

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan bentuk negara yang menjadi ketetapan bangsa Indonesia sejak diproklamirkan dan diatur dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sebagai mana diatur Pada Pasal 1 ayat (1) UUD NKRI Tahun 1945 yaitu “Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang Berbentuk Republik” ini menunjukkan bahwa pada Negara Indonesia tidak terdapat wilayah atau daerah yang bersifat Negara atau tidak ada Negara dalam Negara.

Administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut Silalahi (dalam Zulkifli, 2014; 11)

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Menurut Sondang P. Siagian (dalam Wursanto, 2005: 53)

Sebagai Organisasi Publik, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai harapan para penggunanya, yaitu dapat menyediakan informasi yang aktual, tepat waktu dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan para pemakai jasa perpustakaan. Kenyataan dilapangan menunjukkan kondisi perpustakaan di Indonesia saat ini memprihatinkan.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan Menurut Stoner & Wankel (dalam Pasolong,2010:82).

Menurut Monir (dalam Pasolong,2014:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menurut Cristopher (dalam sinambela,2005:10) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu system manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/ harapan pelanggan dalam jangka panjang.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong,2014:128) adalah 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.

Provinsi Riau merupakan salah satu provinsi yang berada di Pulau Sumatera dengan ibu kotanya Pekanbaru. Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Untuk mencerdaskan kehidupan bangsa fasilitas umum yang diberi pemerintahan salah satunya adalah perpustakaan. Secara etimologis, perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka. yang berarti buku. Buku atau Kitab

adalah rangkaian tulisan berisi buah pikiran manusia yang sekaligus merupakan cermin budaya bangsa yang mengungkapkan rasa cipta dan karsa guna dibaca orang lain.

Perpustakaan umum meliputi salah satu tempat memperoleh informasi mengenai berbagai masalah, tempat rekreasi intelektual serta tempat belajar berkesinambungan. Perpustakaan umum juga sebagai sarana pendidikan untuk mendidik diri sendiri atau dengan kata lain tempat mendapatkan pendidikan non formal, mempunyai tugas untuk menghimpun, memelihara dan mendayagunakan bahan perpustakaan untuk kepentingan masyarakat Indonesia. Menurut Sutarno menyatakan bahwa :

“Perpustakaan umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayanannya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. Pendek kata perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan.” (dalam Sutarno, 2003 : 35)

Ada dua unsur Perpustakaan yaitu buku dan ruangan. Perpustakaan adalah fasilitas atau tempat menyediakan sarana bahan bacaan. Tujuan dari perpustakaan yaitu memberikan pelayanan informasi untuk kegiatan belajar. Perpustakaan mempunyai fungsi yang jelas secara umum Peran Perpustakaan adalah media antara pemakai dengan koleksi sebagai sumber informasi pengetahuan untuk mengembangkan minat budaya membaca serta membangkitkan kesadaran pentingnya belajar.

Pada Umumnya Perpustakaan memiliki fungsi adalah :

a. Fungsi Penyimpanan :

Bertugas menyimpan koleksi (informasi) yang dapat di jangkau oleh masyarakat.

b. Fungsi Pendidikan :

Perpustakaan menjadi tempat dan menyediakan sarana untuk belajar baik dilingkungan formal ataupun non formal.

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya. Hal tersebut telah ada sejak dulu dan terus berproses secara alamiah menunjuk kepada suatu kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan meskipun belum memuaskan semua pihak. Perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu pertama, mengumpulkan (to collect) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan dan misi organisasi dan masyarakat yang dilayaninya. kedua, melestarikan, memelihara, dan merawat seluruh koleksi perpustakaan, agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai, dan tidak lekas rusak, baik karena pemakaian dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan (to make available seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk dipergunakan pemakainya.

