum merata, masih banyak daerah-daerah yang belum bisa menikmati layanan tersebut dikarenakan kurangnya jumlah armada mobil perpustakaan keliling, minimnya SDM yang memiliki skill dan kemampuan sehingga mereka merasa tujuan dari program layanan perpustakaan keliling yaitu untuk meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat Kota Pekanbaru belum tercapai.

Selanjutnya item penilaian kedua yaitu memiliki skill dan kemampuan dalam melaksanakan tugas sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 10 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 15 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik yaitu 25 orang responden. Alasan Responden kebanyakan bahwa petugas yang memiliki skill dan kemampuan dalam memberikan layanan perpustakaan keliling kurang baik, dikarenakan rata-rata petugas bukan berasal

dari latar belakang pendidikan perpustakaan sehingga petugas seringkali terlihat kaku pada saat memberikan pelayanan.

Kemudian item penilaian ketiga yaitu pencapaian hasil kerja dalam meningkatkan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik adalah sebanyak 15 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 15 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik adalah sebanyak 20 orang. Alasan Responden kebanyakan bahwa, kegiatan yang ada di program layanan perpustakaan keliling belum mampu untuk menumbuhkan minat baca masyarakat. Dalam pengoperasiannya sebagian petugas masih terlihat kaku dalam memberikan pelayanan sehingga ketertarikan masyarakat untuk berkunjung membaca buku masih sangat kurang.

Maka hasil untuk indikator produktivitas dari masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) berada pada rentang skor 268 termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.

Informasi selanjutnya didapatkan melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Edi Amin Jafar, S.Sn selaku Kepala Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2021, peneliti menanyakan mengenai apakah tujuan dari program layanan perpustakaan keliling sudah tercapai serta mampu untuk menumbuhkan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru dan SDM yang ada sudah memiliki skill dan kemampuan dalam melaksanakan tugas beliau mengatakan bahwa:

“Sejujurnya dengan keterbatasan yang ada di kami saat ini, program dari layanan perpustakaan keliling belum tercapai secara maksimal. Karena armada mobil perpustakaan keliling hanya ada 4 sebelumnya ada 6 tetapi yang bisa beroperasi hanya 4, 2 lagi dalam keadaan rusak parah. Dengan 4 armada ini kami harus melayani seluruh SD dan SMP yang ada di 15 Kecamatan Kota Pekanbaru yang dijadwalkan dari hari senin-jumat dan hari sabtu minggu kunjungan untuk umum di RTH, Carfree day, dan Mesjid Agung Annur. Tapi kenyataannya sekolah SD saja tidak terkafer semua, selain terkendala dengan jumlah armada, kami juga kekurangan petugas yang memberikan layanan itu.”

Kemudian wawancara peneliti dengan Ibu Hj. Rina Sari Dewi selaku Kepala Bidang Pengelolaan, Pelestarian dan Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 4 Maret 2021 beliau mengatakan:

“Untuk saat ini memang petugas layanan perpustakaan keliling yang ada rata-rata tidak dari latar belakang pendidikan perpustakaan, yang saya lihat selama ini sebagian petugas masih kaku dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang ada di pusteling sehingga masyarakat kurang tertarik berkunjung untuk membaca buku. Minimnya minat baca masyarakat Kota Pekanbaru, seharusnya kita tarik perhatian masyarakat untuk membaca tetapi petugas belum melaksanakan itu”.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Ir. Hj. Nelfiyonna, M.Si selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 16 Maret 2021 beliau mengatakan:

“Program Layanan Perpustakaan Keliling DISPUSIP Kota Pekanbaru bisa dikatakan masih belum tercapai. Disebabkan beberapa faktor yaitu kurangnya jumlah armada, sarana dan prasarana penunjang layanan kurang memadai, serta minimnya SDM yang memiliki keahlian untuk memberikan layanan tersebut. Akan tetapi petugas yang ada saat ini sudah bekerja cukup baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari pihak dinas pun mengusahakan untuk memberikan pelatihan-pelatihan terhadap petugas, agar petugas lebih maksimal lagi dalam bekerja.”

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan mengenai indikator Produktivitas, peneliti melihat bahwasanya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru masih kurang optimal dalam melaksanakan program layanan perpustakaan keliling, hal ini disebabkan kurangnya jumlah armada (mobil perpustakaan keliling), minimnya sarana prasarana penunjang layanan perpustakaan keliling, serta SDM yang memiliki skill dan kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan keliling yang di miliki DISPUSIP Kota Pekanbaru kurang memadai sesuai dengan SOP yang ada, lalu petugas yang melaksanakan layanan perpustakaan keliling rata-rata bukan berasal dari latar belakang pendidikan perpustakaan sehingga dalam memberikan pelayanan petugas sering kali terlihat kaku dan tidak tau bagaimana cara untuk menarik minat masyarakat agar mau membaca dan mencintai buku sehingga sedikit sekali masyarakat yang datang berkunjung, dan kegiatan yang ada di program layanan

perpustakaan keliling yang telah disusun belum berjalan secara optimal sehingga tujuan DISPUSIP Kota Pekanbaru untuk meningkatkan budaya dan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru belum tercapai.

Dari uraian data tabel dan hasil wawancara serta hasil pengamatan di lapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden pegawai dengan masyarakat terhadap indikator Produktivitas sama yaitu Cukup Baik. Hal ini dibuktikan dari hasil jawaban responden pegawai dan masyarakat yang mengatakan cukup baik, karena responden merasa bahwa program layanan perpustakaan keliling ini cukup baik sesuai dengan standar kebijakan yang ada dan sudah cukup baik sasarannya bagi masyarakat. Maka sesuai dengan penjelasan diatas untuk indikator Produktivitas perlu diperbaiki kembali, sebab program dari layanan perpustakaan keliling ini sebagai sarana untuk pemenuhan kebutuhan informasi dan ilmu pengetahuan bagi masyarakat sehingga jika di maksimalkan lagi program tersebut dapat lebih baik lagi tingkat keberhasilannya.

2. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan dapat diartikan bahwa segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, ataupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kualitas Layanan Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Merespon dengan cepat kebutuhan masyarakat (pengunjung)	3	1	0	4
2.	Sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat (pengunjung)	0	2	2	4
3.	Jumlah petugas operasional layanan perpustakaan keliling	0	1	3	4
Jumlah		3	4	5	12
Rata-rata		1	1	2	4
Skor		9	8	5	22
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.9 diatas dapat dilihat jawaban responden dari petugas layanan perpustakaan keliling di seksi layanan dan otomasi perpustakaan, yang indikatornya membahas tentang “Kualitas Layanan” yang dilakukan terhadap 4 responden. Untuk item penilaian pertama yaitu merespon dengan cepat kebutuhan masyarakat (pengunjung), tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 3 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik sebanyak 1 orang, dan kategori Kurang Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya petugas sudah merespon dengan cepat kebutuhan dari masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan keliling.

Kemudian untuk item penilaian kedua yaitu mengenai sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat (pengunjung), sehingga

mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik adalah tidak ada yang menjawab kategori ini, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik sebanyak 2 orang, dan yang menjawab kategori Kurang Baik sebanyak 2 orang. Artinya petugas merasa sarana dan prasarana yang ada sudah cukup baik, dan sebagian petugas merasa pemenuhan sarana dan prasarana untuk melaksanakan layanan perpustakaan keliling ini belum memadai sehingga perlu dilakukan penambahan.

