

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

---

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

**KERTAS KERJA**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Ahli Madya Bidang Ilmu Sosial  
Program Studi Administrasi Perkantoran  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**FABIYAN GALANG WIDI PRAYUNGGI**

**NPM: 177420899**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA (D-III)  
ADMINISTRASI PERKANTORAN  
PEKANBARU**

**2022**

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

### PERSETUJUAN KERTAS KERJA

Nama : Fabiyan Galang Widi Prayunggi  
 NPM : 177420899  
 Program Studi : Administrasi Perkantoran  
 Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D-III)  
 Judul Kertas Kerja : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-bab dalam kertas kerja ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penulisan karya ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 22 April 2022

Turut Menyetujui

Program Studi D -III Administrasi Perkantoran  
 Ketua,

Pembimbing,

La Ode Syarfan, S.E, M.Si

La Ode Syarfan, S.E, M.Si

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

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI KERTAS KERJA**

Nama : Fabiyan Galang Widi Prayunggi  
NPM : 177420899  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D-III)  
Judul Kertas Kerja : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Naskah kertas kerja ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penulisan karya ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Pekanbaru, 22 April 2022

Ketua,

Sekretaris,

( La Ode Syarfan, S.E, M.Si )

( Rosmita, S.Sos, M.Si )

Mengetahui,

Wakil Dekan I

Anggota,

( Indra Safri, S.Sos, M.Si )

( Evi Zubaidah, S.Sos, M.P.A )

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

---

**PENGESAHAN KERTAS KERJA**

Nama : Fabiyan Galang Widi Prayunggi  
NPM : 177420899  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D-III)  
Judul Kertas Kerja : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Naskah kertas kerja ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 22 April 2022

Ketua,

An. Tim Penguji

Sekretaris,

(Eka Komalasari, S.Sos, M.Si)

(Rosmita, S.Sos, M.Si)

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

Program Studi D-III Adm. Perkantoran

Ketua,

( Indra Safri, S.Sos, M.Si )

( La Ode Syarfan, S.E, M.Si )

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

---

**BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF KERTAS KERJA**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: /UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 28 September 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 30 September 2021 jam 09.00 – 10.00 WIB, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konferehensif kertas kerja atas mahasiswa:

Nama : Fabiyan Galang Widi Prayunggi  
NPM : 177420899  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D-III)  
Judul Kertas Kerja : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau  
Nilai Ujian : Angka : “ ” ; Huruf : “ “  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	La Ode Syafrian, SE., M. Si		1.
2.	Rosmita, S.Sos., M.Si		2.
3.	Evi Zubaidah, S.Sos., M.P.A		3.

Pekanbaru, 22 April 2022  
An. Dekan,

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

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan kertas kerja ini dengan baik dan lancar. Kertas kerja yang berjudul “**Analisis Pelaksanaan Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**” ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar ahli madya.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab kertas kerja ini sesuai dengan kaidah naskah kertas kerja dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah kertas kerja ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian kertas kerja ini banyak pihak turut membantu. Khusus untuk Ayahanda Misman Hamdani bersama Ibunda Evy Widiyanti Setiawaty yang tercinta. Terima kasih atas seluruh limpahan kasih sayang yang tidak terbatas yang telah Ayahanda dan Ibunda curahkan kepadaku, semoga Allah Swt. tetap

melimpahkan rahmat dan karunia yang tiada terputus kepada kedua orang tuaku, aamiin. Serta adik-adikku Fair revanza widi prayunggi

Dan juga penulis mengucapkan salut dan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H, M.CL, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak La Ode Syarfan, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III (D-III) Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Selaku pembimbing Laode, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan ilmunya dan arahan serta saran yang membangun semangat dalam penulisan kertas kerja ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Diploma Tiga (D-III) Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Pekanbaru, 22 April 2022

Penulis,

Fabiyang Galang Widi Prayunggi

## DAFTAR ISI

Persetujuan Kertas Kerja.....	i
Persetujuan Tim Penguji Kertas Kerja.....	ii
Pengesahan Kertas Kerja.....	iii
Berita Acara Ujian Konperehenssi Kertas Kerja .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Surat Pernyataan.....	xi
Abstrak .....	xii
Abstract .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
a. Latar belakang masalah.....	1
b. Rumusan masalah.....	12
c. Tujuan dan kegunaan kertas kerja.....	12
<b>BAB II DESKRIPSI UMUM ORGANISASI TEMPAT PKL</b>	
A. Sejarah Ringkas Dispusip Provinsi Riau.....	15
B. Struktur Organisasi Dispusip Provinsi Riau .....	15
C. Fungsi Dan Tugas Organisasi Dispusip Provinsi Riau .....	21
D. Sumber Daya Organisasi BPKAD Provinsi Riau.....	29
<b>BAB III STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN</b>	
a. Variabel indikator dan keputusan pendukung.....	40
b. Pembahasan data sekunder indikator variabel 5 .....	51
c. Pembahasan faktor pendukung indikator variabel .....	54
d. Pembahasan faktor penghambat indikator variabel .....	55
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
a. Kesimpulan .....	57
b. Saran.....	58
DAFTAR KEPUSTAKAAN .....	59
LAMPIRAN.....	61



## DAFTAR TABEL

1.1 Data Pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2021 .....	11
II.1 Jumlah Pegawai Dispusip Provinsi Riau Menurut Jabatan .....	30
II.2 Jumlah Sdm Menurut Tingkat Pendidikan Dispusip Provinsi Riau .....	31
II.3 Jumlah Aset Atau Modal Dispusip Provinsi Riau .....	32
II.4 Fasilitas Pelayanan Perpustakaan Soeman HS .....	33
II.5 Rencana Program Kegiatan Yang Mendukung Pelayanan Perpustakaan .....	34



## DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi.....	20
--------------------------	----



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

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Dokumentasi ..... 61
2. Surat Keputusan Dekan Fisipol Uir .....



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

## SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Fabiyan Galang Widi Prayunggi  
NPM : 177420899  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D-III)  
Judul Kertas Kerja : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

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

1. Bahwa, naskah kertas kerja ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan kaidah-kaidah metode observasi 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, apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 22 April 2022  
Yang Membuat

Fabiyan Galang Widi Prayunggi

# ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI RIAU

## ABSTRAK

FABIYAN GALANG WIDI PRAYUNGGI

*Kata Kunci : Pelaksanaan Pelayanan*

Tujuan dari kertas kerja ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Riau, guna untuk menciptakan kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Riau. Metode yang digunakan dalam pembuatan kertas kerja ini adalah metode deskriptif dan observasi. Metode deskriptif artinya penyelidikan melalui gambaran keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya. Metode observasi adalah pengamatan secara langsung ke lapangan dengan cara mewawancarai narasumber dan melakukan dokumentasi hasil data-data yang didapat. Berdasarkan analisis dan pengamatan yang dilakukan dapat diketahui bahwa pada Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Riau, pelaksanaan pelayanan sudah optimal Riau sudah optimal yang diukur dari indikator layanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan faktor pendukung dan penghambatnya. kinerja pegawai di bidang kepegawaian dan umum sudah baik dikarenakan proses pengarahan pimpinan terhadap kinerja pegawai dilakukan dengan semestinya. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa pada Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Riau sudah meningkatkan kualitas dalam pelayanan.

**ANALYSIS OF IMPLEMENTATION OF SERVICES FOR THE RIAU  
PROVINCE OF LIBRARY AND CURCHIVES**

**ABSTRACT**

**FABIYAN GALANG WIDI PRAYUNGGI**

*Keywords: Service Implementation*

*The purpose of this working paper is to find out how the implementation of the services of the Riau Province Library and Archives Service, in order to create the quality of service that has been determined by the Riau Provincial Library and Archives Service. The method used in making this working paper is descriptive and observational methods. Descriptive method means that the investigation through the description of the state of the subject or object in the study can be in the form of people, institutions, communities and others based on the facts that appear or what they are. Observation method is direct observation to the field by interviewing sources and documenting the results of the data obtained. Based on the analysis and observations made, it can be seen that at the Office of the Library and Archives of Riau Province, the implementation of services is optimal. Riau is already optimal, as measured by service indicators, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy. Physical evidence (tangible) and the supporting and inhibiting factors. The performance of employees in the field of civil service and the general public has been good because the process of directing the leadership to employee performance is carried out properly. The results of the analysis show that the Riau Province Library and Archives Service has improved the quality of service.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Administrasi menggambarkan berjalannya suatu kegiatan kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam sebuah proses, terdapat rencana-rencana, baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang, dan juga kebijakan, strategi, serta upaya untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dengan kata lain, administrasi sebagai proses merupakan suatu kegiatan yang berkesinambungan mengarah pada pencapaian tujuan yang ingin dicapai. (Kadir, 2020:25) Karena kerjasama tersebut harus ada wadahnya, yaitu organisasi, batasan lengkap tentang administrasi adalah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerjasama sekelompok orang dalam wadah organisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. (Kadir, 2020:32)

Organisasi dapat dikatakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, oleh karena itu organisasi dapat dikatakan wadah kegiatan dari pada orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya untuk mencapai tujuan. Di kegiatan itu orang-orang harus jelas tugas, wewenang dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Definisi organisasi menurut Weber yang dikutip oleh Thoah (2014:113) bahwa organisasi merupakan suatu batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan

sendiri, mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu. Menurut Ambarwati (2018:2-3) organisasi adalah diartikan sebagai suatu kelompok terdiri atas 2 atau lebih orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama.