Selama ini Perpustakaan bisa jadi hanya merupakan sekumpulan buku, majalah, dan surat kabar yang dikelola secara khusus untuk tujuan pemanfaatan bersama (orang banyak), sekarang hal itu tidak bisa dipertahankan lagi. Perpustakaan bisa tetap disebut begitu bisa jadi hanya berupa media center yang hanya memerlukan sebidang tempat yang tidak perlu luas, misalnya dengan kapasitas hanya beberapa unit komputer lengkap dengan internetnya dan sebuah

printer, informasi apapun terutama yang bersifat referennse information,bisa dilayankan melalui media center ini. Juga apabila lembaga yang di maksud dilengkapi dengan jurnal elektronik (E-jurnal) dan beberapa buku standar yang full text.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya “Concern” pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Dalam Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, prosedur dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah,2011;147

Dwiyanto (2006 : 140), Kualitas Pelayanan Publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu :

1. Sistem Pelayanan Sistem Pelayanan Publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sytem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme control di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.
2. Sumber Daya Pemberi Layanan
Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan system pelayanan yang baik.
3. Sarana dan Prasaranan
Yaitu mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari fasilitas atau sarana

tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Munculnya media baru (*komputer dan internet*) yang secara luas dan sangat mengangumkan bisa diaplikasikan untuk membantu kegiatan hampir semua segi kegiatan manusia baik perseorangan, kelompok informasi, kelompok formal, maupun dalam sistem organisasi besar, akan menambah rumitnya arah perkembangan peta permasalahan di sektor-sektor tersebut. Hal ini pun berlaku di dunia informasi, komunikasi, kepustakaan, dokumentasi, kearsipan, dan keperpustakaan. Khusus yang terakhir ini, kehadiran media baru, di samping menjadi tantangan yang berat bagi perkembangan jasa layanannya, namun pihak perpustakaan sebetulnya akan semakin terbantu dalam hal optimalisasi kinerjanya. Salah satu caranya adalah dengan membangun paradigma baru atau setidaknya teori-teori baru yang aplikatif dengan kondisi masa sekarang.

Oleh sebab itu, Perpustakaan perlu lebih mengedepankan pada pemberian pelayanan yang baik kepada pengguna perpustakaan seperti adanya pemberian pelayanan yang tepat waktu, sopan dan ramah, kedisiplinan petugas pelayanan, dan lain sebagainya. Dalam rangka peningkatan kualitas pemberian pelayanan kepada pengguna, perpustakaan perlu memanfaatkan informasi dari pengguna perpustakaan menyangkut kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan secara rutin dan berkesinambungan juga perlu dilakukan sehingga akan dapat diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna perpustakaan selama ini benar – benar telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan, apakah pelayanan yang diberikan selama ini telah memuaskan pengguna perpustakaan,

atau apa saja kekurangan – kekurangan dari pemberian pelayanan yang selama ini dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

Jenis layanan yang harus di miliki oleh Perpustakaan Soeman HS Kota Pekanbaru sesuai dengan Standar Nasional Pustaka (SNP) 002:2011 meliputi: Layanan Sirkulasi, Layanan membaca di tempat, Layanan referensi, Layanan berecerita, Layanan perpustakaan keliling, Internet, Penelusuran Informasi, Bimbingan Pemustaka, Dan literasi informasi. Dan pada Pustaka Soeman HS jenis layanan yang diberikan adalah Layanan referensi. Untuk mengoptimalkan layanan, perpustakaan mengembangkan kerja sama dengan sesama perpustakaan maupun kerjasama pembinaan dengan instansi teknis non perpustakaan baik di dalam maupun di luar instansi.

Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau berdasarkan Perda No. 8 Tahun 2008 merupakan pengembangan dari organisasi Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau. Perkembangan Perpustakaan dimulai pada tahun 1959 berdiri Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, pada tahun 1967 Perpustakaan Negara berpindahanya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau, pada tahun 1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah yang merupakan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kanwil Dep. P. & K. Perkembangan Perpustakaan di Provinsi Riau mulai menampakkan jati dirinya sejak tahun 1989 setelah secara organisasi menjadi Perpustakaan Daerah yang merupakan Instansi Vertikal dari Lembaga Pemerintahan Non Departemen yaitu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Berdasarkan Perda Provinsi Riau Nomor : 28 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan Arsip dan

Dokumentasi Provinsi Riau, kedua Lembaga ini disatukan menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip, sebagai amanat dari undang – undang Nomor : 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.