Untuk item penilaian ketiga yaitu jumlah petugas operasional layanan perpustakaan keliling, sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik sebanyak 1 orang, dan yang menjawab kategori Kurang Baik sebanyak 3 orang. Artinya jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang berkunjung, dalam setiap armada mobil pusteling hanya ada 1 petugas yang memberikan layanan, secara tidak langsung petugas sudah kalah dalam jumlah.

Dari tabel responnden pegawai diatas dapat dilihat bahwa Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru, untuk indikator Kualitas Layanan berada pada rentang skor 22 termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) yang berjumlah 50 orang responden terhadap indikator Kualitas Layanan dengan metode pengumpulan data kuisisioner dapat dilihat pada tabel V.10 di bawah ini:

Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat (Anggota Aktif Perpustakaan Keliling) Mengenai Indikator Kualitas Layanan Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Merespon dengan cepat kebutuhan masyarakat (pengunjung)	12	23	15	50
2.	Sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat (pengunjung)	9	18	23	50
3.	Jumlah petugas operasional	0	10	40	50
Jumlah		21	51	78	150
Rata-rata		7	17	26	50
Skor		63	102	78	243
Kategori		Kurang Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.10 diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Kualitas Layanan pada item penilaian pertama yaitu merespon dengan cepat kebutuhan masyarakat (pengunjung), responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 12 orang, kemudian 23 orang menjawab kategori Cukup Baik, dan 15 orang responden menjawab kategori Kurang Baik. Artinya masyarakat merasa bahwa petugas sudah cukup baik dalam merespon kebutuhan masyarakat yang berkunjung di perpustakaan keliling.

Selanjutnya item penilaian kedua yaitu Sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat (pengunjung), sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 9 orang, sedangkan

yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 18 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik yaitu 23 orang responden. Menurut masyarakat sarana dan prasarana yang diberikan oleh perpustakaan keliling DISPUSIP Kota Pekanbaru ini kurang baik, contohnya selain jumlah armada mobil perpustakaan keliling yang belum cukup untuk memberikan layanan kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang lebih merata, koleksi buku yang ada juga masih kurang. Bahan bacaan yang ada, lebih banyak bahan bacaan untuk anak-anak seperti buku cerita atau dongeng. Sedangkan bahan bacaan untuk orang dewasa dinilai kurang bila dibandingkan dengan bahan bacaan anak-anak. Dan juga masyarakat berpendapat, jumlah meja dan kursi yang disediakan sangat terbatas sehingga masyarakat belum merasa nyaman untuk membaca buku.

Kemudian item penilaian ketiga yaitu jumlah petugas operasional, sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik tidak ada responden yang menjawab kategori ini, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 10 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik adalah sebanyak 40 orang. Menurut masyarakat jumlah petugas yang memberikan layanan perpustakaan keliling kurang baik. dalam pengoperasiannya hanya ada 1 petugas saja, sehingga sering kali petugas kewalahan dalam memberikan pelayanan.

Maka hasil untuk indikator Kualitas Layanan dari masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) berada pada rentang skor 243 termasuk dalam kategori “Kurang Baik”.

Informasi selanjutnya didapatkan melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Edi Amin Jafar, S.Sn selaku Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan DISPUSIP Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2021 beliau mengatakan:

“Secara minimum sudah cukup, dalam arti kata cukup ya bukan memadai. Saat ini kami mengelola 4 unit mobil perpustakaan keliling, idealnya setiap unit ada 3 petugas yang memberikan layanan pusteling, kedepannya akan kami perbaiki lagi. Untuk bahan bacaan kurang memadai, karna pengadaan kita setiap tahunnya sedikit jadi untuk pengadaan buku kita batasi. seharusnya buku-buku lebih banyak lagi kita sediakan tapi karena anggaran terbatas ya kita bagi, buku untuk anak 25% untuk umum 25% sisanya untuk keperluan lainnya. Kami juga menyediakan meja dan kursi untuk masyarakat yang ingin membaca ditempat.”

Kemudian hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rina Sari Dewi selaku Kepala Bidang P2LP di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 4 Maret 2021 beliau mengatakan:

“Saya fikir sarana dan prasarana untuk program layanan pusteling ini cukup memadai, karena anggaran kita terbatas mbak. Dengan keterbatasan yang ada, kami selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Untuk sekarang setiap unit mobil pusteling dilengkapi oleh 1 supir dan 1 petugas yang memberikan layanan perpustakaan keliling, kedepannya petugas layanan perlu kami tambah, Cuma kondisi sekarang ini belum bisa karna anggaran kami sangat terbatas.”

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Ibu Ir. Hj. Nelfiyonna, M. Si selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 16 Maret 2021 beliau mengatakan:

“Bahan pustaka yang disediakan untuk tiap unit mobil kurang lebih 1500 buku dengan klasifikasi 50% buku bacaan anak-anak dan 50% buku bacaan dewasa. Penyediaan buku yang ada di perpustakaan keliling juga melihat dari batas muatan dan daya tampung mobil yang kami miliki.”

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, mengenai indikator Kualitas Layanan, peneliti melihat bahwasanya memang benar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru belum memiliki SDM yang memadai untuk melaksanakan layanan perpustakaan keliling ini, dilihat dari SOP nya seharusnya setiap armada mobil perpustakaan keliling dilengkapi dengan 3 petugas untuk memberikan layanan tersebut, tetapi faktanya di lapangan hanya ada 1 petugas saja sehingga petugas kewalahan dan terkesan cuek saat memberikan pelayanan. Selain itu koleksi buku yang ada di perpustakaan keliling masih kurang lengkap, peneliti melihat bahwasanya koleksi yang ada lebih banyak buku untuk anak-anak dibandingkan koleksi buku untuk orang dewasa sehingga ketersediaan koleksi yang ada belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemudian fasilitas penunjang lainnya seperti armada, meja dan kursi juga merupakan salah satu aspek yang paling mempengaruhi atas keberhasilan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. yang mana dalam pengadaannya masih sangat kurang memadai sehingga masyarakat belum merasa nyaman untuk membaca buku.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dilapangan, peneliti mendapatkan informasi bahwasanya saat ini Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru memiliki jumlah buku sebanyak 58.664 buku dengan berbagai jenis koleksi buku. Jenis koleksi buku yang ada di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru yaitu sebanyak 10 jenis koleksi buku, dimana jumlah buku yang paling banyak saat ini yaitu jenis koleksi buku Sastra, Ilmu Sosial serta Kesenian, Rekreasi, dan buku cerita untuk anak-anak. Dari 10 jenis koleksi buku yang ada di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru, pada tahun 2018 jenis koleksi buku dengan jumlah pembaca tertinggi yaitu pada jenis koleksi buku Ilmu Sosial. Sementara pada tahun 2019, beberapa jenis koleksi buku mengalami penurunan pembaca, namun tidak terlalu signifikan. Di tahun 2019 bahwa jenis koleksi buku yang paling diminati para pembaca dan meningkat secara signifikan dibandingkan tahun 2018 yaitu jenis koleksi buku Kesenian, Rekreasi dan buku cerita untuk anak-anak. Sementara untuk jenis koleksi buku dengan jumlah pembaca paling sedikit di tahun 2018 dan 2019 yaitu pada jenis koleksi buku Komputer, Informasi dan Referensi Umum. Jadi minat membaca masyarakat Kota Pekanbaru di tahun 2018 lebih banyak membaca bukubuku Ilmu Sosial, sementara pada tahun 2019 mengalami perubahan minat, masyarakat Kota Pekanbaru lebih tertarik untuk membaca jenis koleksi buku Kesenian, Rekreasi dan buku cerita untuk anak-anak.

