

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

---

---

**ANALISIS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Intania Arver  
NPM: 187110381**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2022**

Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau

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

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Intania Arver  
NPM : 187110381  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi 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 dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 22 Agustus 2022

Turut Menyetujui,  
Program Studi Administrasi Publik  
Ketua

Pembimbing,

Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

Hendry Andry, S.Sos., M.Si

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

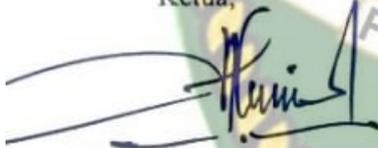
**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Intania Arver  
NPM : 187110381  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena ini Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 22 Agustus 2022

Ketua,



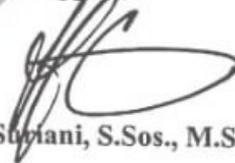
**Hendry Andry, S.Sos., M.Si**

Sekretaris,



**Eko Handrian, S.Sos., M.Si**

Anggota,



**Lilis Surtiani, S.Sos., M.Si**

Mengetahui

Wakil Dekan Bidang Akademik



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
NOMOR : 0773/UIR-FS/KPTS/2022  
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               | : Intania Arver  |
| N P M              | : 187110381  |
| Program Studi      | : Administrasi Publik  |
| Jenjang Pendidikan | : Strata Satu (S.1)  |
| Judul Skripsi      | : Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. |
- Struktur Tim :
1. Hendry Andry, S.Sos., M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji
  2. Eko Handrian, S.Sos., M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Lilis Suriani, S.Sos., M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
  4. Herman, S.Sos., M.Si 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.



Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi .....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

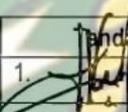
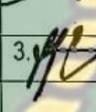
---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0773/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal tanggal 16 Agustus 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 18 Agustus 2022 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 : Intania Arver  
NPM : 187110381  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Nilai Ujian : Angka : "82.3" ; 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. | Eko Handrian, S.Sos., M.Si    | Sekretaris | 2.  |
| 3. | Lilis Suriani, S.Sos., M.Si.  | Anggota    | 3.  |
| 4. | Herman, S.Sos., M.Si          | Notulen    | 4.  |

Pekanbaru, 18 Agustus 2022  
Ah. Dekan



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intania Arver  
NPM : 187110381  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

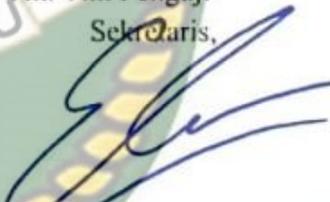
Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 22 Agustus 2022

Ketua,

  
Hendry Andry, S.Sos., M.Si

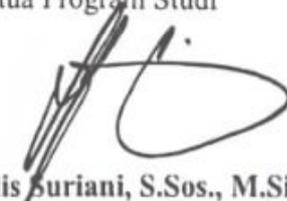
An. Tim Penguji  
Sekretaris,

  
Eko Handrian, S.Sos., M.Si

Mengetahui  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Indra Safri, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui  
Ketua Program Studi

  
Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia\_Nya yang telah memberi kemudahan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik yang berjudul **“Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau”**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Namun berkat adanya keinginan yang kuat serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dalam membantu penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Rektor Prof. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Administrasi Publik
2. Bapak Dekan Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos.M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
4. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta membimbing dalam penulisan usulan penelitian ini.
5. Bapak Dr. H. Syafhendry, M.Si selaku Dosen PA
6. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru, Khususnya pada Program Studi Administrasi Publik yang telah mendidik dan mengajar penulis baik di lingkungan maupun di luar lingkungan kampus.
7. Bapak/Ibu Tata Ushaa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah banyak berjasa melayani segala keperluan dan kelengkapan administrasi yang penulis butuhkan.

8. Terkhusus penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua yaitu Ayahanda Arnel dan Ibunda Novera Bachrum, S.Ag serta kakakku Mutiara Arver, S.Si dan Adekku Berliano Arver atas doa, nasehat, motivasi, dukungan serta kasih sayang dan cinta kepada penulis.
9. Teristimewa untuk Atuk Bachtiar, Nenek Rosmina, Mak Jasminora, Pak Naswan, Uncu Maisartika, Om Edison, Makdang Burnama, Mak Halim, Tek Hardiyanti, Om Yoni, Tek Vivi dan Tek rika atas doa, nasehat, dukungan serta kasih sayang dan cinta kepada penulis.
10. Bang Okta Reski Nanda, S.Pd, dan adek-adek Zikra Agus Setiawan, Sahbani Novatra, Amela Raviba, M. Luthfi Farhan, Afiq, Kayla Muviba, Latifa, Wahyu, Putri Aura, Syifa, Aqila Farhan, Najwa Farhan, Aisyah, Clarissa, Albi, Khalid, dan Asakhiya atas dukungan serta kasih sayang dan cinta kepada penulis.
11. Untuk Winda Friyanti Ningsih, Anisa Ayu Lestari, S.AP, Yulvira Mawarni, Zilfi Purnama Rahmi, Delvi lia, Risci Isnaeni, Yayang Sinta Gemilang Sari dan Mislira Hati selaku teman dan sahabat yang telah banyak membantu memberikan waktu, tenaga, pikiran, serta dukungan selama perkuliahan hingga penulisan tugas akhir dari awal sampai selesai.
12. Fittry Sulistiani, Nora Sri Rahayu, S.Pd, Tengku Maudi Wulandari, Retno Wulan Sari, S.Pd, Putri Kinanti, dan Efa Nur Khasanah selaku teman dan sahabat.
13. Seluruh teman sekelas Prodi Administrasi Publik kelas B dan teman-teman angkatan 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu serta dukungan selama perkuliahan hingga penulisan tugas akhir dari awal sampai selesai.
14. Dan seluruh abang dan kakak senior yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu serta dukungan selama perkuliahan.

Demikian ucapan terimakasih ini penulis sampaikan, semoga Allah SWT membalas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini bisa menjadi berkat bagi semua pihak dan dapat menjadi sumbangan ilmu dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Pekanbaru, 28 Juli 2022

**Penulis**

INTANIA ARVER



## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....                         | i         |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....                            | ii        |
| SURAT KETERANGAN PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....             | iii       |
| BERITA ACARA KOMPREHENSIF SKRIPSI .....                 | iv        |
| SURAT PENGESAHAN SKRIPSI.....                           | v         |
| KATA PENGANTAR.....                                     | vi        |
| DAFTAR ISI .....  | ix        |
| DAFTAR TABEL.....                                       | xi        |
| DAFTAR GAMBAR.....                                      | xiii      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                    | xiv       |
| PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....                        | xvi       |
| ABSTRAK .....   | xvii      |
| ABSTRACT .....  | xviii     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                           | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                                 | 1         |
| B. Rumusan Masalah .....                                | 18        |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                 | 18        |
| <b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....</b> | <b>20</b> |
| A. Studi Kepustakaan .....                              | 20        |
| 1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik .....    | 20        |
| 2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik.....         | 25        |
| 3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik .....          | 28        |
| 4. Konsep Pelayanan Publik.....                         | 32        |
| 5. Konsep Perpustakaan .....                            | 35        |
| B. Kerangka Pikir .....                                 | 40        |
| C. Konsep Operasional .....                             | 41        |
| D. Operasional Variabel.....                            | 43        |
| E. Teknik Pengukuran .....                              | 44        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                  | <b>47</b> |
| A. Tipe Penelitian .....                                | 47        |
| B. Lokasi Penelitian.....                               | 47        |
| C. Populasi dan Sampel .....                            | 47        |
| D. Teknik Penarikan Sampel .....                        | 48        |
| E. Jenis dan Sumber Data.....                           | 48        |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                         | 49        |
| G. Teknik Analisis Data.....                            | 50        |
| H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....                     | 51        |
| I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....          | 52        |
| <b>BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>         | <b>54</b> |
| A. Sejarah Tempat Penelitian.....                       | 54        |
| B. Visi dan Misi.....                                   | 64        |

|   |            |
|---|------------|
| C. Tugas Pokok dan Fungsi .....   | 65         |
| D. Keunggulan .....   | 67         |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>68</b>  |
| A. Identitas Responden .....  | 68         |
| 1. Jenis Kelamin .....  | 68         |
| 2. Tingkat Pendidikan .....   | 70         |
| 3. Tingkat Usia .....   | 71         |
| B. Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan<br>Provinsi Riau ..... | 74         |
| 1. Responden Pegawai .....  | 74         |
| 2. Responden Pengunjung .....   | 86         |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>   | <b>102</b> |
| A. Kesimpulan .....   | 102        |
| B. Saran .....  | 104        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>105</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>108</b> |

## DAFTAR TABEL

|       |       |  |    |
|-------|-------|--|----|
| Tabel | I.1   | : Data Pegawai Struktural Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....   | 12 |
| Tabel | I.2   | : Data Pegawai Pustakawan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....   | 13 |
| Tabel | II.1  | : Analisis Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....   | 43 |
| Tabel | III.1 | : Populasi dan Sampel Penelitian.....  | 48 |
| Tabel | III.2 | : Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....                            | 51 |
| Tabel | IV.1  | : Data Koleksi Buku Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....   | 57 |
| Tabel | IV.2  | : Data Anggota Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....   | 58 |
| Tabel | IV.3  | : Data Pengunjung Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....  | 58 |
| Tabel | IV.4  | : Data Fasilitas Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....   | 60 |
| Tabel | IV.5  | SOP Pelayanan Informasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....   | 60 |
| Tabel | IV.6  | SOP Pendaftaran Anggota Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....   | 61 |
| Tabel | IV.7  | SOP Peminjaman Koleksi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....  | 62 |
| Tabel | IV.8  | SOP Pengembalian Koleksi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....  | 63 |
| Tabel | V.1   | : Identitas Responden Pegawai Perpustakaan dalam Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Jenis Kelamin.....         | 68 |
| Tabel | V.2   | : Identitas Responden Pengunjung Perpustakaan dalam Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Jenis Kelamin.....      | 69 |
| Tabel | V.3   | : Identitas Responden Pegawai Perpustakaan dalam Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....    | 70 |
| Tabel | V.4   | : Identitas Responden Pengunjung Perpustakaan dalam Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 71 |
| Tabel | V.5   | : Identitas Responden Pegawai Perpustakaan dalam Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Usia.....                  | 72 |
| Tabel | V.6   | : Identitas Responden Pengunjung Perpustakaan dalam Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Usia.....               | 73 |

|            |   |   |     |
|------------|---|---|-----|
| Tabel V.7  | : | Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Perpustakaan Tentang Indikator Sistem Pelayanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....                  | 75  |
| Tabel V.8  | : | Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Perpustakaan Tentang Indikator SDM Pemberi Layanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....               | 79  |
| Tabel V.9  | : | Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Perpustakaan Tentang Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....    | 83  |
| Tabel V.10 | : | Distribusi Tanggapan Responden Pengunjung Perpustakaan Tentang Indikator Sistem Pelayanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....               | 87  |
| Tabel V.11 | : | Distribusi Tanggapan Responden Pengunjung Perpustakaan Tentang Indikator SDM Pemberi Layanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....            | 90  |
| Tabel V.12 | : | Distribusi Tanggapan Responden Pengunjung Perpustakaan Tentang Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau..... | 93  |
| Tabel V.13 | : | Rekapitulasi Tanggapan Semua Responden Pegawai Perpustakaan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....   | 96  |
| Tabel V.14 | : | Rekapitulasi Tanggapan Semua Responden Pengunjung Perpustakaan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....  | 98  |
| Tabel V.15 | : | Rekapitulasi Tanggapan Semua Responden Perpustakaan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....   | 100 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar I.1  | : Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....  | 9  |
| Gambar II.1 | : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau..... | 40 |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran   | Halaman : |
|--|-----------|
| 1. Dokumentasi Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.....                         | 109       |
| 2. Kuesioner Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.....                           | 117       |
| 3. Wawancara Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.....                           | 128       |
| 4. Data Telly Tanggapan Responden Pegawai Perpustakaan Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.....    | 124       |
| 5. Data Telly Tanggapan Responden Pengunjung Perpustakaan Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau..... | 126       |
| 6. Data Isi Kritik Saran Terhadap Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....  | 131       |
| 7. Sura Rekomendasi Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....  | 140       |
| 8. Surat Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....  | 141       |
| 9. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.....   | 142       |
| 10. Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi.....   | 143       |
| 11. Surat Keterangan Jurnal Online.....  | 144       |

12. Sertifikat Lulus Tes Baca Al-Qur'an.....145



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## SURAT KEASLIAN NASKAH

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

Nama : Intania Arver  
NPM : 187110381  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Usulan Penelitian : Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

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

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

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

Pekanbaru, 28 Juli 2022  
Pelaku Pernyataan,



Intania Arver

# ANALISIS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI RIAU

Oleh:

Intania Arver

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan analisis kuantitatif. Indikator yang digunakan yaitu Sistem Pelayanan, SDM Pemberi Layanan dan Sarana Prasarana Pelayanan. Jenis dan Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer yang dikumpulkan dengan Teknik penyebaran kuisisioner dan wawancara, serta data sekunder yang dikumpulkan dengan cara observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil dari observasi, kuisisioner dan wawancara pada penelitian Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan sudah mengikuti sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur), waktu pelayanan yang sesuai dengan jam operasional dan belum maksimalnya sistem digitalisasi yang dibuat oleh perpustakaan dan prosedur pelayanan yang akurat terpampang jelas untuk memudahkan pengunjung. Pegawai perpustakaan mengetahui tugasnya dibidang masing-masing serta memberikan informasi yang jelas dan di mengerti oleh pemustaka. Dan karena keterbatasan anggaran kurangnya koleksi buku yang ada pada perpustakaan, jadi dalam sarana dan prasarana ini untuk sekarang harus ditingkatkan lagi, dan juga berusaha pengambilan anggaran untuk memperbaiki sarana dan prasarana karena perpustakaan ini yang sudah tua.

**Kata Kunci :** Sistem Pelayanan, SDM Pemberi Layanan dan Sarana Prasarana Pelayanan

# ANALYSIS OF LIBRARY SERVICES AT THE DEPARTMENT OF LIBRARY AND ARCHIVES OF RIAU PROVINCE

By:

Intania Arver

## ABSTRACT

This study aims to determine how the analysis of library services at the library and archives office of Riau province. This research uses descriptive research type with quantitative analysis. The indicators used are the Service System, Human Resources for Service Providers and Service Infrastructure Facilities. The types and techniques of data collection used consisted of primary data collected by questionnaires and interviews, and secondary data collected by observation. The data analysis technique used is descriptive quantitative. Based on the results of observations, questionnaires and interviews in the Research Analysis of Library Services at the Office of the Library and Archives of Riau Province, it can be concluded that library employees have followed according to SOP (Standard Operating Procedures), service times are in accordance with operating hours and the digitization system made by library and accurate service procedures are clearly displayed to facilitate visitors. Librarians know their duties in their respective fields and provide clear and understandable information by users. And because of budget constraints, there is a lack of book collections in the library, so the facilities and infrastructure for now must be improved again, and also trying to take a budget to improve facilities and infrastructure because this library is old.

**Keywords:** Service System, Human Resources for Service Providers and Service Facilities

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang sedang berkembang, dimana tujuan pendidikan di Indonesia adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan kemajuan suatu bangsa terletak pada kualitas sumber daya manusianya. Kualitas sumber daya suatu bangsa salah satunya dapat dilihat dari tingginya minat baca masyarakat tersebut, hal ini disebabkan karena dengan membaca, kita akan dapat mengetahui segala informasi yang ada disekitar kita. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini telah berkembang sangat pesat dan hampir telah mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia. Dalam era ini teknologi informasi ini di tandai dengan kecepatan dan kemudahan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Untuk mencapai tujuan tersebut sangat diperlukan ilmu pengetahuan. Menurut ungkapan-ungkapan dari ilmuwan bahwa gudang ilmu itu adalah perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu unsur penunjang pendidikan yang mempunyai fungsi sangat strategis dalam mendukung kemajuan pendidikan, penelitian dan pemberdayaan masyarakat. Fungsi utama perpustakaan adalah menyediakan fasilitas pelayanan informasi untuk pendidikan dan penelitian bagi seluruh kalangan masyarakat. Fasilitas-fasilitas tersebut secara umum meliputi sarana dan prasarana yang dapat mendukung kegiatan belajar, seperti ruang baca yang nyaman, serta sarana dan prasarana guna mendapatkan

informasi seperti koleksi (buku, jurnal, laporan penelitian, dan lain-lain) dengan berbagai jenisnya termasuk akses ke internet. Keberadaan perpustakaan sangat penting dan mempunyai peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberadaannya dapat menampung dan meningkatkan minat baca masyarakat. Perpustakaan sebagai unsur penunjang dapat diartikan sebagai sesuatu yang harus ada untuk kesempurnaan yaitu peningkatan kualitas sumber daya manusia. Salah satu wahana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa adalah perpustakaan.

Keberadaan perpustakaan sendiri telah mendapat apresiasi pemerintah dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan keberadaan perpustakaan benar-benar menjadi wahana pembelajaran sepanjang hayat dan wahana rekreasi ilmiah. Selain itu, menjadi pedoman bagi pertumbuhan dan perkembangan perpustakaan di Indonesia. Pada dasarnya perpustakaan merupakan suatu lembaga, institusi yang mempunyai tugas pokok menghimpun, mengolah, melayani, dan menyebar luaskan informasi kepada pengguna atau pengunjung apabila diperlukan sewaktu – waktu.

Berdasarkan undang-undang nomor 43 tahun 2007 bab VII pasal 20 perpustakaan terbagi dalam beberapa jenis yang membedakan tiap fungsi dan tujuan dari perpustakaan tersebut, jenis-jenis perpustakaan yaitu : 1) Perpustakaan Nasional, 2) Perpustakaan Umum, 3) Perpustakaan Sekolah/Madrasah, 4) Perpustakaan Perguruan Tinggi, 5) Perpustakaan Khusus. Menurut Undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan tersebut. Perpustakaan umum

adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi. Pasal UU ini menyatakan bahwa syarat dibentuknya perpustakaan umum oleh pemerintah kabupaten/kota adalah bila koleksinya mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya pembelajaran sepanjang hayat.

