

**KINERJA PUSTAKAWAN DALAM PEMBERIAN PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI RIAU**

T E S I S

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains**



OLEH :

**NAMA : MUHAMMAD GILANG SATRIA
NPM : 207121024
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2023**

**KINERJA PUSTAKAWAN DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI RIAU**

TESIS

Oleh :

**MUHAMMAD GILANG SATRIA
NPM: 207121024**

TIM PENGUJI

Ketua


Prof. Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si.

Sekretaris


Dr. Hj. Rosmayani, S.sos., M.Si.

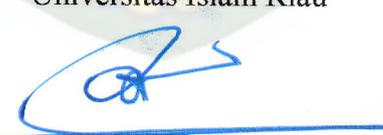
Anggota I


Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si.

Anggota II


Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si.

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau


Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum.

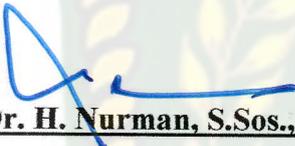
**KINERJA PUSTAKAWAN DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI RIAU**

TESIS

NAMA : MUHAMMAD GILANG SATRIA
NPM : 207121024
Bidang Kajian Utama : ADMINISTRASI PUBLIK

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I
Pekanbaru, 5 April 2023


Prof. Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si.

Pembimbing II
Pekanbaru, 6 April 2023


Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pasca Sarjana Universitas Islam Riau


Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif tesis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MUHAMMAD GILANG SATRIA**
NPM : 207121024
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)
Judul Penelitian : Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.

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

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dengan 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;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Pekanbaru, Maret 2023
Pembuat Pernyataan



Muhammad Gilang Satria

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah, Penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia-Nya kepada Penulis. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan Judul **“Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau”**, dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terima kasih kepada:

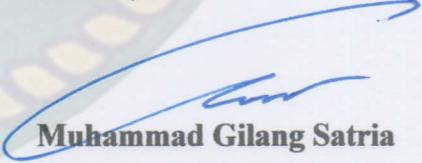
1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Direktur Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH.,M.Hum yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos.,M.Si yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
4. Bapak Prof. Dr. Nurman, S.Sos, M.Si dan Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos.,M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Ayahanda dan Ibunda tercinta atas doa restu yang tidak ternilai harganya serta seluruh keluarga besar saya yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.

6. Segenap staf Pengajar, Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga dan tak ternilai untuk bekal Penulis di masa yang akan datang;
7. Seluruh Staf Bagian Akademik, Bagian Kemahasiswaan, Tata Usaha serta Karyawan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan Tesis ini;
8. Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau beserta jajarannya, Para fungsional Pustakawan di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau, yang ikut andil dalam penelitian ini dan yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data penelitian;
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Penulis juga menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun ilmu pengetahuan, demi kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya.

Pekanbaru, 6 April 2023

Penulis,


Muhammad Gilang Satria

KINERJA PUSTAKAWAN DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI RIAU

Oleh : Muhammad Gilang Satria

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan menjelaskan kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau serta menjelaskan faktor penghambat kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik. Masih rendahnya kompetensi SDM Pustakawan dan masih kurangnya jumlah Pustakawan yang berada di Perpustakaan umum Soeman HS yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, maka tidak seimbang jumlah layanan yang ada dan jumlah beban kerja yang ada. Metode penelitian yang digunakan pendekatan *kualitatif*. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan Informan penelitian yang diikuti sertakan peneliti sebanyak 12 (dua belas) orang. Hasil Penelitian ini menjelaskan bahwa kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sudah cukup baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Namun demikian, dalam konteks Sumber Daya Manusia, masih memerlukan tenaga fungsional Pustakawan yang berkualitas melalui pengangkatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah atau dari pelatihan kepustakawanan dengan tujuan agar pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dapat meningkat. Jika dilihat dari indikator kinerja berdasarkan teori Sedarmayanti masih terdapat faktor Penghambat Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, yaitu Dilihat dari indikator Kualitas Kerja, masih kurangnya bimbingan pemustaka yang dilakukan bagi pemustaka pemula yang perlu mendapatkan berbagai informasi dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan; Dilihat dari indikator Ketepatan Waktu, masih kurangnya kedisiplinan pemustaka dalam pengembalian buku. Dilihat dari Indikator Inisiatif, masih kurangnya kerjasama dengan Sekolah yang ada di Kota Pekanbaru. Dilihat dari Indikator Kapabilitas, masih kurangnya kompetensi individu pustakawan. Dilihat dari indikator Komunikasi, masih kurangnya petunjuk informasi yang ada di perpustakaan Soeman HS. Pustakawan perlu meningkatkan Kinerja dalam pemberian pelayanan dalam hal kualitas dan kuantitas kerja dengan mengikuti pelatihan atau bimbingan teknis untuk meningkatkan kompetensi.

Kata Kunci: Kinerja, Pustakawan, Pelayanan Publik.

**LIBRARY PERFORMANCE IN PROVIDING PUBLIC SERVICES AT
LIBRARY AND ARCHIVES DEPARTMENT
RIAU PROVINCE**

By Muhammad Gilang Satria

ABSTRACT

This study aims to analyze and explain the performance of librarians in providing public services at the Riau Province Library and Archives Service and to explain the inhibiting factors of librarian performance in providing public services. The low competence of librarian human resources and the lack of number of librarians in the Soeman HS public library managed by the Riau Province Library and Archives Service, means that the number of services available and the amount of workload is not balanced. The research method used is a qualitative approach. Data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. while the research informants who were included by researchers were 12 (twelve) people. The results of this study explain that the performance of librarians in providing public services at the Riau Province Library and Archives Service is quite good according to their main duties and functions. However, in the context of Human Resources, qualified librarians are still needed through appointments made by the Regional Government or from librarianship training with the aim that services at the Riau Province Library and Archives Service can improve. If seen from the performance indicators based on Sedarmayanti's theory, there are still inhibiting factors for librarian performance in providing public services at the Riau Province Library and Archives Service, namely. Judging from the work quality indicators, there is still a lack of user guidance for novice users who need to get various information and facilities needed available in the library; Judging from the timeliness indicator, there is still a lack of discipline in returning books. Judging from the Initiative Indicators, there is still a lack of cooperation with schools in Pekanbaru City. Judging from the Capability Indicator, there is still a lack of individual librarian competence. Judging from the communication indicators, there is still a lack of information guides in the Soeman HS library. Librarians need to improve performance in providing services in terms of quality and quantity of work by participating in training or technical guidance to increase competence.

Keywords: *Performance, Librarian, Public Service.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	15
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Konsep dan Teori Administrasi Publik	15
2.1.2 Konsep dan Teori Organisasi Publik.....	19
2.1.3 Konsep dan Teori Manajemen Pelayanan Publik	24
2.1.4 Konsep dan Teori Pelayanan Publik	30
2.1.5 Konsep <i>New Public Service</i>	41
2.1.6 Konsep Kinerja	49
2.1.7 Konsep Pengukuran Kinerja Pustakawan.....	59
2.2 Kerangka Pikiran	62
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	63
2.4 Konsep Operasional.....	71
2.5 Operasional Variabel	76

BAB III METODE PENELITIAN	74
3.1 Tipe / Jenis Penelitian	74
3.2 Lokasi Penelitian	75
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	75
3.4 Informan Penelitian	76
3.5 Teknik Pengambilan Informan.....	77
3.6 Teknik Pengumpulan Data	77
3.7 Teknik Analisis Data	78
3.8 Jadwal Penelitian.....	80
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	81
4.1 Sejarah Ringkas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....	81
4.2 Struktur Organisasi.....	83
4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi	85
4.4 Sumber Daya Organisasi	85
BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	101
5.1 Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.....	104
5.1.1 Berdasarkan Indikator Kualitas Kerja	106
5.1.2 Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu	115
5.1.3 Berdasarkan Indikator Inisiatif	121
5.1.4 Berdasarkan Indikator Kapabilitas.....	127
5.1.5 Berdasarkan Indikator Komunikasi	134
5.2 Faktor Penghambat Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....	140

BAB VI PENUTUP	147
6.1 Kesimpulan	147
6.2 Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN.....	157



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah SDM menurut Tingkat Pendidikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Tahun 2022	6
Tabel 1.2	Data Jumlah Fungsional Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Tahun 2022.....	7
Tabel 1.3	Jumlah Pengunjung Perpustakaan Soeman HS.....	9
Tabel 1.4	Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan	11
Tabel 2.1	Diferensiasi NPM dan NPS	44
Tabel 2.2	Jurnal Penelitian Terdahulu.....	63
Tabel 2.3	Operasional Variabel.....	73
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	76
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian	80
Tabel 4.1	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan ..	85
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.....	88
Tabel 4.3	Jumlah Sumber Daya Manusia Menurut Tingkat Pendidikan..	89
Tabel 4.4	Jumlah Asset/Modal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	90
Tabel 4.5	Fasilitas Pelayanan di Perpustakaan Soeman HS	91
Tabel 4.6	Strategi dan Arah Kebijakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau	92
Tabel 4.7	Rencana Program Kegiatan yang Mendukung	94
Tabel 5.1	Jumlah Informan Penelitian Berdasarkan Umur	102
Tabel 5.2	Jumlah Informan Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	102
Tabel 5.3	Jumlah Informan Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	110
Tabel 5.4	Jumlah Anggota Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau Tahun 2017-2019.....	125
Tabel 5.5	Rekapitulasi Matrik Penelitian	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pikiran Tentang Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....	62
4.1. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.....	82



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu organisasi publik, kegiatan administrasi menyangkut kegiatan ketatausahaan yang berupa pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang ada pada setiap unit kerja dalam sebuah organisasi. Kegiatan administrasi bertujuan untuk pembukuan kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi, dimana pembukuan tersebut akan menjadi arsip yang pada saat tertentu dapat digunakan kembali, administrasi juga harus ditata dengan baik guna mempermudah didalam kegiatan penyelenggaraan organisasi tersebut.

Salah satu fungsi pemerintahan yang penting adalah pelaksanaan dan peningkatan pelayanan publik. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai seseorang yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan.

Berhasil maupun tidaknya organisasi maupun instansi tergantung dalam suatu kinerja, kinerja pegawai yang baik dapat mempermudah tercapainya tujuan yang ingin dicapai sedangkan kinerja pegawai yang buruk dapat menghambat

sebuah organisasi dalam mencapai visi dan misi yang akan dicapai. Kinerja merupakan tanggung jawab dalam melaksanakan dan penyempurnaan pekerjaan sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan. Dengan demikian, kinerja sangatlah penting sebab dapat mengetahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya.

Salah satu penentu dari sudut pandang manajemen yaitu sumber daya manusia (SDM) yang bertugas di perpustakaan. Sumber daya manusia yang ada di perpustakaan terdiri atas pejabat fungsional. Bekal yang dapat menjadi sumber kekuatan bagi sumber daya manusia yaitu dengan keterampilan, kemampuan, dan sikap bekerja. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab 1 Pasal 1 Ayat 15 bahwa pustakawan adalah seorang memiliki kompetensi yang diperolehnya melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Kegiatan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah melalui Aparatur Sipil Negara menyangkut semua kebutuhan masyarakat, baik layanan jasa publik dan layanan administrative, baik layanan untuk kepentingan masyarakat dan individu maupun untuk kepentingan kehidupan berbangsa, bernegara dan berkepemrintahan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa, pemberian layanan publik merupakan salah satu fungsi dan tugas pokok pemerintah baik pusat maupun daerah.

Oleh karena karena layanan publik senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan, maka ketersediaannya menjadi sangat penting. Dalam lingkup Indonesia, sebagian besar pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah yang menjalankan fungsi utama menciptakan kesejahteraan rakyat.

Keberhasilan organisasi maupun instansi juga dapat dipengaruhi oleh pelayanan dari sumber daya yaitu pustakawan yang dimana pustakawan sendiri memiliki tugas penting dalam membantu memberikan pelayanan berupa jasa kepada pemustaka dalam mencapai tujuan serta keinginan yang akan dicapai oleh lembaga induk berdasarkan ilmu perpustakaan. Salah satu usaha yang diberikan dalam bidang jasa yaitu memberikan informasi, pustakawan memberikan informasi yang cepat dan tepat. Cepat artinya layanan yang diberikan dilaksanakan dalam waktu yang singkat, sedangkan tepat maksudnya dapat memenuhi kebutuhan pemustaka yang memanfaatkan jasa pustakawan.

Sumber daya manusia di sebuah perpustakaan adalah semua tenaga kerja atau perangkat perpustakaan yang terdiri atas pimpinan dan pejabat fungsional. Sebagai salah satu sumber kekuatan perpustakaan, maka sumber daya manusia tersebut harus dibekali dengan kemampuan, keterampilan, dan sikap bekerja. Usaha untuk mengetahui seberapa jauh tingkat perkembangan pelayanan yang telah dicapai oleh pustakawan sangat penting karena hal ini merupakan landasan yang tepat guna melakukan usaha pelayanan jasa perpustakaan di masa yang akan datang secara bertahap, lebih khusus lagi pada kemampuan pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan yang dapat bermanfaat bagi pemustaka.

Berdasarkan Misi Provinsi Riau yaitu mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Pelayanan Publik yang prima berbasis Teknologi Informasi, bahwa pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan mampu memberikan pelayanan yang lebih dekat, cepat, tepat, murah, dan lebih baik, hal ini berkaitan dengan Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi dari organisasi pemerintahan.

Suatu pelayanan yang tidak dapat dilihat maupun dirasakan sebelum pelayanan itu dinikmati, untuk itu pemustaka perlu menemukan titik yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas baik dengan cara melihat situasi fisiknya. Hasil penilaian kinerja dapat dijadikan sebagai alat kontrol masyarakat akan kinerja pemerintah dibidang pelayanan publik, karena informasi mengenai kinerja berguna untuk menilai tingkat pemenuhan harapan dan kepuasan stakeholders nya, yang tentunya penting bagi upaya pembenahan kinerja pelayanan itu sendiri

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau telah mengidentifikasi sasaran strategis yang ingin dicapai. Untuk setiap sasaran strategis yang ada diidentifikasi indikator kinerja yang akan dijadikan tolak ukur keberhasilan pencapaian sasaran.

Tujuan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang dikaitkan dengan visi dan misi Gubernur dan Wakil Gubernur Terpilih sebagai berikut :

1. Meningkatkan layanan perpustakaan dan arsip berbasis teknologi informasi dan komunikasi;

2. Meningkatkan sumber daya perpustakaan dan arsip sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi;
3. Mengembangkan dan melestarikan koleksi perpustakaan dan arsip sebagai hasil karya budaya bangsa;
4. Meningkatkan pembudayaan kegemaran membaca serta budaya sadar arsip;
5. Meningkatkan pembinaan dan pengembangan pada semua jenis-jenis perpustakaan dan kearsipan pada instansi pemerintah, BUMD, swasta, masyarakat/perorangan;
6. Mengembangkan *Center of Excellence* layanan perpustakaan dan informasi tentang budaya masyarakat di wilayah pulau Sumatera;
7. Meningkatkan tertib administrasi bidang perpustakaan dan arsip.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau dan Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2017 Tentang, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah pada bidang Perpustakaan dan Kearsipan.

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. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, bahwa Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. 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 1.1
Jumlah Sumber Daya Manusia Menurut Tingkat Pendidikan Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Tahun 2022

No	Pendidikan	Jumlah	Presentasi (%)
1	S3	1 Orang	0,58
2	S2 Perpustakaan dan Bidang lain	14 Orang	8,00
3	Sarjana Perpustakaan (S1)	10 Orang	5,71
4	Sarjana Bidang Lain (S1)	47 Orang	26,86
5	D2/D3 Perpustakaan dan Bidang lain	9 Orang	5,14
6	≤ SLTA	28 Orang	16,00
7	PTT (Kontrak)	66 Orang	37,71
Jumlah		175 Orang	100

Sumber : Subbag Kepegawaian dan Umum per 2022 DIPERSIP Provinsi Riau

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah ASN Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sebanyak 109 orang yang terdiri dari tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 81 orang dan berpendidikan ≤ SLTA sebanyak 28 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 19 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.

Sedangkan jumlah Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Jumlah Fungsional Pustakawan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau
Tahun 2022

No	Nama jabatan	Jumlah Saat ini (B)	Kebutuhan (K)
1.	Pustakawan Ahli Madya	11 orang	11 orang
2.	Pustakawan Ahli Muda	18 orang	20 orang
3.	Pustakawan Ahli Pertama	10 orang	14 orang
4.	Pustakawan Penyelia	4 orang	10 orang
5.	Pustakawan Pelaksana Lanjutan/ Mahir	3 orang	18 orang
6.	Pustakawan Pelaksana/ Terampil	3 orang	23 orang
Jumlah		49 orang	96 orang

Sumber : Subbag Kepegawaian dan Umum per 2022 DIPERSIP Provinsi Riau

Berdasarkan tabel 1.2 diatas bahwa jumlah pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang ada saat ini sebanyak 49 orang, sedangkan kebutuhan yang ada berjumlah 96 orang.

Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasioal RI Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Provinsi bahwa tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Jumlah tenaga perpustakaan (staf) paling sedikit 1 (Satu) orang per 250.000 penduduk provinsi.

Jumlah tenaga pustakawan yang berkualifikasi di bidang perpustakaan dan informasi paling sedikit 1 (satu) orang per penduduk provinsi.

Jabatan fungsional pustakawan terdiri dari pustakawan tingkat terampil dan pustakawan tingkat ahli. Pustakawan tingkat ahli merupakan pustakawan yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya diploma 2 (dua) perpustakaan, dokumentasi dan informasi atau diploma dibidang lain yang disetarakan yang kualifikasinya ditentukan oleh Perpustakaan Nasional RI, dan mendapatkan sertifikat yang menyatakan lulus sebagai calon pustakawan tingkat terampil, sedangkan pustakawan tingkat ahli merupakan pustakawan yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah rendahnya sarjana perpustakaan, dokumentasi, dan informasi atau sarjana bidang lain yang disetarakan yang kualifikasinya ditentukan Perpustakaan Nasional RI dan mendapat sertifikat yang menyatakan lulus sebagai calon pustakawan tingkat ahli.

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. Perpustakaan Soeman HS adalah salah satu perpustakaan dan penyimpanan arsip nasional yang berstatus perpustakaan Provinsi. Perpustakaan Soeman HS memiliki jumlah peminat yang banyak, hal ini terbukti dalam 3 (tiga) tahun terakhir jumlah pengunjung perpustakaan Soeman HS mencapai 1.201.175 pengunjung, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.3
Jumlah Pengunjung Perpustakaan Soeman HS
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

No	Tahun	Pengunjung			Jumlah
		Pelajar	Mahasiswa	Umum	
1	2017	127.421	214.768	232.724	574.913
2	2018	119.014	118.316	95.501	332.831
3	2019	115.510	96.221	81.700	293.431
Total		361.945	429.305	409.925	1.201.175

Sumber : DIPERSIP Provinsi Riau, Tahun 2021.

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat jumlah pengunjung perpustakaan terbanya pada tahun 2017 yaitu sebanyak 574.913 pengunjung. Sedangkan jumlah pengunjung yang tertinggi adalah mahasiswa yaitu 429.305 pengunjung. Pengunjung perpustakaan terdiri dari bermacam lapisan masyarakat mulai dari anak-anak hingga orang tua.

Menurut Undang-Undang 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan bahwa Pustakawan mempunyai tugas utama yaitu mencari, menghimpun, mengelola, menyajikan dan menyebarluaskan informasi yang terdapat di perpustakaan agar sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pengguna. Pustakawan merupakan penentu keberhasilan dalam penyebarluasan informasi yang ada pada perpustakaan. Dalam menjalankan tugas yang dimiliki, pustakawan dituntut untuk kompeten serta mengoptimalkan kinerjanya dalam sebuah perpustakaan, agar terciptanya mutu pelayanan yang baik dan terciptanya kepuasan pengunjung. Sedangkan Pemustaka adalah pengguna Perpustakaan, yaitu perseorangan,

kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan Perpustakaan.

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dengan mewujudkan bakat, kemampuan, keterampilan yang dimiliki untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Kinerja datang dari diri seseorang untuk atau perilaku kerja seseorang untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam periode tertentu. Kinerja pustakawan tidak hanya dilihat dari waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi dapat dilihat juga dari keterampilan maupun kemampuan dalam melayani pemustaka serta prestasi kerja yang diperoleh.

Peran pustakawan dalam menentukan layanan berkualitas atau tidak ditunjukkan secara implisit dari dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*). Jika layanan yang diberikan pustakawan diterima sesuai dengan yang diharapkan pemustaka maka layanan dinilai berkualitas. Layanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan pemustaka maka layanan dinilai prima. Namun bila layanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka layanan dinilai buruk dan tidak berkualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka diperoleh apabila pustakawan memberikan pelayanan yang berkualitas dan prima, yaitu yang sesuai atau melebihi harapan pemustaka.

Penelitian ini difokuskan pada kinerja Pustakawan. Pustakawan tidak hanya harus memiliki ilmu pengetahuan tentang kepustakawanan tetapi

pustakawan juga dituntut untuk memiliki kepribadian yang baik, kemampuan di bidang teknologi informasi, serta kepekaan terhadap perkembangan-perkembangan baru terutama yang berkaitan dengan bidang perpustakaan. Oleh karena itu seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan, harus mengedepankan kebutuhan pemustaka serta memberikan kemudahan-kemudahan kepada pemustaka, pustakawan dituntut untuk memberikan kontribusi yang optimal, dalam artian pelayanan pustakawan yang berorientasi pada pemustaka.

Adapun kualitas kerja Pustakawan dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengenai jenis pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4
Nilai IKM Berdasarkan Unsur Pelayanan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Indeks	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan	3.32	0.365	9.130	BAIK
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.26	0.359	8.965	BAIK
3	Waktu Penyelesaian	3.18	0.350	7.745	CUKUP
4	Biaya / Tarif	3.81	0.419	10.478	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20	0.352	8.800	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.36	0.370	9.240	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.45	0.380	9.488	BAIK

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.25	0.358	7.938	CUKUP
9	Sarana dan Prasarana	3.53	0.388	9.708	BAIK
Rata-rata Nilai Unsur Layanan		30.36	3.340	83.49	CUKUP BAIK

Sumber : DIPERSIP Provinsi Riau, Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, bahwa tingkat waktu penyelesaian angka perolehan yang terkecil pada kenyamanan lingkungan dengan angka 3.18 dari data tersebut menyatakan bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dipergustakaan kurang memadai, ini disebabkan karena ruang tunggu yang disediakan untuk pemustaka kurang nyaman. Dilihat dari ketepatan waktu, Banyaknya buku atau bahan perpustakaan yang belum kembali pada waktu yang telah ditetapkan pengembaliannya atau bahkan tidak kembali yang menyebabkan perpustakaan kekuarangan bahan pustaka seperti pada tahun 2017 buku yang hilang atau tidak kembali sebanyak 857 buku.

Dari penjelasan di atas, bahwa hal yang paling berperan penting dalam perpustakaan adalah kinerja sumber daya manusia (SDM) yang dapat mengelola secara maksimal perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Pustakawan Dalam**

Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan di latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau?
2. Apa saja faktor penghambat kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan penulis, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor penghambat kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis, penelitian ini untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Administrasi serta pengetahuan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
2. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam bidang perpustakaan dan informasi khususnya dalam bidang layanan perpustakaan.
3. Manfaat Praktis, Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan referensi bagi para pihak yang berminat mendalami Administrasi Publik dan dimanfaatkan sebagai tambahan referensi bagi penelitian lebih lanjut.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka

Dalam kajian pustaka ini, akan diuraikan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun teori yang akan dijabarkan yaitu tentang administrasi publik, teori organisasi publik, teori kinerja, teori pelayanan publik serta landasan teori lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini, selanjutnya akan diuraikan sebagai berikut:

2.1.1 Konsep dan Teori Administrasi Publik

Dalam sebuah pembangunan, administrasi publik merupakan salah satu tonggak atau alat dalam proses pembangunan, karena tanpa adanya administrasi pembangunan tidak dapat berjalan dengan lancar. Pendapat Siagian (2003:2) bahwa administrasi adalah sebagai keseluruhan dari proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

Pendapat lain, menurut Atmosudirjo dalam Zulkifli (2005:17) mengatakan bahwa administrasi adalah seperangkat kegiatan tertentu dan yang terarah berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana dalam suatu urusan yang sekaligus berlangsung didalamnya.