Manajemen secara etimologi kata manajemen diambil dari bahasa Perancis kuno, yaitu “*management*”, yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efisien dan efektif. Menurut Firmansyah (2018:4) manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai



aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Menurut Lasa HS (2009:232) apabila ditinjau dari sifatnya sebagai usaha layanan maka pelayanan perpustakaan memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a) *La Intangiility* yaitu suatu pelayan yang tidak berwujud atau tidak bisa dilihat maupun dirasakan sebelum pelayanan itu dinikmati. Untuk itu pemustaka perlu menemukan titik yang kelihatan menunjukkan bawah pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik dengan cara melihat situasi fisiknya.
- b) *Inseparability* yaitu pelayanan yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama. Untuk itu perlu adanya interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas misalnya pendidikan pemustaka, dll.
- c) *Variability* yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang yang berbeda dengan yang diberikan oleh orang lain. Hal ini sangat tergantung pada sikap dan perilaku pustakawan.
- d) *Perishability* yaitu suatu pelayanan yang tidak bisa disimpan untuk dipergunakan apa bila diiperlukan. Misalnya pustakawan banyak kesibukan dan pemustaka meningkat jumlahnya. Untuk mengatasi ini perlu adanya fasilitas maupun dorongan yang memungkinkan pemustaka maupun melayani dirinya sendiri misalnya dengan penyediaan komputer, dll.

Menurut Rahayu (2011:14), fungsi dari layanan perpustakaan tergantung pada tujuan perpustakaan itu sendiri. Secara umum fungsi kegiatan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemakai yang membutuhkannya guna mengoptimalkan pemanfaatan bahan pustaka atau sumber informasi yang ada.

Herlina (2007:120-128) mengungkapkan bahwa jenis-jenis pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas dari tagihan perpustakaan (SKBP) berupa pengawasan sirkulasi, pendaftaran anggota, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, layanan temu-balik, pemesanan(reservasi), surat keterangan bebas tagihan.

b. Layanan Rujukan (Referensi)

Layanan rujukan / referensi & informasi adalah layanan untuk menjawab semua pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna. Perpustakaan biasanya bertugas satu orang pustakawan referensi yang siap untuk membantu pemakai.

c. Layanan Internet

Layanan internet yaitu layanan penggunaan terminal internet. Biasanya setiap penggunaan terminal internet dikenakan biaya sebesar per jam. Dan disediakan bon pemesanan (*booking*) pengguna terminal hanya diperkenankan untuk jangka waktu maksimum 2 (dua) jam jika penggunaannya ramai.

d. Layanan Penelusuran Informasi

Penelusuran informasi dengan komputer adalah kegiatan menemukan informasi bibliografi, data atau teks penuh (*full text*) melalui pangkalan data yang dibangun sendiri atau pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama atau melalui CD-ROM.

e) Layanan Pandang-Dengar (*Audio-visual*)

Layanan ini merupakan kegiatan meminjamkan koleksi *audio-visual* kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapan di dalam perpustakaan. Adapun bentuk koleksi pandang-dengar seperti: silde, beningan dan pustaka renik yang hanya menampilkan citra (gambar), kaset pita, piringan hitam dan *compact disk* menampilkan bunyi, film dengan proyekturnya, kaset video melalui video, DVD *playernya* yang dapat menampilkan bunyi dan citra. Untuk keperluan kelompok, misalnya untuk mengajar atau seminar koleksi dan perlengkapannya dapat dipinjamkan keluar gedung perpustakaan.

f) Layanan Fotokopi

Ada operator untuk menggandakan bagian-bagian dari suatu bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna. Tidak dibenarkan untuk menggandakan secara utuh suatu bahan pustaka karena melanggar undang-undang hak cipta.

g) Layanan Perpustakaan keliling

Perpustakaan keliling berbentuk mobil yang berisi buku-buku atau koleksi bahan bacaan lainnya yang dikelola secara khusus untuk tujuan dilayankan kepada kelompok anggota masyarakat yang secara teknis tidak terjangkau oleh sitem pelayanan perpustakaan umum terdekat. (Pawit, 2016:53)

Untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, maka pemberi jasa atau pemberi layanan harus memenuhi berbagai indikator kualitas pelayanan beserta faktor-faktornya. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) ada lima indikator kualitas pelayanan yakni sebagai berikut:

- a. *Realibility*
- b. *Responsiveness*
- c. *Assurance*
- d. *Emphathy*
- e. *Tangibles.*

Menurut Handayani (2014:23), faktor pendukung suatu layanan perpustakaan yakni sebagai berikut:

- a. Koleksi/Bahan pustaka merupakan faktor utama dalam layanan perpustakaan. Bahan pustaka dapat dilihat dari jenis dan bentuknya. Jenis bahan pustaka meliputi koleksi: tercetak, tergambar, terbentuk dan elektornik seperti: terekam, mikro, *web*. Adapun bentuk koleksi bahan pustaka dapat terbentuk seperti lembaran, lipatan, bendelan/jilidan, rekaman.
- b. *User* atau pengguna adalah masyarakat yang datang untuk memanfaatkan koleksi yang ada. Agar dapat memberikan layanan yang baik maka pengelola perpustakaan harus memperhatikan latar belakang dari pengguna yang meliputi: usia, jenis kelamin, kedudukan/jabatan, status, pendidikan, sosial ekonomi, sosial budaya.
- c. Tenaga atau pengelola perpustakaan, dalam hal ini perlu dibedakan antara tenaga fungsional (perpustakaan) dengan tenaga administrasi (non pustakawan). Disamping itu perlu diperhatikan bahwa pengelola perpustakaan sebaiknya: memiliki pendidikan tenaga kepustakawan, memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi (TI), memiliki keterampilan bahasa, mengetahui kebutuhan pemakainya dan memiliki *sense of media*.

- d. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan demi memberikan layanan kepada *user*, yang meliputi: gedung atau ruangan, transportasi, peralatan komunikasi, peralatan teknologi informasi dan rambu-rambu perpustakaan.
- e. Dana/anggaran/budget merupakan kesiapan biaya/anggran yang dapat dipakai dalam segala kegiatan di perpustakaan yang dapat diperoleh dari: APBN, APBD/DIPA, APB sendiri (*intrern*), subsidi yayasan, donatur, sponsorhip, masyarakat.
- f. Manajemen merupakan sistem perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, serta evaluasi kegiatan di perpustakaan yang meliputi kebijakan pengambilan suatu keputusan (*decision maker*).

Adapun yang menjadi faktor penghambat layanan perpustakaan yakni sebagai berikut:

- a. Kurangnya bahan pustaka, yang menjadi faktor utamanya penghambat layanan perpustakaan. Bahan pustaka ini meliputi: tercetak, tergambar, terbentuk dan elektornik seperti: terekam, mikro, *web*. Adapun bentuk koleksi bahan pustaka dapat terbentuk seperti lembaran, lipatan, bendelan/jilidan, rekaman.
- b. Koleksi bahan pustaka, yang kurang memadai sehingga minat baca di perpustakaan kurang di gemari oleh masyarakat.

- c. Tenaga/pengawai perpustakaan, yang kurang memahami dalam media yang ada di perpustakaan. Sehingga pemustaka sedikit sulit untuk mengetahui peraturan yang ada di perpustakaan.
- d. Fasilitas/sarana perpustakaan, yang kurang memadai bagi pemustaka seperti: gedung atau ruangan, transportasi, peralatan komunikasi, peralatan teknologi informasi dan rambu-rambu perpustakaan. Ini menjadi salah satu faktor penghambat layanan perpustakaan.
- e. Dana/anggaran yang kurang mendukung jika ada suatu kegiatan yang ada di perpustakaan.

Perpustakaan Soeman HS merupakan salah satu perpustakaan yang ada di Provinsi Riau yang dilekola oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (Satker), yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang berdiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dimana tugas pokok dan fungsinya diatur dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 83 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Riau. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dengan tugas pokok memimpin, mengatur, merumuskan, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan dan pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan bidang kearsipan.

Perpustakaan Soeman HS berada di kota Pekanbaru dan menjadi *landmark* di kota bertuah ini. Desain dari perpustakaan dianggap berhasil menonjolkan budaya

lokal dari masyarakat yakni budaya Melayu. Semuanya itu, mampu diwujudkan dengan tambahan unsur modern serta kualitas bangunannya. Bentuk bangunan dari Perpustakaan Soeman HS menyerupai sebuah buku tebal yang terbuka atau seperti rehal (bangku kecil untuk alas membaca Al-Qur'an). Konsep yang digunakan dalam pembangunan gedung ini ialah konsep transformasi arsitektur modern. Selain bentuknya yang menawan, perpustakaan ini juga dilengkapi AC di seluruh bagian dalam gedung, sehingga pengunjung akan merasa nyaman. Perpustakaan ini juga memiliki berbagai fasilitas, diantaranya *public library*, *children library*, *student library*, auditorium, bilik melayu, OPAC, *wifi*, mushalla, dan masih banyak lagi.

Perpustakaan Soeman HS memiliki visi yaitu, menjadikan perpustakaan yang modern dan berbasis budaya Melayu dengan nuansa agamis yang didukung oleh kualitas sumber daya manusia. Perpustakaan Soeman HS juga merupakan sarana penunjang peningkatan pendidikan dan pengetahuan dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia di Provinsi Riau.

Sehubungan dengan pelaksanaa pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, ini merupakan tugas penting bagi para pegawai dalam pelaksanaan pelayanan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya. Sehingga berbagai upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan maka langkah yang ditempuh adalah pencapaian pelayanan yang maksimal. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.



**Tabel 1.1 Data Pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2021**

No	Bulan	Pengunjung		Jumlah	Peminjam		Jumlah	Pengembalian		Jumlah
		LK	PR		LK	PR		LK	PR	
1	Januari	106	356	462	83	342	425	124	337	461
2	Februari	136	298	434	102	276	378	88	198	286
3	Maret	336	412	748	299	301	600	217	276	493
4	April	379	384	763	352	124	476	295	111	406
5	Mei	382	393	775	312	202	514	732	198	930
6	Juni	429	588	1017	403	397	800	973	216	1189
7	Juli	21	26	47	21	13	34	22	15	37
8	Agustus	58	89	147	54	37	91	50	43	93
9	September	713	351	1064	680	311	991	600	172	772
10	Oktober	538	259	797	512	659	1171	588	543	1131
11	November	422	355	777	410	312	722	207	670	877
12	Desember	578	395	973	538	370	908	313	775	1088
<b>TOTAL</b>		<b>4098</b>	<b>3906</b>	<b>8004</b>	<b>3766</b>	<b>3344</b>	<b>7110</b>	<b>4209</b>	<b>3554</b>	<b>7763</b>

Sumber : Staff Perpustakaan Soeman HS, 2022

Berbagai jenis layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Soeman HS, hal ini diharapkan para pegawai dapat melaksanakan tugas dalam pelayanan untuk mencapai target pekerjaan berdampak pada pelaksanaan pelayanan yang diharapkan dapat melaksanakan penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan.