Dari uraian data tabel dan hasil wawancara serta hasil pengamatan di lapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden petugas dengan masyarakat pada indikator Kualitas Layanan berbeda, dimana jawaban responden petugas berada pada kategori cukup baik, dengan berpendapat bahwa petugas

sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan merespon dengan cepat apabila ada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan pelayan, terkait sumber daya dan fasilitas dalam layanan perpustakaan keliling perlu dilakukan penambahan. Sedangkan masyarakat menjawab kurang baik, dimana masyarakat menjawab kurang baik karena ada kendala yang ditemukan oleh masyarakat terhadap fasilitas atau sarana prasarana, seperti minimnya jumlah armada mobil perpustakaan keliling, koleksi buku yang ada masih kurang lengkap, dan jumlah petugas yang memberikan layanan perpustakaan keliling masih sangat kurang.

3. Responsivitas

Responsivitas dapat diartikan bahwa kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.

Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Responsivitas Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Sikap tanggap terhadap aspirasi masyarakat (pengunjung)	3	1	0	4
2.	Kecepatan menangani aspirasi masyarakat (pengunjung)	3	1	0	4
3.	Malakukan inovasi guna	1	3	0	4

	menunjang pencapaian hasil				
	Jumlah	7	5	0	12
	Rata-rata	2	2	0	4
	Skor	21	10	0	31
	Kategori	Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.11 diatas dapat dilihat jawaban responden dari petugas layanan perpustakaan keliling di seksi layanan dan otomasi perpustakaan, yang indikatornya membahas tentang “Responsivitas” yang dilakukan terhadap 4 responden. Pada item penilaian pertama yaitu sikap tanggap terhadap aspirasi masyarakat (pengunjung), tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 3 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik sebanyak 1 orang dan kategori Kurang Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya petugas layanan perpustakaan keliling selalu tanggap terhadap saran ataupun kritikan dari masyarakat.

Kemudian untuk item penilaian kedua yaitu kecepatan menangani aspirasi masyarakat (pengunjung), sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 3 orang, yang menjawab kategori Cukup Baik sebanyak 1 orang, dan yang menjawab kategori Kurang Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya petugas layanan perpustakaan keliling sudah cepat dalam menangani aspirasi dari masyarakat.

Kemudian item penilaian ketiga yaitu melakukan inovasi pelayanan guna menunjang pencapaian hasil, sehingga mendapatkan hasil bahwa yang menjawab kategori Baik sebanyak 1 orang, sedangkan kategori Cukup Baik sebanyak 3

orang, dan kategori Kurang Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya petugas layanan perpustakaan keliling merasa sudah cukup baik dalam melakukan inovasi terhadap layanan perpustakaan keliling guna untuk pencapaian hasil yaitu meningkatkan budaya dan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru.

Dari tabel responden pegawai diatas dapat dilihat bahwa Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru, untuk indikator Responsivitas berada pada rentang skor 31 termasuk dalam kategori “Baik”.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) yang berjumlah 50 orang responden terhadap indikator Responsivitas dengan metode pengumpulan data kuisioner dapat dilihat pada tabel V.12 di bawah ini:

Tabel V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat (Anggota Aktif Perpustakaan Keliling) Mengenai Indikator Responsivitas Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Sikap tanggap terhadap aspirasi masyarakat (pengunjung)	17	23	10	50
2.	Kecepatan menangani aspirasi masyarakat (pengunjung)	17	23	10	50
3.	Melakukan inovasi pelayanan guna menunjang	11	18	21	50

	pencapaian hasil				
	Jumlah	45	64	41	150
	Rata-rata	15	21	14	50
	Skor	135	128	41	304
	Kategori	Cukup Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.12 diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Responsivitas pada item penilaian pertama yaitu sikap tanggap terhadap aspirasi masyarakat (pengunjung), responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 17 orang, kemudian 23 orang menjawab kategori Cukup Baik, dan 10 orang menjawab kategori Kurang Baik. Menurut masyarakat sikap tanggap petugas terhadap kritik atau saran dari masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling ini sudah cukup baik, hanya saja sebagian petugas terlihat kurang ramah dikarenakan petugas kewalahan dalam melayani pengunjung.

Selanjutnya item penilaian kedua yaitu kecepatan menangani aspirasi masyarakat (pengunjung) sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 17 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 23 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik yaitu 10 orang responden. Menurut masyarakat kecepatan petugas dalam menangani aspirasi masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling ini sudah cukup baik.

Kemudian item penilaian ketiga yaitu melakukan inovasi pelayanan guna menunjang pencapaian hasil sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik adalah sebanyak 11 orang, sedangkan

yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 18 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik adalah sebanyak 21 orang. Menurut masyarakat, petugas hanya memberikan layanan baca ditempat atau meminjam buku saja, tidak ada inovasi kegiatan yang diberikan petugas untuk menarik perhatian masyarakat agar mau berkunjung untuk membaca buku.

Maka hasil untuk indikator responsivitas dari masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) berada pada rentang skor 304 termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan mengenai indikator Responsivitas, peneliti mendapatkan informasi dari informan bahwasanya petugas layanan perpustakaan keliling sudah cukup baik dalam menanggapi aspirasi masyarakat. Ketika masyarakat yang ingin memberikan saran atau kritik terhadap layanan perpustakaan keliling, petugas layanan terlebih dahulu mendengarkan saran-saran yang disampaikan oleh masyarakat dan mencoba menjelaskan bagaimana keadaan dari layanan pusteling DISPUSIP Kota Pekanbaru ini, kemudian saran dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat tersebut dicatat oleh petugas perihal apa saja yang dikeluhkan oleh masyarakat. Kemudian inovasi layanan perpustakaan keliling juga dipengaruhi oleh SDM, berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari informan bahwasanya saat ini pegawai yang bertugas dalam layanan perpustakaan keliling belum mampu berfikir dan bertindak inovatif, petugas hanya memberikan layanan baca buku ditempat dan kegiatan peminjaman buku saja, tidak ada inovasi kegiatan seperti story telling dan sebagainya yang diberikan oleh petugas agar masyarakat khususnya anak-anak

tertarik untuk membaca buku di pusteling DISPUSIP Kota Pekanbaru, selain itu kegiatan yang ada di program layanan perpustakaan keliling tidak dijalankan.

Sesuai dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Edi Amin Jafar, S.Sn selaku Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan DISPUSIP Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2021 beliau mengatakan:

“Mereka sudah kami latih untuk menjawab pertanyaan, pesan, atau kritik dari masyarakat. masyarakat menyampaikan langsung kritik atau saran, kemudian petugas dengan cepat mencatat dan langsung melaporkannya. Salah satu kritik dan masukan tentang layanan pusteling ini yaitu petugas hanya buka layanan lalu dibiarkan saja, yaudah selesai. Kegiatan yang ada di program layanan perpustakaan keliling tidak dijalankan”.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Ibu Ir. Hj. Nelfiyonna, M. Si selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 16 Maret 2021 beliau mengatakan:

“Perpustakaan keliling juga dilengkapi dengan kotak saran yang dimana pengunjung bisa memberikan kritik dan saran untuk perpustakaan keliling. ketika ada pengaduan dari pengunjung biasanya kita masukkan dalam pembahasan rapat, kemudian dibahas bersama-sama untuk memperbaiki kritik dan saran yang diberikan masyarakat.”

