

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi kepustakaan

Adapun sebagai bahan acuan penulis mengangkat judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau”, maka berikut penulis kemukakan beberapa konsep ataupun teori – teori yang mendukung serta yang berkaitan dengan variabel yang di teliti untuk memecahkan permasalahan yang akan penulis antara lain yaitu:

##### 1. Konsep Administrasian Administrasi Publik

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

Menurut Filex A. Nigro dan L. Loyd G.Nigro (dalam Pasolong,2010;8) mengatakan Administrasi Publik adalah sebagai berikut :

1. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintah.
2. Meliputi tiga cabang pemerintahan : eksekutif, legislatif, dan serta hubungan diantara mereka.
3. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Alternatif prinsip-prinsip umum administrasi yang dijumpai dalam referensi ilmu administrasi, Henry Fayol (dalam Zulkifli,2005;71) mengemukakan terdapat 14 prinsip umum administrasi yaitu :

- a. Pembagian kerja
- b. Pendelegasian dan wewenang
- c. Disiplin
- d. Kesatuan Perintah
- e. Kesatuan arah dan tujuan
- f. Mendahulukan atau mengutamakan atau menempatkan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi
- g. Pengupahan atau penggajian
- h. Sentralisasi
- i. Skala hierarki
- j. Tata tertib
- k. Keadilan
- l. Stabilitas jabatan
- m. Prakarsa atau inisiatif
- n. Solidarita sekelompok kerja

Selain dari prinsip-prinsip umum administrasi perlu kita pahami bahwasanya terdapat unsur-unsur administrasi. Menurut Warman (12;11) unsur-unsur administrasi itu memiliki 8 bagian yaitu :

- a. Organisasi
- b. Manajemen
- c. Komunikasi
- d. Kepegawaian
- e. Keuangan
- f. Perbekalan
- g. Tata usaha
- h. Hubungan masyarakat

Sedangkan Menurut Chandler & Plano (dalam Pasolong,2010;7) mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasi, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Felix A. Nigro dan L. Loyd G.Nigro (dalam Pasolong,2010;8) mengatakan Administrasi Publik adalah sebagai berikut :

1. Suatu kersama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Meliputi tiga cabang pemerintahan : Eksekutif, legislatif, dan serta hubungan diantara mereka.

3. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Menurut Pfiffner dan Presthus (dalam Wirman Syafri,2012;20) menyatakan Administrasi Publik dapat didefinisikan sebagai suatu upaya koordinasi dari individu atau kelompok untuk menjalankan kebijakan publik.

Menurut Nigri& Nigro (dalam Wirman Syafri,2012;20) Administrasi Publik adalah :

1. Usaha kerja sama kelompok dalam kerangka organisasi negara.
2. Meliputi ketiga cabang eksekutif (pemerintahan), legislatif (DPR), dan yudisial/yudikatif (kehakiman) dan hubungan timbal balik antara ketiganya.
3. Memiliki peran penting dalam pembuatan kebijakan publik sehingga merupakan bagian dari proses politik.
4. Berbeda secara signifikan dengan administrasi swasta.
5. Berhubungan erat dengan sejumlah kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Levine,Peters and Thomson (dalam Wirman Syafri,2012;21) Administrasi Publik adalah memusatkan perhatiannya pada berbagai kebijakan dan program organisasi pemerintah, termasuk perilaku para pejabat (yang biasanya tidak dipilih) yang secara formal bertanggung jawab atas perilaku mereka.

Menurut Marshall Edward Dimock dan Gladys Ogden Dimock (dalam Wirman Syafri,2012;22) Administrasi Publik ialah penyelenggaraan pencapaian tujuan yang ditetapkan secara politis. Meskipun demikian, administrasi publik bukan sekedar teknik atau pelaksanaan program-program secara teratur, melainkan juga berkenaan dengan kebijakan umum (*policy*) karena di dalam dunia modern, birokrasi merupakan pembuat kebijakan pokok di dalam

pemerintahan. Baik sebagai suatu studi maupun sebagai karier, Administrasi Publik betul-betul sangat praktis karena ia berkenaan dengan usaha-usaha kerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan mempergunakan teknik-teknik yang semakin canggih (*sophisticated*). Dan Administrasi Publik ialah kegiatan atau aspek *business* dari pemerintahan, yang mempekerjakan 90% dari keseluruhan pegawai pemerintah dan menangani lebih dari 90% dari seluruh jasa yang diberikan dan program-program yang dilaksanakan dinas publik.

Menurut Leonard D. White (dalam Wirman Syafri, 2012:23) Dalam arti luas Administrasi Publik terdiri dari semua kegiatan yang bermaksud melaksanakan dan memaksakan kebijakan umum atau kebijakan negara (*publik polity*).

Menurut Herbert A. Simon, Donald W. Smithurg (dalam Wirman Syafri, 2012:23) Administrasi Publik adalah aktivitas-aktivitas cabang eksekutif dari pemerintahan tingkat negara, negara bagian dan daerah, aktivitas badan dan komisi yang ditetapkan oleh kongres dan ketentuan perundang-undangan negara bagian, aktivitas perusahaan negara dan dinas-dinas tertentu lainnya yang bersifat khusus. Yang dikecualikan dalam hubungan ini ialah dinas yudisial dan legislatif di dalam administrasi pemerintahan. Badan Legislatif dan Yudisial tidak banyak dibicarakan di dalam literatur Administrasi Publik bukan karena dinas-dinas itu tidak menghadapi masalah-masalah administrasi. Dinas-dinas itu juga menghadapi masalah-masalah administrasi.

Menurut Paul C. Bartholomew (dalam Wirman Syafri, 2012:23-24) menyatakan Administrasi Publik menurut pengertian ilmu politik mempunyai dua arti. Dalam arti luas, administrasi publik berarti pekerjaan-pekerjaan yang terliput

di dalam (yang dilakukan dalam rangka) penanganan yang aktual terhadap masalah-masalah pemerintahan, dalam arti sempit, administrasi publik berarti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh cabang administrasi saja, yakni kegiatan kepala eksekutif (kepala negara) dan para pejabat pembantuannya yang disebut administrator. Sedangkan Administrasi Publik adalah proses penyelenggaraan kehendak publik (*public will*) sebagaimana yang dinyatakan di dalam hukum, dengan kata lain pengoordinasian usaha bersama untuk mengimplementasikan kebijakan umum. Lebih tegas dapat dikemukakan bahwa administrasi berkenaan dengan cara unit perumus kebijakan dari keseluruhan pemerintahan-pemilih, legislatif atau eksekutif.

Menurut Nicholas Henry (dalam Mulyadi,2016;34), Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

Menurut Nicholas Henry (dalam Pasolong,2010;-8) mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih respotif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Menurut David H. Rosenbloom (dalam Pasolong,2010;8) bahwa Administrasi Publik adalah pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi peraturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Orientasi administrasi publik menurut Thoha (dalam Pasolong,2007:53), sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan kepada rakyat alasan seperti itu teori administrasi publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik, sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekedar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan public.

Dengan demikian bahwa Administrasi Publik dan juga yang lebih dikenal dengan sebuah administrasi Negara yaitu merupakan sekumpulan orang yang saling bekerjasama didalam suatu organisasi pemerintah untuk mencapai suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien, dan juga administrasi Negara bergerak dalam organisasi pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan sebuah pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat melalui kinerja pegawai yang kompeten dalam bekerja sehingga akhirnya dapat menciptakan suatu kepuasan terhadap pemberian pelayanan.

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

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 saai ini memprihatinkan.

Menurut Hamim (2005;24) menjelaskan bahwa organisasi adalah proses pengambungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa memberi saluran terbaik untuk pemakaian efesien, sistemtis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli,2005;25) merumuskan definisi organisasi sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dengan secara formal tarikat dalam rangkaian pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut bawahan.

Menurut E. Wight Bakke (dalam Kusdi, 2009;5) organisasi adalah sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiverensasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatupadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumber daya alam menjadi satu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam interaksinya dengan sistem-sistem lainnya dari aktivitas manusia dan sumber daya dalam lingkungannya.

Menurut Atmosudrjo (dalam Zulkifli,2009;35) bahwa salah satu prinsip organisasi yaitu, organisasi itu harus mempunyai tujuan, yakni suatu tujuan yang hanya dapat dicapai melalui daya upaya (*efforts*) kerjasama yang teratur dan kontinu antara orang-orang yang bersangkutan. prinsip ini membawa konsekuensi, bahwa harus ada kesatuan pimpinan (*unity of command*) dan kesatuan arah gerak (*unity of direction*).

Menurut Nawawi membagikan organisasi kedalam dua pengertian yakni organisasi dalam arti statis dan organisasi kedalam arti dinamis (Nawawi,2008;9).

Adapun organisasi dalam arti statis yaitu :

Sebagai wadah berhimpun sejumlah manusia oleh karena memiliki kepentingan yang sama. Dari pengertian tersebut dapat terlihat bahwa sifat statis terletak pada dua kondisi yaitu : setiap organisasi memiliki struktur yang cenderung tidak berubah-ubah, serta posisi, status dan jabatan setiap individu cenderung permanen.

Kemudian pengertian organisasi dalam arti dinamis yang juga dikemukakan oleh Nawawi yaitu :

Organisasi adalah proses kerjasama sejumlah manusia (dua orang atau lebih) untuk mencapai tujuan bersama. Dari pengertian tersebut dapat terlihat bahwa sifat dinamisnya sebuah organisasi terletak pada dua kondisi yaitu, kerjasama yang berlangsung secara berkelanjutan yang merupakan sebagai rangkaian kegiatan atau proses yang selalu mungkin menjadi lebih efektif dan efisien, serta interaksi antara manusia formal dan informal dalam sebuah organisasi yang tidak pernah sama dari waktu ke waktu. (Nawawi,2008;10)

Menurut Siagian (dalam Engkoswara,2012;141), organisasi adalah setiap bentuk-bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang berkerjasama secara formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan, dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Allen (dalam Hasibuan 2001;119), mendefinisikan organisasi sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab, dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan.

Menurut Donnel (dalam Hasibuan,2001:120) organisasi adalah pembinaan hubungan wewenang dan dimaksudkan untuk mencapai koordinasi yang struktural, baik secara Vertikal, maupun secara Horizontal diantara posisi-posisi yang telah disertai.

Organisasi ini bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat demi kesejahteraan sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi sebagai pijakan dalam operasionalnya. Organisasi publik berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat tidak pada profit.

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

Menurut Stoner dan Freeman (dalam Sitorus,2009;3) mengemukakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sarana lain-lain sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

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 Handoko (dalam Martoyo,2005;5) yang menyatakan bahwa ada 3 alasan utama diperlukan manajemen yaitu :

1. Untuk mencapai tujuan, maksudnya manajemen disebutkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
2. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, maksudnya manajemen dibutuhkan untuk menjaga yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.
3. Untuk mencapai efesiensi dan efektivitas, maksudnya adalah suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda, salah satu cara umum adalah efesiensi dan efektivitas.

Menurut winardi (dalam sitorus,2009:3) mengemukakan pandangan bahwa manajemen adalah merupakan sebuah proses khusus, yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan (actuating) dan tindakan pengawasan (controlling), yang dilaksanakan untuk mendeterminasi dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lain.

Menurut Terry (dalam sitorus,2009:8-9) mengatakan fungsi pokok manajemen, yakni planning, organizing, actuating, controlling yang disingkat dengan POAC. Agar POAC berjalan tentu saja harus tersedia sarana yang memadai yang dikenal dengan istilah 6 M, yakni Man, Material, Machines, Methods, Money, Markets.

Dengan adanya bagian-bagian yang terkandung dalam definisi manajemen dapat diinterpretasikan lebih lanjut, manajemen pada dasarnya merupakan kemampuan dan keterampilan mengembangkan berbagai strategi serta pendekatan untuk membangkitkan motivasi personal agar mau bekerjasama serta memberikan potensi yang dimilikinya dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam kegiatan organisasi, manajemen pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting yaitu menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam

organisasi untuk menpai tujuan organisasi publik.Karena manajemen pelayanan publik mensyaratkan manusia dan manusia itu sendiri.Dengan adanya seorang pemimpin dalam organisasi dituntut memiliki keterampilan dalam merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan serta mengontrol sumber daya dalam organasasi agar dapat mencapai tujuan oganisasi agar dapat dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif dan produktif.

Menurut Henry Simamora (dalam Pasolong,2014;83),mengatakan bahwa manajemen adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan.

Menurut Wilson (dalam Pasolong,2014;96), meletakkan empat prinsip-prinsip dasar bagi studi administrasi publik yang mewarnai manajemen publik yaitu :

1. Pemerintah sebagai setting utama organisasi.
2. Fungsi eksekutif sebagai focus utama.
3. Pencarian prinsip-prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi.
4. Metode perbandingan sebagai suatu metode studi pengembangan bidang administrasi publik.

J. Steven Ott, Albert C. Hyde dan Jay M. Shafritz (dalam Pasolong, 2014;83), Manajemen Publik mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang, yaitu :

- a. Privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan.
- b. Rasionalitas dan akuntabilitas.
- c. Perencanaan dan control.
- d. Keuangan dan penganggaran.
- e. Produktifitas sumber daya manusia. Isu-isu ini telah menantang sekolah atau perguruan tinggi yang menjarkan manajemen publik atau administrasi publik untuk menghasilkan calon manajer publik profesional yang kualitas tinggi, dan penataan sistem manajemen yang lebih baik.

Pengembangan Manajemen Publik dimasa mendatang, Menurut “The National Commission on Public Service” di Amerika Serikat lihat Ott,Hyde dan Shafritz (dalam Pasolong,2014;84) perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu:

- a. Perlu mengidentifikasi secara jelas peran dari pelayan publik dalam proses yang demokratis, sekaligus standar etika dan kinerja yang tinggi dari pada pejabat kunci.
- b. Perlu fleksibilitas dalam menata organisasi, termasuk kebebasan mempekerjakan dan memecat pegawai yang harus diberikan kepada para petinggi kabinet dan pimpinan instansi.
- c. Pengangkatan atau penunjukan pejabat oleh presiden harus kurangi, dan lebih diberikan ruang pengembangan karier profesional.
- d. Pemerintah harus melakukan investasi lebih besar dibanding pendidikan dan pelatihan eksekutif dan manajemen.

Perkembangan Manajemen Publik paling tidak dipengaruhi oleh beberapa pandangan yaitu manajemen normatif, manajemen deskriptif, manajemen stratejik dan manajemen publik . manajemen normatif menggambarkan apa sebaiknya dilakukan oleh seorang manajer dalam proses manajemen, sedangkan manajemen deskriptif menggambarkan apa yang kenyataannya yang dilakukan oleh manajer ketika menjalankan tugasnya Chung dan Megginson. Kedua pandangan ini tidak menentukan locus yang pasti, karena itu manajemen yang dimaksudkan adalah manajemen umum. Manajemen stratejik menggambarkan suatu cara memimpin organisasi untuk mencapai misi, tujuan dan sasaran. Sedangkan pandangan manajemen publik menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan dan senyatanya perna dilakukan oleh para manajer publik di instansi pemerintah. Selanjutnya manajemen kinerja menggambarkan bagaimana merancang untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Manajemen Publik adalah sebuah kinerja kompleks yaitu pemerintahan dan seluruh pegawainya untuk melayani publik dengan sebaik-baiknya, sehingga publik merasa terpenuhi dengan kinerja dari organisasi publik itu sendiri.

Pengaturannya bukan untuk mencapai profit organisasi melainkan melayani konsumen yang berupa masyarakat sehingga harus memperhatikan manajemen semua aspek menjadi penunjang kinerja organisasi

Hal ini dapat di simpulkan bahwa Manajemen Publik merupakan media ataupun aktor penentu yang memiliki peran dalam setiap permasalahan sosial dan hal tersebut dilakukan dengan bentuk wacana atau debat dan melakukan perbaikan serta melaksanakan setiap amanah rakyat sebagai berikut akuntabilitas kepada rakyat.

Ada beberapa ciri-ciri manajemen perpustakaan yang ideal yaitu sebagai berikut:

1. Profesional

Sebagai pemberi jasa layanan pencarian “search”, perpustakaan harus memiliki sumber daya manusia yang dituntut ahli dalam bidangnya. Untuk dapat menjadi ahli dalam bidangnya harus melalui pendidikan atau sekola khusus profesi pustakawan baik D3 maupun S1, bahkan S2 atau S3. Pustakawan yang ideal harus memiliki gelar sesuai dengan bidang yang diampu, misalnya Sarjana Perpustakaan (SPerP), Master Perpustakaan (MPerP). Hal ini sangat penting guna kelangsungan jenjang dan perhitungan angka kredit bagi profesi ini.

2. IT

Seiring perkembangan teknologi, informasi pun semakin banyak dan beragam. Kehadiran internet sebagai media informasi membawa perubahan yang besar di berbagai bidang, tidak terkecuali perpustakaan sebagai salah satu sarana pencarian informasi.

3. Performant

Performant yang dimaksud adalah selain penampilan desain Perpustakaan yang menarik, tetapi juga performant pada

pegawainya. Penampilan yang ideal adalah rapi, bersih, harum, murah senyum dan melayani dengan sepenuh hati.

#### 4. Inovatif

Perpustakaan yang ideal adalah yang memiliki pustakawan yang ideal juga yaitu sikap yang senantiasa mengeksplorasi lingkungannya dan menginfestasi kemungkinan-kemungkinan baru, memiliki rasa kekaguman. Contoh nyata dari sikap tersebut misalnya, seorang pustakawan mampu mengajukan proposal buku-buku yang bermutu, memasang poster buku yang menarik, menulis synopsis dari buku tersebut. Memasang link-link terbaru dan meng-update nya setiap hari guna kepentingan *user*.

#### 5. Mampu Melaksanakan Manajemen Informasi Perpustakaan

Manajemen informasi perpustakaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perkembangan sebuah perpustakaan. Tiga hal pokok yang merupakan manajemen informasi perpustakaan, antara lain: Perolehan Informasi yaitu bagaimana seluruh informasi dapat diperoleh untuk kepentingan pengguna, Penataan Informasi yaitu informasi-informasi yang telah diperoleh sedemikian rupa ditata menurut subyek, kata kunci, judul, penerbit pengarang, atau dari asalnya misalnya web, link, atau situs-situs tertentu.

#### 4. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Monir (dalam Pasalong,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.

Pelayanan Publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan yang cepat dan tanpa proses yang berbelit – belit merupakan harapan masyarakat sebagai pengguna. Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan cara sebagai berikut :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan, tanpa ada hambatan yang kadang kala dibuat –buat
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa harus menggerutu dalam untaian kata yang mengarah pada permintaan sesuatu
- c. Mendapat perlakuan yang sama terhadap kepentingan yang sama
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Menurut Monir (dalam Pasolong,2014;128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Sinambela (dalam Pasolong,2014;128) Pelayanan publik 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.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto,2005;2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi serangkaian akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan / hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi.

Menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong,2014;128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Cristopher (dalam Pasolong,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 dan jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang.

Menurut Sinambela (dalam Pasolong,2010;128), Pelayanan Publik adalah sebagai setia kegiatan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang dimiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong,2010;128), Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan cara yang telah ditetapkan.

Menurut Barata (2003:11) Penyedia Layanan atau *Service Provider* adalah suatu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, yakni :

- a. Layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan atau *service receiver* adalah unsur pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Terkait dengan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh institusi pemerintah terhadap unsur masyarakat, maka pelayanan umum menurut Wasistiono (2003:43) adalah suatu bentuk pemberian jasa baik oleh unsur pemerintah, pihak swasta atau nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa adanya pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan dari masyarakat.

Menurut Tjosvold dalam Wasistiono (2003:42) menyatakan bahwa proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi. Bagi organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan saat yang dapat menentukan (*moment of thints*) peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabelitasnya kepada unsur lainnya. Pernyataan dan pendapat di atas menunjukkan bahwa suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik memiliki dua unsur utama dalam pelaksanaannya, yakni membutuhkan suatu pelayanan dan juga memberikan suatu pelayanan. Terkait dengan konsep publik servise

Sarundadjang (2005:317) menyatakan bahwa berhubungan dengan konsep publik service antara publik dengan pelayanan publik dalam kerangka pelaksanaan sistem pemerintahan daerah ke depan, pada dasarnya di dasarkan atas hubungan timbal balik yang saling menguntungkan (*mutial*) dalam hal benefit. Sosial sehingga dapat saja disebut konsep publik service yang mengakomodasi kepentingan publik. Terkait dengan konsep dalam pelayanan publik dikenal dengan dua jenis pelaku pelayanan publik, yaitu unsur penyedia layanan publik dan unsur penerima layanan publik, penyedia layanan atau service provider.

Menurut Zulkifli yang mengemukakan bahwa kelancaran Pelayanan adalah pelaksanaan tugas atau pekerjaan dalam organisasi secara tepat dan baik dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut : (Zulkifli,2005:173)

1. Kegiatan berjalan lancar
2. Tidak terjadi penundaan
3. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu

Menurut Moenar (dalam Mulyadi,2016;192), mengemukakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selanjutnya menurut Moekijat yang mengemukakan bahwa Pelayanan adalah “seberapa banyak pekerjaan yang dapat dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pegawai. (Moekijat, dalam indrastuti, 2008:59).

Jika dilihat dari definisi Pelayanan, maka dapat dilihat pendapat Prawirosentono yang mengemukakan bahwa pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dapat kita kaji lebih dalam lagi maka dapat lihat dari pengertian Pelayanan dan Publik secara terpisah. Menurut Moekijat yang menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasil tidak terkait pada suatu produk fisik. (Moekijat, dalam indrastuti,2008:73).

Dalam lampiran 3 Keputusan MenPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C istilah pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Patra Zen,dkk, 2006:23).

Pelayanan Publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat luas (Subarsono AG,2006,:136). Dalam undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik ke-7 dalam perilaku pelaksanaan dalam pelayanan pasal 34 yang berbunyi sebagai berikut : (Undang-undang No. 25 tahun 2009 pasal 34).

1. Adil, dan tidak deskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Profesional
6. Tidak memperlusi
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan intergritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalah gunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik

12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalah gunakan informasi, jabatan atau kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan kepantasan
15. Tidak menyimpan prosedur

Menurut Moenir (dalam Nurman,2015;22), mengemukakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Zeithaml (dalam Nurman,2015;22), Pelayanan Publik memberikan tujuan yang dirincikan sebagai berikut :

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai *costomers*.
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan sesuai dengan yang diinginkan mereka.
- d. Mencari cara penyimpanan pelayanan yang baik dan berkualitas.
- e. Menyediakan cara-cara/alternative tertentu bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

## **5. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Lewis dan Booms (dalamTjiptono,2012;157) mengendifikasikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan di lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan / diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan / pengunjung.

Menurut Tampubolon (dalam Sitorus,2009;55) Pelayanan adalah “melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain. “Sehingga kata pelayanan mengandung arti :

1. Adanya pihak yang melayani, yang dapat juga disebut pelayan.
2. Adanya pihak yang dilayani, yang dapat juga disebut pelanggan.
3. Terjadinya proses melayani-dilayani atau memberi-menerima.

Menurut Kotler (dalam Sitorus,2009;55) Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Pasolong,2014;132) Kualitas adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2. Kecocokan pemakaian
3. Perbaikan atau menyempurnakan keberlanjutan
4. Bebas dari kerusakan
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (2003:186) mengemukakan berapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi :

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosuder pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang di perlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan.
- c. Pola pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Sedangkan Menurut Siagian (2003:122) kualitas itu hanya dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan latihan dalam berbagai bentuk seperti latihan jabatan,seminar,konprensi,symposium,coaching, dan pendidikan akademisi.

Selanjutnya Menurut Sutopo dan Suryandi (2003;9) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya menemukan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Langkah-langkah menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Yang Harus Dilakukan Dalam Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan sebagai berikut :

1. Identifikasi persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing Masing Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing jenis pelayanan.

2. Identifikasi prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

### 3. Identifikasi Waktu

waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

### 4. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

Sedangkan Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

#### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

#### 2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemerian pelayanan.
4. Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian,keterampilan,sikap,dan perilaku yang dibutuhkan.
6. Peryaratan pelayanan yaitu peryaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
7. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
8. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih,rapi teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. (dalam Ratminto dan Atik,2008:24).

Dalam Pandangan 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 system 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 Manusia Pemberi Pelayanan dalam kaitannya dengan sumber daya manusia dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan system pelayanan yang baik.
3. Sarana dan Prasarana 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.

Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah,2011;147) mendefinisikan 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.

Bertolak dari pengertian Pelayanan tersebut diatas maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak

berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selaku kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur.

## **6. Konsep Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian (dalam Sedarmayanti 2007;13).

Menurut Wayne Mondy (2008;3) mengatakan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pemanfaatan jumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Menurut Marihot E.H (dalam Sunyoto,2015;1) Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang dilakukan merangsang, mengembangkan, motivasi dan memelihara kinerja yang tinggi dalam organisasi.

Menurut Wirawan (2009;1) istilah sumber daya manusia mencakup semua yang terdapat dalam diri manusia antara lain terdiri dari :fisik, manusia, psikis manusia, karakteristik manusia, keterampilan manusia dan pengalaman manusia.

Menurut Nawawi (2008;40) Sumber Daya Manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil tenaga kerja, pekerja-pekerja atau karyawan).

Menurut Kiggundu (dalam Faustino Cardoso,2003;4)Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional dan internasional.

Menurut Wirawan (2009;1) Sumber Daya Manusia mencakup semua yang terdapat dalam diri manusia terdiri dari : fisik, manusia, psikis manusia karakteristik manusia, keterampilan manusia dan pengalaman manusia.

Maka dapat dikatakan Sumber Daya Manusia mendapatkan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Dalam Cardoso (2003;4) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan manfaat personil (pegawai) bagi pencapaiannya efektif mengenai sasaran – sasaran dan tujuan individu, organasasi, masyarakat, nasional dan internsional.

Sedangkan menurut Nawawi (2008;41) menyebutkan bahwasanya ada tiga pengertian Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja,pekerja atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia (SDM) adalah potensi yang merupakan aset dan fungsi sebagai modal (non modal dan non financial) didalam organisasi yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensinya sebuah organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya manusia “pengakuan” terhadap pentingnya suatu tenaga kerja didalam organisasi sebagai sumber daya yang sangat terpenting bagi pencapaian tujuan – tujuan organisasi.

Dan dengan diadakannya manajemen sumber daya manusia maka sumber daya yang ada dapat di arahkan kepada pencapaian tujuan – tujuan organisasi.

Menurut Mangkunegara (2011;10) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa , pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012,21-23) antara lain sebagai berikut :

1. Perencanaan  
Perencanaan (Human Resources planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian  
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagian organisasi (organization chart).
3. Pengarahan  
Pengarahan (Directing) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
4. Pengendalian  
Pengendalian (controlling) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan  
Pengadaan (procurement) adalah proses penarikan, seleksi, penetapan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan  
Pengembangan (development) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. **Kompensasi**  
Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. **Pengintegrasian**  
Pengintegrasian (integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. **Pemeliharaan**  
Pemeliharaan (maintenance) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension.
10. **Kedisiplinan**  
Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. **Pemberhentian**  
Pemberhentian (separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan.

Menurut Martoyo (2000;19) tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut :

1. Tujuan organisasional adalah untuk tercapai tujuan efektivitas maksimal sebuah organisasi.
2. Tujuan fungsional adalah bahwa secara fungsional tujuannya harus sesuai dengan organisasi yang lebih besar.
3. Tujuan sosial yaitu setiap organisasi apapun tujuannya harus mengikat akibatnya bagi kepentingan masyarakat umum.
4. Tujuan personal atau individual dalam organisasi juga harus diperhatikan oleh setiap manajer.

Menurut Siswanto (2011;2) mengemukakan bahwasanya manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.

Menurut Hasibuan (2009;10) Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar

efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Kiggundu (dalam Ambar Teguh Sulistitani Rosidah,2009;13) mengatakan Manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karna pada dasarnya manajemen memang alat pelaksana utama administrasi dan manajemen sumber daya manusia menjadi alat penggerak untuk sebuah organisasi dalam mencapai tujuan.

#### **a. Konsep Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik**

Menurut Armstrong (dalam Danang Sunyato;4) pendekatan terhadap manajemen manusia ada empat prinsip dasar yaitu :

- Sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi tersebut.
- Keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan prosedur yang bertalian dengan manusia dari perusahaan tersebut saling berhubungan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan serta perencanaan strategis.
- Kultur dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh besar terhadap hasil pencapaian baik.
- Manajemen manusia berhubungan dengan integrasi, menjadikan semua anggota organisasi tersebut terlibat dan bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Cardoso (dalam Danang Sunyato;2015) sumber daa manusia merupakan bagian dari manajemen umumnya yang memfokuskan diri pada unsur

sumber daya manusia. Mencakup fungsi manajerial, fungsi operasional, dan peran serta kedudukan sumber daya manusia dalam pencapaian tujuantujuan organisasi secara terpadu.

## **7. Konsep Pustaka dan Fungsi Pustaka**

Perpustakaan umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya 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;32).

Menurut Suherlan Muchdin, Iwa D Sasmita Mihardja.2008;41-42, Tujuan perpustakaan adalah untuk membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan mendorong melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka sebagai berikut :

1. Dapat mendidik diri sendiri secara berkesinambungan.
2. Dapat tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik.
3. Dapat memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik.
4. Dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia.
5. Dapat meningkatkan tarap kehidupan sehari – hari dan lapangan pekerjaannya.
6. Dapat menjadi warga negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional dan dalam membina saling pengertian antar bangsa.

7. Dapat menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial.

Menurut Sutarno (2006;53-54), Tugas pokok perpustakaan adalah menghimpun, menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya, dan melayani masyarakat pengguna, yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Masyarakat pengguna tersebut adalah sesuai dengan jenis perpustakaan, kebijakan penyelenggara, dan kelompok atau segmen pemakai/pelanggannya. Tugas pokok itu dapat dijabarkan ke dalam beberapa rincian kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan melalui fungsi-fungsi yang lebih bersifat teknis.

Menurut Rachma Hermawan (2006;24) Berbagai fungsi yang diemban oleh sebuah perpustakaan. Fungsi-fungsi tersebut terkait satu sama lain. Secara umum fungsi perpustakaan adalah sebagai berikut :

- a. Khazanah Menyimpan Karya Manusia  
Perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan karya tulis, karya cetak dan karya rekam yang dibuat oleh manusia. Perpustakaan juga dapat berfungsi sebagai arsip bagi produk-produk yang dihasilkan oleh masyarakat sebagai khasanah budaya bangsa.
- b. Sumber Informasi  
Perpustakaan memiliki berbagai koleksi yang di dalamnya terdapat informasi. Pemakai dapat memperoleh berbagai jenis informasi baik yang bersifat khusus maupun umum.
- c. Fungsi Rekreasi  
Perpustakaan dapat pula berfungsi sebagai sarana rekreasi, karena di perpustakaan terdapat fasilitas yang bersifat rekreatif. Pengguna yang datang ke perpustakaan dapat menikmati berbagai hasil karya yang berupa hiburan.
- d. Fungsi Pendidikan  
Perpustakaan adalah bagian yang tidak terpisahkan dalam dunia pendidikan, sekaligus juga sebagai lembaga pendidikan, terutama pendidikan informal.
- e. Fungsi Budaya  
Bahan pustaka merupakan bagian dari hasil budaya dan karya umat manusia. Hanya perpustakaanlah lembaga yang selalu menghimpun, menyimpan dan melestarikannya dari generasi ke generasi.

f. Fungsi Penelitian

Dalam siklus kegiatan penelitian, peneliti memerlukan informasi untuk mengetahui apa yang sudah, sedang atau apa yang harus diteliti.

g. Fungsi Pengambilan Keputusan

Dalam banyak hal koleksi dapat dijadikan sebagai bahan / rujukan pengambilan keputusan. Data atau laporan masa lalu dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan.

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat menyediakan dan memenuhi permintaan informasi secara cepat dan tepat serta memberikan pelayanan yang baik. Untuk mencapai tujuan itu di perlukan adanya perhatian dan tanggung jawab dari seluruh pustakawan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang telah ada dalam kode etik pustakawan agar tercipta pelaksana kondusif. Kegiatan Pelayanan Perpustakaan adalah memberi pelayanan dalam kebutuhan informasi pengguna. Di mana pengguna perpustakaan yang menginginkan pelayanan yang berkualitas yang akan menghasilkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Perpustakaan merupakan fasilitas pendukung kegiatan pendidikan seumur hidup. Salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan umum. Perpustakaan umum sangat penting perannya dalam mencerdaskan bangsa dan negara karena perpustakaan umum merupakan satu-satunya sarana pendidikan yang dapat dijangkau oleh umum. Oleh karena itu “Perpustakaan umum diberatkan sebagai “Universitas Rakyat” (Sutarno, 2006:37). Pada prinsipnya perpustakaan, mempunyai tiga kegiatan pokok yaitu : (Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau, 2006:42-43)

1. Mengumpulkan (*to collect*) semua inforasi yang berkaitan dan diperlukan masyarakat.
2. Melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi perpustakaan (*to preserve*).

3. Menyiapkan dan menyediakan bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna yang membutuhkan (*to make available*).

Tugas Pokok Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS”

Provinsi Riau sebagai berikut :

- a. Merumuskan kebijakan pemerintah daerah di bidang Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau.
- b. Mengkoordinasikan, memadukan, menyelenggarakan dan menyetarakan kebijaksanaan dan kegiatan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi di Daerah.
- c. Penetapan Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
- d. Menyusun Rencana Kerja dan Program Pembangunan bidang Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
- e. Penetapan kebijakan dalam Pengelolaan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
- f. Melaksanakan Rencana Kerja dan Program Pembangunan yang menyangkut bidang tugas sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan.
- g. Melaksanakan kerja sama dengan semua jenis Lembaga Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi dalam rangka Pelestarian bahan Pustaka Arsip dan Dokumentasi sebagai hasil budaya, sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan.
- h. Melakukan Pemantauan dan Evaluasi terhadap pelaksanaan semua jenis Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
- i. Memberikan Pelayanan Umum dan Pelayanan Teknis dibidang Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi.
- j. Menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan lingkup tugasnya.
- k. Mendokumentasikan peristiwa bersejarah / penting yang ada pada proses Pembangunan Provinsi Riau.
- l. Menata dan Mengembangkan sistem dokumen daerah.
- m. Membina Pengelolaan / Penataan dokumen daerah.
- n. Membuat laporan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
- o. Melaksanakan tugas lain sesuai petunjuk Gubernur.

Fungsi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS”

Provinsi Riau sebagai berikut :

- a. Merumuskan Kebijakan
- b. Pengambilan Keputusan
- c. Perencanaan
- d. Pengorganisasian
- e. Pelayanan umum dan teknis
- f. Pengendalian / Pengarahan / Pembinaan dan Bimbingan
- g. Pengawasan
- h. Pemantauan dan Evaluasi

- i. Pelaksanaan
- j. Pembiayaan
- k. Penelitian dan Pengkajian
- l. Pelaporan

Sedangkan menurut Wicaksono (2005;1), fungsi Perpustakaan Umum adalah :

1. Sebagai tempat pembelajaran seumur hidup
2. Sebagai katalisator perubahan budaya
3. Sebagai agen perubahan sosial
4. Sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

Selanjutnya dalam melaksanakan tugasnya Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, adapun fungsinya sebagai berikut : (Dedy P. Rachmananta 2006 : 28-29)

1. Melakukan kajian dan menyiapkan naskah peraturan perundang-undang, kebijakan dan / atau kebijakan umum di bidang perpustakaan.
2. Penyusunan rencana/anggaran dan program nasional di bidang di bidang perpustakaan dan melakukan koordinasi penyusunan rencana pembagunan berbagai jenis perpustakaan.
3. Melakukan kajian dan pengembangan teknologi perpustakaan dan informasi serta sebagai unsur dan aspek di bidang perpustakaan.
4. Melakukan penyimpanan dan pelestarian karya cetak dan karya rekam hasil budaya bangsa Indonesia serta dalam rangka pelaksanaan Undang-undang No. 4 tahun 1990.
5. Pengembangan koleksi dan layanan informasi bahan pustaka yang berlingkup nasional dan internasional.
6. Membina segi organisasi, pengelolaan, teknis kepustakawan, pengembangan tenaga pustakawan dan pengelola, semua jenis perpustakaan di seluruh wilayah Republik Indonesia.
7. Mengembangkan sistem nasional pengembangan koleksi dan pelayanan informasi serta membina kerjasama/ jaringan antar perpustakaan baik nasional maupun internasional.
8. Membina jabatan fungsional pustakawan dan mengembangkan pendidikan dan pelatihan di bidang kepustakawanan.
9. Pembinaan minat dan kebiasaan membaca.
10. Menyusun dan menerbitkan bibliografi nasional Indonesia dan pusat pengawasan bibliografi.

Sedangkan dalam Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum fungsi perpustakaan umum adalah sebagai berikut : (Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum,2000;6)

1. Pengkajian kebutuhan pemakai dalam hal informasi dan bahan bacaan.
2. Penyediaan bahan pustaka yang diperkirakan diperlukan melalui pembelian, langganan, tukar menukar dan lain-lain.
3. Pengelolaan dan penyiapan setiap bahan pustaka.
4. Penyimpanan dan pemeliharaan koleksi.
5. Pendayagunaan koleksi.
6. Pemberian layanan kepada warga masyarakat baik datang langsung ke perpustakaan maupun yang menggunakan telepon, Faximil, dll
7. Pemasarakatan perpustakaan.
8. Pengkajian dan pengembangan semua aspek kepastakawanan.
9. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak pemerintah daerah, tokoh-tokoh masyarakat mitra kerja lainnya.
10. Menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan koleksi bersama dan sarana /prasarana.
11. Pengolahan dan ketata usahaan perpustakaan.

Jadi dari pernyataan di ats dapat menjelaskan bahwa perpustakaan umum bertujuan membina dan mendidik terciptanya masyarakat informasi atau masyarakat yang cerdas untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui kegemaran membaca. Perpustakaan umum diharapkan dapat berperan untuk mengembangkan kebiasaan belajar secara mandiri.

## **B. Kerangka Pikir**

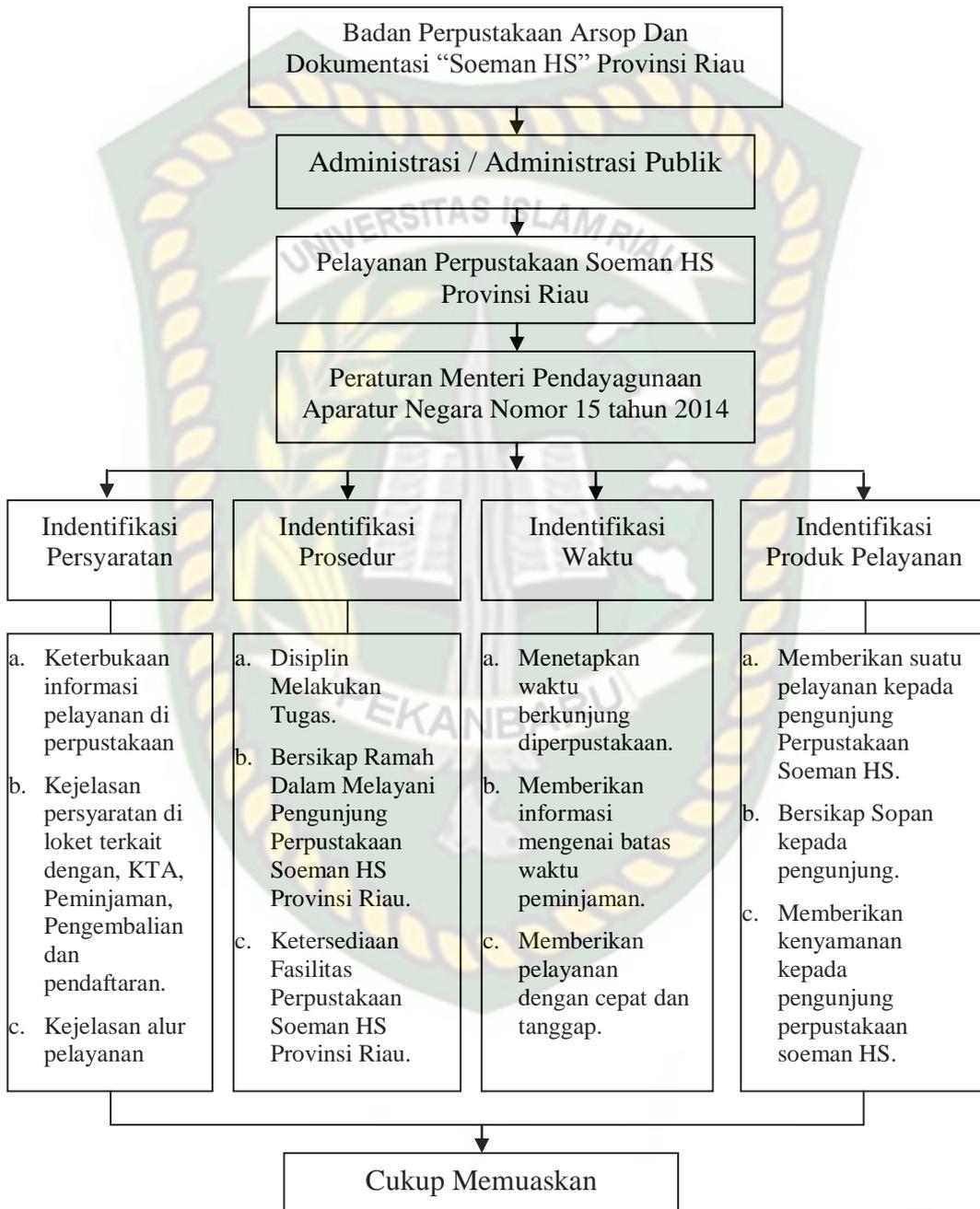
Administrasi merupakan suatu seni dan ilmu kerjasama dari dua orang atau sekelompok orang dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam sebuah organisasi. Dan manajemen merupakan sebagai alat pengatur pelaksana aktivitas kegiatan dengan mendayagunakan sumber daya

manusia yang merupakan sebagai penggerak dari sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan suatu kinerja seperti yang diharapkan.

Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat di definisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di Pusat, Pemerintahan daerah, dan juga lingkungan Badan Usaha Milik Negara dalam rangka usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan undang – undang.

Dalam kerangka pikiran ini berguna untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang variabel penelitian dan indikator – indikatornya. Berdasarkan batasan sub – sub indikator tersebut, sehingga diharapkan hasil dari penelitian ini sesuai dengan tujuan utama penelitian, yaitu ingin mendiskripsika dan menganalisa kualitas pelayanan publik dalam organisasi. Untuk lebih jelasnya gambaran hubungan antara variabel penelitian teori yang dijadikan indikator.

**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau.**



Sumber: Modifikasi Penulis, 2018

### C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah yang telah dikemukakan peneliti maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut : “ Penulis Menduga Bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Soeman HS” Provinsi Riau belum berjalan dengan baik.

### D. Konsep Operasional

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas serta menghindari kesalah pahaman, penulisan memberikan definisikan konsep dalam penelitian ini. Maka penulis perlu mengoperasikan konsep – konsep diatas sebagai berikut :

1. Administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendaya gunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien.
2. Administrasi Publik adalah proses penyelenggaraan kehendak publik (*public wiil*) sebagaimana yang dinyatakan di dalam hukum, dengan kata lain pengoordinasian usaha bersama untuk mengimplementasikan kebijakan umum. Lebih tegas dapat dikemukakan bahwa administrasi berkenaan dengan cara unit perumus kebijakan dari keseluruhan pemerintahan-pemilih, legislatif atau eksekutif.
3. 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.

4. Organisasi Publik adalah organisasi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa publik dan layanan civil. Organisasi publik adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperlunya, sebaiknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan yang berlaku.
5. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sarana lain-lain sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
6. Manajemen Publik adalah sebuah kinerja kompleks yaitu pemerintahan dan seluruh pegawainya untuk melayani publik dengan sebaik-baiknya, sehingga publik merasa terpenuhi dengan kinerja dari organisasi publik itu sendiri.
7. Perpustakaan Umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya 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.

8. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
9. Pelayanan Publik adalah bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat.
10. 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.
11. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaiannya efektif mengenai sasaran – sasaran dan tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional dan internasional.
12. Sistem Pelayanan Publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem 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.
13. Sumber Daya Pemberi Layanan Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan system pelayanan yang baik.
14. Sarana dan Prasarana 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.

Sarana perlengkapan buku

15. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Adalah :

a. Identifikasi persyaratan

Adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing jenis pelayanan.

b. Identifikasi prosedur

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang

diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. Identifikasi Waktu

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

- d. Identifikasi Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

### E. Operasional Variabel

**Tabel II.1 : Konsep Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi “Somean HS” Provinsi Riau.**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan Publik merupakan Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti, serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (built in control), sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. (Agus Dwiyanto, 2006 : 140)	Kualitas Pelayanan Publik.	1. Identifikasi persyaratan	a. Keterbukaan informasi dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan. b. Kejelasan persyaratan di loket terkait dengan, KTA, peminjaman, pengembalian, pendaftaran. c. Kejelasan alur pelayanan.	Sangat Memuaskan  Cukup Memuaskan  Kurang Memuaskan
		2. Identifikasi Prosedur	a. Disiplin melaksanakan tugas. b. Bersikap ramah dalam melayani pengunjung. c. Fasilitas	Sangat Memuaskan  Cukup Memuaskan  Kurang Memuaskan
		3. Identifikasi waktu	a. Menetapkan waktu berkunjung dipergustakaan. b. Memberikan informasi mengenai batas waktu peminjaman. c. Memberikan pelayanan dengan cepat	Sangat Memuaskan  Cukup Memuaskan  Kurang Memuaskan

		4. Identifikasi produk pelayanan	<p>a. Memberikan suatu pelayanan kepada pengunjung.</p> <p>b. Bersikap sopan melayani pengunjung.</p> <p>c. Kenyamanan</p>	<p>Sangat Memuaskan</p> <p>Cukup Memuaskan</p> <p>Kurang Memuaskan</p>
--	--	----------------------------------	--	--

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2018

#### F. Teknik Pengukuran

Teknik Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

Adapun pengukuran untuk indikator variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Sangat Memuaskan :** Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau di Unit Pelayanan Terpadu berada di antara 67% - 100%.

**Cukup Memuaskan :** Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau di Unit Pelayanan Terpadu Berada di antara 34% - 66%.

**Kurang Memuaskan :** Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS

Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau  
di Unit Pelayanan Terpadu berada di antara 1% - 33%.

Menurut Dwiyanto yang mengatakan Konsep Kualitas Pelayanan Publik adalah suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti, serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (built control), sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. (Dwiyanto,2006:140) Ukuran Sub indikator :

- a. Keterbukaan informasi pelayanan di perpustakaan, pelayanan yang berkualitas untuk memperoleh informasi secara jelas.
- b. Kejelasan persyaratan di loket pendaftaran, prosedur yang jelas dalam pelayanan dan mudah dipahami.
- c. Kejelasan alur pelayanan, cara dalam pelayanan tersusun dengan jelas dan rapi.
- d. Disiplin melaksanakan tugas, peran karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik, sesuai peraturan yang ada.
- e. Bersikap ramah dalam melayani pengunjung, peran dalam memberikan pelayanan dengan respon yang baik kepada pengunjung.
- f. Menetapkan waktu yang dapat dalam untuk berkunjung dipergustakaan
- g. Memberikan suatu pelayanan kepada pengunjung dalam memberikan informasi dan kenyamanan
- h. Bersikap sopan melayani pengunjung. etika yang baik terhadap pengunjung. Seperti : senyum,ramah, dan sopan santun.

- i. Kenyamanan dalam pelayanan yang dirasakan untuk pengunjung.  
Seperti : ruang bersih dan dingin.

Konsep sub indikator :

1. Identifikasi persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
2. Identifikasi waktu adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
3. Identifikasi waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) di jumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
4. Identifikasi Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang., jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

Sementara itu untuk ukuran indikator ditetapkan sebagai berikut :

1. Identifikasi Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif kepada pengunjung di perpustakaan Soeman HS dikatakan :Keterbukaan informasi pelayanan dalam pembuatan kartu perpustakaan, Kejelasan persyaratan di loketpendaftaran, dan Kejelasan alur pelayanan.

Sangat Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sistem Pelayanan di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 67% - 100%.

Cukup Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sistem Pelayanan di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 34% - 66%.

Kurang Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sistem Pelayanan di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 1% - 33%.

2. Identifikasi Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur:Disiplin melaksanakan tugas, Bersikap ramah dalam melayani pengunjung, dan Fasilitas.

Sangat Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sumber Daya Manusia Pemberi Pelayanan di

Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 67% - 100%.

Cukup Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sumber Daya Manusia Pemberi Pelayanan di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 34% - 66%.

Kurang Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sumber Daya Manusia Pemberi Pelayanan di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 1% - 33%.

3. Identifikasi Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan di perpustakaan Soeman HS :Menetapkan waktu yang tepat dalam melakukan berkunjung dipergustakaan dan Memberikan pelayanan dengan cepat.

Sangat Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 67% - 100%.

Cukup Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 34% - 66%.

Kurang Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 1% - 33%.

4. Identifikasi Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perpustakaan Soeman HS :Memberikan suatu pelayanan kepada pengunjung, Bersikap sopan melayani pengunjung dan Kenyamanan.

Sangat Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 67% - 100%.

Cukup Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 34% - 66%.

Kurang Memuaskan : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Soeman HS berada pada kategori 1% - 33%.