Menurut peraturan pemerintah republik indonesia Nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan undang-undang no 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, dijelaskan bahwa perpustakaan Kabupaten/kota merupakan perpustakaan daerah yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan penelitian dan perpustakaan pelestarian yang berkedudukan di ibukota Kabupaten/kota. Maka, perpustakaan yang dibentuk oleh pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan setiap penggunanya dan berperan aktif dalam menyediakan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan setiap pengguna sesuai sistem standarisasi perpustakaan secara nasional. Sebagaimana pada pasal 48 ayat 2, bahwa “pemerintah menetapkan sistem standarisasi perpustakaan secara yang meliputi kegiatan pengembangan standar teknis, penerapan standar, akreditasi dan sertifikasi, serta kegiatan pendukung standar nasional perpustakaan lainnya”. Tujuan pemerintah menetapkan standarisasi perpustakaan secara akreditasi dan sertifikasi agar sebagai acuan penyelenggaraan, pengelolaan dan pembangunan perpustakaan. Oleh karena itu perpustakaan memiliki nilai yang cukup signifikan

untuk menaikkan standar lembaga sehingga perpustakaan harus mendapatkan ruang dan perhatian dari komponen pimpinan di lembaga agar tercapai.

Seiring dengan perkembangan tersebut, agar komponen tercapai maka perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik. Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup serta sesuai bagi seluruh penggunanya. Perpustakaan sebagai lembaga layanan harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas kepada penggunanya. Oleh karena itu kepuasan pengguna menjadi tolak ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola jasa perpustakaan. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan secara rutin dan berkesinambungan perlu dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pemustaka selama ini benar-benar telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemustaka, apakah pelayanan yang diberikan telah memuaskan pemustaka, atau apa saja kekurang-kekurangan dari pemberian pelayanan yang selama ini dirasakan oleh pemustaka.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka Panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengguna serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pengguna. Memberikan layanan yang dapat memberi kepuasan kepada pengguna bukan hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat pengguna tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang

memadai agar tercipta kepuasan penggunanya. Disamping itu, suasana perpustakaan yang nyaman dan tenang juga dapat mengawal konsentrasi belajar yang mantap bagi penggunanya. Ketersediaan ruangan perpustakaan yang representative dan kesediaan fasilitas untuk mendukung proses belajar pengguna menjadi sangat penting demi menunjang kepuasan pengguna perpustakaan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari uraian dalam UU No. 25/2009 tersebut di atas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan teruku adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik.

Menurut Sianipar 1998 :5 (dalam yussa dan andry, 2015 hal 142) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan,

atau mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan kelompok-kelompok organisasi.

Sedangkan menurut Moenir 1992 (dalam yussa dan andry, 2015 hal 143), mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Menurutnya secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu “pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusi” dan “pelayanan administratif” yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Lebih lanjut dikatakan pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses, “pelayanan” berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

Provinsi Riau saat ini telah memiliki gedung yang sangat layak dan lokasi yang strategis yaitu berada di pusat kota, sebuah perpustakaan dengan sistem terpadu dan modern dalam rangka menyebarluaskan informasi kepada masyarakat, dan untuk meningkatkan minat baca masyarakat, serta mendukung pelestarian budaya daerah. Sistem dan infrastruktur yang ada saat ini sangatlah memadai, hal ini dapat kita lihat dari bentuk fisik bangunan baik bagian luar gedung maupun bagian dalam (interior) gedung. Perpustakaan Daerah Provinsi Riau dibangun dengan dana APBD Provinsi Riau yang besar disertai anggaran tahunan yang memadai dan dilengkapi dengan personel baik PNS (Pegawai Negeri Sipil) maupun PTT (Pegawai Tidak Tetap) yang bertindak sebagai pustakawan. Sarana dan prasarana yang baik

dan modern serta melakukan kualitas pelayanan yang prima tentulah menjadi prioritas utama. Penggunaan APBD Provinsi Riau yang mencerminkan dana masyarakat Riau haruslah dapat dipertanggungjawabkan oleh pengelola Perpustakaan Daerah dengan melakukan pelayanan yang memuaskan pemustakanya. Pengembangan sistem layanan perpustakaan terpadu sesungguhnya sudah dirintis. Menghadapi kemajuan kebutuhan masyarakat terhadap pengetahuan dan informasi yang diiringi dengan kemajuan pesat dalam teknologi informasi, maka diperlukan suatu sistem layanan perpustakaan modern yang didukung oleh sistem manajemen dan teknologi mutakhir serta dengan menjalin sistem jaringan kerja sama layanan terpadu antar seluruh perpustakaan dan pusat informasi di Provinsi Riau.

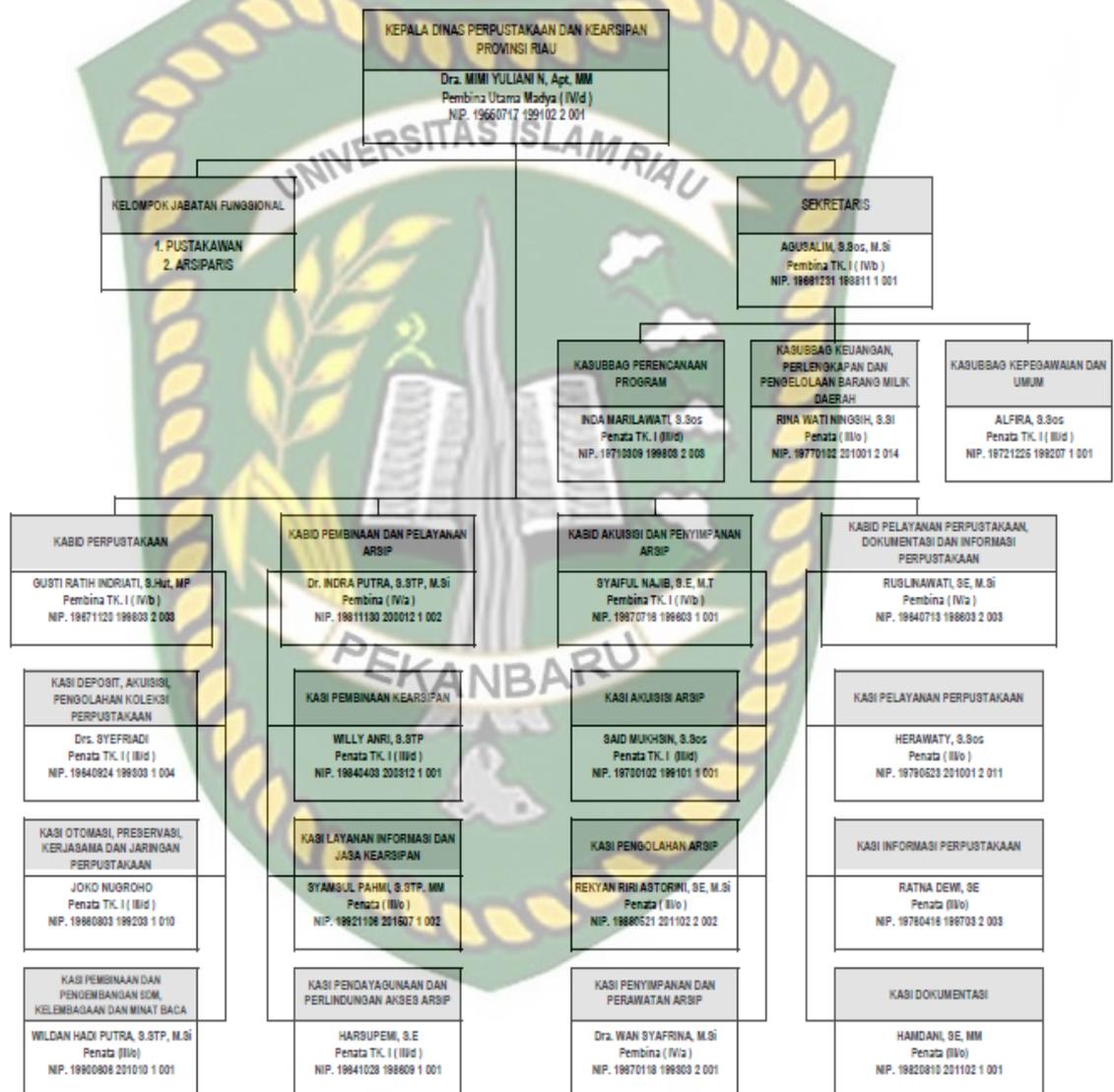
Perpustakaan Soeman HS memberikan pelayanan mempekerjakan petugas yang melayani pemustak dengan jadwal operasional yang padat yang diterapkan oleh pihak perpustakaan selama ini ternyata sangat membantu bagi para pencari ilmu terutama dari kalangan pelajar dan mahasiswa karena dapat melayani para pemustaka hingga sore hari atau saat jam sekolah selesai. Perpustakaan Daerah Provinsi Riau saat ini ditantang untuk merubah pandangan bahwa perpustakaan adalah tempat yang membosankan menjadi perpustakaan yang merupakan tempat yang memanjakan pengunjunnya dengan hal-hal yang disukai oleh pengunjung. Perubahan paradigma perpustakaan menjadi one stop services library dan berbasis customer service dengan mengunggulkan satu bidang kajian tertentu,

yaitu kebudayaan daerah seperti kebudayaan Melayu tentulah sebuah hal yang baik.

Setelah saya melakukan survey dan melihat langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau lebih tepatnya Pada Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau Dalam Pelayanan. Berkaitan dengan manfaat perpustakaan yang penting dalam menunjang pendidikan, maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Riau agar dapat meningkatkan pelayanan yang selanjutnya dapat menarik minat masyarakat untuk mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas Perpustakaan Soeman HS. Adanya perpustakaan yang terukur pelayanannya merupakan sebuah keharusan, oleh karena itu perlu adanya nilai yang diberikan oleh perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau kepada para pemustaka dimana nilai yang dirasakan tersebut menciptakan persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau.

Gambar I.1 : Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Struktur Organisasi  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
 Perpustakaan Universitas Islam Riau

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dan Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru 2022

### Jenis Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

- a. Layanan Anak: menyajikan berbagai koleksi-koleksi buku untuk anak-anak dari ilmu agama, ilmu pengetahuan, bahasa, cerita rakyat, komik, dan lainlain.
- b. Layanan Kids: Layanan Kids Smart diperuntukkan kepada anak-anak, berupa fasilitas komputer yang menyajikan game edukasi, komputer dan perangkatnya dihibahkan oleh perusahaan hardware IBM yang bertujuan anak-anak dapat bermain sambil belajar.
- c. Layanan Informasi: memberikan informasi-informasi kepada pengunjung perpustakaan seperti formulir anggota, syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan, serta memberikan informasi lainnya mengenai perpustakaan.
- d. Layanan Registrasi Anggota: mengurus administrasi anggota, penerimaan anggota perpustakaan, pemberian surat keterangan bebas pustaka, serta membuat laporan statistik.
- e. Layanan Sirkulasi Umum (Peminjaman dan Pengembalian): mengatur peminjaman dan pengembalian buku-buku, memperpanjang masa peminjaman, pemberian sanksi dan denda, serta membuat laporan statistik layanan sirkulasi. Layanan Umum lantai 1 dan 2, termasuk dalam pelayanan terbuka, setiap pengunjung dapat mengambil atau mencari sendiri buku yang diperlukan. Koleksi yang dilayanan ini berupa karya umum, filsafat, agama, ilmu sosial, bahasa, ilmu murni, ilmu terapan,

kesenian & olahraga, kesastraan, sejarah, geografi, serta buku dilayanan ini dapat dipinjamkan kepada anggota perpustakaan.

- f. Layanan Serial: menyajikan berbagai macam media surat kabar lokal maupun nasional dan majalah yang terbit setiap harinya.
- g. Layanan Referensi: membantu pemustaka menelusuri informasi dalam berbagai subjek, membimbing pengguna dalam penelusuran informasi, menjelaskan cara menggunakan koleksi referensi. Pada pelayanan ini diterapkan sistem layanan tertutup.
- h. Layanan Bilik Melayu: layanan yang menjadi ciri khas dari Perpustakaan Soeman HS. Dalam Undang-Undang No.4 Tahun 1990 tentang Wajib Serah impan Karya Cetak dan Karya rekam dikenal sebagai Deposit Daerah yang bertujuan untuk melestarikan bentuk fisik maupun kandungan informasi dari hasil karya anak bangsa yang diterbitkan di Riau.



**Tabel I.1 : Data Pegawai Struktural Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| NO | NAMA                            | JABATAN  |
|----|---------------------------------|--|
| 1  | Dra. Mimi Yuliani N, Apt, MM    | Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau                |
| 2  | Agusalim, S.Sos, M.Si           | Sekretaris   |
| 3  | Inda Marilawati, S.Sos          | Kasubbag Perencanaan Program   |
| 4  | Rina Wati Ningsih, S.Si         | Kasubbag Keuangan, Perlengkapan Dan Pengelolaan Barang Milik Daerah  |
| 5  | Alfira, S.Sos                   | Kasubbag Kepegawaian Dan Umum  |
| 6  | Gusti Ratih Indriati, S.Hut, MP | Kabid Perpustakaan   |
| 7  | Dr. Indra Putra, S.STP, M.Si    | Kabid Pembinaan Dan Pelayanan Arsip                                  |
| 8  | Syaiful Najib, S.E, M.T         | Kabid Akuisisi Dan Penyimpanan Arsip                                 |
| 9  | Ruslinawati, SE, M.Si           | Kabid Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi Dan Informasi Perpustakaan |
| 10 | Drs. Syefriadi                  | Kasi Deposit, Akuisisi, Pengolahan Koleksi Perpustakaan              |
| 11 | Joko Nugroho                    | Kasi Otomasi, Preservasi, Kerjasama Dan Jaringan Perpustakaan        |
| 12 | Wildan Hadi Putra, S.STP, M.Si  | Kasi Pembinaan Dan Pengembangan Sdm, Kelembagaan Dan Minat Baca      |
| 13 | Willy Anri, S.STP               | Kasi Pembinaan Kearsipan   |
| 14 | Syamsul Pahmi, S.STP. MM        | Kasi Layanan Informasi Dan Jasa Kearsipan                            |
| 15 | Harsupemi, S.E                  | Kasi Pendayagunaan Dan Perlindungan Akses Arsip                      |
| 16 | Said Mukhsin, S.Sos             | Kasi Akuisisi Arsip  |
| 17 | Rekryan Riri Astorini, SE, M.Si | Kasi Pengolahan Arsip  |
| 18 | Dra. Wan Syafrina, M.Si         | Kasi Penyimpanan Dan Perawatan Arsip                                 |
| 19 | Herawaty, S.Sos                 | Kasi Pelayanan Perpustakaan  |
| 20 | Ratna Dewi, SE                  | Kasi Informasi Perpustakaan  |
| 21 | Hamdani, SE, MM                 | Kasi Dokumentasi   |

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dan Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru 2022

**Tabel I.2 : Data Pegawai Pustakawan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| NO    | PUSTAKAWAN  | JUMLAH |
|-------|---|--------|
| 1     | Seksi Pembinaan dan Pengembangan SDM, Kelembagaan dan Minat Baca Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau               | 8      |
| 2     | Seksi Pelayanan Perpustakaan Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau | 23     |
| 3     | Seksi Otomasi, Preservasi, Kerjasama dan Jaringan Perpustakaan Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau                 | 7      |
| 4     | Seksi Deposit, Akuisisi, Pengolahan Koleksi Perpustakaan Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau                       | 11     |
| Total |   | 49     |

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dan Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru 2022

### **SOP Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

Standar Operasional Prosedur (SOP) UPT pelayanan perpustakaan Soeman HS pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dibagi dalam 2 (dua) bidang yakni bidang pelayanan publik dan pelayanan intern. Ruang lingkup dari Standar Operasional Prosedur (SOP) UPT. Ruang lingkup dari pelayanan Perpustakaan Soeman HS Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yaitu:

- a. Persyaratan pelayanan baik administrasi maupun teknis
- b. Waktu penyelesaian pelayanan
- c. Spesifikasi produk/hasil pelayanan yang akan diterima pemustaka
- d. Prosedur pengajuan pelayanan yang harus diikuti pemustaka
- e. Prosedur proses penyelesaian pelayanan

- f. Sarana dan prasarana yang disediakan dengan baik untuk pemustaka maupun petugas pelayanan dalam proses penyelesaian pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat
- g. Pemberian kompensasi kepada penerima pelayanan publik, atas segala ketidaksesuaian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan adalah berupa perlakuan secara khusus.

### **Waktu Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

Jam pelayanan sesuai aturan

- ❖ Senin - Kamis = 08.00-16.00
- ❖ Jumat = 08.00-16.30
- ❖ Istirahat pukul 11.30-13.00

### **Syarat Mendaftar Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

- 1 Mengisi formulir pendaftaran
- 2 Melampirkan pas foto 2 x 3 sebanyak 2 lembar
- 3 Melampirkan:
  - Bagi Umum: Fotokopi KTP sebanyak 1 lembar
  - Bagi Pelajar: Fotokopi Kartu Pelajar dan KTP/KK sebanyak 1 lembar
  - Bagi Mahasiswa: Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa dan KTP/KK sebanyak 1 lembar
- 4 Formulir pendaftaran diketahui oleh:
  - Umum: RT/RW tempat domilisi

- Pelajar: Kepala Sekolah/Tata Usaha
- Mahasiswa: Dekan/Tata Usaha/Administrasi Kampus

5 Membawa formulir ke Perpustakaan Soeman Hs dan berfoto di tempat untuk kartu anggota

### **Biaya Mendaftar menjadi Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

Gratis tanpa dipungut biaya.

Menurut Ismail Fahmi (2004) mengatakan bahwa perpustakaan digital adalah sebuah sistem yang terdiri dari perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software), koleksi elektronik, staf pengelola, pengguna, organisasi, mekanisme kerja, serta layanan dengan memanfaatkan berbagai jenis teknologi informasi.

Jenis layanan online pada Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi riau di dalamnya terdapat beberapa informasi, salah satunya yaitu OPAC (Open Public Acces Calatalog)

Aktivitas utama dalam perpustakaan Soeman HS sesuai dengan fungsi utamanya yaitu sebagai pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam adalah layanan peminjaman dan pengembalian buku. Dalam pelaksanaan layanan perpustakaan ini perlu adanya penggunaan TI yang dapat mendukung kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam layanan perpustakaan. Salah satu TI yang digunakan pada perpustakaan Soeman HS untuk mendukung kegiatan tersebut yaitu sistem OPAC (Online Public Access Catalog).