Dari uraian data tabel dan hasil wawancara serta hasil pengamatan di lapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden petugas dengan masyarakat pada indikator Responsivitas berbeda, dimana jawaban responden

petugas berada pada kategori baik. sedangkan jawaban responden masyarakat berada pada kategori cukup baik. Karena responden masyarakat merasa bahwa kegiatan yang ada dipergustakaan keliling saat ini masih kurang, sehingga belum mampu menarik minat dan perhatian masyarakat agar mau menggunakan layanan perpustakaan keliling ini.

4. **Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.

Tabel V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Responsibilitas Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Mampu menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku	3	1	0	4
2.	Kemampuan menjalankan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas	2	2	0	4
3.	Memberikan informasi tentang layanan perpustakaan keliling (sosialisasi)	3	1	0	4
Jumlah		8	4	0	12
Rata-rata		3	1	0	4
Skor		24	8	0	32
Kategori		Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.13 diatas dapat dilihat jawaban responden dari petugas layanan perpustakaan keliling di seksi layanan dan otomasi perpustakaan, yang indikatornya membahas tentang “Responsibilitas” yang dilakukan terhadap 4 responden. Pada item penilaian pertama yaitu mampu menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku, tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 3 orang, yang menjawab kategori Cukup Baik sebanyak 1 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya petugas layanan perpustakaan keliling sudah menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang ada.

Kemudian untuk item penilaian kedua yaitu Kemampuan menjalankan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas, sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 2 orang, yang menjawab kategori Cukup Baik sebanyak 2 orang, dan yang menjawab kategori Kurang Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya sebagian petugas merasa sudah menjalankan tanggung jawab sesuai dengan tugas yang telah diberikan, dan petugas lainnya merasa masih ada sebagian petugas yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya saat bekerja.

Untuk item penilaian ketiga yaitu Memberikan informasi tentang layanan perpustakaan keliling (sosialisasi), sehingga mendapatkan hasil bahwa responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 3 orang, yang menjawab kategori Cukup Baik sebanyak 1 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya menurut petugas pemberian

informasi-informasi tentang layanan perpustakaan keliling (sosialisasi) sudah baik dilakukan.

Dari tabel responden pegawai diatas dapat dilihat bahwa Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru, untuk indikator Responsibilitas berada pada rentang skor 32 termasuk dalam kategori “Baik”.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) yang berjumlah 50 orang responden terhadap indikator Responsibilitas dengan metode pengumpulan data kuisisioner dapat dilihat pada tabel V.14 di bawah ini:

Tabel V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat (Anggota Aktif Perpustakaan Keliling) Mengenai Indikator Responsibilitas Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Mampu menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku	19	21	10	50
2.	Kemampuan menjalankan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas	18	20	12	50
3.	Memberikan informasi tentang layanan perpustakaan keliling (sosialisasi)	15	22	13	50
Jumlah		52	63	35	150
Rata-rata		17	21	12	50
Skor		156	126	35	317

Kategori	Cukup Baik
----------	------------

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.14 diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Responsibilitas pada item penilaian pertama yaitu mampu menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku, responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 19 orang, kemudian 21 orang menjawab kategori Cukup Baik, dan 10 orang menjawab kategori Kurang Baik. Menurut masyarakat kinerja petugas layanan perpustakaan keliling sudah cukup baik dalam menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang ada, hal ini dikarenakan masih adanya temuan dilapangan bahwasanya petugas kurang aktif dalam mengajak masyarakat untuk membaca.

Selanjutnya item penilaian kedua yaitu kemampuan menjalankan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 18 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 20 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik yaitu 12 orang responden. Menurut masyarakat petugas sudah cukup baik dalam menjalankan tanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan, hanya saja sebagian petugas sering kali kurang konsisten dalam menata koleksi buku yang ada dipergustakaan keliling, sehingga butuh waktu yang lama untuk mencari koleksi buku yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut.

Kemudian item penilaian ketiga yaitu memberikan informasi tentang layanan perpustakaan keliling sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 15 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 22 orang dan yang menjawab

kategori Kurang Baik yaitu 13 orang responden. Menurut masyarakat pemberian informasi tentang program layanan perpustakaan keliling ini sudah cukup baik, tetapi masyarakat berharap untuk _sosialisasi agar lebih dapat dilakukan secara menyeluruh lagi.

Maka hasil untuk indikator responsibilitas dari masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) berada pada rentang skor 317 termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.

Informasi selanjutnya didapatkan melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Edi Amin Jafar, S.Sn selaku Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan DISPUSIP Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2021 beliau mengatakan:

“Dalam melakukan layanan perpustakaan keliling tentu kami melakukannya sesuai SOP. Petugas telah bertanggung jawab melaksanakan pekerjaannya dengan cukup baik, hanya saja masih ada petugas yang melalaikan pekerjaannya seperti petugas belum bertanggung jawab dalam menerapkan sistem shelving dalam penataan bahan bacaan di perpustakaan keliling setelah selesai memberikan pelayanan. Itu tidak terjadi pada semua petugas hanya beberapa saja tetapi kami akan mengevaluasi dan memberi sanksi kepada petugas yang melanggar peraturan. Terkait pemberian informasi layanan yang kami lakukan, dengan cara membangun komunikasi yang baik dengan pengunjung, melakukan sosialisasi baik langsung maupun tidak langsung, membangun kerja sama dengan pihak ketiga, serta mempromosikan layanan melalui sosial media dan juga dari masyarakat itu sendiri.”

Kemudian hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rina Sari Dewi selaku Kepala Bidang P2LP di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 4 Maret 2021 beliau mengatakan:

“Jadi memang disetiap kegiatan kami itu punya SOP, kami menjalankan tugas berdasarkan itu. Apabila petugas tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada kami akan melakukan evaluasi. Nah evaluasi disini jika kedatangan petugas tersebut tidak melaksanakan SOP biasanya dilakukan teguran ataupun dapat diberlakukan SP nantinya.”

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Ibu Ir. Hj. Nelfiyonna, M. Si selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 16 Maret 2021 beliau mengatakan:

“Dalam penerapan, petugas harus melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang telah ada. Apabila petugas mengerti dengan SOP mereka masing-masing dan bertanggung jawab atas tugas dan fungsi yang mereka miliki, itu akan memudahkan petugas untuk menyelesaikan pekerjaannya. Apabila ada pelanggaran maka dia akan dikenakan sanksi yang pertama pastinya dari ringan, sedang, dan berat.”

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan dilapangan mengenai indikator Responsibilitas, peneliti dalam hal ini memberikan penilaian cukup baik terhadap kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam layanan perpustakaan keliling di Kota Pekanbaru, karena saat melakukan riset banyak sekali masyarakat yang mengatakan bahwa kinerja petugas sudah cukup baik

dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada, dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas. Hanya saja belum ditetapkan oleh petugas secara optimal sehingga target layanan perpustakaan keliling belum tercapai sesuai harapan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, seperti dalam pengoperasiannya petugas kurang mengajak masyarakat untuk membaca di perpustakaan keliling, dan petugas kurang konsisten dalam menggunakan aturan sistem shelving pada penataan koleksi buku yang ada sehingga letak buku tidak sesuai dengan kode buku yang tertera yang mengakibatkan proses temu kembali menjadi lambat dan susah.