Jika dilihat dari perspektif jasa dalam pelayanan suatu produk suatu lembaga, maka konsep administrasi dapat diartikan sebagai proses kegiatan yang akan menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu ataupun sekelompok orang tertentu. Sedangkan menurut Pasolong (2007:2)

mengatakan bahwa seperti dalam permasalahan pokok, siapa yang harus melayani dan dilayani dan siapa yang harus mengatur dan diatur. Dilhat dalam masalah ini, manusia sebagai subjek untuk melayani dan manusia jugalah yang menjadi objek untuk dilayani.

Dari pernyataan dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi mempunyai bahan baku adalah manusia. Dikarenakan manusia adalah sumber dari adanya suatu kepentingan manusia, apalagi dikhususkan manusia sebagai makhluk sosial yang kehidupannya bermasyarakat. Administrasi berkonsekuensi terhadap tanggung jawab kelangsungan organisasinya yang dimulai dari kegiatan merencanakan sampai pada tahap evaluasi demi tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Ilmu Administrasi Negara merupakan objek ilmu disiplin yaitu pelayanan publik, oleh karena itu perlu dikaji mengenai keberadaan suatu organisasi publik. Dalam buku yang berjudul “Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia” menurut Syafie (2003:32, berpendapat bahwa ada 7 (tujuh) hal khusus dari administrasi Negara, yaitu:

- a. Tidak dapat dielakan (*unavoidable*)
- b. Senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*)
- c. Mempunyai prioritas (*has priority*)
- d. Mempunyai pengecualian (*has exceptional*)
- e. Puncak pimpinan politik (*top management political*)
- f. Sulit diukur (*difficult to measure*)
- g. Terlalu banyak mengharapkan dari administrasi public (*more is expected of public administration*)

Lebih lanjut dijelaskan oleh Siagian (2003:7) bahwa secara singkat dan sederhana administrasi Negara didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha

mencapai tujuan negara. Dari pengertian diatas ditarik kesimpulan bahwa administrasi itu adalah suatu proses kerja sama dari beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien, jadi tanpa adanya kerja sama suatu organisasi itu tidak dapat akan berjalan dengan baik.

Dalam catatan sejarah peradaban manusia administrasi publik sebenarnya sudah ada semenjak dahulu kala, ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Dahulu dinamakan sistem penataan pemerintahan. Sistem penataan tersebut, pada saat sekarang ini lebih dikenal dengan sebutan administrasi publik/negara (Toha 2008:88).

Administrasi Publik menurut Keban sering digunakan untuk menunjukkan Administrasi Pemerintahan atau birokrasi pemerintah. Hal ini dapat dipahami karena pemahaman terhadap istilah publik sangat bervariasi. Publik memang dapat diartikan sebagai masyarakat luas sebagai lawan dari individu, tetapi publik juga diartikan sebagai mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau lembaga pemerintah (Keban, 2008: 2).

Selanjutnya menurut Kencana (2006:24), secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik ini berbeda dengan ilmu manajemen: jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti departemen-departemen, dan dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat. Kajian ini termasuk mengenai

birokrasi; penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan publik; administrasi pembangunan; pemerintahan daerah; dan *good governance*.

Kebijakan pemerintahan dari segi pelayanan yang berorientasi pada pelayanan konvensional harus dibalik seperti yang disarankan oleh Garrat yaitu yang menjadi orientasi dan ujung pelayanan adalah masyarakat, sedangkan para pejabat memfasilitasi proses dan kegiatan pelayanan secara bertahap mengalir kebawah dari pimpinan puncak hingga pada pegawai secara langsung berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat Menurut Garrat dalam Inu Kencana (2006:48).

Pendapat lain menurut Cahndler dan Plano dalam Keban (2008:4) bahwa *Administrasi public* adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008:4)

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Menurut Fayol (1841-1925) dalam Sedarmayanti (2010:20) manajemen administrasi menggunakan pendekatan dari pimpinan atas

sampai pada tingkat pimpinan terbawah. Selanjutnya Fayol memberikan 3 (tiga) sumbangan pemikiran bagi administrasi dan manajemen yaitu:

- (1) aktivitas organisasi,
- (2) tugas atau fungsi pimpinan,
- (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

Selanjutnya Simon dalam Pasolong (2011:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu:

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok;
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti;
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil;
4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

2.1.2. Konsep dan Teori Organisasi Publik

Organisasi secara umum merupakan suatu bentuk kerja sama antar individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Siagian (2010:6) mendefinisikan organisasi sebagai suatu bentuk persekutuan antar dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Menurut Rosenweg (Sufian, 2013:31) organisasi dapat dipandang sebagai:

- a. Sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok
- b. Integritas atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang yang bekerjasama
- c. Orang-orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama.

Menurut Waldo (Syafiie, 2008: 114) *organization is the structure of authoritative and habitual personal interrelation in an administrative system*, organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi. Selanjutnya, menyimpulkan definisi organisasi adalah sebagai berikut:

1. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi;
2. Terjadi kerjasama dan pembagian tugas dalam organisasi tersebut;
3. Berlangsung proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing;
4. Didalamnya terjadi hubungan antar individu maupun kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi.

Menurut Siagian (2014:141) dalam suatu negara administratif, pemerintah dengan seluruh jajarannya biasanya dikenal sebagai abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat.

Menurut Siagian, (2014:25) menyatakan suatu organisasi merupakan bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu persekutuan mana akan selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan sekelompok lagi disebut bawahan.

Selanjutnya Sufian (2013:24) menjelaskan bahwa organisasi merupakan suatu proses dalam penggabungan pekerjaan dari para individu atau kelompok dan

para individu ataupun kelompok harus melakukan bakat dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan sedemikian rupa, memberikan saluran dan hubungan yang baik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Organisasi menurut Siagian (2003:6) adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama terikat secara formal untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan didalam suatu ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Kesimpulan dari definisi terdapat dua pandangan yang menunjukkan bahwa suatu organisasi, adalah :

- a. Organisasi merupakan wadah kegiatan administrasi yang dijalankan.
- b. Organisasi sebagai interaksi dan rangkaian hirarki antara orang-orang dalam ikatan formal.

Adapun unsur kekayaan suatu organisasi menurut Weber (Thoah, 2002:98) sebagai berikut:

1. Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
2. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan proses interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.
3. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan ini menyusun proses interaksi di antara orang-orang yang bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
4. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu.

Dalam uraian diatas, bahwa istilah lain dari unsur kekayaan ialah terdapatnya hirarki (*hierarchy*). Konsekuensi dari adanya hirarki ini bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf. Menurut Etziomi (Thoha, 2002:100), mengemukakan ”konsep organisasi sebagai pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu”.

Dari pendapat para ahli, prinsip-prinsip organisasi yang digunakan sebagai dasar organisasi untuk membangun dan menggerakkan organisasi yang kompleks diharapkan dapat berjalan dengan baik dimana tercapai atau tidaknya tujuan organisasi tergantung pada kemampuan pimpinan organisasi dalam melaksanakan prinsip organisasi.

Organisasi dapat mewujudkan keterpaduan pikiran, konsepsi tindakan dan ketrampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap personil yang terlibat didalamnya untuk berhimpun menjadi satu kesatuan kekuatan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuannya.

Organisasi publik dikembangkan dari teori organisasi, oleh karena itu untuk memahami organisasi publik dapat ditinjau dari sudut pandang teori organisasi. Menurut Fahmi (2013:1) organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dalam Fahmi (2013:2), organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar

yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Pengertian organisasi publik berkenaan dengan proses pengorganisasian.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi publik adalah salah satu wadah yang menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dilandasi dengan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Tujuan organisasi publik sendiri menurut Etzioni dalam Handoko (2011:109), yaitu suatu keadaan yang diinginkan di mana organisasi bermaksud untuk merealisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektifitas mencoba untuk menimbulkannya. Tujuan organisasi meletakkan kerangka prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan aktivitas lembaga dalam melaksanakan misi lembaga. Pendirian organisasi publik bertujuan secara optimal bagi peningkatan:

- a. Kesejahteraan rakyat, karena pada hakekatnya pelayanan publik merupakan infrastruktur bagi setiap warga negara untuk mencapai suatu kesejahteraan;
- b. Budaya dan kualitas aparat pemerintah untuk menjadi abdi bagi negara dan masyarakatnya, bukan sebagai penguasa terhadap negara dan masyarakatnya;
- c. Kualitas pelayanan umum atau publik di berbagai bidang pemerintahan umum dan pembangunan terutama pada unit-unit kerja pemerintah pusat

dan daerah, sehingga masyarakat diharapkan akan mendapatkan perilaku pelayanan yang lebih cepat, tepat, murah, dan memuaskan. Selain itu, era reformasi menuntut pelayanan umum harus transparan dan tidak diskriminatif dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisiensi.

2.1.3. Konsep dan Teori Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya: Follet yang dikutip oleh Wijayanti (2010: 1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang dikutip oleh Wijayanti (2010:1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Gulick dalam Wijayanti (2010:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Setiap kegiatan organisasi perusahaan dituntut adanya suatu manajemen yang baik agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terus terjamin. Manajemen yang baik merupakan hasil cipta, rasa, karsa, pikiran, dan perbuatan manusia yang

dapat menolong manusia dalam mencapai tujuannya. Manajemen yang baik adalah hasil pikiran dan karya manusia, sekalipun manusia didukung oleh peralatan dan keuangan yang memadai, tetapi yang menentukan baik buruknya manajemen adalah cara berfikir dan bertindak. Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengordinasian, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang ditentukan terlebih dahulu.

Menurut James A.F. Stoner dan Charles Wankel (dalam Siswanto, 2007:1-2) mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi. Proses adalah cara sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan, yang meliputi:

- a. Perencanaan, yaitu menetapkan tujuan dan tindakan yang akan dilakukan
- b. Pengorganisasian, yaitu mengkoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya lain yang dibutuhkan
- c. Kepemimpinan, yaitu mengupayakan agar bawahan bekerja sebaik mungkin
- d. Pengendalian, yaitu memastikan apakah tujuan tercapai atau tidak dan jika tidak tercapai dilakukan tindakan perbaikan.

Menurut Ordway Tead (dalam syafie 2009:41) mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses dan perangkat yang mengarahkan dan membimbing kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam definisi ini menitik beratkan pada proses dan perangkat yang dipergunakan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi.

Menurut Andrew F. Sikula (2015:2) manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya dikemukakan oleh Gibson, Donnelly dan Ivancevich dalam Ratminto dengan bukunya Manajemen Pelayanan (2005:1), mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil – hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Menurut Ratminto (2005) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai berikut:

“Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan control kualitas dengan pelanggan”.

Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu “proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.” (Ratminto 2005:62). Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian beserta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian

aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Ada beberapa pendekatan untuk mengevaluasi kinerja suatu organisasi yang bisa digunakan. Pendekatan tersebut antara lain (Sinambela, 2008:49):

- 1) Pendekatan Pencapaian Tujuan, ini merupakan pendekatan yang paling umum digunakan dalam menilai kinerja organisasi, dimana *output* (hasil) yang dicapai dibandingkan dengan rencana/target yang telah ditetapkan. Dengan kriteria ini kinerja organisasi ditentukan dengan seberapa jauh pencapaian tujuan organisasi. Untuk biasa menggunakan pendekatan ini, ada beberapa hal yang harus dipenuhi, antara lain:
 - a. Organisasi mempunyai tujuan akhir yang jelas, yang tercermin dari visi dan misi yang dimiliki.
 - b. Tujuan-tujuan tersebut diidentifikasi dan ditetapkan dengan baik agar dapat dimengerti.
 - c. Tujuan-tujuan tersebut sedikit saja agar mudah dikelola.
 - d. Ada konsesus untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.
 - e. Kemajuan ke arah pencapaian tujuan tersebut dapat diukur.
- 2) Pendekatan Sistem / Proses Internal, Pendekatan ini jauh lebih menekankan pada cara untuk mencapai tujuan. Pendekatan ini akan sangat berguna jika ada hubungan yang jelas antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dan sebaliknya. Pendekatan ini dipergunakan dengan asumsi bahwa:
 - a. Organisasi terdiri dari sub-sub bagian yang saling berhubungan, dimana jika salah satu bagian mempunyai kinerja yang jelek akan berpengaruh terhadap keseluruhan organisasi.

- b. Interaksi yang berhasil dengan lingkungan, sehingga manajemen tidak boleh gagal dalam mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan, serikat pekerja maupun *stakeholders*.
- c. Kelangsungan hidup membutuhkan sumberdaya, oleh karena itu harus dilakukan penggantian terus menerus terhadap bahan baku, kekurangan pegawai diisi, serta perubahan tuntutan pelanggan.

Pendekatan ini diterapkan karena adanya anggapan bahwa organisasi yang berkinerja tinggi harus mempunyai proses internal yang sehat. Organisasi yang memiliki proses internal yang sehat jika arus informasi berjalan dengan baik, pegawai memiliki loyalitas, komitmen, kepuasan kerja dan saling percaya. Kriteria yang lain adalah minimalnya konflik yang tidak perlu terjadi serta tidak ada manuver politik yang merusak para anggota.

3) Pendekatan Kepuasan Konstituen Strategis

Pendekatan Kepuasan Konstituen Strategis beranggapan bahwa organisasi pemerintah dikatakan berkinerja tinggi apabila dapat memenuhi tuntutan dari konstituen yang mendukung kelanjutan eksistensi organisasi tersebut. Yang dimaksud dengan konstituen adalah orang atau kelompok orang yang mempunyai pengaruh terhadap kelangsungan hidup organisasi utamanya pelanggan. Oleh karena itu, mutlak kiranya organisasi mengidentifikasi konstituen yang dianggap penting.

- 4) Pendekatan Faktor Bersaing, pada pendekatan ini seluruh variabel yang mempengaruhi efektivitas organisasi diidentifikasi, kemudian menentukan bagaimana variabel-variabel tersebut saling berhubungan. Hal ini dilakukan karena menurut pendekatan ini, tidak ada pendekatan atau kriteria yang paling

baik untuk menilai kinerja organisasi. Tidak ada tujuan tunggal yang dapat disetujui semua orang dan tidak ada konsensus yang menetapkan tujuan mana yang harus dilakukan.

Oleh karena itu berbagai pendapat itu dikonsolidasikan sehingga membentuk kumpulan dasar nilai bersaing. Dari kombinasi yang dilakukan didapat tiga kumpulan dasar nilai bersaing Menurut Thoha (2004:27), sebagai berikut:

1) Fleksibilitas versus Kontrol

Dalam tiap organisasi dibutuhkan fleksibilitas dan sekaligus kontrol yang merupakan dua dimensi yang saling bertentangan. Fleksibilitas menghargai inovasi, penyesuaian dan mengikuti perubahan lingkungan. Sedangkan kontrol lebih menyukai fleksibilitas, ketentraman dan kemungkinan prediksi.

2) Kepentingan manusia versus Kepentingan organisasi

Dalam tiap organisasi dimana di dalamnya terdiri dari manusia, akan selalu ada persaingan dimana manusia sebagai individu atau kelompok kecil individu mempunyai kepentingan yang terkadang berbenturan dengan kepentingan organisasi. Dari hal tersebut terjadi persaingan apabila penekanan lebih terhadap kebutuhan dan kesejahteraan manusia atau pengembangan dan produktivitas organisasi.

3) Cara/Proses versus Tujuan/Hasil

Kondisi ideal dari tiap organisasi adalah apabila proses berjalan dengan baik, artinya terdapat sinergi dari tiap individu atau unit berjalan dengan baik sehingga tercapai tujuan organisasi. Namun ada kalanya kondisi ideal tersebut

tidak berwujud sehingga organisasi perlu menentukan sikap apakah memberi penekanan terhadap tujuan akhir jangka pendek.

Tiga nilai bersaing tersebut diatas akan melahirkan empat model kinerja organisasi (Thoha, 2004:31), model-model tersebut antara lain:

- a. *Human relation model* yang menekankan pada manusia dan fleksibilitas serta mendefinisikan kinerja sebagai adanya pegawai yang terpadu dan terampil.
- b. *Open system model* yang menekankan pada organisasi dan fleksibilitas serta mendefinisikan kinerja sebagai adanya fleksibilitas dalam organisasi dan kemampuan mendapatkan sumber.
- c. *Rational goal model* yang menekankan pada kontrol dan organisasi serta mendefinisikan kinerja sebagai adanya perencanaan yang baik dan adanya produktivitas dan efisiensi tinggi.
- d. *Internal process model* yang menekankan pada manusia dan pengawasan serta mendefinisikan kinerja sebagai adanya penyebaran informasi dan stabilitas dalam organisasi.

Dari masing-masing pendekatan diatas, mempunyai kelebihan dan kekurangan sehingga untuk menutup kekurangan yang ada, tiap-tiap pendekatan bisa dikombinasikan. Dari kombinasi tersebut tiap-tiap kelebihan bisa menutup kekurangan yang ada.

2.1.4 Konsep dan Teori Pelayanan Publik

Kepentingan umum tidak terlepas dari suatu arti pelayanan yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik

organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Gie (Widodo 2001:57), mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri. Sedangkan menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Kesimpulan dari uraian diatas bahwa pelayanan adalah proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Pengertian proses disini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam tujuan organisasi, jadi pelayanan dimaksud adalah pelayanan dalam organisasi manajemen.

Adanya faktor penyebab timbulnya pelayanan adalah sifat yang mendasar. Seseorang memberikan pelayanan kepada orang lain pasti timbul faktor penyebab. Adapun yang menjadi faktor mendasar menurut pendapat Moenir (2010:31) adalah sebagai berikut:

1. Adanya rasa kasih sayang dan rasa cinta, seperti diketahui manusia diciptakan dengan perasaan yang saling mencintai dan menyangi bahkan saling mengasihi, perasaan inilah yang menyebabkan orang rela berkorban demi orang lain.

2. Adanya rasa saling tolong menolong terhadap sesamanya, hal ini dilihat bahwa kehidupan manusia didunia sehingga ia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain, hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan.
3. Adanya sifat keyakinan, yang merasa bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah bentuk amal saleh, satu ciri khusus yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya didunia ini adalah adanya sifat untuk berbuat baik terhadap sesamanya. Hal ini merupakan bentuk lain dari pelayanan.

Dari uraian ketiga faktor diatas, idelanya menimbulkan pelayanan kepada setiap manusia di sekitar atau di lingkungannya. Sedangkan faktor lain yang menyebabkan timbulnya pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan pada aktifitas layanan organisasi, dimana hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2011:5) adalah sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya Sampara (2000:8) berpendapat, pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain secara fisik atau mesin/elektronik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi

(orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima, menggunakan.

Penggunaan istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum. Syafiie (2009:18) mendefinisikan publik adalah kebersamaan berpikir beberapa orang atau sejumlah manusia yang memiliki perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki. Sehingga, pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kotler dalam Sampara (2000:56) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, selanjutnya sampara berpendapat 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.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, beberapa pengertian dasar dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum mili negara dan badan usaha milik daerah;
- c. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan public;
- d. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum;
- f. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2006:42) pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat, perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lain sebagainya;
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi;
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Selanjutnya dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan;
- d. Pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal;
- e. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan;
- f. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan

pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat;

- g. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Sementara itu, Norman dalam Ratminto (2006:1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a) Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi, Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba;
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak social;
- c) Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Secara umum konsep motivasi merujuk kepada kekuatan yang member dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seseorang individu. Sedangkan motivasi pelayanan publik atau PSM adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (James L., and Lyman W. 2008:18). Artinya, konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai public akan terlibat dalam tingkah

laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap altruistic. *Public Service Motivation (PSM)* Lewis dan Alonso (2001:20) adalah pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. PSM ini penting karena menjelaskan mengapa beberapa orang lebih memilih karir di sektor pemerintah dan non-profit meskipun di sektor swasta potensi karirnya secara financial lebih menguntungkan.

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk kepada konsep *public service motivation (PSM)* seperti yang dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di Barat (Perry and Annie: 2008:9). Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seseorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada public (rakyat).

Public Service Motivation (PSM) adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat di definisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja atau pegawai untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Perry and Annie: 2008:11).

Konsep motivasi pelayanan publik menurut *Vandenabeele* telah dikembangkan sebagai pengimbang terhadap motivasi kepentingan diri (*selfinterest*) yang ditemukan dalam teori pilihan rasional. Sedangkan menurut Willem dalam Alonso & Lewis (2011:48) konsep motivasi pelayanan publik diperkenalkan untuk menunjukkan motivasi yang berasaskan nilai-nilai dan sikap yang melampaui kepentingan diri sendiri atau kepentingan organisasi.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011:164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Layanan/ jasa dikatakan intangible sama halnya dengan pendapat menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011:17), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2011:17), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara

pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Menurut Tjiptono (2011:3), “Sebagai layanan, istilah service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”. Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011: 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011:157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut akan dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Thoha (2005:41) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- 1) Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- 2) Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategisnya faktor sumber daya manusia dalam organisasi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal demikian pada dasarnya menegaskan apa yang dikemukakan oleh Supriyatna (2008:53) bahwa: "sumber-sumber lain seperti uang, material, mesin dan lain-lain tidak banyak artinya bila mana unsur sumber daya manusia yang mengelolanya kurang memiliki profesionalisme yang tinggi".

Pandangan demikian pada umumnya dikaitkan dengan kenyataan bahwa seberapapun tersedia berbagai sumber daya lain dalam organisasi, seperti sumber daya keuangan, dan teknologi, pada akhirnya berfungsi atau tidaknya kesemua

sumber daya tersebut akan ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam mengoptimalkan berbagai sumber daya tersebut.

Sementara itu, menurut Djaenuri (2010:12) terdapat empat aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

- 1). Aspek organisasi;
- 2). Aspek personil;
- 3). Aspek keuangan; dan
- 4). Aspek sarana dan prasarana pelayanan.

2.1.5 Konsep *New Public Service*

Berbicara tentang pendekatan teoritis dalam ilmu administrasi publik, dalam perkembangan terbarunya kita mengenal dengan 2 pendekatan yang telah sama sama diaplikasikan pada era reformasi yaitu reformasi birokrasi. pendekatan tersebut adalah NPM (*New Public Manajemen*) dan NPS (*New Public Service*). Dr Ardiyan Saptawan (2009:57) mengatakan bahwa: “Kita semua sudah tidak asing lagi dengan konsep *New Public Service*, dimana ini adalah paradigma baru dari Ilmu Administrasi Negara yang pada intinya paradigma ini adalah menekankan pada revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk dilayani.”

Konsep ini berbeda dengan paradigma sebelumnya yang menekankan masyarakat sebagai pelanggan, sebagai obyek daripada pelayanan yang berbasis bisnis, untuk itu dalam konsep pelayanan perlu adanya kajian khusus yang ditujukan untuk mengkristisi pelayanan itu sendiri. Konsep *New Public Service* ini dibangun dari ide dasar yang salah satunya adalah konsep organisasi

humanism. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Miftah Thoha (2008:88) bahwa:

“Berbeda dengan konsep model klasik dan *the new publik management*, maka konsep *the new public service* adalah konsep yang menekankan berbagai elemen. Walaupun demikian tampaknya *the new publik service* mempunyai normatif model yang bisa dibedakan dengan konsep yang lainnya”.

Lahirnya konsep ini memang tidak bisa di pisahkan dengan pendahulunya. Ide dasar dari konsep ini dibangun dari konsep konsep; (1) teori *democratic citizen ship*; (2) model komunitas dan *civil society*; (3) organisasi humanism; (4) *post modern* ilmu administrasi publik.

Berawal dari sini organisasi sektor publik mulai membangun suatu pondasi dimana keberadaan manusia dalam lingkup organisasi yang disini berperan sebagai pegawai mempunyai kedudukan yang penting dalam lingkup organisasi sehingga sangatlah penting untuk memperhatikan keberadaanya. Wujud dari perhatian organisasi kepada anggotanya ini bisa menjadi ujung tombak dalam mewujudkan tujuan daripada *New Public Service* itu sendiri yaitu melayani masyarakat (Ningtyas, 2010:64).

Dilihat dari teori yang mendasari munculnya *New Public Service*, nampak bahwa *New Public Service* mencoba mengartikulasikan berbagai teori dalam menganalisis persoalan-persoalan publik. Oleh karena itu, dilihat dari berbagai aspek, menurut Denhardt dan Denhardt paradigma *New Public Service* memiliki perbedaan karakteristik dengan *New Public Management*.