Dengan diperlakunya undang – undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 tahun 2008 tentang organisasi Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Riau, Peraturan Gubernur Riau Nomor 19 tahun 2009 tentang Uraian Tugas Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau, serta Peraturan Gubernur Riau Nomor 67 tahun 2009 tentang unit Pelaksanaan Teknis Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau, Peraturan Menteri Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep 26/M.PAN/02/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik maka Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau, sebagai salah satu pelayanan kepada masyarakat umum sudah seharusnya membuat Standar Operasional Pelayanan baku yang dapat dijadikan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada tahun 1976 Perpustakaan Negara berubah nama menjadi Perpustakaan Wilayah yang merupakan Unit Pelayanan Teknis di lingkungan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan bertanggung jawab langsung kepada Pusat Pembinaan Perpustakaan. Tugas Perpustakaan Wilayah adalah menyediakan koleksi bahan pustaka untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan kebudayaan. Sejak tahun 2004 nama Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi

Provinsi Riau berubah menjadi Perpustakaan Provinsi Riau, namun struktur organisasi dan tata kerja tetap mengacu kepada Peraturan Daerah Provinsi Riau dapat berperan dan berfungsi sebagai pembina dan koordinator dalam sistem perpustakaan di Provinsi Riau. Namun Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Riau harus dapat bersinergi dengan seluruh perpustakaan, pusat informasi dan dokumentasi serta instansi lain terkait. Dalam pelaksanaan tugasnya Kantor BPAD (Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi) Kota Pekanbaru mempunyai tenaga Administrasi yang berada di gedung bagian Unit Pelayanan Terpadu (UPT) yang memiliki 6 lantai namun yang dipergunakan untuk pelayanan publik hanya samapai di lantai 3.

Menurut undang – undang perpustakaan (UU Nomor 43 tahun 2007) disebutkan bahwa perpustakaan adalah instansi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan menurut Sulistyobasuki Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disampaikan menurut tata susunanan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

Maka makna dari dua definisi yang dikutip pada awal ini adalah perpustakaan merupakan institusi atau lembaga tempat menyimpan informasi dalam bentuk buku dan bentuk – bentuk lain yang disimpan menurut aturan tertentu yang baku untuk digunakan oleh orang lain (bukan hanya digunakan oleh

pribadi) secara gratis untuk bermacam – macam tujuan atau kebutuhan seperti untuk pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi. Jadi makna beberapa definisi tersebut memiliki pengertian yang sama yaitu :

1. Merupakan kumpulan bahan perpustakaan.
2. Dikelola secara profesional dengan sistem tertentu (baku).
3. Dikelola oleh lembaga atau institusi dan atau individu.
4. Diselenggarakan untuk kebutuhan pemustaka.

Buku – buku yang sudah mempunyai perlengkapan seperti misalnya label buku, nomor klasifikasi, kantong buku, kartu buku, dan lembar tanggal. Buku yang boleh dipinjamkan keluar ini biasanya terdiri atas buku – buku referen dan buku-buku yang karena alasannya tertentu seperti jumlahnya sedikit mahal harganya atau termasuk ke dalam kelompok buku-buku jenis langka, sehingga untuk kepentingan pelestariannya perpustakaan tidak meminjamkannya keluar.