Selain itu pada saat peneliti melakukan observasi langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru untuk mengumpulkan data-data yang bertujuan sebagai penyempurnaan skripsi yang peneliti teliti saat ini, peneliti merasa sangat kesulitan untuk mendapatkan informasi dan data-data yang peneliti butuhkan, dikarenakan minimnya informasi yang peneliti dapatkan serta informasinya terkadang juga berubah-ubah. Selain itu peneliti mendapat temuan saat dilapangan, bahwasanya pegawai DISPUSIP terlihat tidak menjalankan SOP yang berlaku, bahkan terkesan tidak memahami SOP yang ada, peneliti juga merasakan saat melakukan wawancara, pegawai terkesan cuek, dan tidak mampu menjelaskan serta memberikan keterangan terkait informasi program layanan pusteling. Setelah peneliti telusuri lebih dalam ternyata pegawai/petugas yang bertugas melaksanakan program layanan perpustakaan keliling ini adalah THL (Tenaga Harian Lepas) yang seharusnya sesuai SOP petugas pusteling baiknya adalah Pegawai ASN sebidang yang memenuhi standar, kemudian hal ini penulis

bawa ke DISPUSIP untuk menanyakan langsung kepada Kepala Dinas, namun dalam hal ini penulis tidak menemui titik terang dan jawaban yang jelas karena Pegawai DISPUSIP tidak terbuka dalam memberikan informasi, harapan penulis baiknya informasi yang diberikan harusnya bisa didapatkan agar tidak menjadi salah pemahaman dan atau opini yang multi tafsir, selanjutnya harapan penulis untuk Pemerintah Kota dan khususnya BKD, untuk proses rekrutment, sekiranya membutuhkan THL untuk menunjang kegiatan dinas-dinas di Kota Pekanbaru, khususnya DISPUSIP baiknya lebih selektif lagi, dan harus memenuhi standar sesuai dengan bidangnya agar tenaga yang didapatkan lebih berkompeten.

Para pegawai baik itu Pegawai Negeri Sipil maupun pegawai honorer memiliki peran penting dalam memajukan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu tanggung jawab dan disiplin dalam bekerja akan memberi dampak yang positif pada pelayanan yang diberikan pada setiap instansi, dimana menurut responden selama ini tanggung jawab pegawai atau petugas dalam bekerja diperlihatkan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi sehingga kinerja pegawai semakin hari akan meningkat demi tercapai tujuan organisasi dan eksistensi instansi tersebut.

Untuk itu pegawai negeri maupun honorer mempunyai kedudukan sebagai aparatur negara yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, dan pemerintahan. Sehingga semua itu dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Hal ini tidak semua petugas sangat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, sebagian dari petugas mengabaikan tanggung jawabnya. Tentunya hal ini tidak akan terjadi tanpa ada rasa tanggung jawab dan disiplin yang kuat pada setiap petugas, untuk itu rasa tanggung jawab pekerjaan menjadi kunci keberhasilan dalam mewujudkan tujuan instansi.

Dari uraian data tabel dan hasil wawancara serta hasil pengamatan dilapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden petugas dengan masyarakat pada indikator Responsibilitas berbeda, dimana jawaban responden petugas berada pada kategori baik, sedangkan jawaban responden masyarakat berada pada kattegori cukup baik. Karena responden masyarakat merasa bahwa petugas kurang disiplin dan bertanggung jawab terhadap penerapan sistem shelving sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku, sehingga menghambat proses pemberian layanan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat diartikan bahwa suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, dan pertanggung jawaban dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan.

Tabel V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Akuntabilitas Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Kegiatan atau program kerja berdasarkan kepentingan masyarakat	3	1	0	4
2.	Mentaati peraturan dalam pelaksanaan tugas	3	1	0	4
3.	Kebijakan dalam menangani aspirasi masyarakat	1	3	0	4
Jumlah		7	5	0	12
Rata-rata		2	2	0	4
Skor		21	10	0	31
Kategori		Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.15 diatas dapat dilihat jawaban responden dari petugas layanan perpustakaan keliling di seksi layanan dan otomasi perpustakaan, yang indikatornya membahas tentang “Akuntabilitas” yang dilakukan terhadap 4 responden. Pada item penilaian pertama yaitu kegiatan atau program kerja berdasarkan kepentingan masyarakat, tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 3 orang, sedangkan kategori Cukup Baik sebanyak 1 orang dan kategori Kurang Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya mereka merasa bahwa kebijakan atau kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan kepentingan masyarakat.

Kemudian untuk item penilaian kedua yaitu mentaati peraturan dalam pelaksanaan tugas, sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 3 orang, sedangkan yang menjawab kategori

Cukup Baik sebanyak 1 orang dan kategori Kurang Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya menurut petugas kegiatan yang dilaksanakan telah mengikuti peraturan yang ada.

Untuk item penilaian ketiga yaitu kebijakan dalam menangani aspirasi masyarakat, sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 1 orang, yang menjawab kategori Cukup Baik sebanyak 3 orang, dan yang menjawab kategori Kurang Baik adalah tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Artinya petugas layanan perpustakaan keliling merasa bahwa kebijakan yang ada sudah cukup baik dalam menangani aspirasi masyarakat.

Dari tabel responden pegawai di atas dapat dilihat bahwa Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru, untuk indikator Akuntabilitas berada pada rentang skor 31 termasuk dalam kategori “Baik”.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) yang berjumlah 50 orang responden terhadap indikator Akuntabilitas dengan metode pengumpulan data kuisisioner dapat dilihat pada tabel V.16 di bawah ini:

Tabel V.16 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat (Anggota Aktif Perpustakaan Keliling) Mengenai Indikator Akuntabilitas Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling Di Kota Pekanbaru.

No.	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Kegiatan atau program kerja berdasarkan kepentingan masyarakat	20	30	0	50
2.	Mentaati peraturan dalam pelaksanaan tugas	19	24	7	50
3.	Kebijakan dalam menangani aspirasi masyarakat	15	22	13	50
Jumlah		54	76	20	150
Rata-rata		18	25	7	50
Skor		162	152	20	334
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.16 diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Akuntabilitas pada item penilaian pertama yaitu kegiatan atau program kerja berdasarkan kepentingan masyarakat, responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 20 orang, kemudian 30 orang menjawab kategori Cukup Baik, dan untuk kategori Kurang Baik tidak ada responden yang menjawab kategori ini. Menurut masyarakat kegiatan atau program kerja dilakukan berdasarkan kepentingan masyarakat, karena sejauh ini masyarakat merasa bahwa program layanan perpustakaan keliling dapat memenuhi dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan secara praktis. Namun ada beberapa hal yang harus diperbaiki dalam layanan perpustakaan keliling ini.

Perpustakaan perlu memperhatikan kualitas buku yang dimiliki, fasilitas yang harus ditambah dan kinerja pegawai yang harus diperbaiki. Dengan perbaikan-perbaikan tersebut akan menjadikan layanan perpustakaan keliling DISPUSIP Kota Pekanbaru bisa menjadi lebih baik.