Sistem pencarian yang digunakan pada perpustakaan Soeman HS ini adalah sistem OPAC (Online Public Access Catalog) yaitu layanan katalog yang mencatat ciri-ciri masing-masing daftar buku yang diperlukan untuk

mengidentifikasi dan membedakan satu buku dengan buku yang lain. Berdasarkan hasil wawancara, OPAC mulai digunakan pada tahun 2010 hingga sekarang. Namun, perpustakaan Soeman HS belum sepenuhnya memanfaatkan sistem tersebut dalam mendukung pencarian buku. Hal tersebut dapat dilihat dari proses pencarian buku pada OPAC yang telah diidentifikasi bahwa tata letak buku tidak sesuai dengan informasi yang ada pada OPAC, sehingga membuat pengunjung bingung dan tidak mau menggunakan OPAC dan mencari sendiri buku tersebut berdasarkan kelas buku yang terdapat pada rak buku. Kemudian belum tersedianya fitur untuk pencarian informasi jurnal dan hasil penelitian tugas akhir mahasiswa. Proses peminjaman buku yang kurang efisien, yang dapat membuat lambat para pengunjung yang meminjam buku. Apabila terjadi pencurian buku tidak dapat diketahui oleh petugas karena belum adanya security gate atau alarm pada perpustakaan.

Penerapan sistem OPAC ini adalah salah satu langkah perpustakaan mengintegrasikan teknologi informasi dengan tujuan perpustakaan. Untuk mencapai tujuan perpustakaan tersebut diperlukan suatu perencanaan teknologi informasi yang selaras dengan perencanaan dan strategi bisnis organisasi. Penerapan II yang selaras dengan tujuan perpustakaan tersebut akan tercapai apabila didukung oleh sistem tata kelola yang baik. Oleh karena itu, diperlukan manajemen yang baik, sehingga dapat menyelaraskan antara penerapan teknologi informasi (TI) dan kebutuhan yang ada.

Dari beberapa pelayanan website tersebut ada beberapa yang informasi nya tidak ada, koleksi perpustakaan sulit di buka dan portal layanan online mengharuskan kita mendownload aplikasinya:

Berdasarkan uraian di atas fenomena yang dapat kita simpulkan yaitu, antara lain:

1. Komitmen jam kerja dan jam pelayanan tidak sesuai. Jadwal Operasional Perpustakaan Senin – Kamis itu pukul 08.00 – 16.00 WIB. Pada hari Jumat pukul 08.30 – 16.30. Waktu istirahat dari pukul 12.00 - 13.00 WIB Pada pagi hari perpustakaan buka pukul 08.00. Lalu pukul 12.00 WIB perpustakaan di tutup karena istirahat sampai pukul 13.00 WIB tapi kenyataannya setelah istirahat perpustakaan buka pukul 14.00. dan Tutupnya pukul 16.00 WIB tapi pada pukul 15.30 WIB pemustaka harus sudah menyelesaikan seluruh aktivitasnya karena perpustakaan tutup.
2. Kurang lengkap dan kurang updatenya informasi di pelayanan online pada web tersebut sehingga para pengunjung online tidak puas dengan pelayanan situs web perpustakaan tersebut. Contohnya tidak ada informasi tentang peminjaman atau pengembalian buku, data kunjungan yang masih data 2016 dan tidak adanya respon jika pemustaka bertanya sesuatu di pelayanan online tersebut (instagram, email dan sebagainya).
3. Pemustaka tidak merasa nyaman karena pelayanan dari petugas yang kurang ramah contohnya saat pemustaka bertanya kepada pustakawan tentang keberadaan buku yang diinginkan oleh pemustaka, pustakawan tersebut menjawab dengan menunjuk tanpa mengarahkan dan mimik wajah yang datar dan jawaban yang singkat. Apalagi Perpustakaan

mempunyai Motto yaitu melayani dengan RIANG (Ramah, Adil, Amanah, Sopan, Gesit) tapi kenyataanya tidak seperti itu saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Sebagaimana yang diuraikan di atas, maka penelitian ini dibatasi pada “ **Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau?”

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengalisa Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

#### **2. Kegunaan Penelitian**

a. Secara Teoritis peneltian ini diharapkan berguna untuk:

- 1) Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui Karya Ilmiah serta melatih penulis menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam memecahkan dan mencari solusi untuk memecahkan masalah tersebut.

2) Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu administrasi

b. Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1) Sebagai bahan referensi bagi pihak lain dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

2) Sebagai bahan masukan dalam pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

c. Secara akademik

Sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya di FISIPOL Universitas Islam Riau khususnya tentang analisis pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Manusia merupakan makhluk sosial yang artinya tidak bisa hidup dan memenuhi kebutuhannya dengan sendiri namun dalam memenuhi kebutuhannya yang beragam akan membutuhkan orang lain. Berarti akan terjalin kerjasama dengan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya tersebut, ini juga bisa dikatakan kegiatan administrasi secara sederhana.

Administrasi merupakan salah satu cabang ilmu sosial yang mencakup keseluruhan aktivitas kerja sama dengan sejumlah manusia untuk mencapai tujuan yang hendak di capai dan telah disepakati bersama-sama sebelumnya.

Di Indonesia administrasi merupakan proses kegiatan dengan bantuan berbagai sumber daya untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sering didefinisikan dalam arti “sempit”. Oleh karena itu, akan dijelaskan administrasi dalam arti “sempit” maupun “luas” sebagai berikut.

Administrasi dalam arti sempit sering di maknai dengan tulis-menulis, catat-mencatat, mengetik dan surat-menyurat.

Administrasi dalam arti luas adalah sebagai proses kerja sama saat penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif.

Selain dari pada itu, dalam pengertian luas administrasi bisa dilihat dari 3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing-masing oleh Beddy Iriawan Maksudi (2017: 28) yaitu :

- a. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan urutan pelaksanaan yang didesain, yaitu dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengorganisasian, penganggaran, pengordinasian, penggerakan atau kepemimpinan, pengawasan, dan evaluasi serta sampai pada proses pencapaian tujuan.
- b. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang dibentuk oleh beberapa fungsi pokok dan mau tidak mau harus dilakukan dengan sadar oleh seseorang atau kelompok yang berada dalam organisasi.
- c. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi kepranataan adalah sebagai tata cara atau prosedur yang telah diciptakan secara resmi untuk mengatur hubungan kerja sama manusia yang berkelompok dalam suatu kelompok dan dinamakan pranata atau lembaga.

Hal diatas membukakan mata kita untuk lebih terbuka terhadap administrasi dan menunjukkan bahwa administrasi tidak hanya sebatas proses ketik-menetik surat, catat-mencatat atau arti sempit lainnya. Karena, teramat sangat spesifik pembahasan administrasi secara meluas dan mencakup semua unsur yang ada didalamnya, baik dari sumber daya manusianya maupun dari sumber daya organisasi lainnya.

Menurut Hendry dan Tarmizi (2015, hal 12) Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Beddy Irawan Maksudi (2017, hal,31) administrasi dari aspek kepranataan adalah sebagai tata cara atau prosedur yang telh diciptakan secara resmi unuk mengatur hubungan kerja sama manusia yang berkelompok dalam suatu organisasi yang dinamakan lembaga.

Ada beberapa definisi yang di berikan oleh para ahli, diantaranya :

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Mulyono, 2016:42) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Leonard B. White (1955:1) Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat di setiap usaha kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, usaha besar maupun usaha kecil.

Menurut Dwight Waldo (1996:24) Administrasi adalah suatu bentuk upaya manusia yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.

Menurut Gulick (1937) Administrasi adalah berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah proses keseluruhan bekerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Administrasi terbagi menjadi 2 yaitu administrasi publik dan administrasi bisnis. Administrasi publik (public administration) merupakan suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting dalam kehidupan negara yang meliputi lembaga eksekutif, legislative dan yudikatif, serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan public, manajemen public, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggaraan Negara.

Beberapa ahli telah mengemukakan pendapat terkait definisi administrasi publik. Seperti pendapat menurut Siagian (dalam Andry 2015;17) bahwa Administrasi Publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Sedangkan definisi Administrasi Publik menurut Dwight Waldo (dalam Wirman, 2012;21) adalah organisasi dan manajemen manusia dan material peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah.

Menurut George J. Gordon (dalam Syafiie, 2010: 48) Administrasi Publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan.

Menurut Dimock dan Dimock 1992: 19 (dalam Sahya Anggara, 2012:134), administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa disusun, digerakkan, dan dikemudikan.

a. Administrasi sebagai fungsi atau kegiatan (activity) adalah seperangkat kegiatan-kegiatan yang tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan suatu organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan atau usaha dan sekaligus apa yang berlangsung didalamnya.

b. Organisasi modern sebagai badan, adalah organisasi yang mempunyai konstitusi dan statute yang tertentu sehingga jelas apa yang menjadi maksud (purpose) dan tujuan-tujuan (goals), usahanya, sumber pendanaannya (financial

resources), serta langkah-langkah yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan-tujuannya.

c. Setiap organisasi modern dikepalai (yang bertugas dan bertanggung jawab) dan dipimpin (yang menggerakkan secara terarah dan bertujuan) oleh Administrator.

d. Administrator bisa perorangan bisa suatu dewan.

e. Administrator menunaikan tugas, wewenang, kewajiban, dan tanggung jawabannya melalui apa yang disebut administrasi.

Zulkifli (2009:32) memandang administrasi sebagai suatu proses, aktivitasnya diawali oleh menetapkan suatu kebijakan, dan selanjutnya kebijakan tersebut dilaksanakan melalui proses kerjasama dari sekelompok orang untuuk mencapai sasaran atau sejumlah tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam studi administrasi, tujuan yang dimaksud itu adalah tujuan ideal (teoritis) setiap organisasi, yaitu menciptakan efektifitas dan efesiensi dalam sekuruh bidang kegiatan organisasi.

Hal lain yang dapat dicermati dari sejumlah defenisi tersebut adalah bahwa prioritas utama administrasi terciptanya tingkat efektifitas dan efesiensi yang optimal, baik dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas utama dan aktivitas penunjang maupun dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

b. Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik di Indonesia dikenal dengan istilah Administrasi Negara yakni salah satu aspek dari kegiatan Pemerintahan (Kasim, 1993: 21).

Menurut Gordon (dalam Kasim 1993: 22) administrasi publik adalah studi tentang seluruh proses, organisasi dan individu yang bertindak sesuai dengan peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif dan peradilan.

Definisi ini secara implisit menganggap administrasi publik terlibat dalam seluruh proses kebijakan publik. Land dan Rosenbloom (dalam Kasim, 1998) menyatakan administrasi public harus dilaksanakan dengan melihat kebutuhan masyarakat. Administrasi publik diharapkan dapat bekerja secara efisien dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang dianggap sebagai konsumen, sebagaimana halnya perusahaan swasta. Pendekatan ini disebut pendekatan populis yang menginginkan administrasi publik

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa administrasi itu ilmu yang sangat luas untuk mengatur hubungan setiap manusia, terutama pada saat manusia memiliki tujuan untuk kehidupannya, yang mana agar tercapai suatu tujuan dari apa yang ingin dicapai maka sebaiknya memakai sebuah konsep administrasi.

## **2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik**

Organisasi merupakan sebagai tempat atau wadah kegiatan bagi orang- orang yang bekerja didalamnya yang bertujuan mencapai suatu tujuan secara bersamaan. Didalam suatu organisasi tersebut terdapat didalamnya tugas dan tanggung jawab wewenang yang ada didalamnya yang mana agar kerja orang- orang didalamnya terlaksana dengan jelas.

Manusia sangat diperlukan dalam pergerakan sebuah organisasi, yang mana manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang sangat penting. Tanpa

adanya manusia yang menggerakkan organisasi maka organisasi tidak bisa mencapai tujuan dari sebuah organisasi tersebut.

Menurut Siagian, 1981: 7 (dalam yussa dan andry, 2015 hal 16) Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat, dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan. Dalam ikatan tersebut terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang disebut bawahan.

Menurut KBBI 1999 : 707(dalam Beddy Iriawan 2017: 38) “Organisasi; (1) kesatuan (dan sebagainya) yang terdiri atas bagian (orang dan sebagainya) di perkumpulkan dan sebagainya susunan untuk tujuan tertentu; (2) kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama. Jadi menurut pemahaman KBBI yaitu organisasi terdiri dari unsur kesatuan orang-orang, unsur kerja sama, dan unsur pencapaian tujuan bersama.”

Ada beberapa definisi yang di berikan oleh para ahli, diantaranya:

Menurut Stephen P. Robbins (1990: 4) Organisasi diartikan sebagai kesatuan sosial yang di koordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Gareth R. Jones (1994: 4) Organisasi adalah alat yang digunakan oleh orang-orang baik secara individual maupun kelompok untuk mencapai bermacam tujuan.

Pada hakikatnya, pengertian organisasi diatas dapat dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah”. Dan kedua, organisasi

dipandang sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi dipandang sebagai sebagai wadah, maka organisasi merupakan tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kemudian, ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyurut kearah interaksi antara orang-orang didalam organisasi tersebut.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

#### B. Organisasi Publik

Istilah publik berasal dari privat berasal dari bahasa Latin, di mana publik berarti "of people" (yang berkenaan dengan masyarakat) sementara privat berarti "set apart" (yang terpisah) dalam literatur administrasi publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep "barang publik" (public goods), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu Kusdi. (2009-25), Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula. Inilah alasan mengapa organisasi publik harus diadakan.

Kita bisa menyebutkan beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi publik memainkan peranannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Jadi, secara sederhananya, organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidk dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh

masing-masing individu. Oleh karena itu, kita bisa mengatakan bahwa fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan Organisasi publik adalah yang memiliki ciri-ciri :1). Organisasi yang terbesar, 2). Yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara, 3). Mempunyai kewenangan yang absah dibidang politik, administrasi Pemerintahan dan hukum secara terlembaga, 4). Sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya 5). Melayani keperluannya 6). Sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendaan 7) serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan. Organisasi public sering dilihat pada bentuk organisasi Pemerintah yang dikenal sebagai birokrasi Pemerintah (organisasi Pemerintahan), atau satu satunya organisasi didunia yang mempunyai wewenang merampok harta rakyat (pajak), membunuh rakyat (hukuman mati) dan memenjarakan rakyat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk bisa tetap mempertahankan keberlangsungan hidup sebuah organisasi ditengah-tengah perubahan lingkungan dan tetap eksis, maka organisasi harus mampu bersikap dewasa untuk menempatkan diri dalam menghadapi tantangan lingkungan internal maupun eksternal organisasi.

### **3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik**

Menurut Siagian, 1981: 5 (dalam yussa dan andry, 2015 hal 14) Manajemen didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil, dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Artinya dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi. Karena manajemen merupakan alat pelaksana utama dari administrasi. Dengan perkataan lain, administrasi dan manajemen tidak dapat dipisah-pisahkan, hanya kegiatan-kegiatannya yang dapat dibedakan.

Dikatakan George R . Terry dan Leslie W. Rue (dalam Beddy Irawan M, 2017, hal, 79) dia mengatakan manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaan adalah “managing” mengelola sedangkan pelaksanaannya disebut managet atau pengelola. Masing-masing fungsi manajemen mendapatkan penjelasan secara singkat yaitu menurut (beddri Irawan M. 2017, hal 83-85)

a. Planning (perencanaan)

Perencanaan adalah suatu proses menentukan apa yang diinginkan dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya tujuan.

b. Organizing (pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah kegiatan yang dilakukan pimpinan atau manager setelah selesai membuat perencanaan, maksudnya untuk mengorganisir segenap sumber daya yang ada.

c. Actuating (Pengarahan)

Pengarahan adalah mengarahkan orang-orang yang ada dalam organisasi yang mau bekerja dengan penuh semangat dan kerja keras untuk mencapai suau tujuan organisasi dengan efisien dan efektifitas.

d. Controlling ( Pengawasan)

Pengawasan adalah mengawasi gerakan organisasi ini apakah sudah

sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi sumber daya yang ada ada dalam organisasi agar dipakai secara efektif dan efisien tanpa adanya simpang siur dari rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

George R. Terry (dalam Beddy Irawan M, 2017, hal 81) juga menambahkan tentang fungsi manajemen yang disingkat menjadi POAC, Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Penggerakan), dan Controlling (pengawasan)

#### b. Konsep Manajemen Publik

Manajemen publik adalah faktor utama dalam suatu administrasi publik (public administration) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, manajemen Pemerintahan, tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya (Waluyo, 2007: 23)

Winardi (2010:79) menyebutkan bahwa, tugas Pemerintahan yang paling dominan adalah menyediakan barang-barang publik (public utility) dan memberikan pelayanan (public service) misalnya dalam bidang-bidang pendidikan, kesejahteraan sosial, kesehatan, perkembangan perlindungan tenaga kerja, pertanian, keamanan dan sebagainya. Dalam Winardi memberikan argumentasi bahwa manajemen Pemerintahan sebagai proses pencapaian tujuan Pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah, aparatur negara di masyarakat harus memperhatikan prinsip umum manajerial Pemerintahan sebagai

berikut:

1. Adanya pembagian kerja
2. Kewenangan dan tanggung jawab yang jelas
3. Mekanisme kerja yang jelas
4. Penghargaan terhadap setiap anggota
5. Etos kerja yang tinggi.
6. Penyesuaian terhadap lingkungan sosial dan lingkungan fisik
7. Budaya kerja yang dilandasi nilai kejujuran yang tinggi
8. Antisipatif

Berdasarkan penjelasan penelitian menyimpulkan bahwa manajemen publik adalah adanya pembagian kewenangan melalui mekanisme kerja untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen memiliki pengertian bahwa merupakan sebuah unsur dari beberapa tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, dengan beberapa bentuk pelaksanaan dalam pengorganisasian dengan melibatkan kerja sama dari orang-orang yang memiliki keterampilan yang tergabung di dalam suatu wadah atau tempat bekerja. Dalam rangka penentuan dari tujuan organisasi tersebut harus adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

#### 4. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Sianipar 1998 :5 (dalam yussa dan andry, 2015 hal 142) mengatakan bahwa pelayanan didefenisikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, atau mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan kelompok-kelompok organisasi.