Maka dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada kinerja pegawai di bidang sekretariat, yang berjudul: “**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI RIAU**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari penjelasan di latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalahnya adalah: “Bagaimana Analisis Pelaksanaan Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau?”.

### C. Tujuan dan Kegunaan Kertas Kerja

#### 1. Tujuan Kertas Kerja

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah diatas maka tujuan dan manfaat kertas kerja ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Pelaksanaan Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

#### 2. Kegunaan Kertas Kerja

Adapun kegunaan dari penulisan kertas kerja ini adalah sebagai berikut :

##### a. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat meningkatkan atau menambah ilmu pengetahuan khususnya ilmu pengetahuan tentang pelaksanaan pelayanan yang baik dan benar agar pegawai dapat meningkatkan kualitas diri demi tercapainya tujuan organisasi.

##### b. Kegunaan Akademis

- 1) Untuk dapat meningkatkan atau menambah pengetahuan penulis dalam pelaksanaan pelayanan yang sebenarnya.

- 2) Sebagai sumber informasi atau masukan bagi pihak yang memerlukan serta dapat membantu memecahkan masalah dibidang pelaksanaan pelayanan kerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.
- 3) Sebagai wadah bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang sudah didapat diperkuliahan dan praktek kerja lapangan (PKL).
- 4) Diharapkan kertas kerja ini mampu memberikan kontribusi kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan.

c. Kegunaan Praktis

Diharapkan bahwa hasil kertas kerja ini mampu memberikan kontribusi kepada pihak pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau serta mahasiswa/i Berkaitan dengan Pengelola menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca, dan semoga bermanfaat yang akan melakukan penulisan kertas kerja di masa yang akan datang.

## BAB II

### DESKRIPSI UMUM ORGANISASI TEMPAT PKL

#### A. Sejarah Ringkas 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.

Sementara itu pada tahun 1992 karena kebutuhan organisasi dibentuk Sub Bagian Arsip dan Ekspedisi yang merupakan bagian dari Biro Umum Pemerintah Daerah Provinsi Riau. Karena beban tugas yang semakin meningkat pada Tahun 1996 Sub Bagian Arsip dan Ekspedisi dikembangkan menjadi Kantor Arsip Daerah Provinsi Riau. Pada tahun 1997 Perpustakaan Daerah Provinsi Riau berubah nama lagi menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Riau.

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.

Sementara itu pada tahun 1992 karena kebutuhan organisasi, dibentuklah Sub-Bagian Arsip dan Ekspedisi yang merupakan bagian dari Biro Umum Pemerintah Daerah Provinsi Riau. Hal ini dikarenakan beban tugas yang semakin meningkat. Pada Tahun 1996 Sub Bagian Arsip dan Ekspedisi dikembangkan menjadi Kantor Arsip Daerah Provinsi Riau. Pada tahun 1997 Perpustakaan Daerah Provinsi Riau berubah nama lagi menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Riau.

Berdasarkan Peraturan Daerah 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 yang sekarang telah di revisi menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014

Tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2017 Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau berganti nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

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.

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2017 Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau berganti nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Gedung Perpustakaan Soeman Hs diresmikan pemakaiannya oleh Gubernur Riau H.M. Rusli Zainal pada tanggal 24 Juni 2008. Saat ini Perpustakaan Soeman Hs telah beberapa kali mendapatkan penghargaan Nasional di bidang fasilitas dan layanan berbasis teknologi informasi.

## Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

- VISI

“Terwujudnya Riau yang Berdaya Saing, Sejahtera, Bermartabat dan Unggul di Indonesia (Riau Bersatu)” dengan penjelasan arti visi sebagai berikut :

- ❖ Berdaya Saing: Kondisi kemampuan daerah yang mapan didukung pertumbuhan ekonomi, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang handal dan lingkungan hidup yang lestari;
- ❖ Sejahtera: Kondisi kemakmuran masyarakat Riau yang dicirikan dengan meningkatnya pendapatan masyarakat, berkurangnya ketimpangan sosial menurunnya kemiskinan dan pengangguran;
- ❖ Bermartabat: Meningkatkan marwah Provinsi Riau menjadi yang terdepan dan berintegritas melalui pengamalan nilai-nilai agama serta penerapan falsafah budaya Melayu dalam sendi kehidupan bermasyarakat;
- ❖ Unggul : Menjadikan Riau berprestasi di bidang keagamaan, budaya, seni dan olahraga serta terbaik dan terdepan dalam inovasi pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan .

- MISI

Untuk mencapai visi tersebut, telah ditetapkan 5 (lima) misi yang harus dilaksanakan sebagai arah dan batasan proses pencapaian tujuan, yaitu :

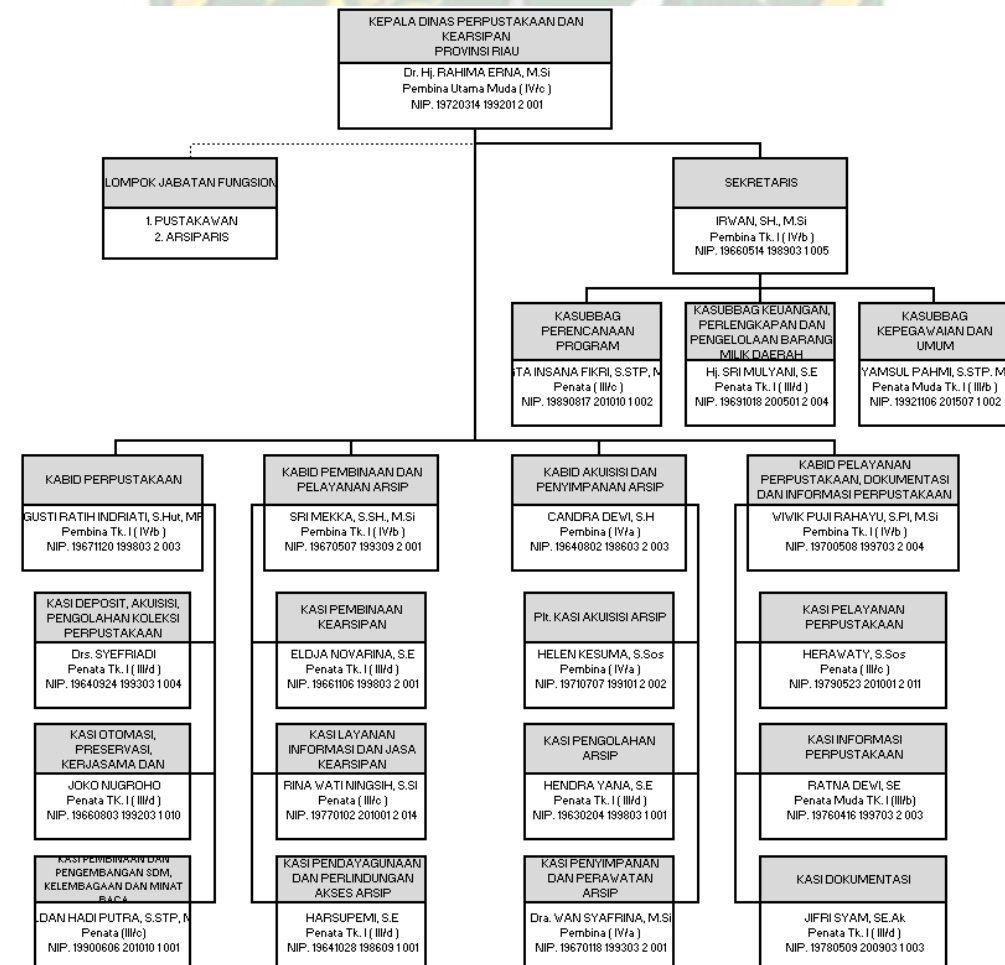
- ❖ Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang beriman, berkualitas dan berdaya saing global melalui pembangunan manusia seutuhnya;
- ❖ Mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata, berwawasan lingkungan dan berkelanjutan;
- ❖ Mewujudkan pembangunan ekonomi yang inklusif, mandiri dan berdaya saing;
- ❖ Mewujudkan budaya Melayu sebagai payung negeri dan mengembangkan pariwisata yang berdaya saing;
- ❖ Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima melalui teknologi informasi.

## **B. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

Struktur organisasi merupakan alat untuk membantu pihak manajemen dalam upaya untuk merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan, dan semua bidang yang ada dalam organisasi harus terkoordinasi dengan benar sehingga menciptakan kondisi yang baik serta mampu membawa perusahaan mencapai tujuan organisasi. Pada dasarnya organisasi itu mencakup orang-orang yang bekerjasama dalam bentuk



aktivitas kerja yang berhubungan dalam berkomunikasi dan didalamnya ditunjukkan kedudukan, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing anggota dalam suatu sistem kerjasama. Begitu juga Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan, maka kedudukan, tanggung jawab dan wewenang anggotanya dalam struktur organisasi haruslah dilaksanakan dengan baik. Adapun gambar struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar II.1 Struktur Organisasi**  
*Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau*

### **C. Fungsi dan Tugas Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

Tugas dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sebagai berikut :

1. Merumuskan Kebijakan Pemerintah Daerah dibidang 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 dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sebagai berikut :

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

## 11. Penelitian dan Pengkajian

## 12. Pelaporan

Adapun susunan struktur organisasi pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau, yaitu diuraikan sebagai berikut :

### a) **Kepala Dinas Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Riau**

Kepala dinas mempunyai tugas pokok menyelenggarakan perumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Perpustakaan, Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip, Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip, Bidang Dokumentasi serta menyelenggarakan kewenangan yang dilimpahkan Pemerintah kepada Gubernur sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk melaksanakan tugas pokok, kepala Badan menyelenggarakan Fungsi:

- 1) Penyelenggaraan perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perpustakaan, Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip, Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip, Bidang Dokumentasi;
- 2) Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi pada Sekretariat, Bidang Perpustakaan, Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip, Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip, Bidang Dokumentasi;

- 3) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Perpustakaan, Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip, Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip, Bidang Dokumentasi;
- 4) Penyelenggaraan tugas dan fungsi lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

**b) Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbagian Perencanaan Program, Subbagian Keuangan dan Perlengkapan dan Subbagian Umum. Untuk melaksanakan tugas pokok, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyelenggaraan perencanaan pada Subbagian Perencanaan Program, Subbagian Keuangan dan Perlengkapan serta Subbagian Umum;
- 2) Penyelenggaraan pelaksanaan tugas pada Subbagian Perencanaan Program, Subbagian Keuangan dan Perlengkapan serta Subbagian Umum;
- 3) Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbagian Perencanaan Program, Subbagian Keuangan dan Perlengkapan serta Subbagian Umum;
- 4) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbagian Perencanaan Program, Subbagian Keuangan dan Perlengkapan serta Subbagian Umum;

- 5) Penyelenggaraan tugas dan fungsi lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

**c) Bidang Perpustakaan**

Bidang Perpustakaan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Pembinaan Perpustakaan dan Subbidang Pengembangan dan Pelestarian Bahan Pustaka. Untuk melaksanakan tugas pokok, Bidang Perpustakaan menyelenggarakan fungsi ;

- 1) Penyelenggaraan perencanaan pada Subbidang Pembinaan Perpustakaan dan Subbidang Pengembangan dan Pelestarian Bahan Pustaka;
- 2) Penyelenggaraan pelaksanaan tugas pada Subbidang Pembinaan Perpustakaan dan Subbidang Pengembangan dan Pelestarian Bahan Pustaka;
- 3) Penyelenggaraan koordinasi dan Fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbidang Pembinaan Perpustakaan dan Subbidang Pengembangan dan Pelestarian Bahan Pustaka;
- 4) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbidang Pembinaan Perpustakaan dan Subbidang Pengembangan dan Pelestarian Bahan Pustaka;
- 5) Pelaksanaan pengkajian bahan kebijakan teknis, akreditasi Perpustakaan, sertifikasi pustakawan dan pedoman pembinaan Perpustakaan;

- 6) Pemberian dukungan kerjasama, perencanaan, diklat teknis perpustakaan dan pustakawan serta menyelenggarakan pembinaan sumber daya dan pemasyarakatan budaya baca;
- 7) Penyelenggaraan jaringan perpustakaan;
- 8) Penyelenggaraan tugas dan fungsi lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan perundang-undangan.

**d) Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip**

Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Akuisisi dan Pengolahan Arsip dan Subbidang Penyimpanan dan Perawatan Arsip. Untuk melaksanakan tugas pokok, Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyelenggaraan perencanaan pada Subbidang Akuisisi dan Pengolahan Arsip dan Subbidang Penyimpanan dan Perawatan Arsip;
- 2) Penyelenggaraan pelaksanaan tugas pada Subbidang Akuisisi dan Pengolahan Arsip dan Subbidang Penyimpanan dan Perawatan Arsip;
- 3) Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbidang Akuisisi dan Pengolahan Arsip dan Subbidang Penyimpanan dan Perawatan Arsip;

- 4) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbidang Akuisisi dan Pengolahan Arsip dan Subbidang Penyimpanan dan Perawatan Arsip;
- 5) Pelaksanaan pendataan dan survey arsip yang akan diakuisisi;
- 6) Pelaksanaan akuisisi dan Penyimpanan bidang kearsipan;
- 7) Pelaksanaan penelusuran arsip melalui informasi dan narasumber;
- 8) Pelaksanaan penilaian terhadap usulan arsip yang akan diakuisisi dan Instansi di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- 9) Pelaksanaan penyimpanan dan perawatan rutin/berkala arsip statis di depo arsip dan sarana pendukungnya;
- 10) Penyelenggaraan tugas dan fungsi lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan perundang-undangan.

**e) Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip**

Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Pembinaan dan Pengembangan Arsip dan Subbidang Pelayanan dan Informasi Arsip. Untuk melaksanakan tugas pokok, Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyelenggaraan perencanaan pada Subbidang Pembinaan dan Pengembangan Arsip dan Subbidang Pelayanan dan Informasi Arsip;



- 2) Penyelenggaraan pelaksanaan tugas pada Pembinaan dan Pengembangan Arsip dan Subbidang Pelayanan dan Informasi Arsip;
- 3) Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbidang Pembinaan dan Pengembangan Arsip dan Subbidang Pelayanan dan Informasi Arsip;
- 4) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbidang Pembinaan dan Pengembangan Arsip dan Subbidang Pelayanan dan Informasi Arsip;
- 5) Penyelenggaraan tugas dan fungsi lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan perundang-undangan.

**f) Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan**

- 1) Mengumpulkan lembaran berita/artikel surat kabar sebagai bahan informasi kepada pemustaka;
- 2) Memilih dan menggunting lembaran berita atau artikel surat kabar sebagai bahan informasi dalam bentuk klipping;
- 3) Membuat pokok dari setiap permasalahan (berita/artikel) surat kabar yang disusun berdasarkan subjek;
- 4) Mengelola sumber informasi melalui pengembangan teknologi digital yang dapat menghasilkan publikasi dan dokumentasi perpustakaan;
- 5) Membuat desain grafis dalam bentuk foto atau kliping sebagai koleksi bahan perpustakaan;

- 6) Melakukan publikasi dalam bentuk poster, spanduk, pembatas buku, stiker, dan sebagainya;
- 7) Membuat rekapitulasi data hasil kegiatan (harian, bulanan, triwulan, tahunan);
- 8) Melaporkan hasil kegiatan kepada Kepala Seksi;

**g) KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL**

- Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
- Setiap kelompok dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang diangkat oleh Bupati.
- Jenis jenjang dan jumlah jabatan fungsional ditetapkan oleh Bupati berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**D. Sumber Daya Organisasi BPKAD Provinsi Riau**

Semua organisasi baik besar maupun kecil akan selalu menggunakan sumberdaya. Sumber daya organisasi sangat penting bagi keberlangsungan sebuah organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi dibutuhkan sumber daya sebagai sarana yang mengelola pelaksanaan pengorganisasian. Berhasil tidaknya sebuah organisasi dapat dilihat dari sumber daya yang dimilikinya

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana tersebut di atas, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, perlu didukung oleh Sumber Daya Manusia Aparatur yang cukup handal dan profesional dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang perpustakaan, kearsipan khususnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sumber daya manusia yang ada saat ini pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau berjumlah 185 orang yang terdiri dari 119 orang PNS, 66 orang PTT (kontrak). Adapun sumber daya manusia aparatur menurut jabatan, golongan dan tingkat pendidikan adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel II.1 Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Menurut Jabatan**

No	Jabatan	Eselon	Jumlah	Ket
I	Struktural			
	- Kepala Dinas	II/a	1 orang	
	- Sekretaris	III/a	1 orang	
	- Kepala Bidang	III/a	4 orang	
	- Kepala Sub Bagian	IV/a	3 orang	
	- Kepala Seksi	IV/a	12 orang	
II	Fungsional			
	- Pustakawan	-	45 orang	
	- Arsiparis	-	16 orang	
	- Pelaksana/Jabatan Fungsional Umum	-	37 Orang	
III	PTT (Kontrak)	-	66 Orang	
	<b>Jumlah</b>		<b>185 orang</b>	

Sumber : Data Kepegawaian Dipersip Provinsi Riau

Untuk melihat sumber daya manusia menurut tingkat pendidikan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Povinsi Riau dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel II.2 Jumlah Sumber Daya Manusia Menurut Tingkat Pendidikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

No	Pendidikan	Jumlah	Presentasi (%)
1	S3	1 Orang	<b>0,54</b>
2	S2 Perpustakaan dan Bidang lain	11 Orang	<b>5,95</b>
3	Sarjana Perpustakaan (S1)	15 Orang	<b>8,11</b>
4	Sarjana Bidang Lain (S1)	45 Orang	<b>24,32</b>
5	D2/D3 Perpustakaan dan Bidang lain	13 Orang	<b>7,03</b>
6	≤ SLTA	34 Orang	<b>18,38</b>
7	PTT (Kontrak)	66 Orang	<b>35,67</b>
<b>Jumlah</b>		<b>185 Orang</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Kepegawaian Dipersip Provinsi Riau*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah ASN Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sebanyak 119 orang yang terdiri dari tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 84 orang dan berpendidikan ≤ SLTA sebanyak 35 orang. Dengan mayoritas berpendidikan tinggi diharapkan dapat menjalankan pelayanan sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari jumlah sarjana perpustakaan dan D2/D3 perpustakaan sebanyak 28 orang sudah sangat memenehui standar SDM sebuah perpustakaan provinsi. Dan untuk kelancaran tugas dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dibantu PTT (Kontrak) sebanyak 66 orang.

Untuk meningkatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sangat diperlukan sarana dan prasarana yang memadai.

Adapun sarana dan prasarana pendukung yang tersedia, meliputi Gedung Kantor di Jl. Jenderal Sudirman No. 462 Pekanbaru dan di jl. Cut Nyak Dien No. 3 Pekanbaru, sarana mobilitas, peralatan elektronik dan alat komunikasi serta sarana kerja lainnya.

Kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau saat ini ada 6 (enam) lantai sudah cukup baik dari segi kuantitas maupun kualitas, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel II.3 Jumlah Asset/Modal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau**

No	Jenis Asset/Modal	Jumlah	Keterangan
1.	Gedung A (Sekretariat)	1	2 lantai
2.	Gedung B (Perpustakaan Soeman Hs)	1	6 lantai
3.	Gedung C	1	2 lantai
4.	Gedung Kantor Arsip	1	2 lantai
5.	Gedung Depo Arsip	1	3 lantai
6.	Mobil Pustaka Keliling	1	10 unit dipinjam pakaikan pada Kantor Perpustakaan Kabupaten/Kota
7.	Mobil Sadar Arsip	1	Digunakan Provinsi

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Demikian halnya dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan Soeman Hs, masih banyak yang belum terpenuhi sesuai dengan standar perpustakaan provinsi. Hal ini dapat kita lihat dari Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor : 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Provinsi.

Untuk melihat fasilitas yang ada di perpustakaan Soeman Hs dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel II.4 Fasilitas Pelayanan di Perpustakaan Soeman Hs**

No	Fasilitas	Standar Minimal	Tersedia	Keterangan
1	Komputer	19 buah	25 buah	1 rusak
2	Komputer yang terhubung dengan internet	15 buah	53 buah	Terpenuhi
3	Proyektor	5 buah	3 buah	Kurang 2
4	Wifi	59 Mb	20 Mb	Kurang
5	Rak buku	179 buah	832 buah	Terpenuhi
6	Meja Baca	60 buah	42 buah	Kurang 18 buah
7	Kursi Baca	240 buah	382 buah	Terpenuhi
8	TV	4 buah	6 buah	Terpenuhi
9	VCD,DVD	4 buah	4 buah	Terpenuhi
10	Printer	9	11	Terpenuhi
11	Dok Scanner	5	4	Kurang 1 buah
12	Telp/Fax	4 saluran	2 saluran	Kurang 2 buah
13	Sarana pengamanan	3 jenis	3 jenis	Terpenuhi
14	Papan pengumuman	3 buah	7 buah	Terpenuhi
15	Kamera	4 buah	4 buah	1 Rusak
16	Kendaraan bermotor roda 2, 3 untuk pusling	6 buah	-	Kurang 6 buah
17	Kendaraan bermotor roda 4 untuk pusling	4 buah	1 buah	Kurang 3 buah
18	Foto Copy	1 buah	1 buah	Rusak

Sumber : Data Dipersip Prov Riau

Dari tabel di atas dapat kita lihat fasilitas pelayanan di perpustakaan Soeman Hs masih ada yang belum terpenuhi dari Standar minimal sebuah pelayanan perpustakaan provinsi. Hal ini mengakibatkan tidak maksimalnya layanan yang diberikan kepada pemustaka.

Sedangkan untuk melihat program kegiatan yang mendukung pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel II.5 Rencana Program Kegiatan yang Mendukung Pelayanan Perpustakaan**

Bidang Urusan Pemerintah dan Program Prioritas Pembangunan	Indikator Kinerja Program	Kondisi	2019	
			Target	Rp. (juta)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>BELANJA TIDAK LANGSUNG</b>			<b>100</b>	<b>20,588,166,435</b>
<b>BELANJA LANGSUNG</b>				<b>6,194</b>
<b>Program Pelayanan Administrasi Perkantoran</b>	<b>Persentase layanan administrasi perkantoran yang baik</b>		<b>100%</b>	<b>4,227</b>
Penyediaan Jasa Surat Menyurat	jumlah surat yang dikirim	12 bulan	12 bulan	8
Penyediaan Jasa Jasa Komunikasi, Sumber daya air dan Listrik	Rentang Waktu Penyediaan Jasa Komunikasi, air dan Listrik	12 Bulan	12 bulan	1,542
Penyediaan Jasa Jaminan Barang Milik daerah	jumlah jasa jaminan barang milik daerah yang disediakan	-	-	-
Penyediaan Jasa Pemeliharaan dan Perizinan Kendaraan Dinas/Operasional	Jumlah kendaraan dinas/Operasional yang dipelihara	8 unit	8 unit	53
Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor	Rentang waktu penyediaan jasa kebersihan kantor	12 bulan	12 bulan	400
Penyediaan pemeliharaan Perbaikan Peralatan Kerja	Jumlah peralatan kerja yang diperbaiki	12 bulan	12 bulan	21
Penyediaan Alat Tulis Kantor	Rentang waktu penyediaan alat tulis kantor	12 Bulan	12 bulan	138
Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan	Rentang waktu penyediaan barang cetakan dan penggandaan	12 Bulan	12 bulan	70
Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Kantor	Rentang waktu penyediaan komponen listrik	12 Bulan	12 bulan	30
Penyediaan Bahan Bacaan dan Perundang-undangan	Rentang waktu penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan	12 Bulan	12 bulan	38
Penyediaan Makan dan Minum	Jumlah makanan dan minuman yang disediakan	1 Tahun	1 Tahun	100
Rapat Koordinasi dan Konsultasi keluar Daerah	Rentang waktu frekuensi rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah	1 Tahun	1 Tahun	250
Perjalanan Dinas Keluar Negeri	Rentang waktu frekuensi rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah	-	-	-
Penyediaan Jasa Pelayanan dan Keamanan Kantor	Rentang waktu penyediaan jasa pelayanan dan keamanan kantor	67 org	67	1,577
Penyediaan Jasa Administrasi Perkantoran	Jumlah tenaga Jasa Administrasi Perkantoran	-	-	-
<b>Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur</b>	<b>Persentase kecukupan sarana dan prasarana kerja aparatur yang sesuai dengan standar kerja</b>		<b>100%</b>	<b>519</b>
Pengadaan Meubeler	Jumlah Meubeler Kantor yang diadakan	-	12 bulan	-

Bidang Urusan Pemerintah dan Program Prioritas Pembangunan	Indikator Kinerja Program	Kondisi	2019	
			Target	Rp. (juta)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Pemeliharaan Rutin/Berkala gedung Kantor	Jumlah Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor	-	12 bulan	-
Pemeliharaan rutin/Berkala mobil jabatan	Jumlah Pemeliharaan rutin/berkala mobil jabatan	12 bulan	12 bulan	65
Pemeliharaan rutin/Berkala Kendaraan Dinas/Operasional	Jumlah Pemeliharaan rutin/berkala Kendaraan dinas/operasional	12 bulan	12 bulan	75
Pemeliharaan Rutin/Berkala Perlengkapan gedung Kantor	Jumlah Pemeliharaan rutin/berkala perlengkapan gedung kantor	12 bulan	12 bulan	300
Pemeliharaan Infrastruktur Perangkat Teknologi Informasi UPT. Layanan Perpustakaan	Jumlah jenis Pemeliharaan Infrastruktur Layanan Perpustakaan	12 bulan	12 bulan	70
Pengamanan Aset Milik Daerah	Jumlah Laporan Aset	-	1 Dokumen	9
Rehabilitasi sedang/berat rumah gedung kantor	luasan gedung kantor yang direhab	-	-	-
Pengadaan peralatan gedung kantor	jumlah peralatan gedung kantor yang diadakan	-	-	-
<b>Program Peningkatan Disiplin Aparatur</b>	<b>Persentase meningkatnya kualitas dan disiplin aparatur</b>		<b>100%</b>	<b>9</b>
Pakaian khusus hari-hari tertentu	jumlah pakaian khusus hari-hari tertentu yang diadakan	-	-	-
Pengadaan Pakaian Dinas	Jumlah Pakaian PDH Coklat keki, Hitam Putih dan kelengkapannya	-	-	-
Pembinaan fisik dan Mental Aparatur	Terselenggaranya Olah Raga, Seni budaya dan Rohani	1 Tahun	1 Tahun	9
<b>Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur</b>	<b>Persentase meningkatnya kualitas sumberdaya aparatur sipil Negara</b>		<b>100%</b>	<b>145</b>
Pendidikan dan pelatihan formal	Jumlah ASN mengikuti Pendidikan dan pelatihan formal	-	10 Org	30
Pembuatan SOP	Jumlah SOP DIPERSIP	-	-	-
Pembinaan Olah Raga, Seni Budaya dan Rohani	Rentang Waktu Olah Raga, Seni budaya dan Rohani	-	12 bulan	15
Peningkatan Capacity Building Aparatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Jumlah ASN dan Tenaga Layanan yang mengikuti In House Training pada Excelent Service DIPERSIP Provinsi Riau	-	-	-
Monitoring dan Evaluasi Pendataan Pengelolaan Perpustakaan	Rentang waktu Money Pendataan Pengelolaan Perpustakaan	-	12 kab/kota	100
Publikasi Perpustakaan	Rentang waktu Publikasi Perpustakaan	-	12 bulan	100
Rapat Koordinasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab/Kota Se Provinsi Riau	Jumlah Kab/Kota yang mengikuti Rakor Perpustakaan dan Kearsipan	-	-	-
<b>Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan</b>	<b>Persentase ketepatan penyampaian laporan</b>		<b>100%</b>	<b>-</b>
penyusunan Laporan RKT, dan LAKIP (laporan)	Terlaksananya Penyusunan Laporan RKT, RENJA dan LAKIP (laporan)	-	-	-
Penyusunan laporan keuangan akhir tahun	Terlaksananya Penyusunan Laporan Keuangan Akhir tahun (laporan)	-	-	-



Bidang Urusan Pemerintah dan Program Prioritas Pembangunan	Indikator Kinerja Program	Kondisi	2019	
			Target	Rp. (juta)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Penyusunan rencana Strategis (Renstra) SKPD	Jumlah Penyusunan Renstra (dokumen)	-	-	-
Penyusunan rencana kerja (Renja) SKPD	Jumlah Penyusunan Renja (dokumen)	-	-	-
Monitoring dan Evaluasi	Jumlah Monitoring dan Evaluasi Laporan ke Kabupaten/Kota	-	-	-
<b>Program penyediaan infrastruktur TI dan SI perpustakaan</b>				-
Pengembangan Pelayanan Multimedia dan Digital	Rentang waktu Pengembangan Pelayanan Multimedia dan Digital	-	-	-
<b>Program pelestarian dan penyelamatan literatur kebudayaan Riau</b>				-
Penelusuran, penyelamatan Arsip dan Naskah peninggalan Prov. Riau ke Negara lain	Rentang Waktu Penelusuran, penyelamatan Arsip dan Naskah peninggalan Prov. Riau	-	-	-
<b>Program Pengembangan Perpustakaan</b>	<b>Jumlah kunjungan ke perpustakaan</b>		<b>80</b>	<b>713</b>
Pengadaan Buku Siap Layan Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau	Jumlah Buku yang diadakan	720000 eks	-	-
Pengadaan buku siap layan untuk di hibahkan ke Perpustakaan Kab /kota Se Provinsi Riau	Jumlah Buku yang dihibahkan		-	-
Pengolahan Bahan Pustaka melalui Hibah/Hadiah	Jumlah Buku Hibah/Hadiah yang diolah		0	0
Hunting Karya Cetak, Karya Rekam Se-Propinsi Riau	Jumlah KCKR		0	0
Pengolahan KCKR Hasil Penerimaan	Jumlah KCKR yang diolah		0	0
Penyusunan dan Penerbitan Direktori Penerbit dan Pengusaha Rekaman Daerah Riau	Jumlah direktori Penerbit dan Pengusaha Rekaman yang didata di Provinsi Riau		0	0
Pelestarian Naskah Kuno Daerah Riau	Jumlah Naskah Kuno yang dilestarikan		0	0
Penyusunan dan Penerbitan Bibliografi Daerah Riau	Jumlah Judul Terbitan Daerah Riau		0	0
Penyusunan dan Penerbitan Katalog Induk Daerah Riau	Jumlah Judul Koleksi Perpustakaan di Riau			0
Forum Diskusi Pengelolaan KCKR	1 kegiatan			0
Preservasi Bahan Pustaka (Perawatan dan Perbaikan bahan Pustaka)	Jumlah Bahan Pustaka yang diperbaiki		-	-
Alih Media Bahan Perpustakaan dalam Bentuk Digital	Jumlah Bahan Pustaka yang dialih mediakan			-
Peningkatan dan Pengembangan Otomasi Perpustakaan	Jumlah infrastruktur IT Perpustakaan yang ditingkatkan dan dikembangkan			-
Peningkatan Kerjasama Perpustakaan	Jumlah Kerjasama Perpustakaan yang diadakan		-	-
Penelusuran, Digitalisasi Bahan Perpustakaan (Centre Of Excellent) Koleksi Budaya Lokal	Jumlah Digitalisasi bahan Perpustakaan Centre of Excellen budaya lokal se-Sumatra		1 Provinsi	100

Bidang Urusan Pemerintah dan Program Prioritas Pembangunan	Indikator Kinerja Program	Kondisi	2019	
			Target	Rp. (juta)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Se- Sumatera				
pelayanan budaya lokal (Centre of Excellence) Se Sumatera	Jumlah Koleksi budaya lokal (Centre of Excellence) Se Sumatera	-	-	0
Pelaksanaan koordinasi CoE	Terlaksananya rapat koordinasi CoE se-sumatera, konsultasi dan koordinasi ke perpusnas, penigkatan wawasan CoE ke daerah lain	0	12 provinsi	100
Pembuatan ID Card anggota Perpustakaan	Jumlah ID Card Perpustakaan	6000 pcs	6000 pcs	126.2
Pengembangan Minat dan Budaya Baca	Jumlah Pengunjung Perpustakaan Soeman HS	60000 Pengunjung	40000 Pengunjung	312
Stock Opname koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau	Terselenggaranya Stock Opname koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau	0	0	0
Promosi Layanan Perpustakaan (Pameran)	Jumlah Promosi (pameran) Perpustakaan	0	0	0
Revitalisasi Pelayanan Terhantar/Ekstensi (Perpustakaan Keliling)	Jumlah Kunjungan Perpustakaan Keliling	80 kunjungan	80 kunjungan	22
Pengadaan Bahan Bacaan Layanan Serial	Jumlah Bahan Serial yang dilayankan	0	0	0
Pengembangan Pelayanan Digital dan Multimedia	Jumlah pengembangan pelayanan digital dan multimedia	0	0	0
Penyusunan RANPERDA Pengolahan dan Penyelenggaraan Perpustakaan	Jumlah RANPERDA Pengolahan dan Penyelenggaraan Perpustakaan	-	5	53
Penyelenggaraan Lomba Minat Baca	Jumlah yang mengikuti Lomba Minat Baca	-	-	-
<b>Program Pembinaan Perpustakaan</b>	<b>Jumlah perpustakaan yang dibina</b>		<b>100 Unit</b>	
Bimbingan Teknis Perpustakaan	Jumlah Peserta Bimtek Perpustakaan yang dilaksanakan		0	0
Pengembangan Tenaga Fungsional Pustakawan Provinsi Riau	Jumlah Pustakawan yang Disertifikasi dan Uji Kompetensi Jabatan Pustakawan Riau			
Pembinaan Pengelolaan Perpustakaan Se-Provinsi Riau	Jumlah Perpustakaan yang Sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan			
Pendampingan Program Perpustakaan Bebas Inklusif Sosial	Jumlah Kegiatan Pelibatan Masyarakat di Perpustakaan			
Promosi Gemar Membaca	Jumlah Promosi Perpustakaan yang diadakan			
Fasilitasi Penggiat Literasi dan Perpustakaan dalam Meningkatkan Gemar Membaca Masyarakat	Jumlah Komunitas Masyarakat Daerah Riau yang Dibina			
Kajian Minat dan Budaya Baca Masyarakat Riau	Jumlah Kajian Minat Baca di Provinsi Riau			

Bidang Urusan Pemerintah dan Program Prioritas Pembangunan	Indikator Kinerja Program	Kondisi	2019	
			Target	Rp. (juta)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Pemberian Penghargaan Perpustakaan/Gerakan Pembudayaan Gemar Membaca Provinsi Riau	Jumlah Masyarakat yang diberi Penghargaan			
Fasilitasi Pengembangan Tenaga Fungsional Pustakawan Provinsi Riau	Jumlah Kegiatan yang difasilitasi/dilaksanakan oleh Tenaga Perpustakaan			
Pembinaan Perpustakaan Provinsi Riau	Jumlah Data Perpustakaan			
Peningkatan Kerjasama Perpustakaan yang di Akreditasi			100 eks	48,700
Peningkatan Kemampuan Pengelola Perpustakaan sekolah			40	34,750
<b>KEARSIPAN</b>				
<b>Program penyelamatan dan pelestarian dokumen/arsip daerah</b>	<b>Jumlah koleksi arsip yang dilestarikan dan terdokumentasi</b>		<b>30 berkas</b>	<b>75</b>
Penyusutan Arsip di LKD Provinsi Riau	Persetujuan Rekomendasi ANRI		0	-
Pembuatan Diorama Kearsipan	Jumlah Koleksi Diorama Kearsipan Pada LKD Provinsi Riau			-
Akuisi Arsip daerah	Jumlah Arsip Yang Di Akuisisi (OPD/Institusi)		5	75
Penilaian Arsip di LKD	Jumlah Arsip Yang Diolah dan Disimpan (Item)			
Alih Media Arsip	Jumlah Arsip yang Dilakukan Alih Media/Digitalisasi dan Siap Dilayankan (Item)			
Preservasi Arsip	Jumlah Arsip yang dilakukan Preservasi (Berkas)		0	
<b>Program peningkatan kualitas pelayanan informasi</b>	<b>Persentase peningkatan kualitas pelayanan informasi</b>		100	106
Bimtek Implementasi SIKN/JIKN	Jumlah SDM Kearsipan Yang Mengimplementasikan SIKN/JIKN		20	40
Pendampingan Impelementasi E-Arsip	Jumlah OPD Yang Menerapkan E-Arsip			
Pameran Citra Arsip	Terselenggaranya Pameran Citra Arsip Riau			
Mobilisasi Informasi Pelayanan Kearsipan	Terselenggaranya Mobilisasi Informasi pelayanan Kearsipan		8	66.294
Penyusunan Daftar Inventaris Arsip/Skema/Guide Arsip	Jumlah Daftar Inventaris Arsip/Skema/Guide Arsip		0	
Bimtek kearsipan bagi pengelola arsip	Jumlah SDM pengelola arsip Yang Mengikuti Bimtek			
<b>Program penyusunan dan pembinaan dokumentasi</b>	<b>Persentase penyusunan dan pembinaan dokumentasi</b>		<b>100</b>	<b>50</b>
Peliputan kegiatan dilingkungan perpustakaan kearsipan provinsi riau	jumlah liputan kegiatan			
Peningkatan Wawasan Dokumentasi dan Penataannya	Jumlah SDM yang mengikuti Peningkatan Wawasan Dokumentasi			
Pembuatan Dokumentasi Perpustakaan Kab/Kota	Jumlah Dokumentasi Perpustakaan Kab/Kota		1 Dokumen	50

Bidang Urusan Pemerintah dan Program Prioritas Pembangunan	Indikator Kinerja Program	Kondisi	2019	
			Target	Rp. (juta)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Pembuatan Dokumeter Perpustakaan dan Kearsipan Pro. Riau	Jumlah Dokumenter Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Riau			
Publikasi Media Kegiatan Perpustakaan dan Kearsipan	Jumlah Kegiatan yang di Publikasikan Ke Media			
				20,588,172,629

Sumber : Data Renstra Dipersip 2018

Dari tabel di atas dapat kita lihat program-program yang mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan perpustakaan Soemn Hs. Akan tetapi masih dibutuhkan beberapa kegiatan seperti pengadaan penambahan koleksi perpustakaan Soeman Hs, penambahan sarana pasarana.

## BAB III

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Variabel, Indikator dan Kepustakaan Pendukung

##### 1. Konsep Administrasi

Administrasi menggambarkan berjalannya suatu kegiatan kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam sebuah proses, terdapat rencana-rencana, baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang, dan juga kebijakan, strategi, serta upaya untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dengan kata lain, administrasi sebagai proses merupakan suatu kegiatan yang berkesinambungan mengarah pada pencapaian tujuan yang ingin dicapai. (Kadir, 2020:25) Karena kerjasama tersebut harus ada wadahnya, yaitu organisasi, batasan lengkap tentang administrasi adalah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerjasama sekelompok orang dalam wadah organisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. (Kadir, 2020:32)

Dalam proses pelaksanaan ini, menurut Quibble dalam Haryadi (2009:3) administrasi mempunyai tugas-tugas tertentu yang harus dilakukan sendiri dan tugas-tugas itulah yang biasanya disebut sebagai fungsi-fungsi administrasi antara lain:

- a) Fungsi rutin, yaitu fungsi administrasi perkantoran yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan penggandaan.

- b) Fungsi teknis, yaitu administrasi yang membutuhkan pendapat, keputusan, dan keterampilan perkantoran yang memadai, seperti bisa menggunakan beberapa program aplikasi komputer.
- c) Fungsi analisis, yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif, disertai kemampuan untuk mengambil keputusan.
- d) Fungsi interpersonal, yaitu fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan.
- e) Fungsi manajerial, yaitu fungsi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran, seperti pembuatan anggaran dan pengevaluasian karyawan.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses, memiliki unsur-unsur tertentu, proses kerja sama. Proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit mencakup pencatatan, memberikan informasi dan dalam arti luas bahwa administrasi tersebut mencakup organisasi dan manajemen.

## 2. Konsep Organisasi

Organisasi dapat dikatakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, oleh karena itu organisasi dapat dikatakan wadah kegiatan dari pada orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya untuk mencapai tujuan. Di kegiatan itu orang-orang

harus jelas tugas, wewenang dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Definisi organisasi menurut Weber yang dikutip oleh Thoha (2014:113) bahwa organisasi merupakan suatu batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri, mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu. Menurut Ambarwati (2018:2-3) organisasi adalah diartikan sebagai suatu kelompok terdiri atas 2 atau lebih orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama.

Sejalan dengan pengertian di atas menurut Handayani (1981:43), menyatakan ciri-ciri organisasi sebagai berikut :

- a) Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal.
- b) Adanya kegiatan yang berbeda-beda tapi satu sama lain saling berkaitan.
- c) Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya ataupun tenaganya.
- d) Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan.
- e) Adanya suatu tujuan.

Dari definisi di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Organisasi adalah kesatuan dari seluruh kegiatan yang erat saling berkaitan antara setiap anggota yang ada di dalamnya secara terkoordinir dan memiliki tujuan tertentu.

### 3. Konsep Manajemen

Manajemen secara etimologi kata manajemen diambil dari bahasa Perancis kuno, yaitu “*management*”, yang artinya adalah seni dalam mengatur dan

melaksanakan. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efisien dan efektif. Menurut Firmansyah (2018:4) manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mengarahkan dan mengawasi segala aktivitas kerja agar mencapai hasil yang diinginkan dan bertujuan untuk pencapaian visi dan misi bersama.

#### 4. Konsep Pelayanan

Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai



aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Menurut Lasa HS (2009:232) apabila ditinjau dari sifatnya sebagai usaha layanan maka pelayanan perpustakaan memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a) *La Intangiility* yaitu suatu pelayan yang tidak berwujud atau tidak bisa dilihat maupun dirasakan sebelum pelayanan itu dinikmati. Untuk itu pemustaka perlu menemukan titik yang kelihatan menunjukkan bawah pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik dengan cara melihat situasi fisiknya.
- b) *Inseparability* yaitu pelayanan yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama. Untuk itu perlu adanya interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas misalnya pendidikan pemustaka, dll.
- c) *Variability* yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang yang berbeda dengan yang diberikan oleh orang lain. Hal ini sangat tergantung pada sikap dan perilaku pustakawan.
- d) *Perishability* yaitu suatu pelayanan yang tidak bisa disimpan untuk dipergunakan apa bila diperlukan. Misalnya pustakawan banyak kesibukan dan pemustaka meningkat jumlahnya. Untuk mengatasi ini perlu adanya fasilitas maupun dorongan yang memungkinkan pemustaka maupun melayani dirinya sendiri misalnya dengan penyediaan komputer, dll.

Menurut Rahayu (2011:14), fungsi dari layanan perpustakaan tergantung pada tujuan perpustakaan itu sendiri. Secara umum fungsi kegiatan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemakai yang membutuhkannya guna mengoptimalkan pemanfaatan bahan pustaka atau sumber informasi yang ada.

Herlina (2007:120-128) mengungkapkan bahwa jenis-jenis pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas dari tagihan perpustakaan (SKBP) berupa pengawasan sirkulasi, pendaftaran anggota, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, layanan temu-balik, pemesanan (reservasi), surat keterangan bebas tagihan.

b. Layanan Rujukan (Referensi)

Layanan rujukan / referensi & informasi adalah layanan untuk menjawab semua pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna. Perpustakaan biasanya bertugas satu orang pustakawan referensi yang siap untuk membantu pemakai.

c. Layanan Internet

Layanan internet yaitu layanan penggunaan terminal internet. Biasanya setiap penggunaan terminal internet dikenakan biaya sebesar per jam. Dan disediakan bon pemesanan (*booking*) pengguna terminal hanya diperkenankan untuk jangka waktu maksimum 2 (dua) jam jika penggunaannya ramai.

d. Layanan Penelusuran Informasi

Penelusuran informasi dengan komputer adalah kegiatan menemukan informasi bibliografi, data atau teks penuh (*full text*) melalui pangkalan data yang dibangun sendiri atau pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama atau melalui CD-ROM.

e. Layanan Pandang-Dengar (*Audio-visual*)

Layanan ini merupakan kegiatan meminjamkan koleksi *audio-visual* kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapan di dalam perpustakaan. Adapun bentuk koleksi pandang-dengar seperti: silde, beningan dan pustaka renik yang hanya menampilkan citra (gambar), kaset pita, piringan hitam dan *compact disk* menampilkan bunyi, film dengan proyekturnya, kaset video melalui video, DVD *playernya* yang dapat menampilkan bunyi dan citra. Untuk keperluan kelompok, misalnya untuk mengajar atau seminar koleksi dan perlengkapannya dapat dipinjamkan keluar gedung perpustakaan.

f. Layanan Fotokopi

Ada operator untuk menggandakan bagian-bagian dari suatu bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna. Tidak dibenarkan untuk menggandakan secara utuh suatu bahan pustaka karena melanggar undang-undang hak cipta.

g. Layanan Perpustakaan keliling

Perpustakaan keliling berbentuk mobil yang berisi buku-buku atau koleksi bahan bacaan lainnya yang dikelola secara khusus untuk tujuan dilayankan kepada kelompok anggota masyarakat yang secara teknis tidak terjangkau oleh sitem pelayanan perpustakaan umum terdekat.

(Pawit, 2016:53)

Untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, maka pemberi jasa atau pemberi layanan harus memenuhi berbagai indikator kualitas pelayanan beserta faktor-faktornya. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Tjiptono, dkk., 2011:198) ada lima indikator kualitas pelayanan: *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphathy* dan *Tangibles*. Dalam menilai indikator kualitas layanan diperpustakaan dapat dijabarkan sebagai berikut :

1) Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas.

3) Jaminan (*Assurance*)

Merupakan pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.

4) Empati (*Emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

5) Bukti Fisik (*Tangible*)

Merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Menurut Handayani (2014:23), faktor pendukung suatu layanan perpustakaan yakni sebagai berikut:

- a) Koleksi/Bahan pustaka merupakan faktor utama dalam layanan perpustakaan. Bahan pustaka dapat dilihat dari jenis dan bentuknya. Jenis bahan pustaka meliputi koleksi: tercetak, tergambar, terbentuk dan elektornik seperti: terekam, mikro, *web*. Adapun bentuk koleksi bahan

pustaka dapat terbentuk seperti lembaran, lipatan, bendelan/jilidan, rekaman.

- b) *User* atau pengguna adalah masyarakat yang datang untuk memanfaatkan koleksi yang ada. Agar dapat memberikan layanan yang baik maka pengelola perpustakaan harus memperhatikan latar belakang dari pengguna yang meliputi: usia, jenis kelamin, kedudukan/jabatan, status, pendidikan, sosial ekonomi, sosial budaya.
- c) Tenaga atau pengelola perpustakaan, dalam hal ini perlu dibedakan antara tenaga fungsional (perpustakaan) dengan tenaga administrasi (non pustakawan). Disamping itu perlu diperhatikan bahwa pengelola perpustakaan sebaiknya: memiliki pendidikan tenaga kepastakawan, memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi (TI), memiliki keterampilan bahasa, mengetahui kebutuhan pemakainya dan memiliki *sense of media*.
- d) Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan demi memberikan layanan kepada *user*, yang meliputi: gedung atau ruangan, transportasi, peralatan komunikasi, peralatan teknologi informasi dan rambu-rambu perpustakaan.
- e) Dana/anggaran/budget merupakan kesiapan biaya/anggran yang dapat dipakai dalam segala kegiatan di perpustakaan yang dapat diperoleh dari: APBN, APBD/DIPA, APB sendiri (*intrern*), subsidi yayasan, donatur, *sponsorhip*, masyarakat.

- f) Manajemen merupakan sistem perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, serta evaluasi kegiatan di perpustakaan yang meliputi kebijakan pengambilan suatu keputusan (*decision maker*).

Adapun yang menjadi faktor penghambat layanan perpustakaan yakni sebagai berikut:

- a) Kurangnya bahan pustaka, yang menjadi faktor utamanya penghambat layanan perpustakaan. Bahan pustaka ini meliputi: tercetak, tergambar, terbentuk dan elektornik seperti: terekam, mikro, *web*. Adapun bentuk koleksi bahan pustaka dapat terbentuk seperti lembaran, lipatan, bendelan/jilidan, rekaman.
- b) Koleksi bahan pustaka, yang kurang memadai sehingga minat baca di perpustakaan kurang di gemari oleh masyarakat.
- c) Tenaga/pengawai perpustakaan, yang kurang memahami dalam media yang ada di perpustakaan. Sehingga pemustaka sedikit sulit untuk mengetahui peraturan yang ada di perpustakaan.
- d) Fasilitas/sarana perpustakaan, yang kurang memadai bagi pemustaka seperti: gedung atau ruangan, transportasi, peralatan komunikasi, peralatan teknologi informasi dan rambu-rambu perpustakaan. Ini menjadi salah satu faktor penghambat layanan perpustakaan.
- e) Dana/anggaran yang kurang mendukung jika ada suatu kegiatan yang ada di perpustakaan.