Selanjutnya item penilaian kedua yaitu mentaati peraturan dalam pelaksanaan tugas sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik sebanyak 19 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 24 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik adalah sebanyak 7 orang. Menurut masyarakat petugas layanan perpustakaan keliling DISPUSIP Kota Pekanbaru sudah cukup baik dalam mentaati peraturan dalam pelaksanaan tugasnya dan juga apabila ada permintaan dari masyarakat kecamatan atau kelurahan, instansi maupun pihak sekolah yang ingin dikunjungi mobil perpustakaan keliling DISPUSIP Kota Pekanbaru siap meluncur untuk memenuhi kebutuhan terkait bahan bacaan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Kemudian item penilaian ketiga yaitu kebijakan dalam menangani aspirasi masyarakat sehingga mendapatkan hasil bahwa tanggapan responden yang menjawab kategori Baik adalah sebanyak 15 orang, sedangkan yang menjawab kategori Cukup Baik adalah sebanyak 22 orang dan yang menjawab kategori Kurang Baik adalah sebanyak 13 orang. Menurut masyarakat kebijakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru terhadap aspirasi masyarakat sudah cukup baik.

Maka hasil untuk indikator akuntabilitas dari masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) berada pada rentang skor 334 termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.

Informasi selanjutnya didapatkan melalui wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Edi Amin Jafar, S. Sn selaku Kepala Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 26 Februari 2021 beliau menyatakan:

“Ya, kegiatan/program kerja berdasarkan kepentingan masyarakat. Layanan perpustakaan keliling merupakan program jemput bola dari DISPUSIP Kota Pekanbaru untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pekanbaru dimana tujuan utama dari perpustakaan keliling ini yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, dengan mendekatkan pelayanan informasi dan ilmu pengetahuan terutama didaerah terisolir yang jauh dari perpustakaan kota sehingga mereka dapat menggunakan layanan tersebut secara praktis.”

“Untuk peraturan ini sendiri kami berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, dan juga Peraturan Walikota Pekanbaru No. 209 Tahun 2017 tentang Layanan Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. Yang bertujuan memberikan layanan kepada masyarakat, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana yang diamanatkan dalam UUD 1945. agar tujuan ini dapat tercapai maka layanan perpustakaan keliling sangat diperlukan untuk menjangkau masyarakat terisolir atau daerah terpencil dalam menciptakan

masyarakat membaca dan masyarakat (Reading Society), perpustakaan keliling berfungsi mendekatkan informasi kepada masyarakat yang tidak terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap.”

Kemudian hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rina Sari Dewi selaku Kepala Bidang P2LP di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 4 Maret 2021 beliau mengatakan:

“Yang sering masyarakat keluhkan tentang layanan perpustakaan keliling ini, pertama pegawai yang bertugas di layanan perpustakaan keliling belum mampu berfikir dan bertindak inovatif untuk menarik perhatian masyarakat datang ke perpustakaan keliling, kemudian fasilitas seperti armada mobil perpustakaan keliling yang belum cukup untuk memberikan layanan kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang lebih merata serta koleksi buku yang masih kurang dan tidak semua koleksi buku terbaru atau up to date, masih terdapat koleksi lama. Untuk itu kebijakan dalam menanggapi aspirasi dari masyarakat ini yaitu masyarakat yang membutuhkan buku bisa melapor kepada petugas perpustakaan dengan mencatat judul buku, karangan siapa dan tahun berapa, kemudian petugas akan menindak lanjuti saran tersebut melalui Seksi Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan. Sehingga bila pengadaan buku, buku yang dibutuhkan masyarakat akan disediakan melalui pembelian dari anggaran APBD. Kemudian rencana untuk penambahan armada mobil perpustakaan keliling tidak ada, karna anggaran perwako sendiri tidak banyak untuk perpustakaan tetapi pihak kantor sudah berusaha untuk melakukan penambahan armada dengan mengajukan proposal untuk tahun 2021

keperusahaann angkasapura dan upaya ini sudah kami lakukan, untuk SDM sendiri kami selalu memberikan pembinaan dan motivasi terhadap petugas sehingga mereka bisa.”

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Ibu Ir. Hj. Nelfiyonna, M. Si selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 16 Maret 2021 beliau mengatakan:

“Dikarenakan adanya pandemi covid-19 yang terjadi saat ini, kegiatan layanan perpustakaan keliling untuk sementara waktu dihentikan. Tetapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berupaya untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan cara melakukan pengembangan terhadap inovasi layanan perpustakaan berbasis online yaitu iPekanbaru, sehingga masyarakat mendapatkan layanan perpustakaan lebih cepat dan bisa diakses dimana saja asalkan terhubung dengan koneksi internet, selain itu DISPUSIP Kota Pekanbaru juga menambah jam kunjungan pada hari senin-minggu sehingga masyarakat bisa langsung berkunjung untuk membaca buku.”

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan dikantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru mengenai indikator Akuntabilitas, peneliti dalam hal ini memberikan penilaian cukup baik terhadap kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, alasan peneliti memberikan penilaian cukup baik terkait indikator Akuntabilitas dikarenakan peneliti menilai bahwa kebijakan maupun kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru telah mengikuti peraturan yang ada dan juga

berdasarkan kepentingan masyarakat. walaupun dalam pelaksanaannya ditemui kendala-kendala yang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan, namun diharapkan dapat menjadi acuan bagi DISPUSIP Kota Pekanbaru untuk memperbaiki serta menyiapkan layanan yang lebih baik lagi guna memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Pekanbaru akan bahan bacaan.

Dimasa pandemi covid-19 saat ini, kegiatan layanan perpustakaan keliling untuk sementara waktu dihentikan. Namun demikian, dalam rangka agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan yang terbaik guna untuk memenuhi kebutuhan informasi dan ilmu pengetahuan masyarakat, DISPUSIP Kota Pekanbaru mempunyai kebijakan lain yaitu melakukan pengembangan terhadap inovasi layanan perpustakaan berbasis online atau disebut dengan iPekanbaru. Sehingga masyarakat mendapatkan layanan perpustakaan lebih cepat dan bisa diakses dimana saja asalkan terhubung dengan koneksi internet, selain itu pegawai DISPUSIP Kota Pekanbaru tak lupa senantiasa mengarahkan pengunjung untuk langsung berkunjung ke DISPUSIP Kota Pekanbaru yang berada di jalan Dr. Sutomo, agar masyarakat tetap dapat menikmati fasilitas pelayanan ini tentunya dengan menerapkan protokol kesehatan secara ketat untuk menghindari penyebaran covid-19.

Kebijakan tersebut dilakukan dengan sasaran agar masyarakat mau berkunjung ke perpustakaan dan membaca bahan literasi yang tersedia sekaligus untuk meningkatkan budaya dan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru. Dengan adanya kebijakan seperti ini seharusnya dapat meningkatkan penerima layanan perpustakaan.

Dari uraian data tabel dan hasil wawancara serta hasil pengamatan dilapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden petugas dengan masyarakat pada indikator Akuntabilitas berbeda, dimana jawaban responden petugas berada pada kategori baik, sedangkan jawaban responden masyarakat berada pada kategori cukup baik. Karena responden masyarakat merasa bahwa program layanan perpustakaan keliling dapat memenuhi dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan secara praktis. Namun ada beberapa hal yang harus diperbaiki dalam layanan perpustakaan keliling ini. Perpustakaan perlu memperhatikan kualitas buku yang dimiliki, fasilitas yang harus ditambah dan kinerja pegawai yang harus diperbaiki. Dengan perbaikan-perbaikan tersebut akan menjadikan layanan perpustakaan keliling DISPUSIP Kota Pekanbaru bisa menjadi lebih baik.

C. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru

Setelah melakukan pembahasan masing-masing indikator maka untuk melihat hasil penelitian secara keseluruhan perlu dilakukan rekapitulasi seluruh tanggapan responden penelitian mengenai Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru meliputi 5 (lima) indikator penelitian, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.17 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Petugas Layanan Perpustakaan Keliling Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru.

No.	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Produktivitas	1 (9)	3 (18)	0 (0)	4 (27)
2.	Kualitas Layanan	1 (9)	1 (8)	2 (5)	4 (22)
3.	Responsivitas	2 (21)	2 (10)	0 (0)	4 (31)
4.	Responsibilitas	3 (24)	1 (8)	0 (0)	4 (32)
5.	Akuntabilitas	2 (21)	2 (10)	0 (0)	4 (31)
Jumlah		9	9	2	20
Rata-rata		2	2	0	4
Skor		84	54	5	143
Kategori		Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.17 diatas dapat diketahui hasil rekapitulasi jawaban responden Petugas Layanan Perpustakaan Keliling terkait penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan dari keseluruhan skor yang berjumlah 143 berada pada rentang skor 140 – 180 pada kategori Baik. Akan tetapi dalam hal ini menurut penulis masih banyak yang harus diperhatikan oleh pelaksana program layanan perpustakaan keliling, agar program tersebut dapat terlaksana dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Selanjutnya rekapitulasi dari responden masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) untuk dapat mengetahui hasil dari jawaban masyarakat terhadap seluruh indikator, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.18 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat (Anggota Aktif Perpustakaan Keliling) Dalam Penelitian Tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru.

No.	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Produktivitas	12 (105)	16 (96)	22 (67)	50 (268)
2.	Kualitas Layanan	7 (63)	17 (102)	26 (78)	50 (243)
3.	Responsivitas	15 (135)	21 (128)	14 (41)	50 (304)
4.	Responsibilitas	17 (156)	21 (126)	12 (35)	50 (317)
5.	Akuntabilitas	18 (162)	25 (152)	7 (20)	50 (334)
Jumlah		69	100	81	250
Rata-rata		14	20	16	50
Skor		621	604	241	1466
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari tabel V.18 rekapitulasi hasil penilaian 5 indikator dari 50 responden masyarakat (anggota aktif perpustakaan keliling) terkait penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru, yang masing-masing memiliki 3 item penilaian, dapat disimpulkan dari keseluruhan skor yang berjumlah 1.466 pada rentang skor 1.249 – 1.749 pada kategori Cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan mengenai Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru belum maksimal karena masih dijumpai beberapa persoalan antara lain, kurangnya jumlah armada mobil perpustakaan keliling sehingga akses pemberian layanan kepada semua lapisan masyarakat Kota Pekanbaru belum merata. Kurangnya jumlah petugas yang memiliki skill dan kemampuan dalam melakukan pelayanan sehingga kegiatan yang ada di perpustakaan keliling tidak dijalankan dan juga petugas belum mampu berfikir dan bertindak inovatif sehingga masyarakat kurang tertarik untuk memanfaatkan layanan perpustakaan keliling. Fasilitas yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru masih terbatas contohnya armada, koleksi buku, meja, kursi sehingga belum memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang berkunjung untuk membaca buku. Kinerja pegawai (petugas layanan) masih kurang maksimal dalam melaksanakan tugasnya seperti petugas kurang konsisten dalam penataan bahan bacaan yang menggunakan aturan tertentu yang disebut sistem shelving sehingga proses temu kembali buku menjadi lambat.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru Cukup Baik karena berdasarkan pendapat dari responden yang diukur dari 5 (Lima) indikator yakni Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Maka diharapkan Kinerja dari Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan lebih dioptimalkan lagi dalam melaksanakan program layanan perpustakaan keliling agar seluruh lapisan

masyarakat dapat menikmati informasi dan ilmu pengetahuan yang ada di perpustakaan keliling, yang bertujuan untuk meningkatkan budaya dan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru sehingga menciptakan masyarakat Kota Pekanbaru yang pintar dan cerdas.

D. Faktor-faktor Penghambat yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru.

Hambatan adalah suatu rintangan atau kendala yang dihadapi dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan kegiatan. Adapun faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan pernyataan dari Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan bapak Edi Amin Jafar, S. Sn yaitu masih kurangnya jumlah pegawai atau petugas yang memiliki skill dan kemampuan pada bagian Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan yang bertugas melaksanakan layanan perpustakaan keliling, yang mengakibatkan Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam melaksanakan Program Layanan Perpustakaan Keliling tidak maksimal.
2. Berdasarkan pernyataan dari Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan bapak Edi Amin Jafar, S. Sn yaitu masih kurangnya fasilitas yang menunjang kegiatan layanan perpustakaan keliling. Contohnya, hanya ada 4 armada mobil perpustakaan keliling yang aktif beroperasi. Apabila fasilitas armada mobil perpustakaan keliling masih kurang maka tidak memungkinkan untuk

memberikan layanan perpustakaan keliling menjangkau sampai keseluruhan daerah yang ada di Kota Pekanbaru dan sarana dan prasarana lainnya yang masih kurang seperti koleksi buku, meja dan kursi.

3. Berdasarkan pernyataan dari Kabid Layanan dan Otomasi Perpustakaan ibu Hj. Risna Sari Dewi yaitu masih adanya pegawai atau petugas yang belum disiplin dalam melaksanakan tugasnya seperti: dalam penerapan sistem shelving pada penataan koleksi buku di layanan perpustakaan keliling.
4. Berdasarkan pernyataan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru ibu Ir. Hj Nelfiyonna, M. Si yaitu kurangnya budaya dan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru.



BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dalam Layanan Perpustakaan Keliling di Kota Pekanbaru yang menggunakan indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas maka dapat penulis ambil kesimpulan dan saran-saran untuk bahan acuan dari hasil penelitian yang sekiranya dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca skripsi ini terutama untuk masukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Kinerja pegawai dilihat dari indikator produktivitas dengan beberapa item penilaian yaitu program perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru, memiliki skill dan kemampuan dalam melaksanakan tugas, dan pencapaian hasil kerja dalam meningkatkan minat baca masyarakat Kota Pekanbaru. Dari keseluruhan hasil yang diperoleh yaitu berada pada kategori cukup baik. Dikarenakan tujuan dari program layanan perpustakaan keliling masih belum tercapai secara efektif, karena program ini belum dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat dikota pekanbaru, hal ini disebabkan kurangnya jumlah armada mobil perpustakaan keliling, minimnya sarana dan prasarana penunjang layanan perpustakaan keliling, serta SDM yang memiliki skill dan kemampuan kurang memadai sesuai dengan tupoksi nya, dan kegiatan yang telah

disusun belum optimal sehingga sedikit sekali masyarakat yang mau menggunakan layanan tersebut.