Sedangkan menurut Moenir 1992 (dalam yussa dan andry, 2015 hal 143), mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Menurutnya secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu “pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusi” dan “pelayanan administratif” yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Lebih lanjut dikatakan pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses, “pelayanan” berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

Menurut B. Libois, dalam Haryatmoko, 2013 : 130 (dalam yussa dan andry, 2015 hal 121) Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

Pelayanan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Dwiyanto, Agus, DKK 2006:136)

Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyo, 2006: 140) Pelayanan publik dapat dinilai dari beberapa aspek, yaitu:

- a. Sistem pelayanan adalah sistem pelayanan yang baik memiliki serta menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti dan mekanisme kontrol didalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.
- b. Sumber daya manusia pemberi layanan adalah sumber daya manusia yang dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasionalkan sistem pelayanan publik yang baik.
- c. Sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari fasilitas atau sarana tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan.

Proses pengolahan selesai, buku disajikan kepada pengguna. Kegiatan menyajikan koleksi perpustakaan tersebut terangkum dalam kegiatan layanan pengguna perpustakaan. kegiatan layanan ini merupakan kegiatan yang penting, agar pemanfaatan koleksi dapat dengan maksimal. Oleh karena itu sebuah perpustakaan perlu diselenggarakan kegiatan layanan perpustakaan sebaik baiknya, sehingga memberikan kepuasan pengguna. Sebagai pihak perpustakaan yang berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan layanan terbaik kepada para pengunjung. Ada banyak toko yang mengemukakan pengertian layanan perpustakaan dan memiliki sudut pandang yang berbeda-beda.

Layanan sebuah lembaga atau instansi sangat diperlukan untuk melayani para anggotanya dengan baik. Perpustakaan yang baik akan memberikan layanan dengan maksimal kepada setiap anggotanya yang berkunjung ke perpustakaan tersebut.

Menurut Modul (Lisda Hal 1.1) Layanan perpustakaan adalah adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pemgguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang.

Perpustakaan merupakan salah satu unit yang memberikan layanan kepada peserta didik, dengan maksud membantu dan menunjang proses pembelajaran di sekolah, melayani informasi-informasi yang dibutuhkan serta memberi layanan rekreatif melalui koleksi bahan pustaka. Layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan. tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan. Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai adalah agar bahan pustaka yang di miliki dapat di manfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai. Sementara itu, fungsi layanan harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan. layanan perpustakaan berfungsi mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang di butuhkan.

Menurut Darmono (2001 : 134), bahwa definisi layanan perpustakaan adalah “Suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya”. Dengan kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemakai) dengan bahan pustaka yang mereka minati dan membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Jadi hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya.

Oleh karena itu, layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan dengan penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat, serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Berbagai layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan menjadikan seluruh warga sekolah khususnya para siswa untuk memperoleh berbagai referensi buku. Layanan yang nyaman dan menarik membuat siswa senang dan suka untuk berkunjung ke perpustakaan sekolah

## **5. Konsep Perpustakaan**

### **a. Definisi perpustakaan**

Ibrahim (2009: 13) mengemukakan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola baha-bahan, baik berupa buku-buku maupun berupa bukan berupa buku (non-book material) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai

sumber informasi oleh setiap pemakainya. Sedangkan menurut Sutarno (2003:7) perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca.

Menurut Rahman (2015) Perpustakaan merupakan salah satu sarana yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan.

Perpustakaan secara umum dikenal sebagai sebuah koleksi yang dibiayai maupun dioperasikan oleh kota ataupun institusi dan dimanfaatkan oleh setiap kalangan. Sedangkan menurut UU Nomor 43 tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

#### **b. Pengertian Perpustakaan Daerah**

Menurut Reitz (2004), perpustakaan daerah adalah sebuah perpustakaan atau sistem perpustakaan yang mencakup akses untuk sumber dan layanan perpustakaan yang gratis untuk semua kalangan, daerah, dan wilayah geografis, yang didukung dari pembiayaan masyarakat.

Berdasarkan Standar Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota (2009), perpustakaan kabupaten/kota adalah perpustakaan yang diselenggarakan pemerintah daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum kepada

masyarakat umum yang tidak membedakan usia, ras, agama, status sosial ekonomi dan gender.

Perpustakaan daerah pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu pertama mengumpulkan semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan dan misi organisasi dan masyarakat yang dilayaninya. Kedua, melestarikan, memelihara, dan merawat seluruh koleksi perpustakaan agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai, dan tidak cepat rusak. Ketiga, menyediakan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk dipergunakan pemustakanya (Sutarno, 2006: 77).

### **c. Jenis Perpustakaan**

Perpustakaan diklasifikasikan menjadi beberapa jenis yaitu:

- 1 Perpustakaan Nasional (A National Library) Sebuah tempat dimana buku dan material Nasional penting lainnya disimpan. Pada beberapa perpustakaan lebih ditekankan pada kelengkapan koleksi sekaligus sebagai tempat perlindungan dan konserfasi koleksi penting milik negara.
- 2 Perpustakaan Umum (A Public Library) Sebuah tempat dimana buku dan material lainnya disimpan untuk dapat dipinjamkan ke umum. Perpustakaan umum menyediakan materi-materi pendidikan yang dapat digunakan oleh suatu komunitas untuk memajukan daerah tersebut.

- 3 Perpustakaan Akademis (An Academic Library) Sebuah tempat dimana buku, jurnal dan material lainnya terutama system informasi elektronik disimpan untuk mendukung pembelajaran dan penelitian.
- 4 Perpustakaan Virtual (A Virtual Library) Suatu koleksi dari material perpustakaan terutama dalam format elektronik dan akses dengan jaringan internet. Beberapa perpustakaan ini baik sebagian atau secara keseluruhan tidak terikat pada tampilan fisik.
- 5 Perpustakaan Khusus (A Special Library) Adalah sebuah koleksi di dalam sebuah ruang maupun bangunan yang didedikasikan sepenuhnya untuk suatu subjek khusus. Biasanya merupakan koleksi khusus berdasarkan jenis, topic atau tempat.
- 6 Perpustakaan Profesional (A Professional Library) Adalah sebuah koleksi yang dikembangkan oleh suatu institusi khusus yang secara professional melayani anggota-anggota perpustakaan tersebut. Koleksi yang ada disini lebih cenderung dalam jangkauan yang lebih luas dan tidak untuk dipinjamkan.

#### **d. Tujuan Perpustakaan Daerah**

Secara umum tujuan perpustakaan daerah adalah membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup serta kesegaran jasmani dan rohani masyarakat berada dalam jangkauan layanan, sehingga berkembang daya kreasi dan inovasinya bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warga masyarakat secara menyeluruh dalam menunjang pembangunan nasional.

#### e. Pemustaka

Pemustaka Menurut Sulisty-Basuki (1994: 199), pengguna perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Sedangkan Sutarno (2008: 145), mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah orang atau kelompok masyarakat yang memakai dan memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota.

Sedangkan menurut Suwarno (2009: 80) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Ada berbagai jenis pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, karyawan dan masyarakat umum, tergantung dari jenis perpustakaan tersebut.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi yang tersedia di perpustakaan.

## B. Kerangka Pikir

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau



Sumber : Modifikasi penulis 2022

### C. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalahan pemahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional untuk lebih jelasnya penelitian memberit batasan berupa konsep operasional.

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mendefenisikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut)

- a. Administrasi adalah keseluruhan proses/aktivitas kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b. Organisasi adalah wadah atau tempat yang didalamnya ada dua orang atau lebih yang terstruktur untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c. Manajemen adalah suatu seni dan ilmu untuk mencapai suatu tujuan dengan memanfaatkan potensi orang lain dimanan dia tidak merasa terpaksa melainkan karena dia suka melakukannya.
- d. Pelayanan adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- e. Perpustakaan adalah tempat untuk menyimpan buku dan taman bacaan yang telah lama dan banyak dikuasai masyarakat.

- f. Layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemakai) dengan bahan pustaka yang mereka minati dan membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Jadi hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya
- g. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi yang tersedia di perpustakaan.
- h. Sistem pelayanan adalah sistem pelayanan yang baik memiliki serta menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti dan mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.
- i. Sumber daya manusia pemberi layanan adalah sumber daya manusia yang dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan publik yang baik.
- j. Sarana dan prasarana pelayanan yaitu yang mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauh mana fungsi dan gaya guna dari fasilitas atau sarana tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan.

#### D. Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian tentang analisis pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi riau :

**Tabel II.1 : Analisis Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.**

| Konsep  | Variabel  | Indikator variabel                | Item penilaian   | Skala                             |
|---|---|-----------------------------------|--|-----------------------------------|
| Menurut Darmono (2001 : 134), bahwa definisi layanan perpustakaan adalah “Suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya”. | Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau | 1. Sistem Pelayanan               | a. Waktu pelayanan<br>b. Prosedur yang diberikan tidak membebani masyarakat<br>c. Layanan digital                                    | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
|   |   | 2. SDM pemberi layanan            | a. Prilaku pegawai<br>b. Pegawai menguasai koleksi buku-buku<br>c. Kecepatan pegawai dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
|   |   | 3. Sarana dan prasarana pelayanan | a. Ketersediaan sarana dan prasarana<br>b. Penataan sarana dan prasarana<br>c. Fasilitas   | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |

Sumber: Modifikasi Peneliti, 2022

### E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasi tiga (3) kategori yaitu : Baik, Cukup Baik, Kurang Baik.

Ukuran variabel

- |             |   |  |
|-------------|---|--|
| Baik        | : | Apabila penilaian terhadap indikator Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau 67-100% |
| Cukup Baik  | : | Apabila penilaian terhadap indikator Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau 34-66%  |
| Kurang Baik | : | Apabila penilaian terhadap indikator Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau 1- 33%  |



Ukuran indikator variabel

### 1. Sistem Pelayanan

Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator sistem pelayanan yang telah ditetapkan berada 67-100%

Cukup Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator sistem pelayanan yang telah ditetapkan berada 34-66%

Kurang Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator sistem pelayanan yang telah ditetapkan berada 1-33%

### 2. SDM Pemberi Layanan

Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator SDM Pemberi layanan yang telah ditetapkan berada 67-100%

Cukup Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator SDM Pemberi layanan yang telah ditetapkan berada 34-66%

Kurang Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator SDM Pemberi layanan yang telah ditetapkan berada 1-33%

### 3. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan yang telah ditetapkan berada 67-100%

Cukup Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan yang telah ditetapkan berada 34-66%

Kurang Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan yang telah ditetapkan berada 1-33%



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tipe penelitian survey deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dari Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Karena peneliti bermaksud memberikan hasil analisa dan informasi yaitu detail terhadap objek penelitian, sehingga akan ditemukan kejadian-kejadian relative dan diperoleh gambaran yang sangat jelas dari hasil analisisnya.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman tepatnya di Kelurahan Jadirejo, Kecamatan. Sukajadi, Kota Pekanbaru sebagai lembaga pusat informasi dan sebagai pengelolaan perpustakaan wahana pendidikan, penelitian, sejarah, pelestarian dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bagi masyarakat kota Pekanbaru.

#### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan unsur yang menjadi objek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka populasi dan sampel penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian**

| No | Subjek  | Populasi | Sampel | Persentase |
|----|---|----------|--------|------------|
| 1  | Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan                         | 1        | 1      | 100%       |
| 2  | Kepala Bidang Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru                  | 1        | 1      | 100%       |
| 3  | Kabid Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Pustaka | 1        | 1      | 100%       |
| 4  | Pustakawan  | 23       | 23     | 100%       |
| 5  | Pengunjung Perpustakaan   | 97.031   | 100    | 10%        |
|    | Jumlah  | 97.057   | 126    |            |

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dan Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru 2021

#### D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sensus dan sampling jenuh. Dengan demikian, penulis mengambil Kepala Dinas, Kepala Bidang Perpustakaan, Kabid pelayanan perpustakaan dan Pustakawan. Untuk pengunjung perpustakaan Soeman HS penulis menggunakan teknik random sampel atau sampel acak.

Diketahui jumlah populasi sebanyak 97.031 orang pada tahun 2021. Dengan melihat jumlah populasi yang banyak maka penulis hanya mengambil 10% dari jumlah populasi. Dengan demikian jumlah sampel keseluruhan sebanyak 126 orang responden.

#### E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini bersumber dari data primer dan dan sekunder yaitu sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Data primer atau data utama/pokok penelitian, yaitu berupa data hasil wawancara tentang pelayanan dan pengumpulan data lapangan lainnya. Data primer yang dibutuhkan adalah tanggapan pengunjung dan pegawai pada perpustakaan Soeman HS Pekanbaru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder atau data pendukung penelitian ini berupa profil, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, data pengunjung, data fasilitas, data pegawai serta SOP Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik berikut:

### 1 Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah salah satu metode dalam pengumpulan data secara sengaja, terarah, sistematis dan terencana sesuai tujuan yang akan dicapai dengan menjamati dan mencatat seluruh kejadian dan fenomena yang terjadi dan mengacu pada syarat dan aturan dalam penelitian.

### 2 Interview (wawancara)

Wawancara yang dimana ini bukan sebagai Teknik pengukuran utama melainkan hanya digunakan sebagai pelengkap serta menguatkan data-data kuantitatif dan dilakukan hanya kepada responden tertentu..

### 3 Kuesioner (angket)

Merupakan Teknik yang berisikan serangkaian daftar pertanyaan: mengenai suatu hal atau suatu bidang. Dengan demikian, kuesioner sebagai suatu daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sejumlah alternatif jawaban. Sehingga responden hanya memilih salah satu alternative jawaban yang telah tersedia.

### 4 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan gambaran melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya. Dengan metode ini peneliti mengumpulkan data dari dokumen yang sudah ada, sehingga nantinya dapat memperoleh catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian seperti catatan catatan, foto ataupun dokumentasi elektornik dan lain sebagainya. yang belum diperoleh dari observasi dan wawancara.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif deskriptif. Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh baik dari data primer maupun data sekunder tersebut dikelompokkan menurut jenis dan kegunaannya masing masing, kemudian data tersebut diolah dan dianalisis menurut teori yang digunakan dan disajikan dalam bentuk tabel-tabel dan uraian yang dapat menjelaskan hasil penelitian secara ilmiah.

## H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Analisis Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel III.2: Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| NO | JENIS KEGIATAN                      | Bulan dan Minggu ke |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
|----|-------------------------------------|---------------------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|
|    |                                     | Januari             |   |   |   | Februari |   |   |   | Maret |   |   |   | April |   |   |   | Mei |   |   |   | Juni |   |   |   |
|    |                                     | 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  | Rekomendasi Kuisisioner             |                     |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 5  | Rekomendasi survey                  |                     |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 6  | Survey lapangan                     |                     |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 7  | Analisis data                       |                     |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 8  | Penyusunan Laporan Hasil Penelitian |                     |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 9  | Konsultasi Revisi Skripsi           |                     |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 10 | Ujian Konfrehensif                  |                     |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 11 | Revisi Skripsi                      |                     |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 12 | Penggandaan Skripsi                 |                     |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |

Sumber: Modifikasi Penulis, 2022

## I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Adapun sistematika penulisan usulan penelitian ini akan dipaparkan dalam bentuk skripsi yang dibahas dalam 6 BAB, dimana pembahasan bab per bab mempunyai kaitan antara satu dengan yang lainnya, yaitu sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dimulai dengan latar belakang masalah, dalam uraian berikutnya dibahas mengenai rumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

### **BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR**

Pada bab ini berisi landasan teoritis untuk melakukan pembahasan skripsi lebih lanjut menggunakan teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Selanjutnya akan diuraikan kerangka pikir, konsep operasional, dan operasional variabel.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal kegiatan penelitian dan sistematika laporan penelitian.

**BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas mengenai deskriptif atau penggambaran umum tentang situasi dan kondisi mengenai lokasi penelitian.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan. Hasil dari penelitian ini terdiri atas identitas responden. Pada hasil pembahasan akan dibahas tentang hasil penelitian Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab terakhir ini merupakan bab penutup, penulis membaginya kedalam dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran.

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Tempat Penelitian

##### 1. Sejarah Terbentuknya Provinsi Riau

Secara etimologi, kata Riau berasal dari bahasa Portugis, “Rio”, yang artinya sungai. Riau dirujuk hanya ke wilayah yang dipertuan muda (Raja Bawah Johor) di Pulau Penyengat. Wilayah tersebut kemudian menjadi wilayah Residentie Riouw pemerintahan Hindia-Belanda yang berkedudukan di Tanjung Pinang dan Riouw oleh masyarakat lokal dieja menjadi Riau. Provinsi Riau dibangun cukup lama dengan usaha yang keras dalam kurun waktu 6 tahun.

Melalui keputusan Presiden RI pada tanggal 27 Februari tahun 1958, Mr.SM Amin ditugaskan sebagai Gubernur KDH Provinsi Riau pertama kali pada 5 Maret 1958 di Tanjung Pinang oleh Menteri Dalam Negeri yang diwakili oleh Sekjen Mr. Sumarman. Lalu pada Keputusan Menteri Dalam Negeri No. Desember / I / 44-25 pada tanggal 20 Januari 1959, Pekanbaru menjadi ibukota Provinsi Riau menggantikan Tanjung Pinang.

##### 2. Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Dinas Perpustakaan dan Propinsi Riau berdasarkan Perda No. 8 Tahun 2008 merupakan pengembangan dari organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Perkembangan Perpustakaan dimulai pada tahun 1959 berdiri Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, pada tahun 1967 Perpustakaan Negara berpindah ke Pekanbaru seiring dengan berpindahnya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau, pada tahun 1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi

Perpustakaan Wilayah yang merupakan UPT Kanwil Dep. P. & K. Perkembangan Perpustakaan di Provinsi Riau mulai menampakkan jati dirinya sejak tahun 1989 setelah secara organisasi menjadi Perpustakaan Daerah yang merupakan Instansi Vertikal dari Lembaga Pemerintah Non Departemen yaitu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Pertumbuhan Perpustakaan di mulai pada tahun 1959 yaitu dengan berdirinya Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, kemudian pada tahun 1967 Perpustakaan Negara berpindah ke Kota Pekanbaru seiring dengan berpindahnya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau, pada tahun 1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah yang merupakan UPT (Unit Pelaksana Teknis) Kantor Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Perkembangan Perpustakaan di Provinsi Riau mulai menampakkan jati dirinya sejak tahun 1989 setelah secara organisasi menjadi Perpustakaan Daerah yang merupakan Instansi Vertikal dari Lembaga Pemerintah Non Departemen yaitu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Berdasarkan Perda Provinsi Riau Nomor: 28 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau; kedua Lembaga ini disatukan menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip, sebagai amanat dari Undang-undang Nomor: 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah. Dengan diundangkannya UU No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, dan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diharapkan setiap orang mengetahuinya, demikian juga Pemangku Kepentingan / Stakeholders

Perpustakaan. Kita tahu bahwa terbitnya UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi berupa karya tulis, karya cetak, dan karya rekam.

Perpustakaan Soeman HS diresmikan pada bulan 24 Juni 2008 oleh Gubernur Riau Bapak Rusli Zainal. Sebelumnya Perpustakaan Provinsi Riau dimulai pada tahun 1958 yang bernama Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, selanjutnya pada tahun 1960 Perpustakaan Negara berpindah ke Pekanbaru seiring dengan berpindahnya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau, pada tahun 1976 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Sesuai dengan Kepres No.11 Th. 1989 Tentang Perpustakaan Nasional RI, Perpustakaan Wilayah berubah menjadi Perpustakaan Daerah. Pada 1997 Perpustakaan Daerah diubah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi dengan Kepres No.50 Th.1997 tentang Perpustakaan Nasional. Dan akhirnya pada tahun 2008 Perpustakaan Daerah berubah menjadi Perpustakaan Soeman HS.

Pemberian nama Soeman HS sebagai nama gedung ini terinspirasi oleh seorang *pujangga* dari Riau, keturunan Tapanuli yaitu Soeman HS. Soeman HS lahir di Bengkalis, Riau pada 4 April 1904 dan meninggal di Pekanbaru, Riau, 8 Mei 1999 pada umur 95 tahun. Soeman H.S adalah seorang sastrawan, pejuang dan pendidik. Beliau digolongkan sebagai sastrawan dari Angkatan Balai Pustaka. Namanya diabadikan sebagai nama Perpustakaan Provinsi Riau yaitu Perpustakaan Soeman HS.

### a. Koleksi Perpustakaan

**Tabel IV.1 : Data Koleksi Buku Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| No            | Kelompok Subjek                             | No. Class. DDC | Jumlah Eksemplar |
|---------------|---|----------------|------------------|
| 1             | Karya Umum                                  | 0              | 23,300           |
| 2             | Filsafat                                    | 100            | 13,893           |
| 3             | Agama                                       | 200            | 43,215           |
| 4             | Ilmu-ilmu Sosial                            | 300            | 70,071           |
| 5             | Bahasa                                      | 400            | 11,668           |
| 6             | Ilmu-ilmu Murni                             | 500            | 29,948           |
| 7             | Ilmu-ilmu Terapan dan Teknologi             | 600            | 65,744           |
| 8             | Kesenian dan Olahraga                       | 700            | 17,628           |
| 9             | Kesusastaan                                 | 800            | 39,803           |
| 10            | Sejarah dan Geografi                        | 900            | 18,315t          |
| 11            | Buku yang telah diperbaiki selama 2015-2016 |                | 2,191            |
| 12            | Buku yang telah kembali 2014-2017           |                | 17,417           |
| <b>Jumlah</b> |   |                | <b>353,193</b>   |

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dan Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru 2022

### b. Sumber Daya Manusia Perpustakaan

Komposisi sumberdaya manusia perpustakaan tenaga pengelola perpustakaan Soeman HS Pekanbaru bervariasi mulai dari latar pendidikan

SMA/SMK, Diploma, Strata Satu dan Strata dua. Jumlah tehnaga ahli perpustakaan terdiri dari: 104 orang pegawai dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi riau. Pelaksana 21 Orang, Pustakawan 49 Orang, Arsiparis 24 Orang, Pranata Komputer Ahli Pertama 1 Orang, Analis Kebijakan Ahli Muda 1 Orang, Perencana Ahli Muda 1 Orang, Eselon 7 Orang.

### c. Anggota Perpustakaan

**Tabel IV.2 : Data Anggota Peprustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| No | Anggota   | 2017           | 2018           | 2019           | 2020           | 2021           |
|----|-----------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|    |           | Jumlah Anggota |
| 1  | Umum      | 1234           | 813            | 726            | 420            | 287            |
| 2  | Mahasiswa | 3794           | 4292           | 1792           | 1,469          | 230            |
| 3  | Pelajar   | 353            | 183            | 176            | 57             | 49             |
|    | Total     | 5390           | 5288           | 2694           | 1,946          | 566            |

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau 2022

Total jumlah keseluruhan anggota perpustakaan yang terdaftar sebanyak 566 orang (2021), dengan komposisi berdasarkan jenis dan golongannya yaitu, pelajar 49 orang, mahasiswa 230 orang, dan umum 287 orang.

### d. Pengunjung Perpustakaan

**Tabel IV.3 : Data Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| No | Bulan   | Pengunjung | Peminjam | Pengembalian | Anggota |
|----|---------|------------|----------|--------------|---------|
| 1  | Januari | 4,707      | 190      | 170          | 50      |

|                  |           |        |       |       |        |
|------------------|-----------|--------|-------|-------|--------|
| 2                | Februari  | 4,308  | 205   | 206   | 86     |
| 3                | Maret     | 5,780  | 278   | 271   | 82     |
| 4                | April     | 4,181  | 180   | 211   | 59     |
| 5                | Mei       | 2,693  | 88    | 90    | 22     |
| 6                | Juni      | 3,936  | 141   | 131   | 16     |
| 7                | Juli      | 3,080  | 64    | 90    | 11     |
| 8                | Agustus   | 2,873  | 56    | 38    | 17     |
| 9                | September | 4,519  | 165   | 137   | 41     |
| 10               | Oktober   | 4,614  | 209   | 189   | 94     |
| 11               | November  | 4,902  | 172   | 171   | 74     |
| 12               | Desember  | 4,288  | 81    | 96    | 14     |
| Total            |           | 49,881 | 1,829 | 1,800 | 566    |
| Kunjungan Online |           |        |       |       | 47,150 |
| Total Kunjungan  |           |        |       |       | 97,031 |

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau 2022

Dari data diatas dapat dilihat Laporan Pengunjung Perpustakaan Wilayah Provinsi Riau di tahun 2021 berjumlah 97,031 orang yang terdapat bermacam pengunjung dari jenjang pendidikan Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil dan Masyarakat Umum.

#### e. Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Dalam suatu perpustakaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung tingginya minat membaca pemustaka di perpustakaan, karena

dengan sarana dan prasarana yang lengkap yang lengkap akan dapat membantu tercapainya tujuan didirikannya suatu perpustakaan salah satunya meningkatkan budaya gemar membaca. Sarana dan prasarana di Perpustakaan Soeman HS Kota Pekanbaru yaitu, 1 Buah gedung perpustakaan terdiri dari ( Lantai dasar, Lantai 1, Lantai 2, Lantai 3, Lantai 4, dan Lantai 5), Tempat parkir, dan Mushola. Sedangkan sarana layanan dan sarana kerja di Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru yaitu:

**Tabel IV.4 : Data Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| No | Fasilitas                               | Tersedia  |
|----|---|-----------|
| 1  | Komputer                                | 24 unit   |
| 2  | Komputer yang terhubung dengan internet | 53 unit   |
| 3  | Proyektor                               | 3 unit    |
| 4  | Wifi                                    |           |
| 5  | Rak buku                                | 832 unit  |
| 6  | Meja Baca                               | 42 unit   |
| 7  | Kursi Baca                              | 382 unit  |
| 8  | TV                                      | 6 unit    |
| 9  | VCD,DVD                                 | 4 unit    |
| 10 | Printer petugas                         | 11 unit   |
| 11 | Telp/Fax                                | 2 saluran |
| 12 | Sarana pengaman                         | 3 jenis   |
| 13 | Papan pengumuman                        | 7 unit    |
| 14 | Kamera                                  | 3 unit    |

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau 2022

#### f. SOP Pelayanan Perpustakaan

**Tabel IV.5 : SOP Pelayanan Informasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| NO | KEGIATAN   | MUTU BAKU      |         |            |
|----|--|----------------|---------|------------|
|    |  | Kelengkapan    | Waktu   | Output     |
| 1  | Pemustaka datang ke meja layanan informasi menanyakan informasi yang dibutuhkan, mengisi buku tamu sesuai dengan kartu identitas pemustaka | Diri Pemustaka | 1 menit | Mengajukan |

|   |  |                                     |         |  |
|---|--|-------------------------------------|---------|--|
| 2 | Memproses permintaan informasi sesuai dengan formulir permintaan informasi yang telah diisi pemustaka sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. | Formulir, informasi yang dibutuhkan | 1 menit | Respon yang baik                               |
| 3 | Meneruskan kepada pimpinan, jika informasi yang diminta termasuk informasi aksesnya membutuhkan izin pimpinan.   |                                     | 5 menit | Respon yang baik                               |
| 4 | Membimbing pemustaka dalam menggunakan fasilitas komputer untuk menemukan informasi/koleksi yang dibutuhkan dan atau memandu pemustaka ke lokasi layanan.                    |                                     | 5 menit | Respon yang baik dan keramahan tamahan petugas |

Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2022

**Tabel IV.6 : SOP Pendaftaran Anggota Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| NO | KEGIATAN  | MUTU BAKU  |         |  |
|----|---|--|---------|--|
|    |   | Kelengkapan  | Waktu   | Output   |
| 1  | Mengajukan permohonan pendaftaran anggota perpustakaan.   | Diri Pemustaka   | 1 menit | Mengajukan permohonan  |
| 2  | Menyerahkan formulir pendaftaran, memandu tata cara pengisian formulir, dan meminta calon anggota untuk melengkapi persyaratan keanggotaan.   | Formulir pendaftaran   | 5 menit | Respon yang baik dari pemustaka                                |
| 3  | Mengisi formulir dan melampirkan berkas persyaratan keanggotaan.  | Formulir yang telah di tanda tangani pejabat setempat, fotocopy kartu identitas dan pas foto 2x3 | 1 menit | Formulir yang terisi dan berkas persyaratan                    |
| 4  | Menerima dan memeriksa fotocopy persyaratan menjadi anggota perpustakaan, memastikan dari data yang tersedia bahwa calon anggota bukan anggota perpustakaan yang sedang bermasalah dengan peraturan keanggotaan/tata tertib perpustakaan. | Formulir yang telah di tanda tangani pejabat setempat, fotocopy kartu identitas dan pas foto 2x3 | 5 menit | Formulir yang terisi benar dan berkas persyaratan yang lengkap |
| 5  | Mengentry formulir ke program INLISlite dan buku daftar induk   | Formulir yang telah di tanda   | 5 menit | Buku induk keanggotaan   |

|   |   |   |         |                             |
|---|---|---|---------|-----------------------------|
|   | anggota serta mempersilahkan pemustaka menuju ke lokasi pengambilan foto.   | tangani pejabat setempat, fotocopy kartu identitas dan pas foto 2x3 |         | peprustakaan                |
| 6 | Mencetak kartu anggota  | Kartu anggota perpustakaan yang telah selesai                       | 1 menit | Kartu anggota tercetak      |
| 7 | Menyerahkan kartu anggota yang telah di cetak kepada pemustaka  | Kartu anggota perpustakaan yang telah selesai                       | 1 menit | Kartu anggota tercetak      |
| 8 | Memeriksa kebenaran dan menyerahkana kepada petugas   | Kartu anggota perpustakaan yang telah selesai                       | 1 menit | Kartu anggota tercetak      |
| 9 | Mempersilahkan pemustaka menulis di buku penerimaan kartu anggota sebagai bukti bahwa kartu anggota telah di ambil. | Kartu anggota dan buku tanda terima                                 | 1 menit | Kartu anggota yang diterima |

Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2022

**Tabel IV.7 : SOP Peminjaman Koleksi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| NO | KEGIATAN   | MUTU BAKU  |         |                                     |
|----|--|--|---------|-------------------------------------|
|    |  | Kelengkapan  | Waktu   | Output                              |
| 1  | Pemustaka mencari bahan peprustakaan yang akan dipinjam dan mendatangi meja petugas sirkulasi dengan membawa kartu anggota serta buku (max 2) dari koleksi yang diperbolehkan untuk dipinjam.  | Diri Pemustaka                                     | 1 menit | Koleksi yang di pinjam              |
| 2  | Memeriksa kelengkapan bahan perpustakaan termasuk jumlah halaman, kondisi, dan kartu barcode serta mengkonfirmasi bahwa dalam keadaan baik serta memastikan bahwa kartu anggota masih berlaku dan anggota tidak bermasalah dengan peraturan anggota. | Koleksi dan kartu anggota serta ketelitian petugas | 1 menit | Data peminjaman tertera di komputer |
| 3  | Meminta anggota untuk memperpanjang keanggoataan atau  | Sikap dan keramah                                  | 5 menit | Respon yang baik dari               |

|   |   |                 |         |   |
|---|---|-----------------|---------|---|
|   | menyelesaikan permasalahan dengan petugas serta proses peminjaman tidak dilanjutkan   | tamahan petugas |         | petugas   |
| 4 | Mencatat data peminjaman pada formulir peminjaman, membubuhi tanggal pengembalian pada date due slip maupun pada kartu koleksi yang akan di pinjam.   | Data peminjaman | 5 menit | Isian formulir                                      |
| 5 | Menyelesaikan proses peminjaman di komputer hingga koleksi telah dalam status dipinjam serta menyerahkan koleksi dan kartu anggota kepada pemustaka dan mengingatkan tanggal akhir masa pinjam kepada anggota | Data peminjaman | 5 menit | Data dan status peminjaman yang tertera di komputer |

Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2022

**Tabel IV.8 : SOP Pengembalian Koleksi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| NO | KEGIATAN  | MUTU BAKU  |         |   |
|----|---|--|---------|---|
|    |   | Kelengkapan                                      | Waktu   | Output  |
| 1  | Mendatangi meja petugas sirkulasi dengan membawa kartu anggota dan koleksi yang akan dikembalikan serta menunjukkan kartu anggota perpustakaan.               | Diri Pemustaka                                   | 1 menit | Koleksi yang di pinjam                                |
| 2  | Memeriksa kelengkapan bahan pustaka yang dikembalikan (tidak dalam keadaan rusak) serta memastikan bahwa pengembalian tidak lebih dari 7 hari.                | Pemustaka, buku koleksi serat ketelitian petugas | 1 menit | Data pengembalian tertera di komputer                 |
| 3  | Pemustaka dikenakan sanksi tidak bisa meminjam selama waktu keterlambatan dan penggantian buku yang rusak/hilang.   | Sikap dan keramah tamahan petugas                | 1 menit | Respon yang baik dari petugas                         |
| 4  | Menyelesaikan proses pengembalian di komputer hingga koleksi telah dalam status dikembalikan. Jika system manual petugas mencari pada file penyimpanan kartu. | Data pengembalian                                | 5 menit | Data dan status pengembalian yang tertera di komputer |
| 5  | Mengembalikan kartu kepada anggota/pemustaka, mengaktifkan kembali alarm pengaman koleksi, serta menyiapkan koleksi untuk dikembalikan ke rak.                | Koleksi  | 1 menit | Koleksi yang siap kembali ke rak                      |

*Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2022*

## **B. Visi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

### ➤ Visi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

“Terwujudnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang Profesional dalam Pengelolaan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi sebagai sumber pengetahuan dan Informasi untuk mencapai Sumber Daya Manusia Riau yang berkualitas menunjang visi Riau”

### ➤ Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

- Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau
- Peningkatan pelayanan Perpustakaan, Kearsipan dan Dokumentasi kepada masyarakat
- Peningkatan minat dan budaya baca masyarakat serta pentingnya nilai guna arsip
- Peningkatan kualitas prasarana dan sarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau
- Peningkatan upaya-upaya pembinaan dalam rangka pemantapan pengelolaan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi
- Peningkatan upaya dokumentasi pada usaha pembangunan Provinsi Riau

**C. Tugas Pokok Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sebagai berikut :**

1. Merumuskan Kebijakan Pemerintah Daerah di bidang Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.
2. Mengkoordinasikan, memadukan, menyelenggarakan dan menyetarakan kebijaksanaan dan kegiatan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi di daerah.
3. Penetapan Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
4. Menyusun Rencana Kerja dan Program Pembangunan bidang Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
5. Penetapan Kebijakan dalam Pengelolaan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
6. Melaksanakan Rencana Kerja dan Program Pembangunan yang menyangkut bidang tugas sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan.
7. Melaksanakan kerja sama dengan semua jenis Lembaga Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi dalam rangka Pelestarian bahan Pustaka Arsip dan Dokumentasi sebagai hasil budaya, sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan.
8. Melakukan Pemantauan dan Evaluasi terhadap pelaksanaan semua jenis Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
9. Memberikan Pelayanan Umum dan Pelayanan Teknis dibidang Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
10. Menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan lingkup tugasnya.

11. Mendokumentasikan peristiwa bersejarah / penting yang ada pada proses Pembangunan Provinsi Riau.
12. Menata dan Mengembangkan sistem dokumen daerah.
13. Membina Pengelolaan / Penataan dokumen daerah.
14. Membuat laporan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
15. Melaksanakan tugas lain sesuai petunjuk Gubernur.

#### **Fungsi**

1. Merumuskan Kebijakan
2. Pengambilan Keputusan
3. Perencanaan
4. Pengorganisasian
5. Pelayanan umum dan Tekhnis
6. Pengendalian / Pengarahan / Pembinaan dan Bimbingan.
7. Pengawasan, Pemantauan dan Evaluasi
8. Pelaksanaan
9. Pembiayaan
10. Penelitian dan Pengkajian
11. Pelaporan



#### D. Keunggulan Perpustakaan

Perpustakaan Soeman H.S Pekanbaru berdiri megah di pusat kota Pekanbaru dan menjadi salah satu landmark dari sebutan kota bertuah ini. Bentuk bangunannya menyerupai sebuah buku terbuka dengan banyak pilar – pilar besar yang menjadi daya tarik tersendiri dari gedung Perpustakaan ini. Bentuk bangunan dilihat dari kejauhan seperti atap gedungnya saling menyilang setengah lingkaran, hampir mirip seperti meja tempat untuk membaca Al Quran. Bentuk khas ini sebagai filosofi akan ajaran Islam yang erat dengan budaya Melayu Riau. Sebagai daya tarik lagi, gedung ini dindingnya dilapisi dengan kaca transparan. Sehingga dari ketinggian gedung pengunjung perpustakaan juga dapat menikmati keindahan kota Pekanbaru dari ketinggian. Ruang gedung ini dilengkapi dengan AC ini, agar membuat masyarakat betah berlama – lama untuk menimba ilmu di sini. Berbagai jenis buku sudah tersedia di balai pustaka milik Pemprov Riau itu. Di pustaka ini terdapat sekitar 239.032 eksemplar buku. Berbagai buku tersedia di sana, mulai buku pendidikan, untuk mahasiswa, untuk pelajar, umum dan buku untuk anak-anak juga tersedia.

Bangunan Perpustakaan Soeman H.S terdiri dari enam lantai, dimana di setiap lantainya terdapat tempat khusus untuk tempat pengunjung membaca buku atau menikmati fasilitas wi-fi gratis yang ada di gedung ini. Pengunjung yang datang kesini kebanyakan adalah pelajar dan mahasiswa, namun masyarakat umumjug banyak, biasanya datang untuk mengerjakan tugas, browsing, ataupun hanya sekedar berdiskusi.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang berperan penting adalah responden, karena responden itu sendiri merupakan sebagian besar data yang diperoleh penelitian. Identitas Responden berguna menggambarkan dan memberikan informasi mengenai responden yang terdiri dari Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan usia responden.

##### 1. Jenis Kelamin

Pada identitas responden jenis kelamin dalam penelitian Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan didalam bekerja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.1 : Identitas Responden Pegawai Perpustakaan dalam Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Jenis Kelamin.**

| No     | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|--------|---------------|------------------|------------|
| 1      | Laki-laki     | 8 orang          | 30,7%      |
| 2      | Perempuan     | 18 orang         | 69,3%      |
| Jumlah |               | 26 orang         | 100%       |

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022*

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden pegawai perpustakaan Provinsi Riau berdasarkan jenis kelamin sebanyak Laki-laki berjumlah 8 orang dengan presentase 30,7% dan jenis kelamin perempuan berjumlah 18 orang dengan presentase 69,3%.

Berdasarkan tabel diatas bahwa Perempuan lebih dominan, hal ini disebabkan karena pengetahuan dan melakukan pekerjaan di bidang pelayanan perpustakaan lebih unggul dari pada laki-laki.

**Tabel V.2 : Identitas Responden Pengunjung Perpustakaan Penelitian Analisis Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|----|---------------|------------------|------------|
| 1  | Laki-laki     | 24 orang         | 24%        |
| 2  | Perempuan     | 76 orang         | 76%        |
|    | Jumlah        | 100 orang        | 100%       |

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022*

Pada Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden Pengunjung Perpustakaan berdasarkan jenis kelamin lebih banyak Perempuan yang berjumlah 76 orang dengan persentase 76 % dan jenis kelamin laki-laki berjumlah 24 orang dengan persentase 24%. Maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan Provinsi Riau didominasi oleh perempuan.

## 2. Tingkat Pendidikan

Pada identitas responden tingkat Pendidikan dalam penelitian Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau terdapat empat tingkat Pendidikan yaitu SD, SMP/Sederajat, SMA/Sederajat dan Sarjana. Tingkat Pendidikan juga mempengaruhi kemampuan dan pola pikir seseorang. Kemudian, untuk penggolongan responden penelitian berdasarkan tingkat Pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.3 : Identitas Responden Pegawai Perpustakaan dalam Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Tingkat Pendidikan.**

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah Responden | Persentase |
|----|--------------------|------------------|------------|
| 1  | SMA/Sederajat      | 7 orang          | 27,0%      |
| 2  | Diploma            | 3 orang          | 11,5%      |
| 3  | Sarjana            | 16 orang         | 61,5%      |
|    | Jumlah             | 26 orang         | 100%       |

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden pegawai perpustakaan adalah tamatan Sarjana dengan persentase 61,5%, Tamatan Diploma 11,5% dan Tamatan SMA/Sederajat 27,0%. Semakin tinggi tingkat Pendidikan yang dimiliki oleh pegawai perpustakaan maka semakin bagus pula kinerjanya, akan tetapi semakin rendah tingkat pendidikan pegawai perpustakaan rendah pula kinerjanya.

**Tabel V.4 : Identitas Responden Pengunjung Perpustakaan Penelitian Analisis Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Tingkat Pendidikan.**

| No     | Tingkat Pendidikan | Jumlah Responden | Persentase |
|--------|--------------------|------------------|------------|
| 1      | SD                 | 4 orang          | 4%         |
| 2      | SMP/Sederajat      | 6 orang          | 6%         |
| 3      | SMA/Sederajat      | 24 orang         | 24%        |
| 4      | D1/D2/D3           | 1 orang          | 1%         |
| 5      | Sarjana            | 65 orang         | 65%        |
| Jumlah |                    | 100 orang        | 100%       |

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022*

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden pengunjung adalah tamatan sarjana dengan persentase 65 %, tamatan SD 4 %, tamatan SMP 6%, Tamatan SMA 24% dan tamatan D1/D2/D3 1%. Tingkat Pendidikan akan mempengaruhi pengunjung dalam mengawasi pelayanan perpustakaan Pada dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau jika terjadi pelayanan yang kurang menyenangkan.

### **3. Tingkat Usia**

Tingkat usia responden sangat mempengaruhi kematangan seseorang dalam bertindak dan berfikir dalam rangka mengambil keputusan. Biasanya yang berumur tua lebih akan cenderung bekerja dan berfikir lebih matang karena telah memiliki kestabilan dalam mengendalikan emosi terhadap suatu masalah dalam pekerjaannya untuk lebih jelasnya mengenai usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.5 : Identitas Responden Pegawai Perpustakaan dalam Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Tingkat Usia.**

| No     | Tingkat Umur | Jumlah Responden | Persentase |
|--------|--------------|------------------|------------|
| 1      | 21-30        | 1 orang          | 4,0%       |
| 2      | 31-40        | 6 orang          | 23,0%      |
| 3      | 41-50        | 11 orang         | 42,3%      |
| 4      | 51-60        | 8 orang          | 30,7%      |
| Jumlah |              | 26 orang         | 100%       |

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022*

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa responden pegawai perpustakaan dalam Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang berada pada tingkat usia 21-30 berjumlah 1 orang dengan persentase 4,0 %, tingkat usia 31-40 berjumlah 6 orang dengan persentase 23,0%, tingkat usia 41-50 berjumlah 11 orang dengan persentase 42,3%, dan tingkat usia 51-60 berjumlah 8 orang dengan persentase 30,7%. Usia memberikan isyarat terhadap pelayanan perpustakaan dengan baik. Usia muda akan mampu melaksanakan tugasnya dengan maksimal dibandingkan usia lebih tua, terkadang terkendala karena umur yang sudah lanjut. Hal ini juga dapat mempengaruhi ketahanan fisik. Dalam kategori ini pegawai perpustakaan cenderung usia tua.

**Tabel V.6 : Identitas Responden Pengunjung Perpustakaan Penelitian Analisis Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Berdasarkan Tingkat Usia.**

| No     | Tingkat Usia | Jumlah Responden | Persentase |
|--------|--------------|------------------|------------|
| 1      | 10-20        | 33 orang         | 33%        |
| 2      | 21-30        | 61 orang         | 61%        |
| 3      | 30-40        | 2 orang          | 2%         |
| 4      | 41-50        | 3 orang          | 3%         |
| 5      | 51-60        | 1 orang          | 1%         |
| Jumlah |              | 100 orang        | 100%       |

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022*

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa responden pengunjung perpustakaan dalam penelitian Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau berdasarkan tingkat usia 10-20 berjumlah 33 orang, tingkat usia 21-30 berjumlah 61 orang, tingkat usia 31-40 berjumlah 2 orang, tingkat usia 41-50 berjumlah 3 orang, dan tingkat usia 51-60 berjumlah 1 orang. Usia akan mempengaruhi pola pikir pengunjung dalam mengawasi pelayanan pada perpustakaan provinsi riau ini.

## **B. ANALISIS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI RIAU**

Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau berdasarkan Aspek Pelayanan Perpustakaan dalam penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari tiga indikator yang meliputi sistem pelayanan, SDM pemberi layanan dan saran dan prasarana pelayanan yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi Riau.

### **a. Responden Pegawai**

Berikut jawaban responden penelitian dari unsur pegawai tentang analisis pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

#### **1. Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan adalah sistem pelayanan yang baik memiliki serta menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti dan mekanisme kontrol didalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden yang terdiri dari 126 orang terhadap indikator sistem pelayanan yang terdapat tiga item penilaian yaitu waktu pelayanan, prosedur yang diberikan tidak membebani masyarakat, dan layanan digital dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Perpustakaan Tentang Indikator Sistem Pelayanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.**

| No               | Item Yang Dinilai                   | Kategori Penilaian |             |             | Jumlah       |
|------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------|-------------|--------------|
|                  |                                     | Baik               | Cukup Baik  | Kurang Baik |              |
| 1                | Waktu pelayanan                     | 16<br>(61%)        | 10<br>(39%) | 0<br>(0%)   | 26<br>(100%) |
| 2                | Prosedur tidak membebani masyarakat | 21<br>(81%)        | 5<br>(19%)  | 0<br>(0%)   | 26<br>(100%) |
| 3                | Layanan digital                     | 10<br>(38%)        | 14<br>(54%) | 2<br>(8%)   | 26<br>(100%) |
| Jumlah           |                                     | 47                 | 29          | 2           | 78           |
| Rata-Rata        |                                     | 15                 | 10          | 1           | 26           |
| Persentase       |                                     | 58%                | 38%         | 4%          | 100%         |
| Skala Pengukuran |                                     | 34-66%             |             |             |              |
| Kriteria         |                                     | Cukup Baik         |             |             |              |

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan paling tinggi berada di persentase 58% dengan kriteria Baik setelah dimasukkan ke skala pengukuran tidak mencukupi kriteria baik dengan rentang nilai 67-100%. Oleh karena itu hasil yang didapatkan dari sistem pelayanan adalah 58% yang berada pada skala 34-66% dengan kriteria Cukup Baik.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan pada item penilaian pertama yang menjawab Baik pada waktu pelayanan adalah 61%. Hal ini dikarenakan pegawai perpustakaan sudah mengikuti SOP yang telah ditentukan. Sedangkan tanggapan responden pegawai perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 39%. Hal ini dikarenakan banyak pengunjung yang nuntut akibat jam tutup yang tidak sesuai. Hal tersebut menunjukkan bahwa waktu pelayanan tidak sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan pada item penilaian kedua yang menjawab Baik pada prosedur tidak membebani masyarakat adalah 81%. Hal ini dikarenakan pegawai perpustakaan sudah mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Sedangkan tanggapan responden pegawai perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 19%. Hal ini dikarenakan pegawai kurang memahami dari prosedur itu sendiri. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai harus bisa memahami prosedur tersebut agar bisa menjelaskan ke pengunjung contohnya pada saat pengunjung ingin membuat kartu anggota pemustaka .

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan pada item penilaian ketiga yang menjawab Baik layanan digital adalah 38%. Hal ini dikarenakan pegawai perpustakaan sudah menggunakan pelayanan digital pada zaman kini. Sedangkan tanggapan responden pegawai perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 54% dan yang tanggapan responden pegawai yang menjawab Kurang Baik adalah 8%. Hal

ini dikarenakan belum maksimalnya pelayanan online yang diberikan oleh perpustakaan untuk mendapatkan informasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses pencarian buku pada OPAC yang telah diidentifikasi bahwa tata letak buku tidak sesuai dengan informasi yang ada pada OPAC, sehingga membuat pengunjung bingung dan tidak mau menggunakan OPAC dan mencari sendiri buku tersebut berdasarkan kelas buku yang terdapat pada rak buku. Kemudian belum tersedianya fitur untuk pencarian informasi jurnal dan hasil penelitian tugas akhir mahasiswa..

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala seksi pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, Ibu Herawaty. Mengenai indikator sistem pelayanan dengan pertanyaan bagaimana tanggapannya terkait sistem pelayanan Perpustakaan Provinsi Riau ini?

Beliau menjawab :

*“Sistem pelayanan perpustakaan bersifat terbuka karena pemustaka bisa langsung ke rak, apabila buku tidak ada bisa dilihat pada aplikasi OPAC. Perpustakaan ini sedang mengarah ke sistem digitalisasi tapi tetap melakukan pembenahan terutama dalam wifi nya dan terkadang ada yang kritik seperti jam pelayanan tutup tidak sesuai dengan jam operasional seperti 30 menit sebelum jam 4 sudah harus selesai aktivitas seperti peminjaman, membaca, pengembalian itu dikarenakan sisa waktu 30 menit itu digunakan pegawai untuk menyusun kembali buku-buku yang telah dipakai oleh pengunjung perpustakaan. Sistem pelayanan di sini baik karena sudah sesuai SOP yang telah ditentukan.” (Wawancara: Kamis 7 Juli 2022, 11.05 WIB)*

Diketahui dari hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan bahwa pegawai perpustakaan pada sistem pelayanan sudah mengikuti SOP (standar operasional prosedur) yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa indikator Sistem Pelayanan berada pada kategori “**Cukup Baik**” dengan persentase 58%. Hal ini dikarenakan sistem pelayanan yang sudah sesuai SOP, waktu pelayanan yang sesuai dengan jam operasional dan belum maksimalnya sistem digitalisasi yang dibuat oleh perpustakaan.

## **2. SDM Pemberi Layanan**

Sumber daya manusia pemberi layanan adalah sumber daya manusia yang dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan publik yang baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden yang terdiri dari 126 orang terhadap indikator kedua yaitu SDM Pemberi Layanan yang terdapat tiga item penilaian yaitu perilaku pegawai, pegawai menguasai koleksi buku-buku, dan kecepatan pegawai dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Perpustakaan Tentang Indikator SDM Pemberi Layanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.**

| No               | Item Yang Dinilai   | Kategori Penilaian |             |             | Jumlah       |
|------------------|---|--------------------|-------------|-------------|--------------|
|                  |   | Baik               | Cukup Baik  | Kurang Baik |              |
| 1                | Prilaku pegawai   | 18<br>(69%)        | 8<br>(31%)  | 0<br>(0%)   | 26<br>(100%) |
| 2                | Pegawai menguasai koleksi buku-buku                             | 12<br>(46%)        | 14<br>(54%) | 0<br>(0%)   | 26<br>(100%) |
| 3                | Kecepatan pegawai dalam melayani pengembalian dan meminjam buku | 16<br>(62%)        | 10<br>(38%) | 0<br>(0%)   | 26<br>(100%) |
| Jumlah           |   | 46                 | 32          | 0           | 78           |
| Rata-Rata        |   | 15                 | 11          | 0           | 26           |
| Persentase       |   | 58%                | 42%         | 0%          | 100%         |
| Skala Pengukuran |   | 34-66%             |             |             |              |
| Kriteria         |   | Cukup Baik         |             |             |              |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan paling tinggi berada di persentase 58% dengan kriteria Baik setelah dimasukkan ke skala pengukuran tidak mencukupi kriteria baik dengan rentang nilai 67-100%. Oleh karena itu hasil yang didapatkan dari SDM Pemberi Layanan adalah 58% yang berada pada skala 34-66% dengan kriteria Cukup Baik.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan pada item penilaian pertama yang menjawab Baik pada perilaku pegawai adalah 69 %. Hal ini dikarenakan pegawai perpustakaan slalu mendapat arahan dari atasan dan itu memang tugas pegawai perpustakaan Sedangkan tanggapan responden pegawai perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 31 %. Hal ini dikarenakan pegawai tidak sesuai dengan tupoksi yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku yang sudah dibina menunjukkan pelayanan dengan baik dan maksimal.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan pada item penilaian kedua yang menjawab Baik pada pegawai menguasai koleksi buku-buku adalah 46 %. Hal ini dikarenakan pegawai perpustakaan menguasai pekerjaan yang tugaskan oleh atasan. Sedangkan tanggapan responden pegawai perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 54%. Hal ini dikarenakan kurang memahami pengetahuan tentang koleksi-koleksi buku Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pada pengetahuan koleksi buku diperlukan sebagai pegawai yang memberikan pelayanan, dan tidak bingung jika pemustaka bertanya.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan pada item penilaian ketiga yang menjawab Baik kecepatan pegawai dalam melayani pengembalian dan peminjaman buku adalah 62%. Hal ini dikarenakan pegawai perpustakaan sudah terbiasa dengan pekerjaanya. Sedangkan tanggapan responden pegawai perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 38. Hal ini dikarenakan Proses peminjaman buku yang kurang

efesien, yang dapat membuat lambat para pengunjung yang meminjam buku. Apabila terjadi pencurian buku tidak dapat diketahui oleh petugas karena belum adanya security gate atau alarm pada perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub koordinator seksi otomasi, reservasi, kerjasama dan jaringan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, Bapak Joko Nugroho. Mengenai indikator SDM Pemberi Layanan dengan pertanyaan bagaimana tanggapannya terkait SDM Pemberi Layanan/ Pegawai Perpustakaan Provinsi Riau ini?

Beliau menjawab :

*"Kami sudah menyiapkan tenaga pegawai yang siap melayani masyarakat. Pegawai yang memberikan pelayanan sudah cukup baik. Tapi kami selalu memberikan pelayanan yang baik untuk menuju kearah pelayanan prima. Untuk perilaku yang mungkin ada pemustaka yang kritik akibat pegawai yang jutek itu bisa kami selesaikan dengan baik. Pegawai di sini sudah kami beri semacam pelatihan supaya tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Supaya pengunjung merasa nyaman bila berada di perpustakaan ini"* (Wawancara: Kamis 7 Juli 2022, 10.30 WIB)

Diketahui dari hasil wawancara dengan sub koordinator seksi otomasi, reservasi, kerjasama, dan jaringan perpustakaan bahwa pegawai perpustakaan pada perilaku pegawai sudah cukup baik karena pegawai di bina dan diberi pelatihan dalam melayani pemustaka atau pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa indikator SDM Pemberi Layanan berada pada kategori “**Cukup Baik**” dengan persentase 58%. Hal ini dikarenakan memang tugas pegawai perpustakaan melayani pemustaka yang berkunjung dengan sopan santun. Dan perilaku pegawai yang tidak berada di tempat saat jam kerja itu akan ditegur dan diberi sanksi dari atasan yang mengawasi. Pegawai perpustakaan mengetahui tugasnya dibidang masing-masing serta memberikan informasi yang jelas dan di mengerti oleh pemustaka. Sedangkan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan itu di usahakan secepatnya karena petugas peminjaman dan pengembalian itu tidak sendiri bekerja, ada beberapa pegawai dibidang tersebut.

### **3. Sarana dan Prasana Pelayanan**

Sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari fasilitas atau sarana tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden yang terdiri dari 126 orang terhadap indikator kedua yaitu Sarana dan Prasaran Pelayanan yang terdapat tiga item penilaian yaitu ketersediaan sarana dan prasarana, penataan sarana dan prasarana, dan fasilitas dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Perpustakaan Tentang Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.**

| No               | Item Yang Dinilai                 | Kategori Penilaian |             |             | Jumlah       |
|------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------|-------------|--------------|
|                  |                                   | Baik               | Cukup Baik  | Kurang Baik |              |
| 1                | Ketersediaan sarana dan prasarana | 11<br>(42%)        | 15<br>(58%) | 0<br>(0%)   | 26<br>(100%) |
| 2                | Penataan sarana dan prasarana     | 16<br>(62%)        | 10<br>(38%) | 0<br>(0%)   | 26<br>(100%) |
| 3                | Fasilitas                         | 18<br>(69%)        | 8<br>(31%)  | 0<br>(0%)   | 26<br>(100%) |
| Jumlah           |                                   | 45                 | 33          | 0           | 78           |
| Rata-Rata        |                                   | 15                 | 11          | 0           | 26           |
| Persentase       |                                   | 58%                | 42%         | 0%          | 100%         |
| Skala Pengukuran |                                   | 34-66%             |             |             |              |
| Kriteria         |                                   | Cukup Baik         |             |             |              |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan paling tinggi berada di persentase 58% dengan kriteria Baik setelah dimasukkan ke skala pengukuran tidak mencukupi kriteria baik dengan rentang nilai 67-100%. Oleh karena itu hasil yang didapatkan dari sarana dan prasarana pelayanan adalah 58% yang berada pada skala 34-66% dengan kriteria Cukup Baik.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan pada item penilaian pertama yang menjawab Baik pada ketersediaan sarana dan prasarana adalah 42 %. Hal ini dikarenakan sudah sesuai dengan kebijakan pemda. Sedangkan tanggapan responden pegawai perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 58 % Hal ini dikarenakan keterbatasan anggaran dan keterbatasan koleksi buku. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan sarana prasarana masih cukup baik karena keterbatasan anggaran yang diberikan pemerintah daerah untuk perpustakaan.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan pada item penilaian kedua yang menjawab Baik pada penataan sarana dan prasarana adalah 62%. Hal ini dikarenakan pegawai yang tugasnya untuk menata sudah diberikan arahan yang baik. Sedangkan tanggapan responden pegawai perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 38%. Hal ini dikarenakan kurangnya koleksi buku sehingga rak buku ada yang terlihat kosong. Hal tersebut menunjukkan bahwa penataan yang sudah cukup baik ini membuat pengunjung merasa nyaman

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai perpustakaan pada item penilaian ketiga yang menjawab Baik Fasilitas adalah 69 %. Hal ini dikarenakan sudah menjadi tanggungjawab perpustakaan untuk merawatnya dan membuat pengunjung nyaman memakai fasilitas yang ada di perpustakaan. Sedangkan tanggapan responden pegawai perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 31%. Hal ini dikarenakan terbatas anggaran untuk memperbaiki fasilitas yang sudah rusak seperti toilet. Hal tersebut menunjukkan

bahwa fasilitas yang diberikan oleh pemerintah sudah cukup baik tapi karena terbatas anggaran membuat ada sedikit fasilitas yang belum di perbaiki sampai sekarang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala seksi pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, Ibu Herawaty. Mengenai indikator Sarana dan Prasaran dengan pertanyaan bagaimana tanggapannya terkait sarana dan prasarana Perpustakaan Provinsi Riau ini?

Beliau menjawab :

*”Sarana dan prasarana yang diberikan sudah sesuai dengan SOP perpustakaan provinsi, yang mana untuk kenyamanan pemustaka. Tapi karena keterbatasan anggaran kurangnya koleksi buku yang ada pada perpustakaan tersebut. Jadi kami dalam sarana dan prasarana ini untuk sekarang harus kami tingkatkan lagi, dan ini kami juga berusaha pengambilan anggaran untuk memperbaiki sarana dan prasarana karena perpustakaan ini yang sudah tua. Jadi harus ada perubahan sarana dan prasarana yang akan kami perbaiki contohnya toilet” (Wawancara: Kamis 7 Juli 2022, 11.02 WIB)*

Diketahui dari hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan bahwa pegawai perpustakaan pada sarana dan prasarana pelayanan itu adanya keterbatasan anggaran. Dan juga harus sesuai dengan SOP perpustakaan provinsi.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa indikator SDM Pemberi Layanan berada pada kategori **“Cukup baik”** dengan persentase 58%. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana sudah menjadi tanggung jawab perpustakaan untuk merawatnya, dan sesuai dengan SOP perpustakaan provinsi. Dan kurangnya koleksi buku itu karena

adanya keterbatasan anggaran yang diberikan oleh pemerintah. Fasilitas yang tersedia sudah baik tapi karena perpustakaan yang sudah tua ini jadi banyak kerusakan-kerusakan seperti toilet perpustakaan.

Berdasarkan tanggapan responden pegawai, hasil dari tiga indikator yaitu sistem pelayanan, SDM Pemberi Layanan dan sarana prasarana pelayanan angka tertinggi adalah indikator Sistem Pelayanan dengan persentase 58% yang berada pada skala pengukuran 34-66% dengan kriteria Cukup Baik.

#### **b. Responden Pengunjung**

Berikut jawaban responden penelitian dari unsur pengunjung tentang analisis pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

##### **1. Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan adalah sistem pelayanan yang baik memiliki serta menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti dan mekanisme kontrol didalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden yang terdiri dari 126 orang terhadap indikator sistem pelayanan yang terdapat tiga item penilaian yaitu waktu pelayanan, prosedur yang diberikan tidak membebani masyarakat, dan layanan digital dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Pengunjung Perpustakaan Tentang Indikator Sistem Pelayanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.**

| No               | Item Yang Dinilai                   | Kategori Penilaian |             |             | Jumlah        |
|------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------|-------------|---------------|
|                  |                                     | Baik               | Cukup Baik  | Kurang Baik |               |
| 1                | Waktu pelayanan                     | 53<br>(53%)        | 42<br>(42%) | 5<br>(5%)   | 100<br>(100%) |
| 2                | Prosedur tidak membebani masyarakat | 59<br>(59%)        | 39<br>(39%) | 2<br>(2%)   | 100<br>(100%) |
| 3                | Layanan digital                     | 32<br>(32%)        | 43<br>(43%) | 25<br>(25%) | 100<br>(100%) |
| Jumlah           |                                     | 144                | 124         | 32          | 300           |
| Rata-Rata        |                                     | 48                 | 41          | 11          | 100           |
| Persentase       |                                     | 48%                | 41%         | 11%         | 100%          |
| Skala Pengukuran |                                     | 34-66%             |             |             |               |
| Kriteria         |                                     | Cukup Baik         |             |             |               |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan paling tinggi berada di persentase 48% dengan kriteria Baik setelah dimasukkan ke skala pengukuran tidak mencukupi kriteria baik dengan rentang nilai 67-100%. Oleh karena itu hasil yang didapatkan dari sistem pelayanan adalah 48% yang berada pada skala 34-66% dengan kriteria Cukup Baik.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada item penilaian pertama yang menjawab Baik pada waktu pelayanan adalah 53%. Hal ini dikarenakan waktu pelayanan yang sudah sesuai jam operasional. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 42% dan yang tanggapan responden pegawai yang menjawab Kurang Baik adalah 5%. Hal ini dikarenakan jam tutup yang tidak sesuai dengan jam operasioanal. Hal tersebut menunjukkan bahwa waktu pelayanan harus sesuai dengan jam operasional serta mengikut SOP yang berlaku.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada item penilaian kedua yang menjawab Baik pada prosedur tidak membebani masyarakat adalah 59%. Hal ini dikarenakan pengunjung perpustakaan merasa prosedur tidak memberatkannya Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 39% dan yang tanggapan responden pegawai yang menjawab Kurang Baik adalah 2%. Hal ini dikarenakan harus diketahui oleh yang bersangkutan. Hal tersebut menunjukkan bahwa prosedur tersebut membebani masyarakat jika meminta surat dari sekolah atau universitas dan juga menggunakan KK

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada item penilaian ketiga yang menjawab layanan digital adalah 32%. Hal ini dikarenakan pengunjung perpustakaan mengetahui aplikasi OPAC tersebut dan memahaminya. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 43% dan yang

tanggapan responden pegawai yang menjawab Kurang Baik adalah 25%. Hal ini dikarenakan proses pencarian buku pada OPAC yang telah diidentifikasi bahwa tata letak buku tidak sesuai dengan informasi yang ada pada OPAC, sehingga membuat pengunjung bingung dan tidak mau menggunakan OPAC dan mencari sendiri buku tersebut berdasarkan kelas buku yang terdapat pada rak buku. Kemudian belum tersedianya fitur untuk pencarian informasi jurnal dan hasil penelitian tugas akhir mahasiswa..

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa indikator Sistem Pelayanan berada pada kategori “Cukup Baik” dengan persentase 48 %. Hal ini dikarenakan Jam operasional yang sedikit tidak sesuai serta prosedur yang agak membebani untuk membuat kartu anggota dan belum maksimal nya layanan digital yang diberikan.

## 2. SDM Pemberi Layanan

Sumber daya manusia pemberi layanan adalah sumber daya manusia yang dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan publik yang baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden yang terdiri dari 126 orang terhadap indikator kedua yaitu SDM Pemberi Layanan yang terdapat tiga item penilaian yaitu perilaku pegawai, pegawai menguasai koleksi buku-buku, dan kecepatan pegawai dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Pengunjung Perpustakaan Tentang Indikator SDM Pemberi Layanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

| No               | Item Yang Dinilai   | Kategori Penilaian |             |             | Jumlah        |
|------------------|---|--------------------|-------------|-------------|---------------|
|                  |   | Baik               | Cukup Baik  | Kurang Baik |               |
| 1                | Prilaku Pegawai   | 42<br>(42%)        | 53<br>(53%) | 5<br>(5%)   | 100<br>(100%) |
| 2                | Pegawai menguasai koleksi buku-buku                               | 36<br>(36%)        | 51<br>(51%) | 13<br>(13%) | 100<br>(100%) |
| 3                | Kecepatan pegawai dalam melayani pengembalian dan peminjaman buku | 42<br>(42%)        | 56<br>(56%) | 2<br>(2%)   | 100<br>(100%) |
| Jumlah           |   | 120                | 160         | 20          | 300           |
| Rata-Rata        |   | 40                 | 53          | 7           | 100           |
| Persentase       |   | 40%                | 53%         | 7%          | 100%          |
| Skala Pengukuran |   | 34-66%             |             |             |               |
| Kriteria         |   | Cukup Baik         |             |             |               |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada item penilaian pertama yang menjawab Baik pada prilaku pegawai adalah 42%. Hal ini dikarenakan pegawai ramah saat ditanyai oleh pemustaka Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 53%. dan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Kurang Baik adalah 5%. Hal ini dikarenakan

sikap jutek pegawai yang membuat para pemustaka malas bertanya ke pegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku pegawai kurang dalam melayani pengunjung yang mana pegawai seharusnya ramah, sopan, dan menghargai setiap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada item penilaian kedua yang menjawab Baik pada pegawai menguasai koleksi buku-buku adalah 36 %. Hal ini dikarenakan pegawai mengerti dengan tugasnya dan saat ditanyai oleh pemustaka, pegawai tidak kebingungan. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 51 % dan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Kurang Baik adalah 13%. Hal ini dikarenakan pegawai tidak memahami apa yang ditanyakan oleh pengunjung. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pegawai dengan pekerjaannya kurang baik.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada item penilaian ketiga yang menjawab kecepatan pegawai dalam melayani pengembalian dan peminjaman buku adalah 42%. Hal ini dikarenakan pengunjung perpustakaan senang atas kecepatan pelayanan yang diberikan. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 56% dan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Kurang Baik adalah 2%. Hal ini dikarenakan ketika Proses peminjaman buku yang kurang efisien, yang dapat membuat lambat para pengunjung yang meminjam buku. Apabila terjadi pencurian buku tidak dapat

diketahui oleh petugas karena belum adanya security gate atau alarm pada perpustakaan.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa indikator SDM Pemberi Layanan berada pada kategori **“Cukup Baik”** dengan persentase 53%. Hal ini dikarenakan ada sebagian pegawai yang kurang memperhatikan kebutuhan pengunjung, dan bersikap tidak baik dengan pengunjung.

### **3. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari fasilitas atau sarana tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden yang terdiri dari 126 orang terhadap indikator kedua yaitu Sarana dan Prasarana Pelayanan yang terdapat tiga item penilaian yaitu ketersediaan sarana dan prasarana, penataan sarana dan prasarana, dan fasilitas dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Pengunjung Perpustakaan Tentang Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.**

| No               | Item Yang Dinilai                 | Kategori Penilaian |             |             | Jumlah        |
|------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------|-------------|---------------|
|                  |                                   | Baik               | Cukup Baik  | Kurang Baik |               |
| 1                | Ketersediaan Sarana dan prasarana | 39<br>(39%)        | 57<br>(57%) | 4<br>(4%)   | 100<br>(100%) |
| 2                | Penataan saran dan prasarana      | 59<br>(59%)        | 30<br>(30%) | 11<br>(11%) | 100<br>(100%) |
| 3                | Fasilitas                         | 47<br>(47%)        | 49<br>(49%) | 4<br>(4%)   | 100<br>(100%) |
| Jumlah           |                                   | 145                | 136         | 19          | 300           |
| Rata-Rata        |                                   | 48                 | 45          | 7           | 100           |
| Persentase       |                                   | 48%                | 45%         | 7%          | 100%          |
| Skala Pengukuran |                                   | 34-66%             |             |             |               |
| Kriteria         |                                   | Cukup Baik         |             |             |               |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada item penilaian pertama yang menjawab Baik pada Ketersediaan sarana dan prasarana adalah 39 %. Hal ini dikarenakan pengunjung perpustakaan nyaman dengan ruangan dan ketenangan pada saat di perpustakaan ini. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 57% dan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Kurang Baik adalah 4%. Hal ini dikarenakan kurangnya koleksi

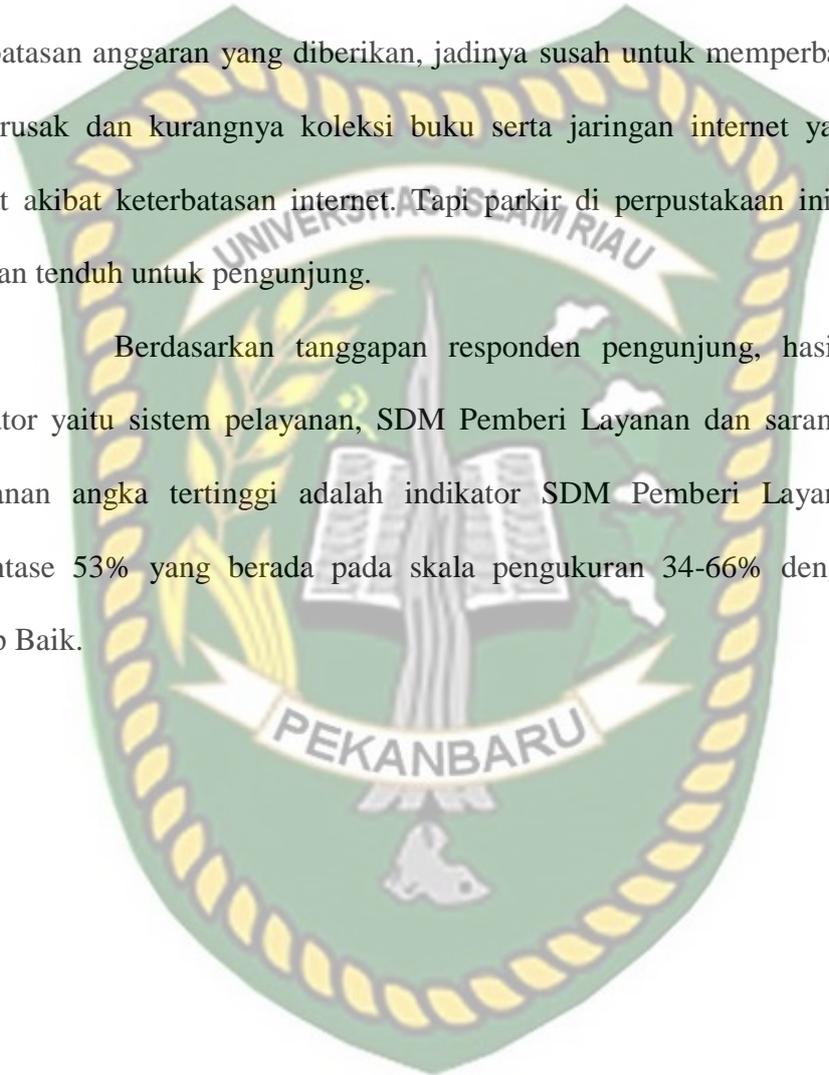
buku dan internet yang terbatas wifinya, sehingga ada kalanya proses pelayanann menjadi agak lambat. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana ini terbatas oleh anggaran pemerintah yang diberikan.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada item penilaian kedua yang menjawab Baik pada penataan sarana dan prasarana adalah 59%. Hal ini dikarenakan pengunjung perpustakaan merasa senang melihat penataan buku-buku serta meja dan kursi. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 30% dan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Kurang Baik adalah 11%. Hal ini dikarenakan banyak rak buku yang kosong karna kurangnya koleksi buku-buku pada perpustakaan ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa penataan sarana dan prasaran sudah cukup baik yang sudah di atur.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada item penilaian ketiga yang menjawab Baik fasilitas adalah 47 %. Hal ini dikarenakan parkir, mushola, toliet, kantin, teras baca, dan duduk diskusi sudah tersedia. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 49% dan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Kurang Baik adalah 4%. Hal ini dikarenakan wifi yang tidak bisa digunakan, toilet yang rusak. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas sudah cukup baik karena kursi, penercahayaan, ketenangan, ruangan baca yang bersih itu mendukung kenyamanan membaca.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa indikator sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori “**Cukup Baik**” dengan persentase 48%. Hal ini dikarenakan keterbatasan anggaran yang diberikan, jadinya susah untuk memperbaiki fasilitas yang rusak dan kurangnya koleksi buku serta jaringan internet yang kalanya lambat akibat keterbatasan internet. Tapi parkir di perpustakaan ini disediakan luas dan tenduh untuk pengunjung.