Tabel 2.1 Diferensiasi *New Public Management* dan *New Public Service*

Aspek	New Public Management	New Public Service
1	2	3
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Rasionalitas dan model perilaku Manusia	Teknis dan rasionalitas ekonomi (economic man)	Rasionalitas strategis atau rasionalitas formal (politik, ekonomi, dan organisasi)
Konsep Kepentingan Public	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	Customer	Citizen's
Peran pemerintah	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Pencapaian tujuan	Organisasi privat dan nonprofit	Koalisi antar organisasi publik, nonprofit, dan privat
Akuntabilitas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi aspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, dan standar profesional
Diskresi administrasi	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung jawab
Struktur organisasi	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt (2003: 28-29)

Kinerja organisasi adalah bagian utama untuk mewujudkan pelayanan publik yang memuaskan. Dengan NPS orientasi ekonomi menjadi bagian kesekian bagaimana seorang pegawai dalam pemerintahan tersebut bekerja. Didalmnya harus terdapat komitmen yang kuat dari masing masing pegawai untuk bertahan dan bekerja dalam organisasi pemerintahan. Menurut Mowday

dan Potter dalam Armstrong mengenai kinerja organisasi (1999:116), ada 3 faktor yang tercakup didalamnya, yakni keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, keyakinan kuat dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan serta tujuan dari organisasi, penerimaan untuk melakukan usaha-usaha sesuai dengan organisasi.

Sementara menurut Steers dalam Muchinsky adanya teori komitmen organisasi (1993:84), komitmen organisasi ditandai oleh adanya keyakinan kuat dan penerimaan terhadap tujuan serta nilai-nilai dari organisasi, adanya keinginan untuk mengerahkan usaha bagi organisasi, adanya keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di organisasi tersebut. Dengan meningkatkan komitmen organisasi pegawai tentunya pelayanan yang mereka berikan akan semakin baik.

New Public Service merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan Denhardt. Konsep baru dalam pelayanan public yang dikemukakan oleh Denhardt tentang pelayanan publik baru menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggungjawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat.

Menurut Denhardt (2003:15) administrasi publik dalam *New Public Service* harus memenuhi kriteria yakni melayani warga masyarakat, bukan pelanggan, Mengutamakan kepentingan publik, lebih menghargai

kewarganegaraan daripada kewirausahaan, berpikir strategis dan bertindak demokratis, menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah, lebih menitikberatkan pada pelayanan daripada mengendalikan, Menghargai publik bukan dari produktivitas semata.

Prinsip paradigm NPS dalam administrasi public menurut Denhart & Denhart (2003:11), yaitu para birokrat/administrator harus:

1. Melayani dari pada mengendalikan (*service rather than steer*);
2. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*);
3. Lebih menghargai warga Negara dari pada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*);
4. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*);
5. Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan (*serve citizen not customer*);
6. Menyadari akuntabilitas bukan merupakan hal mudah (*recognize that accountability is not simple*);
7. Menghargai orang, bukan hanya produktivitas (*value people, not just productivity*).

Standar pelayanan publik yang partisipatif, transparan dan akuntabel. Menurut Denhard (2003:16) keberhasilan dalam penerapan konsep standar dan kualitas pelayanan publik yang minimal memerlukan dimensi yang mampu mempertimbangkan realitas. Ada sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan yaitu:

1. *Tangible*, yang menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reability*, adalah kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat.

3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu para provider untuk bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy* sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko.
8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

New Public Service adalah paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Peran dari pemerintah adalah mengolaborasikan antara nilai-nilai yang ada sehingga kongruen dan sesuai kebutuhan masyarakat. Sistem nilai dalam masyarakat adalah dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah.

Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap “*the New Public Service (NPS)*” dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Aplikasi dari konsep ini agak menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparatur pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu, tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan. Memang tidak gampang meninggalkan kebiasaan memerintah atau mengatur pada konsep administrasi lama, dari pada mengarahkan, menghargai pendapat sebagaimana yang disarankan konsep NPS. Standar

Pelayanan Publik yang Partisipatif, Transparan dan Akuntabel. Keberhasilan dalam penerapan konsep standar dan kualitas pelayanan publik yang minimal memerlukan dimensi yang mampu mempertimbangkan realitas.

Komitmen organisasi ini menjadi satu nilai penting, bagaimana seorang pelayan publik harus mempunyai komitmen yang kuat akan organisasinya. Tidak semata mata bekerja di dalam organisasinya untuk memenuhi kebutuhan materialnya. Tetapi bekerja sebagai pelayan publik didalam institusi pemerintahan didasari keinginan yang kuat untuk melayani rakyat dan mensukseskan tujuan organisasi. Komitmen ini yang menjadi dasar bagaimana pendekatan NPS (*New Public Service*) bisa di aplikasikan dengan baik dalam institusi pemerintahan di Indonesia. Ciri-ciri pelayan publik

1. *Humanistik* adalah bahwa pelayan publik harus mempunyai keinginan untuk melayani masyarakat, maka ini akan menumbuhkan suatu komitmen yang tinggi pada pegawai bahwa melayani masyarakat adalah bentuk kewajiban yang utama pada pegawai institusi publik. Yang menjadi pertanyaan adalah melayani yang seperti apa? NPS lahir dengan ide dasar organisasi humanism. menciptakan organisasi yang manusiawi ini menjadi alasan utama bahwa organisasi publik harus menekankanprinsi prinsi kemanusiaan. Jadi ketika prinsip ekonomimasuk yaitu melalui administrasi pelayanan, didalmnya juga harus terdapat prinsip sosial, politik, demokrasi untuk kesuksesan pelayananya. Maka dari itu didalam NPS, tidak ada yang namanya mengarahkan (*streeing*) masyarakat dalam pelayannya sehingga pelayan publik seolah punya kontrol yang kuat akan publik yang dilayani, kontrol steering ini menjadi kritikan

keras oleh NPS. Karena steering dan kontrol ini mengikat secara keras masyarakat yang dilayani, seolah olah negara atau pemerintah menjadi pelaku tunggal dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga hal ini dianggap berpotensi memtikan kemandirian sosial dari masyarakat.

2. *Manusiawi* adalah, bagaimana pelayan publik harus merespon segala bentuk pelyanan tidak hanya dari klien, yang harus dilayani dan membutuhkan mereka pada saat itu. Tetapi seluruh warga negara adalah bagian dari pelyanan itu sendiri, walaupun belum membutuhkan jasa pelyanan pada saat itu. Kebutuhan itu bisa di buat dengan adanya informasi ataupun sosialisasi. Komunikasi 2 arah ini sebagai pelayan publik dan warga negaranya ini menjadi bagian penting. Kenapa? ini menunjukkan bahwa warga negara itu dianggap ada dan menjadi bagian penting dari negaranya. Sehingga dalam jangka pendek atau panjang, kebutuhan akan pelayanan pada setiap warga negara tersebut akan sama dan bisa diakomodir oleh institusi publik, tidak ada lagi yang namanya kalau membutuhkan kita yang datang kalau tidak yang kita bekerja untuk yang butuh.
3. Wujud pertanggung jawaban/ akuntabilitas dari pelayanan publik. Di dalam pendekatan NPS bentuk pertanggungjawabannya adalah multiaspek. Tidak lagi berorientasi pasar/pelanggan/publik yang membutuhkan saja. Tetapi pelayan publik yang humanistik, dianggap harus bertanggung jawab baik dari hukum/prosedur, nilai-nilai, komunitas, sosial dan norma politik. Jadi nilai nilai di dalam masyarakat ini juga menjadi bagian utama dalam pelaksanaan pelayanan. Secara garis besarnya ternyata banyak yang mendapatkan dampak

baik langsung maupun tidak langsung akibat pelayanan yang diberikan oleh pelayanan publik. Untuk itu pelayan publik harus mempertanggung jawabkan segala bentuk tindakannya akan proses pelayannya kepada warga negara.

Contoh bisa kita lihat dengan adanya kebijakan JKN (Jaminan Kesejahteraan Nasional), negara mempunyai kewajiban atas kesejahteraan warga negaranya dijalankan melalui BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan. Di dalamnya memuat aturan bahwa seluruh instansi baik pemerintah ataupun swasta wajib menjadi bagian kepesertaan BPJS. Dari kebijakan ini, banyak yang terkena dampak baik secara individu maupun kelompok, ataupun badan. Pemerintah menawarkan bahwa seharusnya kelas sosial didalam pelayanan kesejahteraan itu tidak ada, jadi semua warga negara baik kaya ataupun miskin bisa mendapatkan pelayanan ini. Tidak ada lembaga swasta yang melayani kesehatan hanya bisa diakses oleh orang kaya. Dengan adanya kebijakan ini, masyarakat lebih terbantu, RS swasta lebih bisa menyentuh kalangan masyarakat bawah.

2.1.6. Konsep Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entries*), yakni (1) melakukan, (2) memenuhi atau menjalankan suatu, (3) melaksanakan suatu tanggung jawab, (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Dari masukan tersebut dapat diartikan, kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Mangkunegara (2005:67) menjelaskan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dicapai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Pendapat tersebut menjelaskan bahwa lahirnya kinerja itu didasarkan pada berbagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas. Artinya kinerja tidak dapat berdiri sendiri tanpa adanya penguatan dari unsur-unsur tersebut dalam setiap pelaksanaan tugas bagi setiap pegawai.

As’ad (2002:48) mengemukakan bahwa “Kinerja pegawai adalah hasil yang dicapai seorang pegawai menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan”. Kinerja menurut pendapat di atas sangat ditentukan ukuran keberhasilannya agar seorang pegawai dapat mengetahui apakah hal-hal yang dilaksanakan sudah mencapai keberhasilan atau belum. Kinerja dapat dinilai dari apa yang dilakukan seorang pegawai dalam kerjanya. Sodarmayanti (2001:48) “Kinerja adalah bagaimana seseorang melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerja”. Berdasarkan teori di atas maka kinerja pegawai yang meningkat akan turut mempengaruhi atau meningkatkan prestasi organisasi tempat pegawai tersebut bekerja, sehingga tujuan yang telah ditentukan sebelumnya akan dapat tercapai. Selanjutnya pengukuran kinerja pegawai menurut Dharma (2005:166) sebagai berikut:

1. Kuantitas yaitu jumlah yang diambil yang harus diselesaikan atau dicapai.

Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran, dari proses pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

2. Kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan “tingkat kepuasan” yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketepatan waktu adalah sesuai tidaknya waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian kegiatan.

Mengevaluasi kinerja pegawai secara objektif dan akurat, maka perlu ada tolak ukur tingkat kinerja. Tolak ukur tersebut berarti memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat mereka bekerja. Berdasarkan keterangan di atas Dharma (2005:166) mengemukakan mengenai tingkat kinerja sebagai berikut :

1. Tingkat 1

Kinerja tidak memenuhi syarat yang ditetapkan dalam pelaksanaan sesuatu tugas, kinerja pegawai pada tingkat ini jelas sekali tidak memuaskan. Jika tidak ada peningkatan yang cukup berarti, pegawai dengan tingkat kinerja ini perlu diberi tugas lain yang lebih cocok atau diberhentikan.

2. Tingkat 2

Kinerja tidak memenuhi semua syarat pokok yang ditetapkan untuk melaksanakan suatu tugas. Pegawai dengan tingkat kerja ini tidak dapat memenuhi kriteria tugas dalam satu atau lebih bidang pokok. Akan tetapi kinerjanya sedang meningkat dan diperkirakan dapat mencapai tingkat yang benar-benar memuaskan dalam waktu dekat.

3. Tingkat 3

Kinerja benar-benar memenuhi syarat pokok yang ditetapkan untuk pelaksanaan suatu tugas. Pegawai dengan kinerja tingkat ini dapat melaksanakan tugasnya dengan cukup baik.

4. Tingkat 4

Kinerja benar-benar memenuhi syarat dan ada kalanya melampaui syarat yang diperlukan. Kinerja pegawai pada tingkat ini jelas sekali memuaskan dan kontribusinya bagi keberhasilan unit kerja anda di atas rata-rata pegawai lainnya dengan bidang tanggung jawab yang sama.

5. Tingkat 5

Kinerja pegawai selalu melampaui syarat pelaksanaan tugas yang diperlukan. Pegawai dengan tingkat ini kinerja ini secara konsisten mencapai tingkat tinggi dalam pelaksanaan bagi keberhasilan unit kerja anda di atas rata-rata pegawai lainnya dengan bidang tanggung jawab yang sama.

6. Tingkat 6

Kinerja pegawai secara konsisten jauh melampaui syarat pelaksanaan tugas yang diperlukan. Pegawai dengan tingkat kinerja ini memberikan kontribusi terbesar bagi keberhasilan unit kerja anda, terutama jika dibandingkan dengan tanggung jawab yang sama.

Penjelasan dari teori di atas menunjukkan bahwa kualitas dari kinerja tersebut memiliki tingkatan-tingkatan yang jelas. Masing-masing tingkatan menunjukkan adanya kualitas yang berbeda. Semakin tinggi tingkat kinerja maka semakin besar kualitas kinerja pegawai. Murphy dan Cleveland dalam Ndraha (2003:113) mengatakan bahwa “kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan”. Dari penjelasan teori ini semakin jelas bahwa kualitas kinerja adalah sesuatu yang musti menjadi tujuan dalam penapaian atau orientasi kerja pegawai.

Ndraha (2003:112) mengatakan bahwa “kinerja adalah manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dengan pemerintah”. Pengertian hubungan dalam penjelasan teori ini menunjukkan adanya korelasi antara dua system yaitu pemerintahan dan masyarakat terutama dalam proses

penyelenggaraan pemerintahan. Lebih lanjut Gibson mengatakan bahwa “kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan juga bahwa pelaksanaan pekerjaan itu ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kemampuan seseorang dan motivasinya menjadi penentu keberhasilan kinerja bahkan kedua hal tersebut adalah unsur-unsur yang saling berpengaruh satu sama lain.

Mangkunegara (2005:9) mengatakan bahwa “kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Pendapat ini semakin memberikan penguatan pemahaman sebelumnya tentang unsur-unsur penunjang dari terealisasinya kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang didasarkan pada tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai. Dwiyanto (2005:24) mengatakan bahwa :

Kemampuan untuk menghasilkan berupa jasa dan materi disebut kinerja, dimana kemampuan tersebut dapat dipengaruhi oleh motivasi, pendidikan, dan pengalaman kerja, sehingga dapat dikatakan kinerja sama dengan hasil kerja yang dihasilkan dari kemampuan untuk menghasilkan jasa dan materi.

Hal yang dapat dijadikan ukuran dari adanya kinerja adalah hasil berupa jasa dan materi. Pendapat Dwiyanto (2005:24) ini memberikan pemahaman bahwa motivasi, pendidikan dan pengalaman kerja adalah unsur penting dalam mewujudkan hasil dari sebuah proses kinerja.

Rivai dan Basri (2005:14) berpendapat bahwa :

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas

dibandingkan dengan hasil kemungkinan, seperti standar kerja, target atau sasaran atau kriteria yang ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Keberhasilan suatu kinerja, menurut pendapat di atas, dapat diukur oleh ketersediaan waktu yang jelas serta aturan-aturan main yang telah disepakati bersama dalam proses pelaksanaannya. Prawirosentono (2007:2) mengatakan bahwa :

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Pendapat di atas menjelaskan ukuran keberhasilan kinerja ditentukan oleh adanya batas-batas pencapaian tertentu yang didasarkan pada tanggung jawab dan tugas bersangkutan dari masing-masing pegawai. Lebih lanjut Ruky (2004:12) mengemukakan beberapa pendapat bahwa “kinerja ialah suatu penilaian periodik atas nilai seseorang yang berada dalam posisi untuk mengamati atau menilai prestasi kerjanya”. Pendapat ini sejalan dengan pendapat di atas bahwa keberhasilan kinerja memerlukan adanya pembatasan waktu tertentu bagi posisi-posisi yang diduduki oleh pegawai secara berbeda-beda.

Mencermati berbagai uraian tentang kinerja pegawai di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kinerja selalu mengarah pada potensi kerja yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Kinerja mempunyai elemen yaitu : (1) hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang

diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok, (2) dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindak, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik, (3) pekerjaan harus dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan, dan (4) pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral dan etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

Davis dalam Mangkunegara (2005:13) menyatakan bahwa :

“Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu yakni kemampuan (*ability*), dan motivasi kerja (*motivation*) individu tersebut. Kemampuan individual tergantung dari tingkat pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan keterampilan (*skill*) yang dikuasai. Sedangkan motivasi kerja individual tergantung sikap (*attitude*) sebagai motivasi dasar dan lingkungan yang mempengaruhi motivasi tersebut. Kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tidak sama satu dengan yang lainnya. Setiap manusia mempunyai kemampuan berpikir. Kemampuan (*ability*) merupakan kecakapan seseorang (kecerdasan dan keterampilan) dalam memecahkan persoalan”.

Faktor utama yang mempengaruhi kinerja menurut pendapat di atas yakni kemampuan (*ability*), dan motivasi kerja (*motivation*) individu tersebut. Namun kemampuan individual tersebut masih akan tergantung dari tingkat pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki, latar belakang pendidikan, dan keterampilan (*skill*) yang dikuasai. Sedangkan motivasi kerja individual tergantung sikap (*attitude*) sebagai motivasi dasar dan lingkungan yang mempengaruhi motivasi tersebut. Dari uraian pendapat tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja merupakan

rangkaian yang tidak terpisahkan dari sejumlah unsur-unsur penting. Jika saja salah satu dari unsur-unsur tersebut tidak dijalankan maka kinerja belum bisa berhasil direalisasikan.

Gibson et al dalam Sedarmayanti (2001:11) berpendapat bahwa “kemampuan adalah sifat bawaan lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya”. Berdasarkan pengertian ini maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan atau ability seseorang tidak lain adalah potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan dan menyelesaikan suatu pekerjaan. Potensi tersebut selain merupakan bawaan lahir seseorang, juga dapat dipelajari dan oleh sebab itu memungkinkan untuk lebih dikembangkan/ditingkatkan.

Menurut model Gibson et. al dalam Rival dan Basri (2005:16) berpendapat bahwa kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor : “(a) harapan mengenai imbalan; (b) dorongan; (c) kemampuan, kebutuhan dan sifat; (d) persepsi terhadap tugas; (e) imbalan internal dan eksternal; (f) persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja”. Faktor-faktor dalam hal kinerja sebagaimana disebutka di atas adalah berpengaruh satu sama lain. Urutan bukan menunjukkan bagian mana yang harus didahulukan tetapi merupakan sesuatu yang tidak terpisah satu sama lain.

Robbins dalam Simanjuntak (2005:10) mengemukakan bahwa :

Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu (1) kompetensi individu, (2) dukungan organisasi, (3) dukungan manajemen. Kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau *motivation* (M), dan kesempatan atau *opportunity* (O). Kinerja = f (A x M x O).

Artinya: Kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan.

Pendapat di atas menjelaskan bahwa kinerja ditentukan oleh faktor-faktor kemampuan, motivasi dan kesempatan. Kesempatan kinerja adalah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi yang sebagian merupakan fungsi dari tiadanya rintangan-rintangan yang mengendalakan karyawan itu. Meskipun seorang individu mungkin bersedia dan mampu, bisa saja ada rintangan yang menjadi penghambat.

Menurut Sedarmayanti bahwa Kinerja adalah suatu hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai oleh pekerja dalam bidang pekerjaannya, menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu dan di evaluasi oleh orang-orang tertentu. Kinerja meliputi lima aspek indikator, yaitu :

(1) Kualitas kerja (*quality of work*), (2) Ketepatan Waktu (*promptness*), (3) Inisiatif (*initiative*), (4) Kapabilitas (*capability*), (5) Komunikasi (*communication*). Kelima aspek tersebut dapat dijadikan ukuran dalam mengadakan pengkajian tingkat kinerja seseorang, dan untuk mengadakan pengukuran terhadap kinerja, ditetapkan : $Performance = ability \times motivation$.

Menurut Sedarmayanti (2014:198) “Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan selesai dan berfungsi. Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan;
2. Menciptakan konsesus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program/kegiatan dan dalam menilai kinerjanya.
3. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kerja.

Menurut Sedarmayanti (2014:198) ada beberapa syarat indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

- a. Spesifikasi dan jelas, sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi.
- b. Dapat diukur secara obyektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu: dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan sama.
- c. Relevan, harus melalui aspek obyektif yang relevan.
- d. Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan input, output, hasil, manfaat, dan dampak serta proses.
- e. Harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan/penyesuaian, pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan.
- f. Efektif, data/informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja yang bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan biaya yang tersedia.

Dari penjelasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa untuk mencapai keberhasilan diperlukan indikator yang mendukung terhadap kinerja

pegawai. Indikator ini berperan penting dalam penerapan kinerja pegawai apakah akan berlangsung secara maksimal atau masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Indikator ini juga menjadi salah satu alat untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

2.1.7 Konsep Pengukuran Kinerja Pustakawan

Kata pustakawan berasal dari kata “pustaka” sehingga penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris pustakawan disebut “*librarian*”. Kemudian istilah pustakawan berkembang lagi yaitu sama-sama mengelola informasi diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manager pengetahuan, dan sebagainya (Hermawan, 2010:45). Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya. Oleh karenanya, pustakawan sering disebut sebagai pakar informasi karena pustakawan tidak terlepas dari penyedia informasi dan penyampai informasi.

Bila dicermati dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan adalah hasil kerja atau kegiatan yang dilakukan oleh pejabat fungsional pustakawan yang dicapai dalam kurun waktu tertentu dan didasarkan atas surat tugas atau surat pernyataan, surat keterangan lainnya, dengan melalui proses pengusulan oleh pejabat fungsional tersebut, pemeriksaan dan penilaian oleh Tim Penilai.

Menurut Mahmudi (2005:14) Kinerja pustakawan adalah tingkat keberhasilan pustakawan dalam melaksanakan tugas kepastakawanan sesuai tanggung jawab dan tujuan badan induk yang diemban serta tidak melanggar hukum dalam periode tertentu. Kinerja pustakawan adalah kesuksesan di dalam melakukan pekerjaan di bidang perpustakaan atau hasil yang dicapai oleh seseorang individu pegawai dalam pekerjaan menurut ukuran yang berlaku

Pengukuran kinerja merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak. Penilaian tersebut tidak terlepas dari proses yang merupakan kegiatan mengolah masukan menjadi penilaian dalam proses penyusunan kebijakan atau kegiatan yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap pencapaian sasaran dan tujuan. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi.

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. Dalam hal ini perlu menentukan apakah tujuan pengukuran adalah untuk menilai hasil kinerja (*performance outcome*) ataukah perilaku (*personality*). Pengukuran kinerja paling tidak harus mencakup tiga variabel, yaitu perilaku (proses), output (produk langsung suatu aktivitas

program), dan *outcome* (*value added* atau dampak aktivitas atau program).

Menurut Mahmudi (2005:16) tujuan pengukuran kinerja adalah :

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi,
2. Menyediakan sarana pembelajaran bagi pegawai,
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya,
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*,
5. Memotivasi pegawai,
6. Menciptakan akuntabilitas publik.

Untuk mengetahui pengukuran kinerja tersebut maka digunakanlah standar pengukuran PAK dan ISO 11620-1998, sehingga bisa dinilai hasil prestasi kerja pustakawan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan butir kegiatan yang dilakukan dalam bidang kepustakawanannya.

International Organization for Standardization disingkat ISO adalah badan penyetar standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standarisasi nasional setiap negara. Salah satu elemen yang terpenting adalah apakah perpustakaan sudah mempunyai sertifikasi **ISO 11620:2008** atau belum.