- Buku-buku yang boleh dipinjam keluar buku-buku yang tergolong pada kelompok ini disusun berdasarkan urutan nomor klasifikasi. Dimulai dari nomor kecil (000) sampai kepada nomor-nomor besar (900). Apabila ada beberapa buku mempunyai nomor kelas yang sama, maka dasar penyusunannya adalah urutan abjad pengarang dan apabila terdapat beberapa buku mempunyai nomor kelas dan pengarang sama maka penyusunannya dilaksanakan dengan urutan abjad judul buku yang bersangkutan.
- Buku-buku yang tidak boleh dipinjamkan seperti buku yang belum segel keluar penyusunan buku-buku yang tidak boleh dipinjamkan keluar ini caranya sama dengan buku-buku yang boleh dipinjam keluar. Hanya tempat saja yang sebaiknya terpisah dari buku-buku lainnya diperpustakaannya.

Dalam melakukan kunjungan ke perpustakaan, para pembaca dan masyarakat diharuskan memiliki KTA dan adapun persyaratannya adalah:

1. Layanan pembuatan KTA (Registrasi)
Persyaratan
 - a. Pelajar (TK,SD,SLTP,SMU)
 - Mengisi formulir pendaftaran
 - Melampirkan fotocopy kartu pelajar/indentitas pelajar lainnya 1 lembar
 - Pas foto ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar (terbaru)
 - Diketahui oleh sekolah yang bersangkutan (tanda tangan & stempel)
 - b. Mahasiswa / Mahasiswi
 - Mengisi formulir pendaftaran
 - Melampirkan fotocopy kartu mahasiswa / indentitas mahasiswa lainnya 1 lembar
 - Pas fotocopy ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar (terbaru)
 - Diketahui oleh universitas yang bersangkutan (tanda tangan & stempel)
 - c. Umum
 - Mengisi formulir pendaftaran
 - Melampirkan fotocopy KTP 1 lembar
 - Pas fotocopy ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar (terbaru)
 - Diketahui oleh universitas yang bersangkutan (tanda tangan & stempel)
2. Persyaratan perpanjangan anggota perpustakaan
 - Mengisi formulir pendaftaran
 - Membawa pas foto ukuran 2x3 sebanyak 1 lembar (terbaru)
 - Membawa kartu anggota dan kartu peminjaman yang lama
 - Menyelesaikan kewajiban atas bahan pustaka yang sedang dipinjam
3. Persyaratan sirkulasi peminjaman bagi domisili di kota Pekanbaru adalah :
 - a. Yang boleh meminjam adalah pemustaka yang sudah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau.
 - b. Peminjaman harus dilakukan oleh yang bersangkutan dengan menunjukkan Kartu Anggota Perpustakaan Soeman Hs.
 - c. Koleksi yang dipinjam max 2 eksemplar untuk satu Kartu untuk satu Kartu Anggota (Tidak diperoleh dengan judul yang sama).
 - d. Lama masa pinjaman 7 (tujuh) hari kerja dan pemustaka bisa memperpanjang masa peminjaman sebanyak satu kali perpanjangan.
 - e. Buku yang telah dipinjam tidak boleh dikembalikan pada tanggal yang sama dengan waktu peminjaman.

- f. Bila bahan pustaka yang dipinjam tidak dikembalikan tepat waktu konsekuensinya Pemustaka tidak diperolehan meminjam selama masa keterlambatan.
 - g. Pemustaka wajib memelihara buku yang telah dipinjam, menjaga keberhan bahan pustaka dan tidak dibenarkan mencoret bahan pustaka yang dipinjam. Kerusakan atau kehilangan koleksi yang dipinjam wajib diganti dengan koleksi yang sama.
4. Persyaratan terakhir bagi pelayanan Referensi, Deposit, Internet/Smartkids, Terbitan Berkala, Chevron Energy Corner sebagai berikut:
 - a. Mengisi buku tamu/kunjungan.
 - b. Koleksi referensi hanya dapat dibaca ditempat.
 - c. Menghubungkan sendiri akses internet atau meminta bantuan kepada petugas layanan perpustakaan.
 - d. Mencari sendiri bagi terbitan berkala yang akan dibaca atau meminta bantuan kepada petugas layanan perpustakaan.
 - e. Mencari sendiri dengan menggunakan fasilitas komputer atau meminta bantuan kepada petugas layanan perpustakaan

Pengunjung yang datang ke Perpustakaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian yaitu keinginan pegawai masalah pengunjung kemudian menyelesaikan masalahnya, kelengkapan buku terutamanya, adapun standar jumlah koleksi perpustakaan sekurang-kurangnya. Pengunjung bebas untuk membaca buku di perustakaan, dan jika kurangnya 0,015% per kapita di kalikan jumlah penduduk di wilayah provinsi ingin meminjam buku di bawa pulang, maka tentunya ada persyaratan yang harus di penuhi yaitu sebagai berikut:

1. Harus memiliki kartu anggota
2. Maksimal 2 (dua) buku
3. Dan waktu meminjam maksimal 1 minggu.

Perpustakaan modern telah definisikan kembali sebagai tempat untuk mengakses informasi dalam format apapun, apakah informasi itu disimpan dalam gudang perpustakaan tersebut atau tidak. Dalam perpustakaan modern ini selain

kumpulan buku tercetak, sebagian buku dan koleksinya ada dalam perpustakaan digital (dalam bentuk data *soft file*).

Adapun Peran Perpustakaan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses belajar-mengajar. Perpustakaan yang terorganisasi secara baik dan sistematis, secara langsung atau pun tidak langsung dapat memberikan kemudahan bagi proses belajar mengajar disekolah tempat perpustakaan tersebut berada. Hal ini, terkait dengan kemajuan bidang pendidikan dan dengan adanya perbaikan metode belajar-mengajar yang rasanya tidak bisa dipisahkan dari masalah penyediaan fasilitas dan sarana pendidikan.

Berbagai jenis layanan yang diberikan perpustakaan umum antara lain :

1. Layanan Pendidikan
2. Layanan Informasi
3. Layanan Rekreatif

Adapun jenis – jenis pelayanan di *Standar Operasional Prosedur* (SOP)

Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS sebagai berikut :

1. Pelayanan Informasi
2. Pelayanan Registrasi Anggota
3. Pelayanan Riset / Penelitian Mahasiswa

Tujuan Perpustakaan adalah untuk membantu masyarakat dalam dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan dorongan melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka adalah :

- a. Dapat mendidik dirinya sendiri secara berkesimbangan
- b. Dapat tanggap dalam kemajuan pada kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik
- c. Dapat memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik

- d. Dapat mengembangkan kemampuan berfikir yang konstruktif untuk menjadi dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia
- e. Dapat meningkatkan tarap kehidupan sehari – hari dan lapangan pekerjaannya
- f. Dapat menjadi warga negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional dan dalam membina saling pengertian antar bangsa
- g. Dapat menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial.

Di dalam Organisasi, kualitas pelayanan telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan jasa publik.

Namun dalam pelaksanaan pelayanan dari petugas adapun janji layanan yang harus pemustaka patuhi dalam (SOP) pelayanan publik di perpustakaan Soeman HS sebagai berikut :

1. Akan melayani dengan cepat, cermat, ikhlas dan tanpa pamrih.
2. Akan melayani dengan RIANG (Ramah, Adil, Amanah, Sopan dan Gesit).
3. Akan melayani dengan penuh tanggung jawab jujur dan profesional.

Tabel 1.1 : Jumlah Pengunjung Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau.

No	Uraian	Tahun	Pelajar	Mahasiswa	Umum	Total
1	Pengunjung	2014	99.970	148.337	55.323	303.630
2	Pengunjung	2015	92.304	185.602	56.412	334.318
3	Pengunjung	2016	99.223	183.564	56.317	339.104
Jumlah			291.497	517.503	168.052	977.052

Sumber : Data Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau,2017

Dan adapun jadwal pelayanan yang telah di tetapkan di kantor Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Soeman HS Provinsi Riau adalah sebagai berikut ini:

Tabel I.2 : Jadwal pelayanan Pengunjung pada kantor Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau.