Berdasarkan tanggapan responden pengunjung, hasil dari tiga indikator yaitu sistem pelayanan, SDM Pemberi Layanan dan sarana prasarana pelayanan angka tertinggi adalah indikator SDM Pemberi Layanan dengan persentase 53% yang berada pada skala pengukuran 34-66% dengan kriteria Cukup Baik.



**Tabel V.13 : Rekapitan Hasil Tanggapan Semua Responden Pegawai Perpustakaan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.**

| No               | Item Yang Dinilai    | Kategori Penilaian |             |             | Jumlah       |
|------------------|----------------------|--------------------|-------------|-------------|--------------|
|                  |                      | Baik               | Cukup Baik  | Kurang Baik |              |
| 1                | Sistem Pelayanan     | 47<br>(60%)        | 29<br>(37%) | 2<br>(3%)   | 78<br>(100%) |
| 2                | SDM Pemberi Layanan  | 46<br>(59%)        | 32<br>(41%) | 0<br>(0%)   | 78<br>(100%) |
| 3                | Sarana dan Prasarana | 45<br>(58%)        | 33<br>(42%) | 0<br>(0%)   | 78<br>(100%) |
| Jumlah           |                      | 138                | 94          | 2           | 234          |
| Rata-Rata        |                      | 46                 | 31          | 1           | 78           |
| Persentase       |                      | 60%                | 39%         | 1%          | 100%         |
| Skala Pengukuran |                      | 34-66%             |             |             |              |
| Kriteria         |                      | Cukup Baik         |             |             |              |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada indikator sistem pelayanan yang menjawab Baik adalah 60%. Hal ini dikarenakan sistem pelayanan yang sudah sesuai SOP, waktu pelayanan yang sesuai dengan jam operasional yang menjawab Cukup Baik adalah 37%. dan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Kurang Baik adalah 3%. Hal ini dikarenakan proses pencarian buku pada OPAC yang telah diidentifikasi bahwa tata letak buku tidak sesuai dengan informasi yang ada pada OPAC, sehingga membuat pengunjung bingung dan tidak mau menggunakan OPAC dan mencari sendiri buku tersebut berdasarkan kelas buku

yang terdapat pada rak buku. Kemudian belum tersedianya fitur untuk pencarian informasi jurnal dan hasil penelitian tugas akhir mahasiswa.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada indikator SDM Pemberi Layanan adalah 59 %. Hal ini dikarenakan pegawai mengerti dengan tugasnya dan saat ditanyai oleh pemustaka, pegawai tidak kebingungan. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 41 % Hal ini dikarenakan pegawai tidak memahami apa yang ditanyakan oleh pengunjung. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pegawai dengan pekerjaannya kurang baik.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah 58%. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana sudah menjadi tanggung jawab perpustakaan untuk merawatnya, dan sesuai dengan SOP perpustakaan provinsi. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 42% Hal ini dikarenakan Dan kurangnya koleksi buku itu karena adanya keterbatasan anggaran yang diberikan oleh pemerintah. Fasilitas yang tersedia sudah baik tapi karena perpustakaan yang sudah tua ini jadi banyak kerusakan-kerusakan seperti toilet perpustakaan.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa responden pegawai perpustakaan terhadap indikator tersebut berada pada kategori **“Cukup Baik”** dengan persentase 60%.

**Tabel V.14 : Rekapitan Hasil Tanggapan Semua Responden Pengunjung Perpustakaan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.**

| No               | Item Yang Dinilai    | Kategori Penilaian |              |             | Jumlah        |
|------------------|----------------------|--------------------|--------------|-------------|---------------|
|                  |                      | Baik               | Cukup Baik   | Kurang Baik |               |
| 1                | Sistem Pelayanan     | 144<br>(48%)       | 124<br>(41%) | 32<br>(11%) | 300<br>(100%) |
| 2                | SDM Pemberi Layanan  | 120<br>(40%)       | 160<br>(53%) | 20<br>(7%)  | 300<br>(100%) |
| 3                | Sarana dan Prasarana | 145<br>(48%)       | 136<br>(45%) | 19<br>(7%)  | 300<br>(100%) |
| Jumlah           |                      | 409                | 420          | 71          | 900           |
| Rata-Rata        |                      | 136                | 140          | 24          | 300           |
| Persentase       |                      | 45%                | 46%          | 9%          | 100%          |
| Skala Pengukuran |                      | 34-66%             |              |             |               |
| Kriteria         |                      | Cukup Baik         |              |             |               |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada indikator sistem pelayanan yang menjawab Baik adalah 48%. Hal ini dikarenakan sistem pelayanan yang sudah sesuai SOP, waktu pelayanan yang sesuai dengan jam operasional yang menjawab Cukup Baik adalah 41%. dan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Kurang Baik adalah 11%. Hal ini dikarenakan proses pencarian buku pada OPAC yang telah diidentifikasi bahwa tata letak buku tidak sesuai dengan informasi yang ada pada OPAC, sehingga membuat pengunjung bingung dan tidak mau menggunakan OPAC dan mencari sendiri buku tersebut berdasarkan

kelas buku yang terdapat pada rak buku. Kemudian belum tersedianya fitur untuk pencarian informasi jurnal dan hasil penelitian tugas akhir mahasiswa.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada indikator SDM Pemberi Layanan adalah 40 %. Hal ini dikarenakan pegawai mengerti dengan tugasnya dan saat ditanyai oleh pemustaka, pegawai tidak kebingungan. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 53 % dan menjawab yang kurang baik adalah 7%. Hal ini dikarenakan pegawai tidak memahami apa yang ditanyakan oleh pengunjung. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pegawai dengan pekerjaannya kurang baik.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah 48%. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana sudah menjadi tanggung jawab perpustakaan untuk merawatnya, dan sesuai dengan SOP perpustakaan provinsi. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 45% dan menjawab yang kurang baik adalah 7% Hal ini dikarenakan Dan kurangnya koleksi buku itu karena adanya keterbatasan anggaran yang diberikan oleh pemerintah. Fasilitas yang tersedia sudah baik tapi karena perpustakaan yang sudah tua ini jadi banyak kerusakan-kerusakan seperti toilet perpustakaan.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa responden pengunjung perpustakaan terhadap indikator tersebut berada pada kategori **“Cukup Baik”** dengan persentase 46%.

**Tabel V.15 : Rekapitan Hasil Tanggapan Semua Responden Perpustakaan Terhadap Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.**

| No               | Item Yang Dinilai    | Kategori Penilaian |              |             | Jumlah        |
|------------------|----------------------|--------------------|--------------|-------------|---------------|
|                  |                      | Baik               | Cukup Baik   | Kurang Baik |               |
| 1                | Sistem Pelayanan     | 191<br>(51%)       | 153<br>(40%) | 34<br>(9%)  | 378<br>(100%) |
| 2                | SDM Pemberi Layanan  | 166<br>(44%)       | 192<br>(51%) | 20<br>(5%)  | 378<br>(100%) |
| 3                | Sarana dan Prasarana | 190<br>(50%)       | 169<br>(44%) | 19<br>(6%)  | 378<br>(100%) |
| Jumlah           |                      | 547                | 514          | 73          | 1.134         |
| Rata-Rata        |                      | 182                | 171          | 25          | 378           |
| Persentase       |                      | 48%                | 45%          | 7%          | 100%          |
| Skala Pengukuran |                      | 34-66%             |              |             |               |
| Kriteria         |                      | Cukup Baik         |              |             |               |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Penulis Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada indikator sistem pelayanan yang menjawab Baik adalah 51%. Hal ini dikarenakan sistem pelayanan yang sudah sesuai SOP, waktu pelayanan yang sesuai dengan jam operasional yang menjawab Cukup Baik adalah 40%. dan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Kurang Baik adalah 9%. Hal ini dikarenakan proses pencarian buku pada OPAC yang telah diidentifikasi bahwa tata letak buku tidak sesuai dengan informasi yang ada pada OPAC, sehingga membuat pengunjung bingung dan tidak mau menggunakan OPAC dan mencari sendiri buku tersebut berdasarkan kelas buku

yang terdapat pada rak buku. Kemudian belum tersedianya fitur untuk pencarian informasi jurnal dan hasil penelitian tugas akhir mahasiswa.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada indikator SDM Pemberi Layanan adalah 44 %. Hal ini dikarenakan pegawai mengerti dengan tugasnya dan saat ditanyai oleh pemustaka, pegawai tidak kebingungan. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 51 % dan menjawab yang kurang baik adalah 5%. Hal ini dikarenakan pegawai tidak memahami apa yang ditanyakan oleh pengunjung. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pegawai dengan pekerjaannya kurang baik.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden pengunjung perpustakaan pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah 50%. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana sudah menjadi tanggung jawab perpustakaan untuk merawatnya, dan sesuai dengan SOP perpustakaan provinsi. Sedangkan tanggapan responden pengunjung perpustakaan yang menjawab Cukup Baik adalah 44% dan menjawab yang kurang baik adalah 6% Hal ini dikarenakan Dan kurangnya koleksi buku itu karena adanya keterbatasan anggaran yang diberikan oleh pemerintah. Fasilitas yang tersedia sudah baik tapi karena perpustakaan yang sudah tua ini jadi banyak kerusakan-kerusakan seperti toilet perpustakaan.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi, penulis menyimpulkan bahwa semua responden perpustakaan terhadap indikator tersebut berada pada kategori **“Cukup Baik”** dengan persentase 48%.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis penulis yang didapat dari observasi, hasil wawancara serta kuesioner yang disebarakan kepada responden dari penelitian Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dapat dinilai telah berjalan dengan "Cukup Baik"

Berdasarkan hasil dari penelitian sebagaimana yang telah penulis paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

1. Setelah dilakukan penelitian maka penulis dapat menyimpulkan Jawaban yang membahas tentang Indikator yang pertama yaitu "Sistem Pelayanan" yang berada pada kategori "Cukup Baik" Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan sistem pelayanan yang sudah sesuai SOP, waktu pelayanan yang sesuai dengan jam operasional dan belum maksimalnya sistem digitalisasi yang dibuat oleh perpustakaan dan prosedur pelayanan yang akurat terpampang jelas untuk memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pembuatan kartu anggota.
2. Sementara itu untuk pembahasan indikator yang ke 2 (dua), yaitu Sumber Daya Manusia Pemberi layanan berada pada kategori - Cukup Baik Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan memang tugas pegawai perpustakaan melayani pemustaka yang berkunjung dengan sopan santun. Dan perilaku pegawai yang tidak berada di tempat saat jam kerja itu

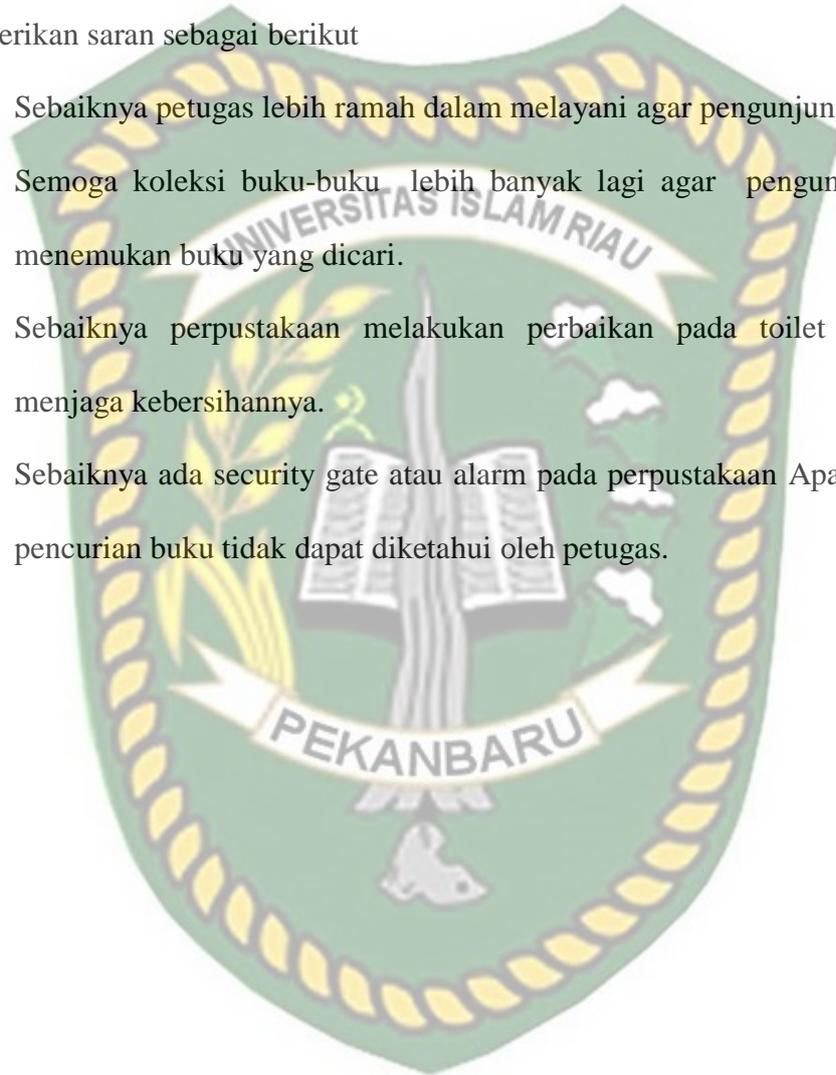
akan ditegur dan diberi sanksi dari atasan yang mengawasi. Pegawai perpustakaan mengetahui tugasnya dibidang masing-masing serta memberikan informasi yang jelas dan di mengerti oleh pemustaka. Sedangkan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan itu di usahakan secepatnya karena petugas peminjaman dan pengembalian itu tidak sendiri bekerja, ada beberapa pegawai dibidang tersebut. ada sebagian pegawai yang kurang memperhatikan kebutuhan pengunjung, dan bersikap tidak baik dengan pengunjung. Tapi sebagian pegawai yang mengerti akan pekerjaanya akan bersikap baik dalam melayani pengunjungnya.

3. Pembahasan indikator ketiga yang membahas tentang Sarana dan Prasarana, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa jawaban berada pada kategori "Cukup Baik" Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan sarana dan prasarana sudah menjadi tanggung jawab perpustakaan untuk merawatnya, dan sesuai dengan SOP perpustakaan provinsi. Dan kurangnya koleksi buku itu karena adanya keterbatasan anggaran yang diberikan oleh pemerintah. Fasilitas yang tersedia sudah baik tapi karena perpustakaan yang sudah tua ini jadi banyak kerusakan-kerusakan seperti toilet perpustakaan.

## B. Saran

Adapun saran penulis dari hasil penelitian mengenai Analisis Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau maka peneliti memberikan saran sebagai berikut

1. Sebaiknya petugas lebih ramah dalam melayani agar pengunjung senang.
2. Semoga koleksi buku-buku lebih banyak lagi agar pengunjung dapat menemukan buku yang dicari.
3. Sebaiknya perpustakaan melakukan perbaikan pada toilet dan lebih menjaga kebersihannya.
4. Sebaiknya ada security gate atau alarm pada perpustakaan Apabila terjadi pencurian buku tidak dapat diketahui oleh petugas.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Andry, Yussa. 2015. Perilaku Dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing
- Zulkifli. 2005. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Penerbit UIR PRESS, Pekanbaru.
- Rahmah Elva. 2018. Akses dan Layanan Perpustakaan. Prenadamedia Grup.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2003. Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara. PT Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. 2007. Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. PT Raja Grafindo Persada.
- Ali, Faried, 2011. Teori Dan Konsep Administrasi, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Hamim, Sufian, 2005, Administrasi, Organisasi dan Manajemen, Pekanbaru, UIR Press.
- Tim Penyusun. 2013. Buku Pedoman Penulisan Penelitian. Pekanbaru: UIR Badan Penerbit FISIPOL
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Penerbit Erlangga

Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: Penerbit Raja Grafindo Persada.

Syafiie, Inu Kencana. 2010, *Ilmu Politik*, Jakarta, PT Rineka Cipta

Sahya Anggara. 2012, *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.

**Jurnal :**

Lilis S, O J Sidabutar. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA*, Vol 5, No, 2 Hlm. 191.

Sri Restuti. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Libqual+Tm Method) Pada Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau Pekanbaru. *Pekbis Jurnal*, Vol 5, No, 3 Hlm.203.

Ernawati A. (2016). Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Sigi. *Jurnal Katalogis*, Vol 4, No 4 Hlm.63-64.

Berlianus Again. (2013). Analisis Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*, Vol 1, No 1 Hlm. 75-84.

Abdul Masyar. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal*, Vol.1, No.2, Hlm. 85.

Affan, Endah, Trisnawati. (2014). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 12.

### **Perundang-undangan**

Buku Panduan Penyelenggaraan Umum Tahun 2009

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang  
Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**