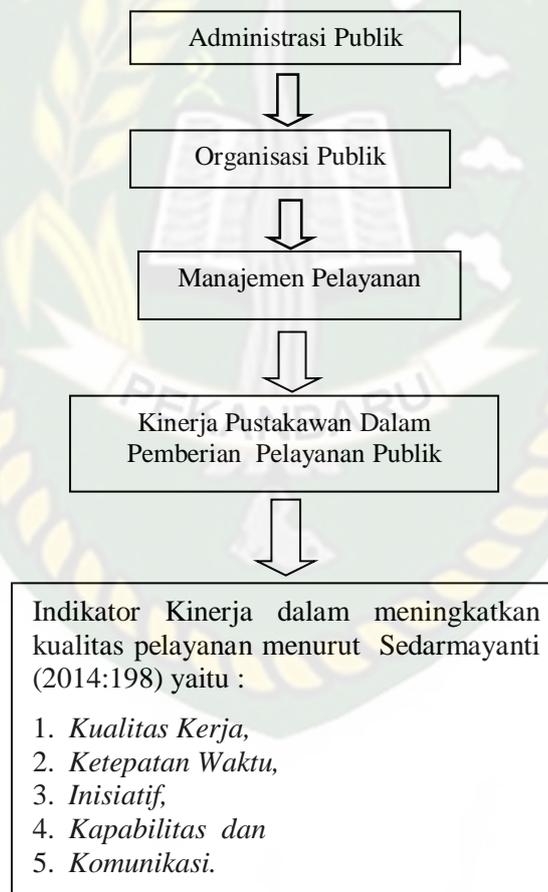
Komponen Kinerja yang diukur berdasarkan ISO 11620:2008 mengukur kinerja perpustakaan dengan empat kelompok besar seperti berikut (ISO, 2008):

1. Sumberdaya perpustakaan (*Resources*);
2. Akses (*Access*);
3. Infrastruktur (*Infrastructure*); dan
4. Pengguna (*Use*).

Untuk mengukur kinerja, maka kita harus menentukan indikator kinerja dalam organisasi kita. Beberapa indikator kinerja dapat kita tentukan sendiri, namun ada juga indikator kinerja yang sudah distandarkan.

2.2 Kerangka Pikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pikiran Tentang Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau



Sumber : Modifikasi Penelitian, 2022

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut adalah tabel jurnal penelitian terdahulu yang relevan dapat dipakai sebagai acuan dalam melakukan penelitian terkait Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.

Tabel 2.2
Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Judul dan Sumber	Hasil Penelitian
1	2	3
1	Indriyati Adilla (2019) “Kinerja Pustakawan di Dinas Simpanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat” <i>Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa</i> <i>Vo 8, No.10</i>	Pustakawan merupakan salah satu unsur penggerak dan penyelenggara kegiatan pelayanan, tanpa adanya pustakawan yang menyelenggarakan dan memberikan pelayanan maka perpustakaan tidak akan memiliki pelayanan. Masalah yang diangkat oleh penulis adalah “Kinerja Pustakawan di Dinas Simpanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pustakawan pada jasa titipan, faktor-faktor yang mempengaruhi dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pustakawan. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara, serta teknik dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, model data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pustakawan sudah baik. Hal ini menyebabkan pekerjaan yang diberikan kepada pustakawan selesai dengan tanggung jawab dan tepat waktu. Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor diri dan faktor lingkungan kerja. Kesimpulan untuk meningkatkan kinerja pustakawan adalah mengikuti bimbingan teknis, workshop, pelatihan untuk menambah pengalaman dan ilmu perpustakaan.

1	2	3
2	<p>Immanuel Ivan (2018)</p> <p>Kinerja Pustakawan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Utara Pada Masyarakat Kelurahan Malalayang II Kota Manado</p> <p><i>Acta Diurna Komunikasi, Vol 7, No.4</i></p>	<p>Kinerja Pustakawan dalam berkerja dapat dilihat dari kinerja yang ditunjukkan lewat kompetensi dari segi kemampuan (<i>Skill</i>) ataupun <i>Knowledge</i> (Pengetahuan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun kenyataannya pustakawan di bagian layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Sulawesi Utara dikatakan belum maksimal memberikan pelayanan di masyarakat kelurahan Malalayang 2 dikarenakan pustakawan yang kurang dan jumlah koleksi serta fasilitas tidak memadai. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dimana metode penelitian ini dapat dimulai dengan pengumpulan informasi-informasi situasi sewajarnya, yang dapat dirumuskan oleh akal sehat manusia. Adapun focus dalam penelitian ini adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas. Dari hasil penelitian sudah terbukti 10 orang yang dijadikan informan menyatakan bahwa petugas layanan perpustakaan keliling masih kurang, kualitas layanan yang belum maksimal, responsivitas perlu ditingkatkan lagi agar informasi pengguna bisa terpenuhi, fasilitas yang disediakan petugas perpustakaan keliling masih terbatas, serta kinerja pustakawan layanan perpustakaan keliling selalu berorientasi pada kebutuhan pengguna. dari kesimpulan dan saran perlu adanya penambahan petugas layanan perpustakaan keliling, perlu penambahan koleksi, perlu memperhatikan jadwal yang di tetapkan, perlu adanya penambahan fasilitas, dan perlu adanya perhatian pustakawan terhadap penyediaan tempat duduk dan meja baca untuk kenyamanan pengguna.</p>

1	2	3
3	<p>Venandri Putri Setyanti (2017)</p> <p>Analisis Kinerja Pustakawan Di Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan.</p> <p><i>Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol 6 No.2.</i></p>	<p>Pustakawan dalam sebuah perpustakaan tentu saja harus memiliki kompetensi dasar yang baik karena mereka akan menjadi seorang agen informasi yang bertugas memberikan referensi informasi yang akurat dan tepat untuk pemustaka ataupun orang-orang yang membutuhkan informasi di perpustakaan. Jika kinerja pustakawan sudah baik maka perpustakaan tersebut akan banyak pengunjung dan banyak yang memanfaatkannya. Pustakawan juga harus bekerja sesuai dengan standar kompetensi pustakawan yang ada agar kinerja yang dilakukan dapat maksimal dan memang sesuai dengan apa yang di anjurkan oleh standar kompetensi pustakawan yang ada. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif, dan pendekatan studi kasus. Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan kriteria, yaitu petugas perpustakaan yang sudah berstatus pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Sedangkan Kepala Perpustakaan di Perpustakaan Daerah KabupatenJepara sebagai triangulasi sumber.Hasil dari penelitian ini yaitu Kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara sudah sesuai dengan Standar Kompetensi Pustakawan menurut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tetapi ada tetapi ada tiga elemen pertanyaan yang tidak dilakukan oleh pustakawan terampil tetapi dilakukan oleh pustakawan ahli yaitu membuat literatur sekunder, membuat karya tulis ilmiah, dan melakukan kajian dibidang perpustakaan. Sedangkan untuk kemampuan konseptual dan kemampuan hubungan interpersonal pustakawan juga sudah baik walaupun ada satu pustakawan dalam kemampuan konseptual yang tidak mengetahui tentang literasi informasi dan literatur sekunder.</p>

1	2	3
4	<p>Maria Ulfah (2019)</p> <p>Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Barito Kuala</p> <p><i>Jurnal Ilmu Administrasi Publik</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kinerja pustakawan dalam pemberian layanan Perpustakaan umum Kabupaten Barito Kuala sudah baik dilihat dari sumber daya perpustakaan, infrastruktur, jumlah koleksi buku, jumlah komputer yang ada dipergustakaan, area pemustaka, tempat duduk, jam buka untuk pemustaka, dan dilihat dari pengguna seperti peminjaman koleksi, kunjungan pemustaka dan jumlah anggota pemustaka. Yang menjadi hambatan dalam kinerja pustakawan yaitu kurangnya sumber daya manusia, kurangnya pemustaka Yang Mematuhi tata tertib Perpustakaan, Kurangnya kecepatan (Layanan Internet). Upaya mengatasi hambatan yaitu Pengadaan Sumber Daya Manusia, Menjaga tata tertib yang sudah dibuat oleh Perpustakaan, menambahkan kapasitas pada layanan internet.</p>
5	<p>Yusrawati (2016)</p> <p>Evaluasi Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui standar PAK dan ISO 11620-1998</p> <p><i>LIBRIA: Volume 8, Nomor 1: Juni 2016</i></p>	<p>Evaluasi kinerja pustakawan dalam organisasi perpustakaan ditentukan oleh keberhasilan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dalam menghasilkan kerja. Kenyataan terlihat bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan, saat ini perlu ada peningkatan kompetensi sumber daya pustakawan untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, agar tingkat kesenjangan dalam menjalankan tugas dapat diatasi dengan mempertimbangkan aspek kompetensi yang dimiliki pustakawan dalam meningkatkan kinerjanya.</p>
6	<p>Ummul Khaerah (2020)</p> <p>Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pertama, Kemampuan sosial pustakawan dalam pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar dapat dilakukan dengan cara memahami dan membangun komunikasi dengan pemustaka untuk mengangkat citra perpustakaan, memahami karakter pemustaka agar dapat memberikan layanan yang terbaik, layanan prima atau layanan berkualitas,</p>

1	2	3
	JUPITER Volume XVII No.1 Juni 2020	<p>dan pustakawan memiliki sikap atau tingkah laku yang baik, sopan, dan bisa juga kritis tentunya untuk kepuasan pemustaka. Kedua, usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten dilakukan dengan cara meningkatkan profesionalisme pustakawan, mampu mencari dan menemukan informasi untuk pemustaka dengan cepat, menerapkan pelayanan yang baik, mampu melayani dengan berbasis 3S (Senyum, Salam, Sapa) termasuk ramah dan memiliki ruangan/perpustakaan yang nyaman, dan mampu menerapkan layanan prima atau layanan berkualitas (terpadu) di perpustakaan. Implikasi penelitian ini adalah pustakawan hendaknya dapat menyapa dan memberikan senyuman kepada pemustaka ketika mereka mengunjungi perpustakaan. Senyuman dan sapaan pustakawan membuat pemustaka merasa disambut dengan baik, perlu penambahan staf yang berlatarbelakang ilmu perpustakaan, dan perlu adanya inisiatif pustakawan untuk meneliti kebutuhan pemustaka agar dapat memberikan layanan yang terbaik.</p>
7	Eckersley, Peter; Ferry, Laurence; Zakaria, Zamzulaila (2014)	<p>Reformasi ini, yang dikelompokkan di bawah judul umum manajemen publik baru (NPM), terutama ditujukan untuk memotong biaya dan melakukan 'lebih banyak untuk lebih sedikit' melalui manajemen yang lebih baik, transparansi, pilihan pengguna, dapat diperebutkan dan keterlibatan yang lebih besar dari sektor swasta dalam memberikan barang dan jasa publik (Hood, 1991, 1995). Selama beberapa dekade sekarang, berbagai inisiatif Pemerintah Inggris telah berupaya menggunakan prinsip NPM untuk membentuk praktik sektor publik. Memang, NPM telah berkembang dari menjadi seperangkat gagasan tentang bagaimana</p>

1	2	3
		<p>layanan publik harus dikelola dan disampaikan menjadi kenyataan praktis di sebagian besar negara Barat. Prinsip-prinsip ini adalah dasar dari reformasi sektor publik seperti privatisasi, kemitraan swasta publik dan inisiatif keuangan swasta, yang semuanya dilakukan atas nama efisiensi yang lebih besar, nilai uang dan akuntabilitas (Broadbent dan Guthrie, 2008; Broadbent dan Laughlin, 2003; Hood, 1991, 1995; Letza dan Smallman, 2001; Ogden, 1995; Shaoul, 1997). Sementara literatur yang masih ada mendukung upaya sektor publik untuk mempromosikan nilai uang, efisiensi dan meningkatkan praktik akuntabilitas (Broadbent dan Guthrie, 1992), itu kurang konklusif tentang apakah mereka benar-benar berhasil (Broadbent et al., 2003; Lapsley, 1999, 2009; Mayston, 1999; Shaoul, 1997). Dengan kata lain, kritik NPM tidak membantah bahwa reformasi telah terjadi, atau bahwa mereka memiliki tujuan yang bermanfaat. Sebaliknya, mereka fokus pada isu-isu seperti sejauh mana mereka telah meningkatkan penyampaian kebijakan (lihat misalnya Rhodes, 1997), kontradiksi mereka yang melekat (Talbot, 2003; Rathgeb-Smith, 2003) atau kompleksitas dan sifat problematis untuk memasuki jangka panjang. kontrak berjangka dengan pemasok (Broadbent et al., 2003; Demirag dan Khadaroo, 2008; Bahasa Inggris dan Baxter, 2010; Froud, 2003). Dengan demikian, kita dapat menyimpulkan bahwa salah satu tantangan penting NPM adalah menyeimbangkan peningkatan efisiensi sektor publik.</p>
8	<p>Melinda Sari (2019)</p> <p>Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawab Dan Pegawai Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Tidore</p> <p><i>Acta Diurna Komunikasi, Vol.1 No. 3.</i></p>	<p>Kualitas dari pemimpin seringkali dianggap sebagai faktor penting dalam keberhasilan atau gagalnya sebuah organisasi. pemimpin memegang peran penting dalam mengimplementasikan strategi organisasi. Hal ini membawa dampak bahwa setiap pemimpin berkewajiban dalam melakukan pembinaan yang sungguh-sungguh terhadap bawahannya sehingga dapat menimbulkan kepuasan dan komitmen organisasi dalam bekerja yang</p>

1	2	3
		<p>dapat meningkatkan kinerja yang baik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dengan jumlah informan ada 8 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pustakawan dan pegawai sangat berperan penting, seperti fokus penelitian yaitu : 1. Daya mempengaruhi : daya mempengaruhi pemimpin dengan memperlihatkan sikap disiplin yang selalu dilakukan setiap hari akhirnya menimbulkan simpati oleh bawahannya, sehingga pegawai yang bekerja diperustakaan sudah mulai terpengaruh dengan sikap disiplin pemimpin, sikap disiplin merupakan poin utama untuk meningkatkan kinerja, 2. Mencari solusi : pemimpin selalu mencari solusi untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada, dan 3. Bijaksana : pemimpin selalu bersikap bijaksana, baik itu dalam pengambilan keputusan maupun pembagian kerja.</p>
9	Coste, Andreea-Ioana; Tudor, Adriana Tiron (2013)	<p>Aubert dan Bordeau, 2012). Bourne dan Wilcox (1998) mengemukakan bahwa setiap indikator kinerja harus memiliki definisi untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman di antara orang yang berbeda. Thomas (2006, hal. 10) mendefinisikan manajemen kinerja sebagai generasi reguler, pengumpulan, analisis, pelaporan, dan pemanfaatan berbagai data yang terkait dengan operasi organisasi publik dan program publik, termasuk data input, output, dan hasil. Juga, pengukuran kinerja didefinisikan sebagai proses tindakan kuantifikasi, di mana pengukuran adalah proses kuantifikasi dan tindakan yang mengarah pada kinerja (Neely, 2005). Baru-baru ini, Dewan Standar Sektor Publik Internasional (IPSASB, 2008, hal.9) memberikan definisi pengukuran kinerja. Menurut IPSASB, istilah "pengukuran kinerja" - digunakan untuk menunjukkan cara entitas sektor publik menetapkan tujuan finansial dan non-finansial, mengukur kinerja,</p>

1	2	3
		<p>dan melaporkan dari data yang dihasilkan. Masalah untuk memilih indikator untuk mengukur kinerja dalam layanan sektor publik adalah kesulitannya menentukan target kinerja. Masalah ini khusus untuk organisasi publik karena di sektor swasta imperatif laba dan nilai memungkinkan mereka untuk menetapkan target lebih mudah, di sektor publik ini lebih sulit untuk didefinisikan. (Van Thiel dan Leeuw, 2002; Propper dan Wilson, 2003). Fountain (2001) memperingatkan bahwa penerapan teknik sektor swasta, seperti indikator kinerja, tidak dapat menggantikan, seringkali bahkan dapat mengaburkan hasil politis atau demokratis dari penyediaan layanan publik. Informasi pengukuran kinerja membantu meningkatkan aspek ini, tetapi tidak selalu digunakan dengan benar sebagai alat untuk meningkatkan kinerja dan kemudian mengalahkan tujuan pengembangan ukuran kinerja (Lye, 2004). Manajer sektor publik dapat belajar bagaimana mengelola situasi menggunakan informasi yang terkandung dalam ukuran kinerja dan informasi ini dapat digunakan sebagai alat yang efektif.</p>
10	<p>Berlianus Again (2019)</p> <p>Analisis Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah</p> <p><i>e-Jurnal Katalogis, Volume I Nomor 1, Januari 2013 hlm 75-84</i></p>	<p>Hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa, persepsi pemustaka terhadap pelayanan yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dari ke 5 (lima) indikator yang digunakan untuk menilai pelayanan perpustakaan, indikator Tangibles dan Reliability masih perlu dilakukan peningkatan dan pembenahan. Sedangkan untuk ke tiga indikator lainnya yaitu Responsivines, Assurance dan emphaty dari hasil penelitian, dapat diketgorikan baik.</p>

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2022

2.4. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan generalisasi berbagai macam gejala-gejala tertentu yang berkaitan satu sama lain sehingga data yang dipakai untuk mendeskripsikan sesuatu sebagai gejala yang sama. Untuk menghilangkan dan menghindari dari kesalahan pemahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. **Administrasi Publik** adalah kerjasama antara 2 (dua) orang atau lebih pada organisasi publik untuk mencapai tujuan bersama.
2. **Organisasi Publik** adalah organisasi pemerintah sebagai tempat dan proses penyelenggaraan pemerintahan.
3. **Kinerja** adalah suatu hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai oleh pekerja dalam bidang pekerjaannya, menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu dan di evaluasi oleh orang-orang tertentu. Indikator kinerja pustakawan terdiri dari :
 - a. *Kualitas kerja* adalah menyangkut mutu sumber daya manusia yang berhubungan dengan kemampuan, yaitu kemampuan fisik dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan.
 - b. *Ketepatan waktu* adalah penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang singkat dengan efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang dicapai petugas pelayanan.
 - c. *Inisiatif* merupakan keinginan atau dorongan dari karyawan untuk melaksanakan suatu pekerjaan tanpa di perintah atau disuruh oleh pimpinan.
 - d. *Kapabilitas* adalah kekuatan dalam hal kemampuan yang membuatnya relative unggul di dibandingkan dengan orang – orang lain dalam melakukan tugas atau kegiatan tertentu.
 - e. *Komunikasi* merupakan adanya interaksi antara petugas pelayanan dengan pengunjung pustaka terjadinya interaksi sehingga terjadi pemahaman atas pesan yang disampaikan.

4. **Kualitas Pelayanan** adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa.
5. **Pengukuran Kinerja** merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.
6. **Pustakawan** adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya.
7. **Pemustaka** adalah pengguna Perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan Perpustakaan.
8. **Pelayanan publik atau pelayanan umum** dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan di daerah.

2.5. Operasional Variabel

Adapun operasional variabel dalam penelitian mengenai Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
<p><i>Menurut Sedarmayanti (2014:198) bahwa Kinerja adalah suatu hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai oleh pekerja dalam bidang pekerjaannya, menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu dan di evaluasi oleh orang-orang tertentu.</i></p>	<p>Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau</p>	<p>1. <i>Kualitas Kerja</i></p> <p>2. <i>Ketepatan Waktu</i></p> <p>3. <i>Inisiatif</i></p> <p>4. <i>Kapabilitas</i></p> <p>5. <i>Komunikasi</i></p>	<p>1. Memberikan pelayanan sesuai standar kerja dengan prosedur pelayanan.</p> <p>2. Kreatifitas kerja mengenai kejelasan pengurusan peminjaman</p> <p>1. Target Kerja pustakawan dalam membantu mencari bahan bacaan.</p> <p>2. Pencapaian hasil kerja yang tepat.</p> <p>1. Inovasi kerja pustakawan yang mengenai perpustakaan</p> <p>2. Tanggung jawab petugas terhadap layanan perpustakaan</p> <p>1. Kemampuan Kerja Pustakawan</p> <p>2. Kompetensi dan Keterampilan yang dimiliki Pustakawan dalam memberikan pelayanan</p> <p>1. Penyampaian informasi kepada pengunjung pustaka</p> <p>2. Sarana fasilitas petunjuk yang disediakan</p>

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2022

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe/ Jenis Penelitian

Penelitian ini diarahkan dengan pendekatan *Kualitatif*. Creswell (2013: 5) mendefinisikan metode kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy (2013:4) mendefinisikan metode *kualitatif* sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Maka penelitian ini nantinya akan menjelaskan fenomena yang terjadi dilapangan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.

Selanjutnya pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini *deskripsi analitis* yaitu untuk mendapatkan data yang obyektif, valid, reliabel, dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi. Adapun tujuan dari penelitian *deskriptif kualitatif* adalah untuk menggambarkan atau mendiskripsikan secara

sistematis, faktual, serta akurat mengenai fakta-fakta, sifat, dan hubungan antara fenomena-fenomena dari objek yang sedang diteliti.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian selanjutnya adalah tempat dimana peneliti melakukan dan mendapatkan sumber-sumber dan data penelitian yang utama Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau dalam kinerja Pustakawan agar terlihatnya kualitas pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing untuk menunjang terselenggaranya *new public service*.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari para informan dan responden. Informan yang dimaksud adalah orang-orang yang dianggap mengetahui benar suatu fenomena yang menjadi objek penelitian, sehingga dapat membantu penulis dalam menggali informasi yang diperlukan. Penulis juga mengamati kejadian atau peristiwa (yang merupakan data) yang terjadi selama dalam proses penelitian ditambah dengan dokumen-dokumen dan catatan yang terkait dengan masalah yang diteliti. Dokumen tersebut tidak lain adalah sumber data yang berwujud data arsip, laporan, dan peraturan-peraturan tertentu serta gambar atau foto yang dapat mendukung peneliti memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun sumber data tersebut antara lain:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari respon. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan cara hasil pertemuan *face to face* (tatap muka).

2. Data sekunder adalah merupakan data yang didapat dari berbagai sumber di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau berupa dokumen, jurnal, catatan buku arsip, Keberadaan dan jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, hal ini yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

3.4 Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan informan untuk saling melengkapi informasi. Informan peneliti adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian (Bungin, 2010:76).

Maka dalam penelitian Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau yang diikuti sertakan peneliti terdiri dari :

Tabel 3.1 : Jumlah Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
Informan Kunci		
1.	1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau	1
	2. Kepala Bidang Perpustakaan	1
	3. Fungsional Pustakawan	2
Informan		
2.	1. Pemustaka Pelajar	2
	2. Pemustaka Mahasiswa	2
	3. Pemustaka Umum	2
	4. Yang Punya Anggota Perpustakaan	2
Jumlah		12

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2022

3.5 Teknik Pengambilan Informan

Adapun teknik Penentuan informan dilakukan dengan metode *simple random sampling*, yakni proses penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya dengan menentukan jumlahnya secara pasti dengan menggali informasi terkait topik penelitian yang diperlukan. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan diatas. Dapat kita lihat sebuah persyaratan dalam menentukan informan, agar didapatnya informan yang tepat dalam di dalam penelitian ini sehingga penelitian ini menjadi kredibel karena informan yang tepat.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2011:14) pengumpul data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan pada setting alamiah dengan sumber data primer dan dengan cara dokumentasi dan wawancara. Langkah penelitian dalam pengumpulan data (Bungin, 2011:15) yaitu:

1. Mendatangi lokasi penelitian (*getting in*) dengan segala macam persyaratan yang sudah dipenuhi dan memperoleh penerimaan dari orang-orang atau infoman akan didekati.
2. Kondisi saat berada di lokasi penelitian (*getting along*) berusaha melakukan hubungan langsung secara pribadi yang akrab dengan subjek penelitian.
3. Mengumpulkan data (*logging data*) dengan teknik sebagai berikut: a) wawancara; b) observasi; c) dokumentasi.

Sedangkan ditinjau dari dari cara pengambilan data, pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara:

1. Wawancara (interview), merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak berstruktur, dan individual. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara dimana pewawancara dapat dengan leluasa memberikan pertanyaan dari berbagai segi dan arah untuk mendapat informasi secara lengkap dan mendalam. Wawancara tidak berstruktur sangat memadai dalam penelitian kualitatif. Adapun pertanyaan yang diberikan pada wawancara ini adalah mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau;
2. Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, yaitu dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan akan objek yang akan diteliti.
3. Dokumentasi berupa Video dan Foto hasil observasi peneliti dengan lokasi penelitian dan informan peneliti.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data dijalankan dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu mencocokkan data antara wawancara, observasi dengan bukti dokumen atau pendapat lain teknik dimana pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut atau lebih jelasnya dalam teknik triangulasi ini paling

banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain (Moleong, 2010;147).