2. Kinerja pegawai pada indikator kualitas layanan dengan beberapa item penilaian yaitu merespon dengan cepat kebutuhan masyarakat, sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat, dan jumlah petugas operasional. Dari keseluruhan hasil yang diperoleh yaitu berada pada kategori kurang baik. Dikarenakan fasilitas atau sarana prasarana seperti minimnya jumlah armada, koleksi buku yang ada masih kurang lengkap, penyediaan kursi dan meja baca masih sangat terbatas sehingga belum memberikan kenyamanan bagi masyarakat untuk membaca buku, dan juga jumlah petugas yang memberikan layanan perpustakaan keliling masih sangat kurang, belum sesuai dengan SOP yang ada. Sehingga sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam proses pemberian layanan.
3. Kinerja pegawai pada indikator responsivitas dengan beberapa item penilaian yaitu sikap tanggap terhadap aspirasi masyarakat, kecepatan menangani aspirasi masyarakat, melakukan inovasi guna menunjang pencapaian hasil. Dari keseluruhan hasil yang diperoleh yaitu berada pada kategori cukup baik. Dikarenakan kurangnya SDM yang memberi pelayanan tersebut sering kali petugas terlihat kurang ramah dikarenakan petugas kewalahan dalam melayani pengunjung, dan petugas belum mampu berfikir dan bertindak inovatif sehingga kegiatan yang ada di program layanan perpustakaan keliling seperti story telling tidak dijalankan.

4. Kinerja pegawai pada indikator responsibilitas dengan beberapa item penilaian yaitu mampu menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku, kemampuan menjalankan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas, memberikan informasi tentang layanan perpustakaan keliling. Dari keseluruhan hasil yang diperoleh yaitu berada pada kategori cukup baik. Dikarenakan masih adanya temuan dilapangan bahwasanya petugas kurang aktif dalam mengajak masyarakat untuk membaca, petugas kurang konsisten dalam menerapkan sistem shelving dalam penataan koleksi perpustakaan sehingga proses temu kembali menjadi lambat, sehingga target layanan perpustakaan keliling belum tercapai sesuai harapan DISPUSIP Kota Pekanbaru.
5. Kinerja pegawai pada indikator akuntabilitas dengan beberapa item penilaian yaitu kegiatan/program kerja berdasarkan kepentingan masyarakat, mentaati peraturan dalam pelaksanaan tugas, kebijakan dalam menangani aspirasi masyarakat. Dari keseluruhan hasil yang diperoleh yaitu berada pada kategori cukup baik. Dikarenakan kebijakan maupun kegiatan yang dilaksanakan oleh DISPUSIP Kota Pekanbaru telah mengikuti peraturan yang ada dan juga berdasarkan kepentingan masyarakat. walaupun masih ada kendala-kendala yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan, tetapi DISPUSIP Kota Pekanbaru selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan mengadakan pelayanan online seperti: iPekanbaru maupun manual yaitu

masyarakat bisa langsung datang ke DISPUSIP Kota Pekanbaru untuk membaca bahan literasi yang telah disediakan.

B. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Harapan penulis baiknya informasi yang diberikan oleh Pihak DISPUSIP Kota Pekanbaru harusnya lebih transparan lagi dan bisa didapatkan agar tidak menjadi salah pemahaman dan atau opini yang multi tafsir, selanjutnya harapan penulis untuk Pemerintah Kota dan khususnya BKD, untuk proses rekrutment, sekiranya membutuhkan THL untuk menunjang kegiatan dinas-dinas di Kota Pekanbaru, khususnya DISPUSIP baiknya lebih selektif lagi, dan harus memenuhi standar sesuai dengan bidangnya agar tenaga yang didapatkan lebih berkompeten.
2. Pelaksanaan program layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru untuk kedepannya lebih ditingkatkan lagi. Karena pada dasarnya salah satu kegiatan yang menjadi tonggak pengembangan suatu bangsa adalah dengan kegiatan membaca, yang mana dengan adanya layanan perpustakaan keliling akan membantu memenuhi kebutuhan membaca bagi masyarakat yang belum terjangkau.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan petugas perpustakaan yang mumpuni terutama dalam jumlah petugas. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru sebaiknya merekrut atau menambah

pegawai/petugas di bagian layanan perpustakaan keliling harus memiliki latar belakang pendidikan yang berkaitan dengan ilmu perpustakaan agar SDM tersebut dapat memberikan pelayanan lebih optimal lagi, serta memberikan kesempatan atau membuat pelatihan-pelatihan, bimbingan teknis, serta penyuluhan yang dilakukan secara berkala guna mengembangkan kemampuan skill pegawai atau petugas layanan perpustakaan keliling.

4. Menambah titik henti Layanan perpustakaan keliling untuk umum agar lebih banyak masyarakat yang merasakan manfaat dari layanan perpustakaan keliling DISPUSIP Kota Pekanbaru, serta perlu adanya penambahan armada mobil perpustakaan keliling lebih banyak lagi sehingga dapat menjangkau semua wilayah yang ada di Kota Pekanbaru, selain itu pengadaan buku yang dimiliki oleh perpustakaan keliling harus diperbanyak terutama bahan bacaan untuk orang dewasa yang dinilai kurang, dan perlu diadakan kegiatan mendogeng (*story telling*) pada anak-anak yang berkunjung serta penambahan meja, kursi, dan karpet agar masyarakat merasa lebih nyaman dan tertarik berkunjung untuk membaca buku.
5. Untuk masalah keterbatasan dana dari APBD, maka DISPUSIP Kota Pekanbaru dapat menjalin kerja sama dengan instansi-instansi yang bisa membantu dalam menyumbangkan buku-buku, penambahan armada mobil perpustakaan keliling, misalnya PT Angakasa Pura, atau bahkan dapat pula bekerjasama dengan masyarakat.

6. Diharapkan kepada kepala DISPUSIP Kota Pekanbaru untuk lebih meningkatkan pengawasan terhadap kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas.
7. Perlu adanya sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan sehingga dapat memeberikan informasi kepada masyarakat secara menyeluruh terkait layanan perpustakaan keliling.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin, 2015. *Motode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta, Gava Media.
- Badrudin. 2013. *Dasar-dasar manajemen*. Bandung, Alfabeta.
- Bungin, Burhabn. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Hariwijaya. 2015. *Metodologi dan Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Untuk Ilmu Sosial*. Yogyakarta, Parama Ilmu.
- Effendi, Khasan 2010. *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, CV Indra Prahasta.
- Mulyono. 2008. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta, Ar-Ruzz Media.
- Rusby, Zulkifli. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2009. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini. 2016. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Jakarta, Rajawali Pers.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mangkunegara, A. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *.Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Nurmansyah.2018. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rumbai, Unilak Press.
- Pasalong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, C.V Andi.
- Samsuddin, Harun. 2018. *Kinerja Karyawan Tinjauan Dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi*. Sidoarjo, Indomedia Pustaka.
- Sjamsuddin indradadi, Sjamjiar. 2016. *Dasar-Dasar Dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Instrans Publishing.
- Sondang P. Siagian. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, PT Bumi Aksara.

- Sondang P. Siagian. 1974. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta, Gunung Agung.
- Sudaryono. 2017. *Pengantar Manajemen Teori dan Kasus*. Yogyakarta, CAPS.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2018. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Zulkifli. 2015. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh Publishing.
- Zulkifli., Awang, Azam., dkk. 2013. *Buku Panduan Penulis: Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Mahasiswa*. Pekanbaru, Fisipolmen.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Zulkifli & Moris A. Yogia. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen*, Pekanbaru, Marpoyan Tujuh Publishing.
- Yussa, Hendry Andry. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh Publishing.

Dokumentasi:

1. Undang-Undang 1945
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan
3. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 209 Tahun 2017 Tentang Layanan Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru
4. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan
5. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru
6. <https://dispusip.pekanbaru.go.id>
7. <http://Pekanbaru.go.id>