## B. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variabel

Indikator pelayanan adalah ukuran pencapaian suatu sasaran atau kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Tjiptono, dkk., 2011:198) ada lima indikator kualitas pelayanan (*Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphathy* dan *Tangibles*) untuk melihat kualitas dari layanan perpustakaan. Secara umum fungsi layanan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemakai yang membutuhkannya guna mengoptimalkan pemanfaatan bahan pustaka atau sumber informasi yang ada. Dalam menilai indikator kualitas layanan perpustakaan dapat dijabarkan sebagai berikut :

### 1) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Sebagai contoh kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan. Perpustakaan memiliki standar operasional dalam setiap jenis layanan, misalnya pengolahan buku dari sejak buku datang sampai siap dipinjam oleh pemustaka memerlukan waktu berapa hari dan lain-lain. Standar tersebut dikomunikasikan kepada pemakai.



Berdasarkan pengamatan penulis dalam keandalan pelaksanaan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sudah efektif dan efisien. Hal ini ditunjukkan dari peran petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang meliputi ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, tepat waktu dan pelayanan tanpa kesalahan.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemustaka akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.

Berdasarkan pengamatan penulis dalam daya tanggap pelaksanaan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas perpustakaan yang kurang cepat merespon keluhan pemustaka dalam penelusuran informasi di perpustakaan serta sikap petugas perpustakaan yang kurang pro aktif membantu pemustaka yang meminta bantuan kepada petugas perpustakaan. Sikap petugas seperti ini menimbulkan kekurangpuasan pemustaka terhadap layanan yang diterimanya. Jiwa suka membantu dalam memberikan pelayanan harus selalu ditanamkan kepada seluruh pustakawan dan petugas perpustakaan.

3) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Indikator ini mungkin akan sangat

penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contoh yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan pengamatan penulis dalam jaminan pelaksanaan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sudah baik. Hal ini terlihat dari tingkat pengetahuan petugas perpustakaan yang baik yang umumnya pustakawan yang berpendidikan S1 perpustakaan, begitu juga dari sikap petugas perpustakaan, sudah bersikap ramah dan sopan dalam melayani pemustaka meskipun pengunjung melakukan kesalahan. Sikap petugas seperti ini menimbulkan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diterimanya.

#### 4) Empati (*Emphaty*)

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari indikator empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Sebagai contoh sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemustaka.

Berdasarkan pengamatan penulis dalam empati pelaksanaan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas perpustakaan dalam pemberian perhatian kepada pemustaka tidak membeda-bedakan pengunjung yang dilayaninya dan petugas

perpustakaan sudah berusaha dan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka. Sikap seperti ini memberikan kepuasan kepada pemustaka.

#### 5) Bukti Fisik (*Tangible*)

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Indikator ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya pelayanan yang terbaik perpustakaan pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik yang *impressive* (baik fasilitas pelayanan maupun orang-orang yang melayani).

Berdasarkan pengamatan penulis dalam bukti fisik pelaksanaan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari keadaan sarana dan prasarana yang lengkap, serta sesuai bagi seluruh penggunanya. Dari segi koleksi bahan pustaka yang baik dan memadai serta mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pemustaka, sementara dari segi penampilan petugas perpustakaan sudah baik. Sehingga memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

### **C. Pembahasan Faktor Pendukung Indikator Variabel**

Berdasarkan pengamatan penulis, faktor yang dapat menunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yaitu ketersediaan koleksi bahan pustaka yang relevan sesuai kebutuhan pemustaka, jumlah

pegawai yang memadai, adanya dukungan oleh masyarakat sekitar, dan seluruh layanan dilengkapi ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), serta manajemen perpustakaan yang baik. Sehingga menunjang kelancaran pelayanan lebih maksimal.

#### **D. Pembahasan Faktor Penghambat Indikator Variabel**

Berdasarkan pengamatan penulis pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau terdapat hambatan yang dilihat dan dirasakan oleh penulis yaitu kurang tanggap dan respon yang cepat dari pegawai perpustakaan dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh pemustaka dan adanya pemustaka kebingungan dalam mengakses fasilitas informasi secara digital yang tersedia sehingga menjadi kendala besar bagi pemustaka baru yang ingin mencari bahan pustaka.

#### **Hasil Dan Pembahasan**

Berdasarkan data hasil observasi bahwa pelaksanaan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sudah mencapai hasil yang optimal. Hal tersebut tercermin dari peningkatan sumber daya manusia (pustakawan), tersedianya infrastruktur memadai yang menunjang kenyamanan pemustaka diantaranya pada lantai 4 tersedia Lobi Chevron *Corner*, pada lantai 3 tersedia Ruang Bilik Melayu, Ruang Referensi dan Aula Bedah Buku, pada lantai 2 tersedia Telkom Corner (*Broad Band Learning Centre*), Bilik KPK, Kios *E-Book*, Bilik Sastra Koleksi Drs. H. Ismail Suko, pada lantai 1 tersedia Sirkulasi Peminjaman Buku dan Kios *E-Book*. Koleksi bahan pustaka yang terus ditambah setiap tahunnya dengan total koleksi sebanyak

332.448 eksemplar (59.248 Judul). Adanya peningkatan kesadaran minat baca masyarakat yang ditunjukkan dari jumlah data pengunjung yang terus meningkat yaitu tercatat selama tahun 2021 jumlah pengunjung sebanyak 8.004 orang. Serta pengelolaan dan pemeliharaan arsip-arsip penting yang sangat baik yang dimiliki daerah berupa kumpulan Peraturan Perundangan, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri Dalam Negeri, Instruksi Menteri Dalam Negeri, Instruksi Gubernur, Surat Keputusan, Laporan Keuangan, kumpulan foto-foto kegiatan Gubernur Riau. Koleksi tersebut dalam bentuk tekstual dan audio visual. Peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau tidak cukup sampai disitu saja, namun masih terus melakukan inovasi dan upaya peningkatan pelayanan sehingga kepuasan para pengunjung terpenuhi.

Berdasarkan hasil observasi penulis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau berupaya mewujudkan terus pelayanan prima kepada masyarakat dengan cepat, cermat, ikhlas dan tanpa pamrih, melayani dengan riang (ramah, adil, amanah, sopan, gesit) serta penuh tanggung jawab, jujur dan professional. Sehingga mampu mendorong minat baca dan minat menulis masyarakat. Dalam proses pengembangannya juga upaya pelayanan juga diwujudkan dalam bentuk perpustakaan digital yang dirancang dan dituangkan dalam suatu yaitu “*Grand Design Pengembangan E-Library*”, dimana kegiatan ini merupakan revisi dari *Grand Design* yang telah ada, mengingat perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat. Salah contoh produknya yakni Koleksi Naskah Kuno dalam bentuk Digitalisasi yang telah dialihmediakan oleh Perpustakaan Soeman Hs sebanyak 18 Judul.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari praktek kerja lapangan (PKL) mengenai pelaksanaan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sudah optimal yang diukur dari indikator layanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan faktor pendukung dan penghambatnya. Namun daya tanggap menjadi perhatian khusus karena masih ditemukannya sikap petugas perpustakaan yang kurang cepat merespon keluhan pemustaka dalam penelusuran informasi di perpustakaan serta sikap petugas perpustakaan yang kurang pro aktif membantu pemustaka yang meminta bantuan kepada petugas perpustakaan. Dan dalam meningkat kualitas pelayanan upaya yang telah dilakukan tercermin dari peningkatan sumber daya manusia (pustakawan), tersedianya infrastruktur memadai yang menunjang kenyamanan pemustaka, koleksi bahan pustaka yang terus ditambah setiap tahunnya, adanya peningkatan kesadaran minat baca masyarakat serta pengelolaan dan pemeliharaan arsip-arsip penting yang sangat baik yang dimiliki daerah.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan sebagai masukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau adalah sebagai berikut :

1. Perlunya sosialisai tata tertib yang berlaku kepada pemustaka.
2. Diharapkan pustakawan lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka.
3. Perlunya penambahan koleksi bahan pustaka dan referensi penelitian sesuai perkembangan informasi dan teknologi.
4. Menambah ketersediaan perangkat keras khususnya *e-library*.
5. Percepatan pengembangan *e-library* terhadap keterhubungan data center Perpustakaan Nasional RI dengan data base koleksi perpustakaan kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan dan desa di Provinsi Riau.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ambarwati, Arie., 2018. *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang. Media Nusa Creative.
- Kadir, Abdul., 2020. *Fenomena Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia*. Medan. Dharma Persada Dharmasraya.
- Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra., 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta. Andi.
- Firmansyah, Anang. Mahardhika, Budi W., 2018. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta. Deepublish.
- Handayani, Desi., 2014. *Layanan Digital Library pada Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, IAIN Raden Fatah Palembang*.
- Handayaningrat, Soewarno., 1981. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta. CV. Hajimas Agung.
- Hardiansyah., 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Haryadi, H., 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer & Staf*. Jakarta. Visi Media Pustaka.
- Herlina., 2007. *Ilmu Perpustakaan Informasi*. Palembang. IAIN Raden Patah Press.
- Lasa, HS., 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta. Pustaka Book Publisher.
- Moenir., 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk., 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Rahayu, Lisda., 2011. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta. Universitas Terbuka.
- Thoha, M., 2014. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Pawit, Yusup, M., 2016. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Perpustakaan*. Edisi 2. Jakarta. Bumi Aksara.



Wirawan., 2011. *Evaluasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.



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