Teknik *Triangulasi* ini dapat dilakukan dengan empat cara yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan dan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat biasa, orang-orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang-orang berada dan pegawai pemerintahan.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

Kaitannya dengan penelitian ini, adanya keabsahan data dari pengamatan (observasi) dengan hasil wawancara dan isi suatu dokumennya yang berkaitan sehingga dengan langkah tersebut penyusunan data yang dilakukan dapat diupayakan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian, Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke Tahun 2022/2023																			
		Juli				Desember				Januari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X																		
2	Seminar UP		X	X	X	X															
3	Riset			X	X	X	X														
4	Penelitian Lapangan				X	X	X	X	X												
5	Pengolahan dan Analisis Data					X	X	X	X	X	X										
6	Konsultasi dan Bimbingan Tesis								X	X	X	X	X	X							
7	Ujian Tesis													X	X	X	X	X			
8	Revisi dan Pengesahan Tesis																	X			
9	Pengadaan dan Penyerahan Tesis																	X			

Catatan : Jadwal diatas sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan proses penelitian

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Perpustakaan Soeman HS diresmikan pada tanggal 24 Juni 2008 oleh Gubernur Riau Bapak HM. 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 Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1989 tentang Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Perpustakaan Wilayah berubah menjadi Perpustakaan Daerah. Pada 1997 Perpustakaan Daerah diubah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi dengan Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 1997 tentang Perpustakaan Nasional. Dan akhirnya pada tahun 2008 Perpustakaan Daerah berubah menjadi Perpustakaan Soeman HS.

Pada masa Gubernur Riau Bapak HM. Rusli Zainal sangat memperhatikan dunia pendidikan dan terkesan dengan perpustakaan yang ada di Eropa dan negara-negara maju lainnya yang perpustakaannya sangat megah, nyaman dan berada di pusat pemerintahan dan mudah diakses masyarakat luas dan memberikan juga inspirasi mendirikan perpustakaan terpadu dan modern sebagai pusat informasi guna meningkatkan minat baca yang terwujud menjadi Perpustakaan Soeman HS yang ada saat ini.

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

Sedangkan sejarah perkembangan Kantor Arsip pada tahun 1992 dibentuk Subbagian Arsip dan Ekspedisi yang merupakan bagian dari Biro Umum Sekretariat Wilayah Daerah Pemerintah Daerah Provinsi Riau, dan tahun 1996 dikembangkan menjadi Kantor Arsip Daerah Provinsi Riau, yang berkantor di jalan Cut Nyak Dien No. 3 Pekanbaru.

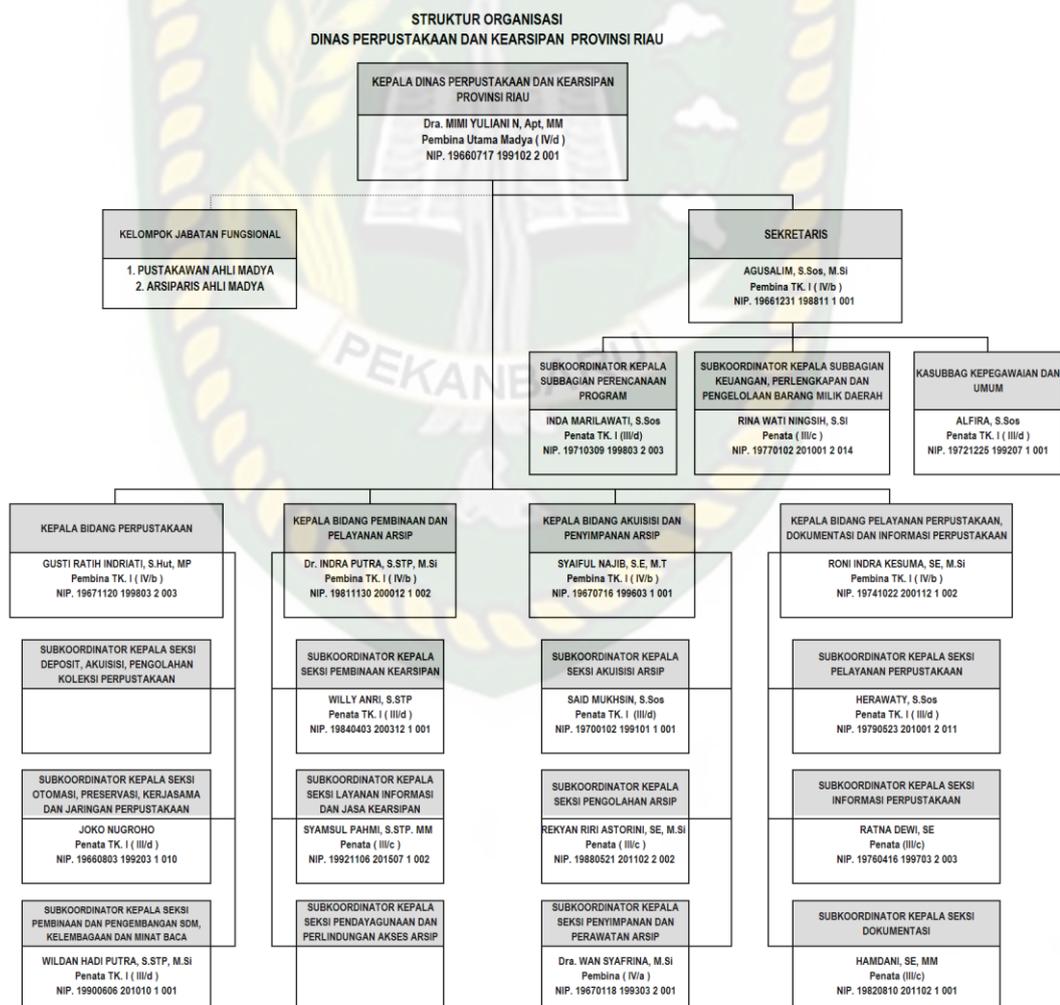
Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 28 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau, terjadi penyatuan urusan perpustakaan dan urusan kearsipan menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau sebagai amanat dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 berubah menjadi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau. Dan dirubah lagi menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau melalui Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Riau, dan yang terakhir ditetapkan dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, dan Peraturan Gubernur Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan

Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Yang mempunyai urusan Pemerintahan Wajib Non Pelayanan Dasar, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

4.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, terdiri atas:

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
2. Sekretariat, terdiri atas:
 - a. Subbagian Perencanaan Program;
 - b. Subbagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah;
dan
 - c. Subbagian Kepegawaian dan Umum.
3. Bidang Perpustakaan, terdiri atas:
 - a. Seksi Deposit, Akuisisi, Pengolahan Koleksi Perpustakaan;
 - b. Seksi Otomasi, Preservasi, Kerjasama dan Jaringan Perpustakaan; dan
 - c. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kelembagaan dan Minat Baca.
4. Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip, terdiri atas:
 - a. Seksi Pembinaan Kearsipan;
 - b. Seksi Layanan Informasi dan Jasa Kearsipan; dan
 - c. Seksi Pendaaygunaan dan Perlindungan Akses Arsip.
5. Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip, terdiri atas:
 - a. Seksi Akuisisi Arsip;
 - b. Seksi Pengolahan Arsip; dan
 - c. Seksi Penyimpanan dan Perawatan Arsip.
6. Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan, terdiri atas:

- a. Seksi Pelayanan Perpustakaan
- b. Seksi Informasi Perpustakaan, dan
- c. Seksi Dokumentasi.

7. Kelompok Jabatan Fungsional (Perpustakawan dan Arsiparis)

4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi

Tugas pokok dan fungsi serta tata kerja organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau diatur dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2017, dengan ketentuan dapat diuraikan dalam table 4.1 tersebut dibawah ini :

Tabel 4.1
Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Bidang Pelayanan sebagaimana dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2017

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
1	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau	Membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah pada Bidang Perpustakaan dan Kearsipan.	Perumusan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terklait dengan tugas dan fungsi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
2	Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Pelayanan.	Melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi Pelayanan Peprustakaan, Seksi Informasi Perpustakaan dan Seksi Dokumentasi.	a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada bidang pelayanan perpustakaan, dokumentasi dan informasi pelayanan. b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi,

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
			<p>fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Pelayanan Perpustakaan, Informasi Pelayanan dan Dokumentasi.</p> <p>c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.</p> <p>d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.</p>
3	Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan	<p>a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada seksi Pelayanan Perpustakaan</p> <p>b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingk. seksi Pelayanan.</p> <p>c. Melakukan penyusunan bahan rumusan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan perpustakaan.</p> <p>d. Melakukan pelayanan informasi perpustakaan, layanan bahan perpustakaan umum tercetak, registrasi anggota, bilik melayu, bilik sastra.</p> <p>e. Melakukan pelayanan</p>	

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
		peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan. f. Melakukan promosi layanan perpustakaan. g. Melakukan layanan rujukan bahan perpustakaan, bimbingan, ekstensi dan perpustakaan keliling, antar perpustakaan dan pojok baca. h. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada seksi pelayanan perpustakaan. i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.	

Sumber : Pergub Nomor 85 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

Dari tabel di atas jelas kita lihat tugas pokok dan fungsi Kepala Seksi Pelayanan untuk memberikan pelayanan informasi perpustakaan, layanan bahan perpustakaan umum tercetak, registrasi anggota, bilik melayu, bilik sastra, pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan, layanan rujukan bahan perpustakaan, bimbingan perpustakaan, ekstensi atau perpustakaan keliling, antar perpustakaan dan pojok baca.

4.4 Sumber Daya Organisasi

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 sumberdaya yang dimilikinya

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana tersebut diatas, 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 table berikut ini :

Tabel 4.2

Jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau menurut jabatan keadaan tahun 2021

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	-	46 orang	
	- Arsiparis	-	23 orang	
	- Pelaksana/Jabatan Fungsional Umum	-	21 Orang	
III	PTT (Kontrak)	-	85 Orang	
	Jumlah		182 orang	

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 4.3
Jumlah Sumber Daya Manusia Menurut Tingkat Pendidikan Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Tahun 2021

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

Sumber : Data Kepegawaian Dipersip Provinsi Riau

Dari table diatas dapat dilihat bahwa jumlah ASN Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riausebanyak 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 4.4 :
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	
7.	Mobil Sadar Arsip	1	

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

Tabel 4.5
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
12	Telp/Fax	4 saluran	2 saluran	Kurang 2
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
17	Kendaraan bermotor roda 4 untuk pusling	4 buah	1 buah	Kurang 3
18	Foto Copy	1 buah	1 buah	Rusak

Sumber : Data Dipersip Prov Riau

Dari Tabel 4.5 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.

Strategi dan arah kebijakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Povinsi Riau dalam mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.6 :
Strategi dan Arah Kebijakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Povinsi Riau

Tujuan	Sasaran	Stategi	Arah Kebijakan
Meningkatnya mutu layanan perpustakaan	Meningkatnya Aksesibilitas dan Mutu Layanan Perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan 2. Peningkatan pengelolaan kualitas dan kuantitas koleksi Perpustakaan 3. Meningkatkan standar mutu Perpustakaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembanganmanaje men mutu danproduk-produk pelayanan perpustakaan 2. Peningkatan kualitasdan keberagamankoleksi Perpustakaan
Meningkatnya Kualitas Layanan Kearsipan	Meningkatnya Tata Kelola Kearsipan	<ol style="list-style-type: none"> 4. Promosi perpustakaan dan gemar membaca melalui media cetak, media elektronik 5. Peningkatan standar Kompetensi dan Sertifikasi SDM 6. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai 7. Pengembangan kompetensi SDM Perpustakaan dan Kearsipan 8. Rekrutmen pustakawan, Arsiparis dan tenaga Teknis melalui pendidikan formal 9. Sosialisasi dan promosi kepada Institusi/Lembaga Pemerintah dan Non Pemerintah maupun Perseorangan 10. Peningkatan jumlah pengunjung arsip melalui penerapan sistem manajemen mutu, pengembangan sistem informasi dan jaringan arsip 11. Peningkatan sarana dan prasarana arsip sesuai dengan standar dan kemajuan TIK 12. Pengembangan 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Penyelenggaraan dan pengolahan Perpustakaansebagai sumber belajar masyarakat 4. Peningkatan informasi Gemar Membaca dan pemamfaatan Perpustakaan dan Kearsipan 5. Pengembangan Kompetensi dan Profesionalitas Fungsional dan tenaga teknis 6. Pembangunan sarana dan prasarana Perpustakaan dan Kearsipan 7. Penempatan tenaga Perpustakaan dan Kearsipan sesuai dengan kompetensi 8. Peningkatan kualitas SDM Perpustakaan dan Kearsipan 9. Publikasi Sistem Informasi Perpustakaan dan Kearsipan

		<p>profesionalisme dan tenaga</p> <p>kompetensi tenaga</p> <p>Fungsional Arsiparis</p> <p>13. Pengembangan profesionalisme tenaga</p> <p>14. Pengembangan profesionalisme tenaga</p> <p>15. Mengembangkan profesionalisme dan</p> <p>kompetensi Arsiparis</p> <p>16. Peningkatan koleksi arsip</p> <p>17. Peningkatan pengelolaan koleksi arsip dengan memanfaatkan TIK</p> <p>18. Peningkatan pelestarian koleksi arsip dengan memanfaatkan TIK</p> <p>19. Peningkatan pentingnya Nilai Guna/Standar arsip bagi Instansi Pemerintah, BUMD, Swata, Masyarakat/Perseorangan</p> <p>20. Peningkatan pentingnya Nilai Guna Arsip melalui sosialisasi sadar arsip kepada Instansi Pemerintah, BUMD, Swasta, Masyarakat/Perseorangan</p> <p>21. Peningkatan pentingnya Nilai Guna Arsip melalui kegiatan publikasi dan promosi kepada Instansi Pemerintah, BUMD, Swasta, Masyarakat/Perseorangan</p> <p>22. Peningkatan kerjasama dan peran serta Instansi Pemerintah, BUMD, Swasta, Masyarakat/Perseorangan melalui kegiatan kerjasama koleksi arsip, kerjasama pengolahan koleksii arsip dan kerjasama layanan arsip</p> <p>23. Pembentukan organisasi profesi arsiparis di tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota</p>	<p>10. Pengembangan masyarakat pengguna arsip</p> <p>11. Pengembangan sarana dan prasarana arsip sesuai dengan standar dan kemajuan TIK</p> <p>12. Penempatan tenaga Fungsional Arsiparis sesuai kompetensi</p> <p>13. Penempatan tenaga pengelola arsip sesuai tupoksinya</p> <p>14. Penempatan tenaga struktural sesuai dengan tupoksinya</p> <p>15. Pemberian penghargaan kepada arsiparis yang berprestasi</p> <p>16. Pengembangan koleksi arsip</p> <p>17. Memberikan layanan kepada pengguna/pemakai</p> <p>18. Memberikan lynan kepada pengguna/pemakai</p> <p>19. Memberikan layanan kepada Pengguna/Pemakai</p> <p>20. Pengembangan budaya sadar arsip</p> <p>21. Pengembangan budaya sadar arsip</p> <p>22. Pengembangan mitra kerja baik ke dalam negeri maupun ke luar negeri</p> <p>23. Pengembangan organisasi profesi arsiparis</p> <p>24. Pengembangan gerakan sadar arsip</p> <p>25. Revitalisasi status dan organisasi</p> <p>26. Pengembangan penelitian dan pengembangan kearsipan</p>
--	--	--	--

		24. Pembentukan gerakan pemasyarakatan sadar arsip di tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota	27. Terwujudnya penyusunan arsip sesuai NSPK)
		25. Peningkatan dan pengembangan struktur organisasi dan tata kerja kearsipan	28. Terwujudnya tertib administrasi kearsipan

Sumber : Data Renstra Dipersip

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

Tabel 4.7

Rencana program kegiatan yang mendukung pelayanan Perpustakaan

Bidang Urusan Pemerintah dan Program Prioritas Pembangunan	Indikator Kinerja Program	Kondisi	2021	
			Target	Rp. (juta)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BELANJA TIDAK LANGSUNG			100	20,588,166,435
BELANJA LANGSUNG				6,194
Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	Persentase layanan administrasi perkantoran yang baik		100%	4,227
Penyediaan Jasa Surat Menyurat	jumlah surat yang dikirim	12 bulan	12 bulan	8
Penyediaan 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 Pekantoran	Jumlah tenaga Jasa Administrasi Pekantoran	-	-	-
Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	Persentase kecukupan sarana dan prasarana kerja aparatur yang sesuai dengan standar kerja		100%	519
Pengadaan Meubeuler	Jumlah Meubeuler Kantor yang diadakan	-	12 bulan	-
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	-	-	-
Program Peningkatan Disiplin Aparatur	Persentase meningkatnya kualitas dan disiplin aparatur		100%	9

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
Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	Persentase meningkatnya kualitas sumberdaya aparatur sipil negara		100%	145
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 Monev 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	-	-	-
Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	Persentase ketepatan penyampaian laporan		100%	-
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)	-	-	-
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	-	-	-

Program penyediaan infrastruktur TI dan SI perpustakaan				-
Pengembangan Pelayanan Multimedia dan Digital	Rentang waktu Pengembangan Pelayanan Multimedia dan Digital		-	-
Program pelestarian dan penyelamatan literatur kebudayaan Riau				-
Penelusuran, penyelamatan Arsip dan Naskah peninggalan Prov. Riau ke Negara lain	Rentang Waktu Penelusuran, penyelamatan Arsip dan Naskah peninggalan Prov. Riau		-	-
Program Pengembangan Perpustakaan	Jumlah kunjungan ke perpustakaan		80	713
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-Provinsi 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 Se- Sumatera	Jumlah Digitalisasi bahan Perpustakaan Centre of Exellent budaya lokal se-Sumatra		1 Provinsi	100
pelayanan budaya lokal (Centre of Excellence) Se Sumatra	Jumlah Koleksi budaya lokal (Centre of Excellence) Se Sumatra	-	-	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	400000 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	-	-	-
Program Pembinaan Perpustakaan	Jumlah perpustakaan yang dibina		100 Unit	-
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			
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			
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
KEARSIPAN				
Program penyelamatan dan pelestarian dokumen/arsip daerah	Jumlah koleksi arsip yang dilestarikan dan terdokumentasi		30 berkas	75
Penyusutan Arsip di LKD Provinsi Riau	Persetujuan Rekomendasi ANRI		0	-
Pembuatan Diorama Kearsipan	Jumlah Koleksi Diorama Kearsipan Pada LKD Provinsi Riau			-
Akuisisi 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	
Program peningkatan kualitas pelayanan informasi	Persentase peningkatan kualitas pelayanan informasi		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			
Program penyusunan dan pembinaan dokumentasi	Persentase penyusunan dan pembinaan dokumentasi		100	50
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
Pembuatan Dokumeter Perpustakaan dan Kearsipan Pro. Riau	Jumlah Dokumeter 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

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

BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil penelitian yang menganalisis tentang kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau serta menganalisis faktor-faktor yang menghambat dalam kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau.

Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang dianggap mengerti dan menguasai masalah-masalah yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, Kepala Bidang Perpustakaan, Fungsional Pustakawan, dan Para Pemustaka Pelajar, Mahasiswa dan Umum yang keseluruhannya berjumlah 12 (dua belas) orang.

Adapun karakteristik dari informan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

a. Umur Informan

Tingkat umur sangat menentukan kemampuan berfikir seseorang dan juga menentukan pengalaman kerja seseorang dalam menentukan hal apa yang semestinya dilakukan dalam hidupnya, semakin dewasa seseorang maka pikiran dan tindakannya cenderung pula dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau terlihat bahwa berdasarkan tingkat umur responden bervariasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.1 : Jumlah Informan Penelitian tentang Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau berdasarkan Tingkat Umur.

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	15-25 tahun	6	50 %
2.	26-35 tahun	2	17 %
3.	36-45 tahun	3	25 %
4.	Diatas 45 tahun	1	8 %
Jumlah		12	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Desember 2022

Dari tabel 5.1 tersebut diatas dapat dilihat bahwa, informan yang jumlah usia paling banyak adalah yang berumur 15-25 tahun yaitu sebanyak 6 orang atau 50%, kemudian yang berumur 26-35 tahun sebanyak 2 orang atau 17%, yang berumur 36-45 tahun sebanyak 3 orang atau 25%, sedangkan untuk yang berumur diatas 45 tahun sebanyak 1 orang atau 8%.

b. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jumlah responden penelitian berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.2 : Jumlah Informan Penelitian tentang Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	Laki - laki	5	58%
2.	Perempuan	7	42 %
Jumlah		12	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Desember 2022

Dari tabel 5.2 tersebut diatas dapat diketahui bahwa, sebagian besar informan penelitian adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 7 orang atau 58%, sedangkan informan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 5 orang atau 42 %.

c. Tingkat Pendidikan

Melalui pendidikan yang dilakukan secara sadar dan berencana serta berkesinambungan akan membentuk serta mengembangkan kepribadian dan kemampuan seseorang. Pendidikan dimiliki seseorang cenderung mempengaruhi kepribadian, kemampuan, wawasan dan pola pikir seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula keahlian, daya pikir dan wawasan yang dimilikinya.

Adapun identitas informan penelitian yang digunakan tersebut berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki adalah seperti yang tersaji pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.3 : Jumlah Informan Penelitian tentang Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau berdasarkan Tingkat Pendidikan.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Lulusan SLTP	2	16%
2.	Lulusan SLTA	4	33%
3.	Lulusan Diploma (D3)	1	10 %
4.	Lulusan Sarjana (S1)	3	25 %
5.	Lulusan Magister (S2)	2	16 %
Jumlah		12	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Desember 2022

Dari tabel 5.3 tersebut diatas dapat dilihat bahwa, informan sebagian besar tingkat pendidikannya adalah tingkat SLTA sebanyak 4 orang atau 33% dari 12 informan, kemudian Sarjana (S1) sebanyak 3 orang atau 25%, dan untuk lulusan Magister (S2) sebanyak 2 orang atau 16%, sedangkan untuk lulusan SLTP jumlah sama dengan Magister yaitu 2 orang atau 16%.

5.1 Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau

Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka. Baik tidaknya suatu perpustakaan tergantung pada bagaimana pelayanannya, sebab bagian layanan inilah yang langsung berhubungan dengan pemustaka. Di sisi lain pustakawan adalah subjek atau pelaku dari layanan perpustakaan. Adanya keterkaitan antara layanan dengan pustakawan adalah berbanding lurus, artinya layanan berkualitas karena antara lain pustakawannya berkualitas. Hubungan antara keduanya ibarat dua sisi mata uang yang tidak terpisahkan dan bersifat sebab-akibat. Oleh karena itu bila ingin mewujudkan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan maka juga harus meningkatkan kualitas pustakawannya. Kualitas pustakawan dapat dicapai dengan memenuhi kriteria, standar profesi serta etika pustakawan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau mempunyai 2 (dua) Urusan terdiri dari urusan Perpustakaan dan Kearsipan yang termasuk dalam penjabaran misi kelima yaitu “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Pelayanan Publik yang Prima Berbasis Teknologi Informasi” melalui Program Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan, dan Program Pembinaan dan Pengembangan Kearsipan dengan tujuannya meningkatkan kinerja ASN dan Pelayanan Publik.

Kinerja ASN salah satunya adalah pustakawan. Seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan, harus mengedepankan kebutuhan pemustaka serta

memberikan kemudahan-kemudahan kepada pemustaka, pustakawan dituntut untuk memberikan kontribusi yang optimal, dalam artian pelayanan pustakawan yang berorientasi pada pemustaka. Tugas pokok Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau sebagai pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara maksimal kepada seluruh masyarakat pengguna jasa perpustakaan.

Kinerja adalah keahlian dan kompetensi pegawai atau pustakawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang berhubungan dengan jabatan yang diemban dan biasanya dinilai pada waktu tertentu dalam proses evaluasi resmi. Dalam perpustakaan biasanya evaluasi yang digunakan untuk penilaian kinerja pustakawan yaitu menurut standar Penilaian Angka Kredit (PAK) oleh tim penilai pustakawan.

Pengukuran kinerja Pustakawan dalam pemberian pelayanan publik merupakan suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak. Penilaian tersebut tidak terlepas dari proses yang merupakan kegiatan mengolah masukan menjadi penilaian dalam proses penyusunan kebijakan atau kegiatan yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap pencapaian sasaran dan tujuan. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi.

Dalam hal ini peneliti menggali informasi responden tentang kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Provinsi Riau, dalam menganalisis kinerja pelayanan yang diberikan pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, peneliti menggunakan teori Kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2014:198), dengan indikator-indikator pengukurannya yaitu Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kapabilitas dan Komunikasi.