No	Hari	Jam Buka layanana	Jam Tutup Layanan
1	Senin	08.00 Wib	16.00 Wib
2	Selasa	08.00 Wib	16.00 Wib
3	Rabu	08.00 Wib	16.00 Wib
4	Kamis	08.30 Wib	16.30 Wib
5	Jumat	08.00 Wib	16.30 Wib
6	Sabtu & Minggu	08.00 Wib	15.00 Wib

Sumber : Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau,2017

Catatan :

- Khusus hari jumat istirahat Pukul 11.00 wib – 13.30 wib.
- Untuk hari libur nasional di tutup.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Unit Pelayanan Terpadu (UPT).

Pelayanan Perpustakaan Soeman HS Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau :

1. Persyaratan pelayanan baik administrasi maupun teknis.
2. Waktu penyelesaian pelayanan.
3. Spesifikasi Produk/hasil pelayanan yang akan diterima pemustaka
4. Prosedur pengajuan pelayanan yang harus diikuti pemustaka.
5. Prosedur proses penyelesaian pelayanan.
6. Sarana dan prasarana yang disediakan dengan baik untuk pemustaka maupun petugas pelayanan dalam proses penyelesaian pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.

7. Pemberian kompensasi kepada penerima pelayanan publik, atas segala ketidak sesuaian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan adalah berupa perlakuan secara khusus.

Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Riau dapat berperan dan berfungsi sebagai pembina dan koordinator dalam sistem perpustakaan di Provinsi Riau. Namun Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Riau kurang melakukan kualitas pelayanan publiknya. Hal tersebut berdasarkan studi penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui Pengamatan (Observasi) di Perpustakaan Soeman HS, didapatkan bahwasanya kualitas pelayanan di perpustakaan Soeman Hs belum efektif disebabkan oleh banyaknya keluhan dan ketidak puasan pengunjung terhadap Sistem pelayanan, Sumber daya manusia pemberi pelayanan, Sarana dan prasarana.

Berdasarkan pengamatan penulis ada beberapa permasalahan ataupun fenomena dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau diantaranya :

1. Kesulitan dalam pencairan buku pada perpustakaan, disebabkan karena buku – buku yang ada pada perpustakaan banyak yang tidak terdata pada alat bantu pencairan (komputer), dan jikapun terdata tidak sesuai dengan yang ada di rak baik itu abjad maupun nomornya.
2. Rendahnya Respon yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan, dalam memberikan pelayanan petugas terlihat mengukur alur waktu, dan sebagian besar petugas tidak menanggapi keluhan pengunjung bahkan terkesan cuek.

Seperti : Kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

3. Terdapatnya ketidaksamaan sikap dan perilaku dalam hal pemberian pelayanan yang di berikan oleh petugas pelayanan pada perpustakaan Soeman HS, dan masih terdapatnya diskriminasi sosial dalam pemberian pelayanan. Seperti : petugas lebih mengutamakan golongan pemerintahan atau swasta di banding pengunjung biasa.

Hal ini berdasarkan studi peneliti melalui pengamatan secara langsung (observasi). Maka penulis akan meneliti dimana letak kekurangan dan keluhan pembaca (publik) dalam pelayanan perpustakaan Soeman HS di Kota Pekanbaru yang berjudul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, sudah selayaknya bagi pegawai negeri untuk lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayanan publik. Dan berdasarkan fenomena – fenomena diatas peneliti tertarik meneliti tentang : **“Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau”**.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- 1.1 Adapun tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis praktik dan kualitas Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau

1.2 Untuk mengetahui faktor penghambat dalam menerapkan Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu untuk mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi, khususnya dibidang Administrasi Publik.
2. Kegunaan Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau dalam mengawasi Pelayanan Publik.
3. Kegunaan Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian pada bidang dan kasus yang sama.