Untuk mengetahui tanggapan informan peneliti tentang kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, peneliti memberikan pertanyaan kepada informan, tentang indikator-indikator kualitas pelayanan, sebagai berikut:

5.1.1 Berdasarkan Indikator Kualitas Kerja

Sebagaimana diketahui manusia kualitas kerja adalah unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Oleh karena itu dalam mengatur dan mendapatkan para karyawan maka pimpinan suatu organisasi harus memperhatikan jumlah dan spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan guna mencapai tujuan organisasi. Yang mana kualitas sumber daya yang dimiliki masih belum mampu meningkatkan peran aparatur.

Maju mundurnya perpustakaan tidak lagi tergantung pada besar kecilnya gedung dan koleksi yang dimilikinya, akan tetapi tergantung pada kualitas sumber daya manusia atau pegawai perpustakaan. Dengan demikian pustakawan merupakan salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal didalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Menjadi pustakawan yang ideal adalah tuntutan jika kita ingin dikatakan sebagai seorang yang profesional dan tentunya yang sesuai dengan standar profesi itu sendiri. Namun terkadang di lapangan banyak dijumpai para pustakawan masih belum menunjukkan sikap dan kompetensi yang memadai. Dimana pengetahuan, sikap dan keterampilan masih jauh dari harapan sebagai pustakawan yang ideal.

Fungsi pustakawan adalah sebagai pelayan pendayagunaan koleksi perpustakaan. Pelayan pendayagunaan koleksi perpustakaan merupakan jenis layanan perpustakaan yang mengolah informasi menjadi informasi yang siap pakai. Koleksi harus diberi ciri atau kode agar dikenali sebagai hak milik suatu perpustakaan. Kode bisa berupa cap atau tanda gambar tertentu yang menunjukkan hak kepemilikan. Selain itu, koleksi perlu diatur penempatannya pada rak agar tertata dan tersusun sesuai dengan pembagian kelompok bidang ilmu pengetahuan yang sedang berkembang. Informasi dari koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan dapat digunakan sesuai kebutuhan pemustaka perpustakaan. Hal ini sehubungan dengan layanan yang diberikan kepada pemustaka agar informasi yang dibutuhkan siap pakai

Kualitas kerja setiap Pegawai Negeri Sipil dapat dilihat dari Sasaran Kerja Pegawai (SKP) sebagai rancangan pelaksanaan Kegiatan Tugas Jabatan, sesuai dengan rincian tugas, tanggungjawab dan wewenangnya, yang secara umum telah ditetapkan dalam struktur dan tata kerja organisasi. SKP disusun dan ditetapkan sebagai rencana operasional pelaksanaan Kegiatan Tugas Jabatan, dengan mengacu pada Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) tahunan organisasi, yang berisikan tentang apa kegiatan yang akan dilakukan, apa hasil

yang akan dicapai, berapa yang akan dihasilkan dan kapan harus selesai. Setiap Kegiatan Tugas Jabatan yang akan dilaksanakan, target sebagai hasil kerja yang harus diwujudkan, dengan mempertimbangkan aspek kualitas.

Kualitas Kerja dalam penelitian ini yang meliputi: Memberikan pelayanan sesuai standar kerja dengan prosedur pelayanan dan Kreativitas kerja mengenai kejelasan pengurusan peminjaman. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar prosedur pelayanan, Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau ini melibatkan beberapa informan yang dianggap mengerti dan menguasai masalah-masalah yang diteliti. Peneliti memberikan pertanyaan kepada **Informan** yaitu Pemustaka Pelajar, Pemustaka Mahasiswa Pemustaka Umum dan Yang Punya Anggota Perpustakaan.

Dalam mewujudkan capaian keberhasilan pelayanan kinerja pustakawan, perlu didukung oleh indikator capaian kinerja masing-masing program dan kegiatan yang disesuaikan dengan misi organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Untuk mencapai target kinerja program dan kegiatan, perlu indikator kinerja capaian yang dapat menggambarkan keberhasilan organisasi secara terukur.

Dimensi kualitas kerja mempunyai peranan yang menentukan dalam keberhasilan sebuah penyelenggaraan pelayanan perpustakaan. Dimana dimensi ini merupakan suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Keandalan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dan tanpa kesalahan.

Peneliti memberikan pertanyaan tentang bagaimana arahan pustakawan pada layanan koleksi referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau terhadap pemustaka. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Pemustaka Mahasiswa, Ilham Saputra pada tanggal 20 Desember 2022 :

“Pelayanan pada layanan referensi/ buku belum efektif, karena kurangnya pengawasan serta bimbingan kepada pemustaka pada pelayanan tersebut. Sementara banyak pemustaka yang membutuhkan pelayanan secara intensif pada layanan referensi di perpustakaan. Dan mengenai sarana temu kembali menurut saya, sarana penelusuran ini secara terkomputerisasi sangat membantu pemustaka karena sudah lebih mudah menghemat waktu dan akurat. Sementara bimbingan penelusuran katalog belum memiliki pengawasan yang belum maksimal pelayanan akan terjadi apabila pemustaka meminta untuk diberikan petunjuk.”

Hal senada juga disampaikan oleh Pemustaka Umum. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Nova Sari pada tanggal 20 Desember 2022, ia mengatakan bahwa :

“Koleksi secara keseluruhan cukup banyak dan menurut saya memadai untuk kebutuhan pengguna, apalagi sekarang banyak penambahan buku-buku yang baru, arahan pustakawan pada layanan koleksi masih kurang efektif, belum adanya bentuk pengarahan penelusuran bahan pustaka, pencarian dan temu kembali informasi dan bahan pustaka dan bahkan mengambilkan bahan pustaka yang kami butuhkan.”

Pendapat berbeda disampaikan oleh Pemustaka Pelajar. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Nadhirah pada tanggal 21 Desember 2022, ia mengatakan bahwa :

“Jika bahan pustaka yang dikehendaki tidak ditemukan, pustakawan akan mengarahkan pemustaka untuk mencari referensi lain yang relevan atau juga mengarahkan mengisi daftar usulan buku mahasiswa yang akan direalisasikan saat pembelanjaan bahan pustaka.”

Hasil wawancara menjelaskan bahwa Perpustakaan Soeman HS sudah cukup memenuhi kebutuhan pemustaka melihat dari hasil data bahwa sebagian

besar pemustaka sudah merasa terpenuhi kebutuhannya. Tetapi perpustakaan tetap perlu meningkatkan jenis koleksinya, agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dan mengikut perkembangan informasi.

Banyaknya jenis layanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan kepada pemakai bergantung jenis perpustakaan. Akan tetapi, pada prinsipnya layanan perpustakaan itu sama, yaitu memberikan bantuan kepada pembaca untuk memperoleh bahan pustaka dan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, kegiatan pelayanan merupakan cara mempertemukan pemustaka (pembaca) dan informasi (koleksi) yang dicari.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau pada tanggal 27 Desember 2022, dengan Ibu Gusti Ratih Indriati tentang kualitas pelayanan pada Pustaka Soeman HS, ia menjelaskan :

“bahwa berbagai langkah yang telah kami dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan Soeman HS yang dalam pelaksanaannya merupakan tanggung jawab dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau diantaranya melakukan promosi perpustakaan, mengadakan kerjasama pemanfaatan koleksi, komputerasi/otomasi sistem layanan perpustakaan, mengadakan in house training dan diskusi-diskusi bagi pustakawan, memberikan penghargaan kepada pustakawan yang berprestasi dan pembinaan budaya kerja. Sementara dari program dan kegiatan sudah banyak yang dilakukan (dapat dilihat dalam renstra) akan tetapi dukungan anggaran yang tersedia sangat minim untuk pengelolaan dua urusan yaitu perpustakaan dan kearsipan. Demikian halnya dengan penerapan peraturan tata tertib di perpustakaan Soeman HS sudah diterapkan dengan baik, sudah ditampilkan di banner agar pemustaka dapat mengetahui peraturan tata tertib di perpustakaan Soeman HS.”

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa Layanan perpustakaan berarti penyediaan koleksi perpustakaan secara tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sementara pada waktu sekarang ini, sesuai tuntutan

masyarakat layanan perpustakaan mengacu pada pelayanan prima. Pelayanan prima diartikan sebagai pemberian bantuan bagi pemustaka untuk memperoleh sesuatu yang dicari dan mendapatkan kepuasan dengan layanan tersebut yang diwujudkan melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi dari pengelola perpustakaan.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Kepala Bidang Perpustakaan, agar layanan perpustakaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan mampu memberikan yang terbaik bagi pemustakanya, maka hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan keragaman buku/bahan pustaka. Kekuatan layanan perpustakaan adalah ada pada koleksi. Semakin banyak koleksi maka semakin banyak pula informasi yang tersedia.
2. Peningkatan Kualitas layanan. Kualitas layanan adalah sistem manajemen strategis dan terpadu yang melibatkan semua manajer dan staf serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki proses-proses organisasi secara berkesinambungan agar dapat memenuhi kebutuhan organisasi, tujuannya adalah kepuasan pemustaka dalam memperoleh informasi.
3. Fasilitas pemustaka. Pemustaka merupakan salah satu bagian penting dari keberadaan layanan perpustakaan. Mengutamakan kepentingan pemustaka dengan banyak mendengarkan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan dan apa saja yang tidak disukai pemustaka. Jadi harus dijalin komunikasi yang intens

agar pemustaka mampu menggunakan fasilitas perpustakaan ini untuk peningkatan pengetahuannya.

4. Layanan perpustakaan keliling /internet keliling. Perpustakaan keliling merupakan perpanjangan layanan perpustakaan bagi masyarakat. Masyarakat yang tidak memiliki akses untuk berkunjung ke perpustakaan bisa dilayani secara intensif dan merata melalui perpustakaan keliling.
5. Meningkatkan kunjungan ke perpustakaan. Agar perpustakaan mendapatkan kunjungan pemustaka dari waktu ke waktu meningkat, maka yang perlu dilakukan adalah bagaimana layanan dan kegiatan yang ada di perpustakaan itu menarik minat masyarakat.
6. Promosi perpustakaan. Produk jasa yang dilayanan perpustakaan perlu dilakukan promosi melalui berbagai media dan kegiatan agar kegiatan menciptakan budaya membaca masyarakat bisa terwujud.
7. Bimbingan pemustaka. Bimbingan pemustaka biasanya dilakukan bagi pemustaka pemula yang perlu mendapatkan berbagai informasi dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Informasi yang diberikan adalah seputar bagaimana pemustaka sebaiknya menggunakan dan menjaga fasilitas yang disediakan perpustakaan.
8. Konsultasi kepustakawanan. Masih banyak pengelola perpustakaan yang belum memahami bagaimana mengelola perpustakaan sesuai standar. Hal ini merupakan peran pustakawan bagaimana memberikan pemahaman yang benar tentang manajemen pengelolaan perpustakaan kepada pengelola perpustakaan atau masyarakat umum.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pegawai khususnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau masih perlu mendapatkan perhatian yang serius dari semua unsur pemerintah terkait harus mampu memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat, karena masyarakat yang memiliki karakter dan keanekaragaman tuntutan dalam bidang layanan menuntut adanya pelayanan yang baik dan optimal. Karena tidak jarang bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan belum mampu mencapai standar pelayanan yang baik, sehingga mau atau tidak hal tersebut akan menjadi tantangan yang harus dihadapi.

Untuk pertanyaan selanjutnya mengenai pelayanan sesuai standar kerja dengan prosedur pelayanan, Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, Ibu Dra. Mimi Yuliani, Apt.,MM menegaskan, bahwa:

“Sebagai layanan informasi, perpustakaan Soeman HS memiliki prosedur yang transparan. Artinya layanan yang diberikan bersifat terbuka, dapat diakses dengan mudah dan dengan prosedur yang adaptif dengan tujuan mengoptimalkan fungsi layanan, Jenis pelayanan yang telah dilakukan seperti sirkulasi, referensi, terbitan berkala, internet dan juga kualitas pelayanan yang ada dalam perpustakaan sudah baik” (wawancara tanggal 28 Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sejalan dengan hasil penelitian diperoleh data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Layanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, yang hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada periode September sampai dengan November 2022 di Perpustakaan Soeman HS berdasarkan persepsi pemustaka termasuk kategori “baik” yang berarti bahwa

pelayanan perpustakaan Soeman HS sudah sesuai dengan harapan dan pemustaka merasa puas menggunakan perpustakaan Soeman HS sehingga ada keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Pada dasarnya kualitas layanan mengacu pada apa yang diberikan, sedangkan aspek fungsional memberikan perhatian pada bagaimana layanan itu diberikan. Fokus kualitas layanan perpustakaan adalah pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka maupun dalam hal ketepatan penyampaian pihak perpustakaan untuk mengimbangi harapan dari pemustaka tersebut. Jadi kunci suksesnya sebuah perpustakaan bisa dilihat dari kualitas layanannya. Selain itu, parameter sebenarnya adalah dengan melihat hasil akhir pada kepuasan pemustakanya. Alasan mendasar karena memang fokus utama jasa layanan perpustakaan adalah pada pemustakanya.

Dengan diketahuinya tingkat kualitas kerja pegawai, maka manajemen dalam organisasi dapat melakukan berbagai upaya untuk membina dan memperbaiki kualitas kerja pegawai yang dikategorikan masih rendah. Faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai adalah pekerjaan yang menarik, tunjangan atau penghasilan yang baik, keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, penghayatan atas maksud dan makna pekerjaan, lingkungan atau suasana kerja yang baik, promosi dan pengembangan diri, merasa terlibat dalam kegiatan organisasi, kepemimpinan, dan disiplin kerja yang keras. Kualitas menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan.

5.1.2 Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu

Inti utama dari penyelenggaraan pelayanan perpustakaan adalah kualitas dari Ketepatan Waktu, hal-hal yang perlu diperhatikan disini terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat Pemustaka semakin puas. Pelaksanaan pelayanan perpustakaan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang sangat diharapkan oleh masyarakat selaku pengguna jasa yaitu pada aspek penggunaan waktu yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan sebagai pengguna jasa akan tinggi.

Faktor waktu merupakan faktor yang cukup penting untuk di perhatikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang di emban, penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang singkat mungkin identik dengan efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang di capai pustakawan. Tingkat produktivitas sebuah organisasi, dapat di nilai dari waktu yang di perlukan guna mencapai hasil yang akan dicapai organisasi yang bersangkutan, pada suatu periode waktu.

Ketepatan waktu pelayanan merupakan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan pada standar pelayanan yang berlaku sehingga pelayanan publik dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dalam proses penyelesaian pelayanan publik, Pustakawan dituntut menyelesaikan setiap jenis pelayanan perpustakaan dengan menggunakan waktu yang sesingkat mungkin agar masyarakat atau pemustaka tidak menunggu terlalu lama dan tidak terhalangi waktunya dalam mengurus setiap administrasi perpustakaan dalam pencairan ataupun peminjaman buku. Ketepatan Waktu dalam hal ini adalah dalam pelayanan Target Kerja

pustakawan dalam membantu mencari bahan bacaan dan Pencapaian hasil kerja yang tepat.

Berbicara mengenai target kerja pustakawan, hal ini berkaitan dengan penyelenggaraan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) terbukti telah mendukung tercapainya hasil kerja yang baik, penyelesaian pekerjaan dan pencapaian target pekerjaan. Setiap pelaksanaan kegiatan tugas jabatan Pustakawan harus ditetapkan target yang akan diwujudkan secara jelas.

Untuk mengetahui bagaimana target kinerja pustakawan yang tertuang dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang diberikan oleh atasan terhadap target dan/atau capaian kerja yang sudah ditetapkan, peneliti mewawancarai 2 (dua) orang Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Hasil wawancara peneliti dengan Pustakawan Ahli Madya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau pada tanggal 29 Desember 2022, dengan Ibu Sarmiyati, S.Kom, ia menjelaskan :

“Kalau selama ini target kinerja kami dilihat dari Setiap kegiatan tugas jabatan yang akan dilakukan harus mengacu pada penetapan kinerja / RKT, sebagai implementasi kebijakan dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan dan harus berorientasi pada hasil secara nyata dan terukur”.

Lebih lanjut dijelaskan juga oleh Pustakawan Pelaksana Ibu Yuliana, S.Kom, ia mengatakan:

“Dalam merealisasikan tugas SKP dalam setahun dilakukan sesuai dengan peraturan dan tupoksi kerja yang ditetapkan, walaupun dalam pelaksanaannya dihadapkan dengan berbagai kendala seperti, kurangnya SDM dan minimnya kemampuan pustakawan dalam penguasaan teknologi yang mana untuk saat ini masih bersifat konvensional dalam penerapannya hal demikian yang menjadi factor atau penghambat tidak terealisasinya SKP yang ditetapkan, khusus untuk pencarian buku bacaan, kita sudah menggunakan sistem kompeterisasi”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa target kerja pustakawan, dicantumkan dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dalam setahun dilakukan sesuai dengan peraturan dan tupoksi kerja yang ditetapkan, Setiap kegiatan tugas jabatan yang akan dilakukan harus mengacu pada penetapan kinerja / RKT walaupun dalam pelaksanaannya dihadapkan dengan berbagai kendala. Sebagai ukuran prestasi kerja dalam menetapkan target meliputi aspek sebagai berikut:

- a. Kuantitas (target output), Dalam menentukan target output (TO) dapat berupa dokumen, konsep, naskah, surat keputusan, paket, laporan, dan lain-lain.
- b. Kualitas (Target Kualitas), Dalam menetapkan target kualitas (TK) harus memprediksi pada mutu hasil kerja yang terbaik, target kualitas diberikan nilai paling tinggi 100 (serratus).
- c. Waktu (target waktu), Dalam menetapkan target waktu (TW) harus memperhitungkan berapa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, misalnya bulanan, triwulan, kwartal, semester, dan tahunan.
- d. Biaya (target biaya), Dalam menetapkan target biaya (TB) harus memperhitungkan berapa biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam satu tahun, misalnya jutaan, ratusan juta, miliaran, dan lain-lain.

Sebagai pustakawan yang profesional, diharapkan mampu memberikan daya tarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan, selain itu pustakawan dituntut untuk cerdas dalam mencari solusi terhadap berbagai macam

permasalahan yang terkadang menjadi penghambat pemustaka yang malas untuk berkunjung ke perpustakaan.

Kinerja individu pegawai harus sejalan dengan kinerja instansi. Tunjangan kinerja individu pegawai dapat meningkat atau menurun sejalan dengan peningkatan atau penurunan kinerja yang diukur berdasarkan indikator kinerja utama. Sasaran Kerja Pegawai (SKP) di atur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil. PNS yang berstatus pejabat fungsional khususnya Pejabat Fungsional Pustakawan wajib menyusun SKP sesuai dengan Rencana Kerja Tahunan (RKT) masing-masing unit kerja, dimana dalam penyusunan SKP harus memenuhi beberapa unsur, yaitu jelas; dapat diukur; relevan; dapat dicapai; dan memiliki target waktu.

Selanjutnya jika dilihat dari kinerja pustakawan dalam membantu mencari bahan bacaan bagi Pemustaka yang termasuk dalam ketepatan waktu dalam pencarian, peneliti mewawancarai Pemustaka Pelajar dan Mahasiswa mengenai pertanyaan ketepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pemustaka dan tepat waktu.

Hasil wawancara peneliti dengan Pemustaka Pelajar/ Mahasiswa, Nora Angelina pada tanggal 20 Desember 2022, ia mengatakan :

“Pelayanan pada saat pencarian buku direspon dengan baik oleh petugas pustaka, bagi yang sudah mahir melakukan pencarian sendiri dengan komputerisasi disana juga sudah disediakan. Di Perpustakaan Soeman HS ada anjungan mahasiswa nanti nyari disana terus diketik buku apa yang mau dicari, setelah itu keluar nomor bukunya, jadi kita tinggal nanya petugas atau cari sesuai lemari bukunya.”

Hal senada juga disampaikan oleh Pemustaka yang sudah memiliki kartu anggota pustaka. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Siska Riani pada tanggal 21 Desember 2022, ia menjelaskan bahwa :

“Pada Perpustakaan Soeman HS, dibagian sirkulasi layanan yang bertugas melayani user baik berupa penelusuran informasi maupun transaksi peminjaman cukup baik, selama saya menjadi anggota perpustakaan ini terlihat statistik pengunjung dan rekapitulasi keterlambatan tiap bulan menunjukkan grafik yang baik .”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan ketepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pemustaka, tepat waktu dan pustakawan tidak melakukan kesalahan pada saat melakukan transaksi peminjaman/pengembalian buku dengan tingkat akurasi yang tinggi. Dalam meningkatkan tingkat kunjungan perpustakaan, sebaiknya pustakawan menyediakan penambahan jam layanan yang dimana pemustaka dapat menerima layanan setelah jam layanan selesai. Penambahan jam layanan merupakan salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan untuk dapat memberikan layan prima dan menambah tingkat kunjungan pemustaka di perpustakaan.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau pada tanggal 27 Desember 2022, dengan Ibu Gusti Ratih Indriati tentang penambahan jam layanan dan hasil kerja yang diharapkan, ia menjelaskan:

“Pustakawan akan memberikan perhatian besar terhadap pemustaka. Sikap perhatian dan kepedulian pustakawan dalam melayani pemustaka menjadi salah satu faktor kepuasan pengguna, untuk penambahan jam layanan, kami sudah menetapkan jadwal kunjungan dari hari Senin-Sabtu, Khusus hari minggu akan kami buka jika ada acara atau kunjungan yang sudah di tentukan jadwalnya”.

Untuk pertanyaan selanjutnya mengenai pencapaian hasil kerja oleh Pustakawan, Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, Ibu Dra. Mimi Yuliani, Apt.,MM menegaskan, bahwa:

“Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Soeman HS berdasarkan persepsi pemustaka termasuk kategori baik yang berarti bahwa pelayanan perpustakaan Soeman HS sudah sesuai dengan harapan dan pemustaka merasa puas menggunakan perpustakaan Soeman HS sehingga ada keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain, pencapaian hasil ini didapat dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilakukan dibidang Layanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan.” (wawancara tanggal 28 Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan dan sejalan dengan observasi peneliti yaitu bahwa pencapaian hasil kerja pustakawan didapat dari adanya kepuasan setiap pengunjung/ pemustaka berkategori baik, sistem pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada pemustaka yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam hal waktu pelaksanaan merupakan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan pada standar pelayanan yang berlaku sehingga pelayanan publik dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Perlunya standard pelayanan yang jelas meliputi prosedur dan jangka waktu, yang jelas guna mendorong terciptanya lembaga pelayanan yang teratur dengan membangun sistem standarisasi pelayanan mulai dari input, sampai dengan output pelayanan.

Didalam suatu perpustakaan yang mempunyai pelayan prima, berarti perpustakaan tersebut telah berhasil membuat para pemustaka merasa puas dengan

apa yang telah dilayankan di perpustakaan tersebut. Upaya peningkatan pelayanan di perpustakaan agar perpustakaan mempunyai pelayanan prima dari segi: pelayanan koleksi, pelayanan fasilitas, dan pelayanan dari sumber daya manusia (pustakawan).

5.1.3 Berdasarkan Indikator Inisiatif

Inisiatif merupakan keinginan atau dorongan dari karyawan untuk melaksanakan suatu pekerjaan tanpa di perintah atau disuruh oleh pimpinan, kinerja karyawan akan tercipta apabila adanya inisiatif dari karyawan untuk bekerja dengan baik. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat.

Pada dasarnya kualitas layanan mengacu pada apa yang diberikan, sedangkan aspek fungsional memberikan perhatian pada bagaimana layanan itu diberikan. Fokus kualitas layanan perpustakaan adalah pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka maupun dalam hal ketepatan penyampaian pihak perpustakaan untuk mengimbangi harapan dari pemustaka tersebut. Jadi kunci suksesnya sebuah perpustakaan bisa dilihat dari kualitas layanannya. Selain itu, parameter sebenarnya adalah dengan melihat hasil akhir pada kepuasan pemustakanya. Alasan mendasar karena memang fokus utama jasa layanan perpustakaan adalah pada pemustakanya.

Pada kualitas perpustakaan maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka dapat tercapai apabila fungsi dari perbedaan antara kualitas perpustakaan yang dirasakan oleh pemustaka dapat memenuhi harapan dari pemustaka, maka pemustaka dapat merasakan kepuasan pelayanan perpustakaan.

Harapan dari pemustaka memegang peranan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas jasa layanan perpustakaan dalam hal ini kualitas layanan perpustakaan untuk mengevaluasi pemustakanya akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dengan demikian harapan pemustakalah yang melatarbelakangi daripada layanan perpustakaan. Untuk mencapai kepuasan Pemustaka, salah satu yang harus dimiliki Pustakawan adalah Inovasi kerja mengenai perpustakaan.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau mengenai Inovasi kerja pustakawan, Ibu Dra. Mimi Yuliani, Apt.,MM menerangkan :

“Maju mundurnya perpustakaan tidak lagi tergantung pada besar kecilnya gedung dan koleksi yang dimilikinya, akan tetapi tergantung pada kualitas sumber daya manusia atau pegawai perpustakaan. Dengan demikian pustakawan merupakan salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal didalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Pustakawan dituntut untuk memiliki Inovasi Kerja dalam melayani, yang saat ini telah dilakukan seperti inovasi dalam pelayanan meningkatkan minat baca.” (wawancara tanggal 28 Desember 2022).

Lebih lanjut dijelaskan oleh Kepala Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dengan Ibu Gusti Ratih Indriati tentang, ia menjelaskan:

“Saat ini kami sedang melaksanakan kerja sama antara guru pengajar tingkat SD untuk mengadakan kegiatan belajar di perpustakaan, promosi perpustakaan perlu diadakan karena masih banyak siswa yang belum tau manfaat perpustakaan dan promosi juga merupakan salah satu upaya kami untuk meningkatkan pemustaka, hal ini yang menjadi inovasi untuk Pustakawan dalam menarik minat baca para siswa”. (wawancara tanggal 27 Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa Pustakawan dituntut untuk memiliki Inovasi Kerja dalam melayani, yang saat ini telah dilakukan seperti inovasi dalam pelayanan meningkatkan minat baca, perlunya melaksanakan kerja sama antara guru pengajar tingkat SD untuk mengadakan kegiatan belajar di perpustakaan, promosi perpustakaan perlu diadakan.

Selanjutnya, promosi perpustakaan dimaksudkan untuk lebih mengenalkan perpustakaan kepada pemustaka khususnya siswa Sekolah Dasar. Hal-hal yang dapat dipromosikan seperti berbagai koleksi yang ada, fungsi membaca, tujuan membaca untuk menumbuhkan minat bacanya karena siswa masih banyak yang mengetahui tujuan dari membaca itu.

Hasil wawancara peneliti dengan Pustakawan Ahli Madya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau pada tanggal 29 Desember 2022, dengan Ibu Sarmiyati, S.Kom, ia mengatakan :

“Adanya inovasi yang kami lakukan yaitu kegiatan promosi perpustakaan diadakan untuk lebih memperkenalkan perpustakaan kepada siswa agar mereka lebih tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan, untuk Anak SD kelas 1 (satu) kami memberikan Story telling yang merupakan suatu kegiatan, dimana siswa dapat menyalurkan bakat dan kemampuan siswa dalam hal bercerita jadi kami berencana untuk melakukan kegiatan tersebut, walau saat ini masih dalam tahap perencanaan”.

Lebih lanjut dijelaskan juga oleh Pustakawan Pelaksana Ibu Yuliana, S.Kom, ia mengatakan:

“Story telling direncanakan tidak lain adalah dengan tujuan mengembangkan bakat yang dimiliki siswa dalam hal bercerita, untuk saat ini yang sudah kami lakukan adalah kerjasama dengan sekolah/ guru pengajar untuk mengadakan perencanaan program jam wajib baca siswa, jadi setiap siswa ada waktunya ke perpustakaan ”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya inovasi perencanaan program *story telling* dimaksudkan untuk mengembangkan bakat siswa dalam hal bercerita dan saat ini perencanaan jam wajib baca di perpustakaan Soeman HS sangat bermamfaat bagi siswa karena setiap siswa mempunyai waktu kunjung ke perpustakaan dan pengetahuan siswa semakin bertambah dengan membaca.

Aplikasi yang dipakai oleh perpustakaan saat ini telah disesuaikan dengan seminar atau workshop yang telah diikuti, tujuannya agar pengembangan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sesuai dengan standar yang ada sekarang, namun untuk mengembangkannya memerlukan fasilitas komputer yang digunakan pemustaka untuk melakukan pencarian koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Lebih lanjut berbicara mengenai inisiatif Pemustaka dalam hal ini berkaitan dengan layanan referensi yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Pada layanan referensi, pustakawan tidak hanya menjawab pertanyaan substantif tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih, menggunakan sarana yang tepat untuk kebutuhan informasinya, dan mengarahkan pemustaka ke sumber informasi baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan.

Hasil wawancara peneliti dengan Pemustaka Pelajar SMA, Darrel Athariz pada tanggal 21 Desember 2022 mengenai layanan referensi, ia mengatakan :

“Koleksi yang disediakan di perpustakaan Soeman HS ini jumlahnya tidak terbatas, Saya lebih memerlukan buku yang berkaitan dengan pelajaran

saya yaitu buku-buku pengetahuan sosial dan ketika ingin meminjam buku ke perpustakaan ini, dilayani dengan baik dan buku tersebut ada di perpustakaan.”

Selanjutnya disampaikan oleh Pemustaka Umum yang sudah memiliki kartu anggota pustaka. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Ririn Rohaniah pada tanggal 21 Desember 2022, ia menjelaskan bahwa :

“Kemampuan pustakawan dalam memahami setiap kebutuhan pemustaka, terlebih lagi pada saat pengurusan menjadi anggota perpustakaan sampai proses peminjaman buku sudah cukup baik. Kepedulian dan respon pustakawan dalam menanggapi kebutuhan-kebutuhan kami sudah terpenuhi dengan baik.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan inisiatif putakawan dalam memberikan pelayanan, terhadap Kepedulian dan respon pustakawan dalam menanggapi kebutuhan-kebutuhan pemustaka sudah terpenuhi dengan baik. Pustakawan yang profesional dapat dilihat dari cara dan kinerja dalam melaksanakan tugas yang telah ditentukan dalam tugas pokok dan fungsinya. Ketuntasan dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan suatu cerminan kinerja. Adapun jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau Menurut Kategori Tahun 2017– 2019 sebagai berikut :

Tabel 5.4 : Jumlah Anggota Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau Menurut Kategori Tahun 2017– 2019.

No	Kategori	2017		2018		2019		TOTAL
		Jumlah Orang	%	Jumlah Orang	%	Jumlah Orang	%	Jumlah Orang
1	Umum	1.723	29,78	1.243	23,06	833	15,69	3.799
2	Mahasiswa	3.697	63,91	3.794	70,39	4.292	80,86	11.783
3	Pelajar	365	6,31	353	6,55	183	3,45	901
Jumlah		5.785	100	5.390	100	5.308	100	16.483

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, 2021.

Berdasarkan tabel diatas, bahwa kepemilikan kartu anggota perpustakaan yang terbanyak pada kategori mahasiswa, dilihat pada tahun 2017 mencapai 63.91%, selanjutnya tahun 2018 mencapai 70.39% dan Tahun 2019 mencapai 80.86%. Diambilnya data tahun 2017-2019, dikarenakan pada tahun 2020 dan 2021 mengalami pandemic *Covid-19*, sehingga perpustakaan tidak melayani peminjaman buku dan kunjungan.

Kinerja pustakawan dalam organisasi perpustakaan ditentukan oleh keberhasilan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dalam menghasilkan kerja. Kenyataan terlihat bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan, saat ini perlu ada peningkatan kompetensi sumber daya pustakawan untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, agar tingkat kesenjangan dalam menjalankan tugas dapat diatasi dengan mempertimbangkan aspek kompetensi yang dimiliki pustakawan dalam meningkatkan kinerjanya.

Sejalan dengan penelitian Yusrawati (2016) Evaluasi Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui standar PAK dan ISO 11620-1998, hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kinerja pustakawan dalam organisasi perpustakaan ditentukan oleh keberhasilan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dalam menghasilkan kerja. Kenyataan terlihat bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan, saat ini perlu ada peningkatan kompetensi sumber daya pustakawan untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, agar tingkat kesenjangan dalam menjalankan tugas dapat diatasi dengan mempertimbangkan aspek kompetensi yang dimiliki pustakawan dalam meningkatkan kinerjanya.

Dalam upaya meningkatkan kinerja, pustakawan dituntut untuk selalu dapat meningkatkan kompetensi agar mampu menjadi profesional. Namun dalam kenyataannya, sering kali pustakawan dalam bekerja tidak mampu memenuhi apa yang sudah dijadikan standar ukuran evaluasi profesionalitas pustakawan. Hal ini dibuktikan permasalahan yang berkaitan dengan prestasi kerja pustakawan dengan contoh adanya beberapa pustakawan telah lebih dari 5 (lima) tahun tidak/belum mengajukan DUPAK untuk kenaikan pangkat/jabatan setingkat lebih tinggi.

Dalam hal keterkaitan indikator inisiatif, Pustakawan selaku pelaku dalam bidang kepastakawanan hendaknya selalu proaktif dengan menggali, mempelajari, dan mendalami bidang kepastakawanan, agar karier kepastakawanannya dapat berjalan dengan baik tanpa hambatan yang berarti.

5.1.4 Berdasarkan Indikator Kapabilitas

Kapabilitas merupakan sebuah respon atas layanan dari suatu institusi. dan hal tersebut sangat dimungkinkan karena kapabilitas mendorong pembaharuan melalui inovasi. Kapabilitas menunjukkan sampai seberapa jauh suatu proses mampu memenuhi spesifikasi atau standar yang diinginkan. Kapabilitas juga dapat diartikan sebagai kemampuan mengeksplotasi secara baik sumber daya yang dimiliki dalam diri maupun di dalam organisasi, serta potensi diri untuk menjalankan aktivitas tertentu ataupun serangkaian aktivitas pelayanan.

Dalam penelitian ini kapabilitas terkait dengan kemampuan kerja Pustakawan dan kompetensi dan keterampilan yang dimiliki Pustakawan dalam memberikan pelayanan. Dikarenakan pustakawan merupakan pekerjaan yang memerlukan pendidikan atau pelatihan. Dalam mengolah perpustakaan maka

dibutuhkan berbagai macam tenaga yang terampil di bidangnya. Profesionalisme pustakawan harus terus ditingkatkan karena merupakan suatu hal yang amat penting dan harus dimiliki oleh para pustakawan jika perpustakaan ingin terus tumbuh dan berkembang dalam lingkungannya yang terus berubah.

Bagaimana pustakawan bisa melayani kebutuhan masyarakat yang begitu sangat kompleks dan beragam kalau pustakawan tidak memiliki kompetensi dan profesionalisme yang tinggi dalam menyediakan sumber informasi, dan apa mungkin masyarakat dapat terlayani dengan baik bila pustakawan sendiri tidak memiliki kualifikasi yang tinggi dalam bidang perpustakaan. Berbagai macam pengguna memerlukan informasi yang berbeda mengharuskan pustakawan meningkatkan kemampuan kompetensinya dengan menguasai tiga macam pengetahuan yaitu pengetahuan buku sumber informasi (*bibliographic control*), pengetahuan pemilihan media yang tepat (*a sense media*), dan pengetahuan isi koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

Ketiga pengetahuan tersebut merupakan suatu sarana atau prasyarat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu menjembatani dunia pengetahuan dengan para pengguna perpustakaan. Kualitas pustakawan diukur dari pemahaman yang dimiliki mengenai visi dan misi, kemampuan menjabarkan program, kemampuan identifikasi kebutuhan pengguna, kemampuan memilih dan memilah berbagai jenis informasi aktual, kemampuan mengolah informasi secara sistematis sehingga mudah ditemukan serta kemampuan mengkomunikasikan sumber-sumber informasi yang dimiliki kepada khalayak yang membutuhkan.

Berbicara mengenai kapabilitas mengenai kemampuan kerja Pustakawan, hasil wawancara peneliti dengan Ibu Gusti Ratih Indriati selaku Kepala Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau mengenai koleksi buku per judul yang dimiliki perpustakaan Soeman HS, ia menjelaskan:

“Untuk koleksi buku-buku yang ada diperpustakaan Soeman HS Pustakawan yang ada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, biasanya membuat suatu katalog mengenai koleksi buku yang ada saat ini. Katalog berbentuk berkas (sheaf catalog) terdiri atas lembaran-lembaran lepas yang kemudian dijilid seperti album. Katalog buku biasanya dibuat menjadi buku, tiap-tiap 1 lembarannya terdiri atas beberapa judul buku. Selain itu ada juga buku inventaris, pada umumnya dibuat dari buku folio bergaris memuat kolom-kolom untuk mencatat data tertentu dari suatu pustaka kolom-kolom inventaris meliputi: nomor urut, tanggal nomor inventaris, judul, pengarang, penerbit, tahun terbit, asal jumlah eksemplar, serta keterangan”. (wawancara tanggal 27 Desember 2022).

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan Kerja Pustakawan terhadap kerjakan rangkap karena kurangnya Pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Hasil wawancara peneliti dengan Pustakawan Ahli Madya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau pada tanggal 29 Desember 2022, dengan Ibu Sarmiyati, S.Kom, ia menjelaskan :

“Dalam melaksanakan pekerjaan, bagi kami Fungsional tentu sudah tercantum dalam Rencana Kerja Tahunan (RKT), untuk yang rangkap kerjakan, itu termasuk dalam tambahan pekerjaan yang bisa dimasukkan dalam SKP bulanan”.

Selanjutnya dijelaskan juga oleh Pustakawan Pelaksana Ibu Yuliana, S.Kom, ia mengatakan:

“Kerjaan rangkap biasanya kami lakukan apabila, ada kunjungan yang berkapasitas jumlahnya banyak dan semua pustakawan harus turun ke Perpustakaan, yang penting kerjakan yang dilakukan sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.”(wawancara tanggal 29 Desember 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa kemampuan pustakawan dalam mengelola buku dalam suatu pustaka yang telah di inventarisasi, dibuatkan kartu katalog lengkap dengan klasifikasinya, pengelola bahan-bahan pustaka tersebut sehingga siap untuk di layankan. Kartu pustaka atau buku berguna sebagai arsip atau perwakilan dari pustaka yang bersangkutan apabila pustaka tersebut sedang dipinjam. Kartu buku berukuran 7,5 x12,5cm, dalam kartu pustaka tertera: nomor panggil, nomor inventaris, judul pustaka, nama pengarang, kolom data peminjam, kolom tanggal pinjam dan tanggal kembali, paraf peminjam.

Evaluasi kinerja pustakawan dalam organisasi perpustakaan ditentukan oleh keberhasilan kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan dalam menghasilkan kerja. Kenyataan terlihat bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan, saat ini perlu ada peningkatan kompetensi sumber daya pustakawan untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, agar tingkat kesenjangan dalam menjalankan tugas dapat diatasi dengan mempertimbangkan aspek kompetensi yang dimiliki pustakawan dalam meningkatkan kinerjanya.

Masalah Kapabilitas berdasarkan observasi, bahwa masih rendahnya kompetensi SDM Pengelola Perpustakaan, jumlah Pustakawan yang berada di Perpustakaan umum Soeman HS yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau tidak seimbang jumlah layanan yang ada dan jumlah beban kerja yang terdapat, sehingga mengharuskan pustakawan yang bertugas dibeban beberapa bagian atau merangkap tugas. Berdasarkan Hasil wawancara peneliti pada tanggal 28 Desember 2022 dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, Ibu Dra. Mimi Yuliani, Apt.,MM menjelaskan :

“Saat ini jumlah pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sebanyak 49 orang, sedangkan kebutuhan berdasarkan beban kerja dan pemangku jabatan yang ada berjumlah 96 orang, hal ini memang berdampak pada pelayanan terhadap Perpustakaan, ini sudah menjadi masalah kami dan akan ditindaklanjuti lebih lanjut ke BKD Provinsi Riau untuk penambahan Pegawai Fungsional Pustakawan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa masih kurangnya Pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau ini memiliki kekuatan dalam hal kemampuan yang membuatnya relative unggul di dibandingkan dengan PNS lain dalam melakukan tugas atau kegiatan tertentu. Dari titik pandang manajemen, masalahnya bukanlah apakah PNS ini berada dalam hal kecakapannya atau tidak, bagaimana mengetahui para Pustakawan yang kapabilitasnya berbeda dapat menggunakan pengetahuan tersebut untuk meningkatkan kemungkinan seorang pustakawan melakukan pekerjaan dengan baik. Masih kurangnya kuantitas yang dimiliki pustakawan memberikan pengaruh yang cukup berarti dalam masalah (kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja karyawan).

Terkait kompetensi dan keterampilan yang dimiliki Pustakawan dalam memberikan pelayanan, hasil wawancara peneliti dengan Pemustaka yang sudah memiliki kartu anggota pustaka. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Siska Riani pada tanggal 21 Desember 2022, ia menjelaskan bahwa :

“Selama saya menjadi anggota perpustakaan Soeman HS, keterampilan para pegawai ataupun Pustakawan yang ada disini sudah memberikan pelayanan yang baik, pustakawan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan dengan tingkat akurasi yang tinggi dan memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan untuk menjadi anggota perpustakaan”

Selanjutnya mengenai kompetensi yang dimiliki Pustakawan, hasil wawancara peneliti dengan Pustakawan Ahli Madya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dengan Ibu Sarmiyati, S.Kom, ia menjelaskan :

“bahwa dalam hal tugas dan fungsi, Kepala Dinas melakukan pembagian tugas kerja kepada para pustakawan sesuai dengan kompetensi pendidikan masing-masing staf dan pustakawan, namun dalam praktiknya saat ini memang masih ada tugas yang tidak sesuai dengan kompetensi pendidikan yang dimiliki pegawai”.(wawancara pada tanggal 29 Desember 2022)

Hasil wawancara peneliti pada tanggal 28 Desember 2022 dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau mengenai pelatihan yang sudah diberikan kepada Pustakawan, Ibu Dra. Mimi Yuliani, Apt.,MM menjelaskan :

“Pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang didasarkan pada keahlian dan rasa tanggung jawab sebagai pengelola perpustakaan menjadi faktor penentu dalam menghasilkan hasil kerja bagi Pustakawan, untuk mengembangkan SDM bagi Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, dengan mengikutsertakan para pustakawan untuk melakukan pelatihan seperti BIMTEK (Bimbingan Teknis) tujuannya agar para pustakawan dan staf mendapatkan informasi yang terbaru tentang perpustakaan dan memberikan wawasan untuk mengembangkan perpustakaan, contohnya yaitu ada aplikasi terbaru yang bisa dipakai oleh perpustakaan maka setiap staf dan pustakawan minimal mengetahui tentang hal tersebut, akan lebih baik lagi ketika pustakawan dan staf menguasai aplikasi tersebut.”

Berdasarkan hasil observasi untuk tanggung jawab petugas terhadap layanan perpustakaan, hal ini dapat dilihat dari kompetensi Pustakawan yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan pelayanan perpustakaan. Hal inilah yang menjadi tanggung jawab Pustakawan setelah mendapatkan Bimbingan Teknis yang tujuannya untuk meningkatkan kompetensi pustakawan tersebut dan mendapatkan informasi yang terbaru tentang perpustakaan dalam

mengembangkan perpustakaan yaitu adanya aplikasi terbaru yang bisa dipakai oleh perpustakaan.

Didalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, menyebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Kedudukan pustakawan dalam perpustakaan adalah orang yang mengolah perpustakaan dan orang yang paling tahu dalam hal penelusuran dan kemauan para penelusur. Kemampuan lain pustakawan adalah mengklasifikasi, pembagian nama domain untuk file, lokasi *coding* bahkan sampai bentuk format penyimpanan metadata. Pustakawan merupakan suatu profesi, dikarenakan pustakawan merupakan pekerjaan yang memerlukan pendidikan atau pelatihan.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, Ibu Dra. Mimi Yuliani, Apt.,MM juga menjelaskan :

“bahwa bentuk penghargaan atas kinerja yang dicapai pustakawan adalah kenaikan jabatan atau pangkat. Untuk kenaikan pangkat tersebut memerlukan kinerja yang bagus atau sering dikenal dengan prestasi kerja.”

Prestasi kerja pustakawan adalah hasil kerja yang dilakukan oleh pustakawan yang dicapai dalam kurun waktu tertentu dan didasarkan atas Surat Tugas, melalui proses pengusulan, pemeriksaan dan penilaian oleh Tim Penilai dengan menggunakan aturan yang berlaku dan penetapan PAK oleh pejabat yang berwenang.

Menurut Rivai (2004: 309), kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya

memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Seorang pegawai bisa memiliki kinerja yang baik jika pelaksanaan kerja didukung oleh kemampuan yang cukup. Namun kemampuan saja tidaklah lengkap. Disinilah peran motivasi sebagai faktor pembeda antara pegawai satu dengan yang lainnya. Oleh karenanya, walaupun seorang pegawai memiliki kemampuan yang cukup untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya, tetapi apabila tidak ditunjang oleh disiplin yang kuat maka kinerja tidak optimal.

5.1.5 Berdasarkan Indikator Komunikasi

Untuk mendapatkan komunikasi yang baik diperlukan aturan-aturan yang berlaku dalam proses penyampaian informasi yang maksimal pada pelayanan perpustakaan, persoalan pokok yang menyangkut informasi bagi Pustakawan kepada Pemustaka adalah bagaimana memanfaatkan informasi yang beraneka ragam untuk kepentingan organisasi, bagaimana manajemen informasi sehingga bermanfaat bagi peningkatan organisasi dan efisiensi dalam mencapai tujuan. Untuk itu diperlukan komunikasi yang dapat diandalkan dalam menyampaikan informasi untuk melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Komunikasi merupakan adanya interaksi antara satu orang dengan orang lain terjadinya interaksi antara sumber pemberi pesan dengan penerima pesan sehingga terjadi pemahaman atas pesan yang disampaikan. Komunikasi harus

dapat membuat Pemustaka senang sehingga jika Pemustaka mempunyai masalah, maka tidak segan mengemukakannya kepada petugas pelayanan. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung.

Komunikasi yang baik merupakan kunci untuk membangun hubungan kerja. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman karena gagal menyampaikan pikiran dan perasaan satu sama lain. Komunikasi kerja yang baik dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi prestasi kerja pegawai dan membangun tim kerja yang solid, untuk membangun hubungan kerja yang baik di perlukan: pengaturan waktu, tahu posisi diri, adanya kecocokan, menjaga keharmonisan, pengendalian desakan dalam diri.

Dalam kaitan dengan penelitian ini, komunikasi dimaksud berkaitan dengan penyampaian informasi kepada pengunjung pustaka dan Interaksi dan hubungan kerjasama antara petugas pelayanan dengan pengunjung.

Peneliti memberikan pertanyaan tentang bagaimana penyampaian informasi yang diberikan oleh Pustakawan terhadap Pemustaka di Perpustakaan Soeman HS. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Pemustaka Mahasiswa, Ilham Saputra pada tanggal 20 Desember 2022 :

“Dalam hal merespon pertanyaan, pustakawan merespon pertanyaan pemustaka dengan baik, pustakawan memberikan penjelasan-penjelasan terhadap pertanyaan dari kami tentang koleksi buku yang dicari, cara membuat kartu anggota dan cara peminjaman buku yang ada di Perpustakaan ini.”

Hal senada juga disampaikan oleh Pemustaka Pelajar. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Nadhirah pada tanggal 21 Desember 2022, ia mengatakan bahwa :

“Pada prinsipnya respon atas pertanyaan yang diajukan pemustaka tersebut berkaitan dengan kegiatan yang ada di layanan sirkulasi dijawab Pustakawan dengan ramah, pustakawan lebih interaktif dengan pemustaka dan dari tatapan mata lebih terlihat ramah.”

Pendapat berbeda disampaikan oleh Pemustaka Umum. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Nova Sari pada tanggal 20 Desember 2022, ia mengatakan bahwa :

“Pemustaka beranggapan bahwa pustakawan kurang akrab kepada pemustaka, hal tersebut karena kurangnya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka pada saat peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, kurang senyum, sapa, salam, kurang mempersilahkan kepada pemustaka, selain itu kesibukan pustakawan dan pemustaka dalam melakukan tugasnya menjadikan kurangnya keakraban antara pustakawan dengan pemustaka.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas, dapat diketahui bahwa sikap keterbukaan pustakawan yang dilihat dari aspek kesediaan pustakawan dalam berbagi informasi dengan senang hati, sesungguhnya sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Namun pada prinsipnya, pemustaka harus lebih aktif untuk bertanya kepada pustakawan, dengan begitu akan ada timbal balik antara pustakawan dan pemustaka. Dilihat dari sikap afektif pustakawan dinilai pemustaka kurang senyum, kurang bersahabat, kurang ramah kepada pemustaka. Namun dari segi sikap *behaviour* pustakawan memberikan solusi dengan baik terhadap kesulitan yang dialami oleh pemustaka, kesulitan yang sering dialami oleh pemustaka yaitu temu kembali bahan pustaka yang tidak ditemukan di

layanan sirkulasi seperti ensiklopedi, bahan pustaka yang hanya memiliki satu ekslembar.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan Pustakawan terhadap Pemustaka dalam Interaksi dan hubungan kerjasama antara petugas pelayanan dengan pengunjung. Hasil wawancara peneliti dengan Pustakawan Ahli Madya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau pada tanggal 29 Desember 2022, dengan Ibu Sarmiyati, S.Kom, ia menjelaskan :

“Kami sebagai Pustakawan harus kompeten dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti memberikan penjelasan mengenai permasalahan-permasalahan yang ditemukan di layanan tersebut, yang sering terjadi interaksi biasanya dengan Pemustaka Pelajar, karena memang mereka sering mengajukan banyak pertanyaan, berbeda dengan Pemustaka Umum maupun mahasiswa, yang mencari koleksi buku dengan mandiri”.

Selanjutnya dijelaskan juga oleh Pustakawan Pelaksana Ibu Yuliana, S.Kom, ia mengatakan:

“Kami selalu memberikan informasi dan solusi untuk mencari di layanan terbaik, bahwa pemustaka dapat membaca di sana atau apabila perlu untuk memfotocopy bahan pustaka tersebut diperbolehkan, karena di layanan tandon bahan pustaka tidak untuk dipinjamkan. Dengan demikian sikap pustakawan tersebut hanya berupa pemberitahuan solusi kepada pemustaka dan tidak bersikap mencarikan, hal tersebut dikarenakan standar operasional prosedur hanya sampai pada peminjaman dan pengembalian.”(wawancara tanggal 29 Desember 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pustakawan bahwa, peningkatan layanan untuk pemustaka juga menjadikan salah satu penilaian sikap menghargai pemustaka. Dalam rangka memenuhi hak dari pemustaka salah satunya, dengan memberikan kesempatan yang sama untuk berinteraksi dan komunikasi kepada semua pemustaka yang datang tanpa membeda-bedakan pemustaka yang sering datang dengan pemustaka yang jarang datang ke perpustakaan maupun pemustaka

satu dengan yang lainnya. Pustakawan memberikan penjelasan kepada pemustaka untuk mengantri apabila pemustaka yang dilayani terlalu banyak. Pustakawan menerapkan dengan baik kesetaraan komunikasi yang dinilai dari segi pemberian kesempatan yang sama untuk berinteraksi, berdiskusi, memperoleh penjelasan maupun komunikasi dengannya.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau juga menjelaskan mengenai informasi dan komunikasi yang diberikan Pustakawan, Ibu Dra. Mimi Yuliani, Apt.,MM mengatakan bahwa :

“Pustakawan bersedia berbagi informasi dengan senang hati kepada pemustaka, namun pada prinsipnya dari pihak pemustaka sendiri juga harus aktif untuk bertanya. Pada saat pemustaka bertanya kepada pustakawan maka respon yang diberikan baik, pustakawan akan memberikan penjelasan pada pertanyaan-pertanyaan yang diberikan, namun demikian pemustaka merasa bahwa pustakawan kurang akrab kepada pemustaka karena kurangnya senyum, sapa, salam, kurang mempersilahkan, serta kurangnya komunikasi baik pada saat meminjam maupun mengembalikan.” (Hasil wawancara tanggal 28 Desember 2022)

Dari aspek komunikasi bahwa adanya sikap ramah yang lebih baik yang ditunjukkan dengan pemustaka dan komunikasi pustakawan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, Pustakawan kompeten dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti memberikan penjelasan mengenai permasalahan-permasalahan yang ditemukan di layanan tersebut. Kompeten pustakawan dapat dilihat dari segi ketepatan, kecepatan dalam memberikan layanan dan menjawab pertanyaan pemustaka.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartono tentang pelayanan dan komunikasi di “Perpustakaan Kota Samarinda”. perpustakaan Kota Samarinda memberikan kemudahan pemustaka untuk

menambah ilmu dengan membaca dan pengelola perpustakaan kota Samarinda memberikan pelayanan yang baik. Hasil analisis dan penelitian dilapangan bagaimana pustakawan menerapkan komunikasi interpersonal dalam melayani pengunjung di perpustakaan Kota Samarinda tentang keterbukaan (*Openess*) perpustakaan kota Samarinda dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan pengelola perpustakaan sudah menjalankan tugasnya dengan cukup baik hanya saja masing–masing pengelola mempunyai sikap berbeda dalam memberikan pelayanan tetapi perpustakaan terus berusaha menerapkan komunikasi yang baik terhadap pengelola maupun pemustaka.

Strategi komunikasi yang dilakukan tentunya membutuhkan komunikator untuk menyampaikan pesan-pesan guna menarik minat pengunjung perpustakaan, dalam hal ini komunikator menjadi penting karena berpengaruh pada tujuan dari strategi komunikasi tersebut.

Dikaitkan dengan teori komunikasi menurut Lasswell yang menyatakan bahwa cara terbaik untuk menerangkan proses komunikasi yang menjawab pertanyaan 5 (lima) unsur komunikasi yaitu: *Who, Says What, In Which Channel, To Whom With What Effect* (Siapa, Mengatakan Apa, Melalui Saluran Apa, Kepada Siapa dan apa Efeknya). Berdasarkan teori lasswell tersebut dapat dijelaskan bahwa, yang bertindak sebagai komunikator adalah pustakawan, yang menyampaikan pesan-pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pesan yang disampaikan oleh pustakawan adalah informasi yang berupa ilmu pengetahuan dan informasi yang lain, dimana terjadi komunikasi langsung secara tatap muka antara pustakawan dan pemustaka. Komunikasikan yang menjadi sasaran

komunikasi adalah pemustaka di perpustakaan. Adapun efek yang dicapai oleh komunikator dengan memberikan informasi adalah agar pengetahuan, sikap, maupun perilaku pemustaka dapat berubah. Keberhasilan pemustaka dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dibutuhkan dengan adanya model komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Model komunikasi yang berjalan baik dalam organisasi khususnya perpustakaan akan memberikan dampak positif dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat karena model komunikasi sangat di perlukan untuk melancarkan mekanisme kerja organisasi perpustakaan (pustakawan).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau terdapat dua pihak yang terlibat dalam melakukan komunikasi. Pihak pertama adalah pustakawan sebagai pengelola sumberdaya informasi serta memberikan pelayanan informasi. Pihak kedua adalah kelompok pengguna (*users*) yang membutuhkan isi kandungan informasi yang dimiliki perpustakaan guna menunjang tugas keilmiahannya. Hubungan yang saling terikat ini akan dapat mencapai tujuannya dengan baik jika masing-masing pihak mendapatkan sesuatu yang bermakna bagi kehidupannya melalui proses komunikasi pemustaka dan pustakawan yang efektif.

5.2 Faktor Penghambat Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Suatu institusi atau organisasi pada dasarnya tidak pernah terlepas dari berbagai faktor dan hambatan. Keberhasilan dari suatu pelayanan publik dapat dilihat dari adanya informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran dengan begitu informasi dari aparatur dapat sampai dengan baik kepada seluruh masyarakat. Penyampaian informasi terkadang tidak selalu berjalan dengan baik

karena dalam penyampaian informasi yaitu adanya salah pengertian atau kesalahpahaman. Hambatan adalah suatu rintangan atau kendala yang dihadapi dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan kegiatan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukan bahwa hambatan seorang pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau adalah sebagai berikut :

1. Dilihat dari indikator Kualitas Kerja

Bahwa, berdasarkan hasil wawancara peneliti yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan, masih kurangnya bimbingan pemustaka yang dilakukan bagi pemustaka pemula yang perlu mendapatkan berbagai informasi dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Selanjutnya tentang konsultasi kepustakawanan, masih banyak pengelola perpustakaan yang belum memahami bagaimana mengelola perpustakaan sesuai standar. Hal ini merupakan peran pustakawan bagaimana memberikan pemahaman yang benar tentang manajemen pengelolaan perpustakaan kepada pengalola perpustakaan atau masyarakat umum.

2. Dilihat dari indikator Ketepatan Waktu

Bahwa, masih kurangnya kedisiplinan pemustaka dalam pengembalian buku. Kedisiplinan pemustaka sangat berpengaruh untuk kemajuan diri maupun perpustakaan. Pemustaka yang terkadang tidak mematuhi tata tertib maupun aturan yang ada di perpustakaan salah satunya dengan tidak mengembalikan buku yang telah dipinjam sesuai dengan waktu tanggal kembalinya buku yang mengakibatkan kurangnya koleksi buku yang dicari pemustaka lain. Hal ini

menjadi penghambat bagi kinerja Pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

3. Dilihat dari Indikator Inisiatif

Masih kurangnya kerjasama dengan Sekolah-Sekolah yang ada di Kota Pekanbaru, hal ini disebabkan karena masih rendahnya minat dan budaya baca di kalangan masyarakat. Pustakawan masih harus berinovasi dan tanggung jawab untuk menarik minat baca masyarakat.

4. Dilihat dari Indikator Kapabilitas

Masih kurangnya kompetensi individu pustakawan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau masih membutuhkan Sumber daya manusia yang kompeten. Pustakawan dalam melaksanakan tugasnya tentunya harus memiliki kompetensi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau kemampuan dan keterampilannya dalam menjalankan tugas masih perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut.

Perpustakaan sangat memerlukan tenaga fungsional tambahan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan ini, mengingat tenaga pustakawan fungsional yang dimiliki oleh Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau saat ini berjumlah 49 orang, tidak sesuai dengan beban kerja dan kebutuhan sesuai ABK yaitu sebanyak 96 orang. Hal ini mengakibatkan tidak seimbang jumlah layanan yang ada dan jumlah beban kerja yang terdapat, sehingga mengharuskan pustakawan yang bertugas dibeban beberapa bagian atau merangkap tugas.

5. Dilihat dari Indikator Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemustaka, masih kurangnya petunjuk informasi yang ada di perpustakaan Soeman HS. Hambatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya sensitivitas. Sensitivitas sangat diperlukan ketika pustakawan kebingungan dalam mencari informasi yang ada di perpustakaan. Kepekaan inilah yang dibutuhkan dengan langsung cepat tanggap menanyakan dan membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Disinilah komunikasi interpersonal dibutuhkan agar mendapatkan kepuasan dan kenyamanan bagi pemustaka yakni memiliki respon yang cepat, mudah memahami, bersikap empati dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara juga didapatkan selain hambatan tersebut diatas juga dilihat bahwa upaya yang dilakukan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dalam meningkatkan atau mengoptimalisasikan pelayanan di perpustakaan yaitu melakukan pengadaan koleksi-koleksi terbaru setiap tahunnya untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka serta menyediakan sumber daya manusia yang memadai atau yang memiliki latar belakang pendidikan di dunia perpustakaan.

Juga dalam hal ini pemerintah mendukung penuh setiap rencana perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan termasuk dalam proses pengadaan tersebut. Pemerintah ikut berperan aktif dalam proses peningkatan pelayanan di perpustakaan karena perpustakaan masih menjadi bagian dari birokrasi. Selain proses pengadaan koleksi-koleksi bahan bacaan tersebut, perpustakaan saat ini

masih kekurangan sumber daya manusia ahli dalam bidang perpustakaan atau yang memiliki latar belakang pendidikan di dunia ilmu perpustakaan.

Mengenai kendala yang sedang dihadapi, perpustakaan mengupayakan untuk menambah jumlah sumber daya manusia yaitu tenaga pustakawan yang berkualitas melalui pengangkatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah atau dari pelatihan-pelatihan kepustakawanan dengan tujuan agar pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dapat meningkat.

Menurut Tilaar (2001: 57) faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan pelayanan yaitu salah satunya sumber daya manusia. Dengan adanya sumber daya manusia yang handal dan professional dibidangnya maka akan memberikan dampak yang positif terhadap pelayanan di perpustakaan.

Berikut ini adalah rekapitulasi hasil penelitian kinerja Pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, diuraikan sebagai berikut :

Tabel 5.5 : Rekapitulasi Matrik Penelitian.

No	Indikator	Kesimpulan	Saran
1	2	3	4
1.	Kualitas Kerja	Kualitas Kerja dalam penelitian ini meliputi: memberikan pelayanan sesuai standar kerja dengan prosedur pelayanan dan Kreativitas kerja mengenai kejelasan pengurusan peminjaman sudah dikategorikan baik, hal ini dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2022 di Perpustakaan Soeman HS berdasarkan persepsi pemustaka termasuk	Dalam hal pemberian pelayanan kepada pemustaka, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau tetap memperhatikan dan menjaga kualitas dalam pelayanan publik.

1	2	3	4
		<p>kategori “baik” yang berarti bahwa pelayanan perpustakaan Soeman HS sudah sesuai dengan harapan dan pemustaka merasa puas.</p>	
2.	Ketepatan waktu	<p>Ketepatan waktu dalam penelitian ini terkait dengan target kerja pustakawan, dicantumkan dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dalam setahun dilakukan sesuai dengan peraturan dan tupoksi kerja yang ditetapkan. Selain itu, ketepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pemustaka, tepat waktu dan pustakawan tidak melakukan kesalahan pada saat melakukan transaksi peminjaman/pengembalian buku dengan tingkat akurasi yang tinggi.</p>	<p>Untuk Pustakawan perlu meningkatkan target kerja, dalam pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan benar serta sumber daya manusia yang memadai, memiliki kemauan yang tinggi untuk mengetahui keinginan Pemustaka serta memiliki etika dan moral yang tinggi dalam memberikan pelayanan.</p>
3.	Inisiatif	<p>Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dituntut untuk memiliki Inovasi Kerja dalam melayani, inisiatif putakawan dalam memberikan pelayanan, terhadap Kepedulian dan respon pustakawan dalam menanggapi kebutuhan-kebutuhan pemustaka sudah terpenuhi dengan baik. Inovasi yang saat ini telah dilakukan seperti inovasi dalam pelayanan meningkatkan minat baca, tingkat SD untuk mengadakan kegiatan belajar</p>	<p>Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau harus terus meningkatkan inisiatif terhadap pekerjaan yang dilakukan terutama perlunya inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan kepada para pemustaka.</p>

1	2	3	4
		di perpustakaan, inovasi perencanaan program story telling dan inisiatif Pemustaka dalam hal ini berkaitan dengan layanan referensi.	
4.	Kapabilitas	Kapabilitas berdasarkan observasi, bahwa masih rendahnya kompetensi SDM Pengelola Perpustakaan, jumlah Pustakawan yang berada di Perpustakaan umum Soeman HS yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau tidak seimbang jumlah layanan yang ada dan jumlah beban kerja yang terdapat, sehingga mengharuskan pustakawan yang bertugas di beberapa bagian atau merangkap tugas.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, perlu merencanakan dan melaksanakan pelatihan atau diklat bagi pustakawan untuk meningkatkan kompetensi tiap pustakawan.
5.	Komunikasi	Dari aspek komunikasi bahwa adanya sikap ramah yang lebih baik yang ditunjukkan dengan pemustaka dan komunikasi pustakawan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, Pustakawan kompeten dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti memberikan penjelasan mengenai permasalahan-permasalahan yang ditemukan di layanan tersebut. Kompeten pustakawan dapat dilihat dari segi ketepatan, kecepatan dalam memberikan layanan dan menjawab pertanyaan pemustaka	Pustakawan harus meningkatkan lagi cara berkomunikasi yang baik kepada Pemustaka terhadap kebutuhan yang diminta oleh Pemustaka dalam memberikan pelayanan.

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Desember 2022

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan pada bab sebelumnya, terhadap hasil penelitian Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sudah cukup baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Namun demikian, dalam konteks Sumber Daya Manusia, masih memerlukan tenaga fungsional Pustakawan yang berkualitas melalui pengangkatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah atau dari pelatihan kepustakawanan dengan tujuan agar pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dapat meningkat. Dilihat dari indikator Kualitas Kerja, bahwa kualitas kerja Pustakawan sudah baik, hal ini dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2022 di Perpustakaan Soeman HS berdasarkan persepsi pemustaka termasuk kategori “baik” yang berarti bahwa pelayanan perpustakaan Soeman HS sudah sesuai dengan harapan dan pemustaka merasa puas. Selanjutnya dari indikator Ketepatan waktu, bahwa ketepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pemustaka, tepat waktu dan pustakawan tidak melakukan kesalahan pada saat melakukan transaksi peminjaman/pengembalian buku dengan tingkat akurasi yang tinggi. Dilihat dari indikator Inisiatif, bahwa, Pustakawan

dituntut untuk memiliki Inovasi Kerja dalam melayani, yang saat ini telah dilakukan seperti inovasi dalam pelayanan meningkatkan minat baca, perlunya melaksanakan kerja sama antara guru pengajar tingkat SD untuk mengadakan kegiatan belajar di perpustakaan, promosi perpustakaan perlu diadakan. Dilihat dari indikator Kapabilitas, bahwa kompetensi Pustakawan yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan pelayanan perpustakaan masih perlu ditingkatkan. Selanjutnya dilihat dari Komunikasi, sikap keterbukaan pustakawan yang dilihat dari aspek kesediaan pustakawan dalam berbagi informasi dengan senang hati, sesungguhnya sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Namun pada prinsipnya, pemustaka harus lebih aktif untuk bertanya kepada pustakawan, dengan begitu akan ada timbal balik antara pustakawan dan pemustaka.

2. Faktor Penghambat Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, yaitu Dilihat dari indikator Kualitas Kerja, masih kurangnya bimbingan pemustaka yang dilakukan bagi pemustaka pemula yang perlu mendapatkan berbagai informasi dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan; Dilihat dari indikator Ketepatan Waktu, masih kurangnya kedisiplinan pemustaka dalam pengembalian buku. Hal ini menjadi penghambat bagi kinerja Pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau; Dilihat dari Indikator Inisiatif, masih kurangnya kerjasama dengan Sekolah-Sekolah yang ada di Kota Pekanbaru, hal ini disebabkan karena masih rendahnya minat dan budaya baca

di kalangan masyarakat. Pustakawan masih harus berinovasi dan tanggung jawab untuk menarik minat baca masyarakat. Dilihat dari Indikator Kapabilitas, masih kurangnya kompetensi individu pustakawan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau masih membutuhkan Sumber daya manusia yang kompeten; Dilihat dari indikator Komunikasi, masih kurangnya petunjuk informasi yang ada di perpustakaan Soeman HS. Hambatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya sensitivitas

6.2 Saran

Berdasarkan hasil interpretasi data dan kesimpulan di atas, maka penulis mencoba merekomendasikan beberapa hal tentang Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, yaitu:

1. Dalam hal pemberian pelayanan kepada pemustaka, Pengelola Perpustakaan atau Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dapat memperhatikan beberapa indikator dalam pelayanan publik seperti pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan benar serta sumber daya manusia yang memadai, memiliki kemauan yang tinggi untuk mengetahui keinginan Pemustaka serta memiliki etika dan moral yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Apabila indikator-indikator tersebut dapat dijalankan dengan baik maka pelayanan di perpustakaan akan meningkat..

2. Pustakawan perlu meningkatkan Kinerja dalam pemberian pelayanan dapat ditingkatkan lagi dalam hal kualitas dan kuantitas kerja dengan mengikuti pelatihan atau bimbingan teknis untuk meningkatkan kompetensi.
3. Dalam upaya perpustakaan untuk mengoptimisasikan pelayanan kepada pemustaka seharusnya pustakawan memperhatikan apa saja kendala yang dialami pemustaka dan mampu berfikir bagaimana cara mengatasi kendala yang dialami tersebut dengan cepat dalam mengoptimisasikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Aditama Yoga Tjandra, 2000, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Alamsyah. 2011. *Karakteristik Universal Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik*. *Jurnal Borneo Administrator*. Vol. 7 No. 3 Tahun 2011. P: 353-372.
- Asih Eka Putri, 2014, *Seri Buku Saku-2: Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)*, iedrich-Ebert-Stiftung.
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Budiarso, J.2001. *Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: Eka Cipta Primas.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc.
- Denhardt, Janet V., dan Robert B. Denhardt, 2013. *Pelayanan Publik Baru : Dari Manajemen Steering Ke Serving*. Kreasi Wacana.
- Dharma., Surya, 2010, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajah Mada Yogyakarta, University Press.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Goenawan, SH. Kian, 2008. *Panduan Praktis Mengurus Izin Usaha*, Yogyakarta: Pustaka Grhatama.
- Handyaningrat, Soewarno 2003. *Pengantar Studi ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Handoko, 2008, *Kinerja dan Tingkat Emosional*, Surabaya, Pratama.

- Hamim, Sufian. 2013. *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*, Pekanbaru: UIR Press.
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hermawan S Rachman, 2010. *Etika Pustakawan dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto.
- Keban, Yeremis T, 2008. *Enam Dimensi Stategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta, 2004.
- Keban, Yeremias T, 2010, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah: Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Yogyakarta, Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM.
- Lasa HS, 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Kirom , Bahrul 2009 *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung, Pustaka reka cipta.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP YKPN.
- Martani, 2005, *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus di Kantor BPN Kota Semarang*. Tesis. Semarang: MAP Undip.
- Mahsun, Mohamad, 2004. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. BPFE.
- Marihot Pahala Siahaa, 2008, *Hukula Bangunan Gedung di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Moenir, H.AS, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Cetakan III Bumi Aksara.
- Napitupulu. Paimin. 2007. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Alumni. Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Negara*. Alfabeta: Bandung.
- Philipus. M. Hadjon.2003. *Pengantar Hukum Perizinan*. Surabaya: Yuridika.
- Rasyid, 2000, *Tugas-Tugas Pokok Pemerintah*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Rizky Argama, 2007, *Reformasi Birokrasi dalam Perspektif Hukum Administrasi Pembangunan*, Jakarta.

- Sadu Wasistino, 2002, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Surabaya, Pratama.
- Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA Lan Press, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2014. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P, 2014, *Analisis Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*, Jakarta: Gunung agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeprihanto, John, 2001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Yogyakarta, BPFE, Edisi Pertama.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Syafii Inu Kencana. 2003. *Sistem administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Syafiie, Kencana, Inu, DR. 2006. *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta. Jawa Barat.
- Tika, Pabundu. 2008. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : bumi Aksara.
- Thoha, Miftah, 2008, *Birokrasi dan Politik*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Ulbert Silalahi. 2003. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Aglesindo.
- Umar, Husein, 2005, *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, PT. Gramedia Pustaka Jakarta, Utama.
- Utomo, Warsito, 2006, *Administrasi Publik Baru*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Widodo, Joko. 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang Jawa Timur: Bayu Media Publishing

Winarsih, Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.

Yuosa, 2002, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Jakarta, Binarupa Aksara.

Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Ilmu administrasi dan manajemen*, Pekanbaru, Uir Press.

B. Jurnal

Indriyati Adilla (2019), Kinerja Pustakawan di Dinas Simpanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa* Vo 8, No.10.

Imanuel Ivan (2018), Kinerja Pustakawan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Utara Pada Masyarakat Kelurahan Malalayang II Kota Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, Vol 7, No.4.

Venandri Putri Setyanti (2017), Analisis Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol 6 No.2.

Maria Ulfah (2019), Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.

Yusrawati (2016), Evaluasi Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui standar PAK dan ISO 11620-1998. *LIBRIA: Volume 8, Nomor 1: Juni 2016*.

Ummul Khaerah (2020), Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar. *JUPITER Volume XVII No.1 Juni 2020*.

Melinda Sari (2019), Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawab Dan Pegawai Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Tidore. *Acta Diurna Komunikasi*, Vol.1 No. 3.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Undang – Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah,

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau

Peraturan Gubernur Riau Nomor 85 Tahun 2017 Tentang, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau