

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

Yofitri Heny Wahyuli¹

¹STIA Satya Negara Palembang, Sumatera Selatan-Indonesia

Alamat Korespondensi: novipusri@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze and explain the performance of librarians in providing public services at the South Sumatra Province Library and Archives Service and to explain the inhibiting factors of librarian performance in providing public services. The low competence of librarian human resources and the lack of number of librarians in the Soeman HS public library managed by the South Sumatra Province Library and Archives Service, means that the number of services available and the amount of workload is not balanced. The research method used is a qualitative approach. Data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. while the research informants who were included by researchers were 12 (twelve) people. The results of this study explain that the performance of librarians in providing public services at the Riau Province Library and Archives Service is quite good according to their main duties and functions. However, in the context of Human Resources, qualified librarians are still needed through appointments made by the Regional Government or from librarianship training with the aim that services at the South Sumatra Province Library and Archives Service can improve.*

Keywords: *librarian, performance, public service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan menjelaskan kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatra Selatan serta menjelaskan faktor penghambat kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik. Masih rendahnya kompetensi SDM Pustakawan dan masih kurangnya jumlah Pustakawan yang berada di Perpustakaan umum Soeman HS yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan, maka tidak seimbang jumlah layanan yang ada dan jumlah beban kerja yang ada. Metode penelitian yang digunakan pendekatan *kualitatif*. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. sedangkan Informan penelitian yang diikuti sertakan peneliti sebanyak 12 (dua belas) orang. Hasil Penelitian ini menjelaskan bahwa kinerja pustakawan dalam pemberian pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik sesuai dengan tugas pokok

dan fungsinya. Namun demikian, dalam konteks Sumber Daya Manusia, masih memerlukan tenaga fungsional Pustakawan yang berkualitas melalui pengangkatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah atau dari pelatihan kepustakawanan dengan tujuan agar pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan dapat meningkat.

Kata Kunci: kinerja, pelayanan publik, pustakawan

PENDAHULUAN

Dalam suatu organisasi publik, kegiatan administrasi menyangkut kegiatan ketatausahaan yang berupa pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang ada pada setiap unit kerja dalam sebuah organisasi. Salah satu fungsi pemerintahan yang penting adalah pelaksanaan dan peningkatan pelayanan publik. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai seseorang yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berhasil maupun tidaknya organisasi maupun instansi tergantung dalam suatu kinerja, kinerja pegawai yang baik dapat mempermudah tercapainya tujuan yang ingin dicapai sedangkan kinerja pegawai yang buruk dapat menghambat sebuah organisasi dalam mencapai visi dan misi yang akan dicapai. Kinerja merupakan tanggung jawab dalam melaksanakan dan penyempurnaan pekerjaan sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan. Dengan demikian, kinerja sangatlah penting sebab dapat mengetahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Kegiatan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah melalui Aparatur Sipil Negara menyangkut semua kebutuhan masyarakat, baik layanan jasa publik dan layanan administrative, baik layanan untuk kepentingan masyarakat dan individu maupun untuk kepentingan kehidupan berbangsa, bernegara dan berkepemerintahan.

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

Sebagai salah satu sumber kekuatan perpustakaan, maka sumber daya manusia tersebut harus dibekali dengan kemampuan, keterampilan, dan sikap bekerja. Usaha untuk mengetahui seberapa jauh tingkat perkembangan pelayanan yang telah dicapai oleh pustakawan sangat

penting karena hal ini merupakan landasan yang tepat guna melakukan usaha pelayanan jasa perpustakaan di masa yang akan datang secara bertahap, lebih khusus lagi pada kemampuan pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan yang dapat bermanfaat bagi pemustaka.

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

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

Penelitian ini difokuskan pada kinerja Pustakawan. Pustakawan tidak hanya harus memiliki ilmu pengetahuan tentang kepustakawanan tetapi pustakawan juga dituntut untuk memiliki kepribadian yang baik, kemampuan di bidang teknologi informasi, serta kepekaan terhadap perkembangan- perkembangan baru terutama yang berkaitan dengan bidang perpustakaan. Kinerja Pustakawan dalam berkerja dapat dilihat dari kinerja yang ditunjukkan lewat kompetensi dari segi kemampuan (*Skill*) ataupun *Knowledge* (Pengetahuan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun kenyataannya pustakawan di bagian layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan dikatakan belum maksimal memberikan pelayanan di masyarakat dikarenakan pustakawan yang kurang dan jumlah koleksi serta fasilitas tidak memadai (Imanuel Ivan, 2018). Sedangkan Pustakawan dalam sebuah perpustakaan tentu saja harus memiliki kompetensi dasar yang baik karena mereka akan menjadi seorang agen informasi yang bertugas memberikan referensi informasi yang akurat dan tepat untuk pemustaka ataupun orang- orang yang membutuhkan informasi di perpustakaan. Jika kinerja pustakawan sudah baik maka perpustakaan tersebut akan banyak pengunjung dan banyak yang memanfaatkannya. Pustakawan juga harus bekerja sesuai dengan standar kompetensi pustakawan yang ada agar kinerja yang dilakukan dapat maksimal dan memang sesuai dengan apa yang di anjurkan oleh standar kompetensi pustakawan yang ada (Venandri Putri Setyanti, 2017).

Evaluasi kinerja pustakawan dalam organisasi perpustakaan ditentukan oleh keberhasilan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dalam menghasilkan kerja. Kenyataan terlihat bahwa kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan, saat ini perlu ada peningkatan kompetensi sumber daya pustakawan untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, agar tingkat kesenjangan dalam menjalankan tugas dapat diatasi dengan mempertimbangkan aspek kompetensi yang dimiliki pustakawan dalam meningkatkan kinerjanya Yusrawati (2016).

Persepsi pemustaka terhadap pelayanan yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dari ke 5 (lima) indikator yang digunakan untuk menilai pelayanan perpustakaan, indikator Tangibles dan Reliability masih perlu dilakukan peningkatan dan pembenahan. Sedangkan untuk ke tiga indikator lainnya yaitu Responsivines, Assurance dan emphaty dari hasil penelitian, dapat dikategorikan baik Berlianus Again (2019).

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

KERANGKA TEORI

Konsep dan Teori Administrasi Publik

Dalam sebuah pembangunan, adminsitration publik merupakan salah satu tonggak atau alat dalam proses pembangunan, karena tanpa adanya adminsitration pembangunan tidak dapat berjalan dengan lancar. Pendapat Siagian (2003:2) bahwa administrasi adalah sebagai keseluruhan dari proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasional tertentu untuk mencaau tujuan yang ditentukan. Pendapat lain, menurut Atmosudirjo dalam Zulkifli (2005:17) mengatakan bahwa administrasi adalah seperangkat kegiatan tertentu dan yang terarah berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana dalam suatu urusan yang sekaligus berlangsung didalamnya.

Dari pernyataan dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi mempunyai bahan baku adalah manusia. Dikarenakan manusia adalah sumber dari adanya suatu kepentingan manusia, apalagi dikhususkan manusia sebagai makhluk sosial yang kehidupannya

bermasyarakat. Administrasi berkonsekuensi terhadap tanggung jawab kelangsungan organisasinya yang dimulai dari kegiatan merencanakan sampai pada tahap evaluasi demi tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Menurut Fayol (1841-1925) dalam Sedarmayanti (2010:20) manajemen administrasi menggunakan pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah. Selanjutnya Fayol memberikan 3 (tiga) sumbangan pemikiran bagi administrasi dan manajemen yaitu: (1) aktivitas organisasi, (2) tugas atau fungsi pimpinan, (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

Konsep dan Teori Organisasi Publik

Organisasi secara umum merupakan suatu bentuk kerja sama antar individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Siagian (2014:6) mendefinisikan organisasi sebagai suatu bentuk persekutuan antar dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Menurut Rosenweg (Sufian, 2013:31) organisasi dapat dipandang sebagai: (a) Sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok (b) Integritas atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang yang bekerjasama (c) Orang-orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama.

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

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

Selanjutnya Sufian (2013:24) menjelaskan bahwa organisasi merupakan suatu proses dalam penggabungan pekerjaan dari para individu atau kelompok dan para individu ataupun kelompok harus melakukan bakat dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan sedemikian rupa, memberikan saluran dan hubungan yang baik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Dalam uraian diatas, bahwa istilah lain dari unsur kekayaan ialah terdapatnya hirarki (*hierarchy*). Konsekuensi dari adanya hirarki ini bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf.

Menurut Etziomi (Thoha, 2008:100), mengemukakan "konsep organisasi sebagai pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu".

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

Konsep dan Teori Manajemen Pelayanan Publik

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

Setiap kegiatan organisasi perusahaan dituntut adanya suatu manajemen yang baik agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terus terjamin. Manajemen yang baik merupakan hasil cipta, rasa, karsa, pikiran, dan perbuatan manusia yang dapat menolong manusia dalam mencapai tujuannya. Manajemen yang baik adalah hasil pikiran dan karya manusia, sekalipun manusia didukung oleh peralatan dan keuangan yang memadai, tetapi yang menentukan baik buruknya manajemen adalah cara berfikir dan bertindak. Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengordinasian, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang ditentukan terlebih dahulu.

Konsep dan Teori Pelayanan Publik

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

organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

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

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

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

Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa. Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

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

Konsep New Public Service

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

pada revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk dilayani.”

Kinerja organisasi adalah bagian utama untuk mewujudkan pelayanan publik yang memuaskan. Dengan NPS orientasi ekonomi menjadi bagian kesekian bagaimana seorang pegawai dalam pemerintahan tersebut bekerja. Didalmnya harus terdapat komitmen yang kuat dari masing masing pegawai untuk bertahan dan bekerja dalam organisasi pemerintahan. Menurut Mowday dan Potter dalam Armstrong mengenai kinerja organisasi (1999:116), ada 3 faktor yang tercakup didalamnya, yakni keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, keyakinan kuat dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan serta tujuan dari organisasi, penerimaan untuk melakukan usaha-usaha sesuai dengan organisasi.

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

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

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

Konsep Kinerja

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

Mengevaluasi kinerja pegawai secara objektif dan akurat, maka perlu ada tolak ukur tingkat kinerja. Tolak ukur tersebut berarti memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat mereka bekerja. Berdasarkan keterangan di atas Dharma (2005:166) mengemukakan mengenai tingkat kinerja dari tingkat 1 hingga tingkat 8.

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

Konsep Pengukuran Kinerja Pustakawan

Kata pustakawan berasal dari kata “pustaka” sehingga penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris pustakawan disebut “*librarian*”. Kemudian istilah pustakawan berkembang lagi yaitu sama- sama mengelola informasi diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manager pengetahuan, dan sebagainya (Hermawan, 2010:45).

Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya. Oleh karenanya, pustakawan sering disebut sebagai pakar informasi karena pustakawan tidak terlepas dari penyedia informasi dan penyampai informasi.

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

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

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

METODE PENELITIAN

Penelitian ini diarahkan dengan pendekatan Kualitatif. Creswell (2013: 5) mendefinisikan metode kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Proses penelitian ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy (2013:4) mendefinisikan metode *kualitatif* sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Maka penelitian ini nantinya akan menjelaskan fenomena yang terjadi dilapangan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.

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

Adapun tujuan dari penelitian *deskriptif kualitatif* adalah untuk menggambarkan atau mendiskripsikan secara sistematis, faktual, serta akurat mengenai fakta-fakta, sifat, dan hubungan antara fenomena-fenomena dari objek yang sedang diteliti.

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

Dalam penelitian, analisis data dijalankan dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu mencocokkan data antara wawancara, observasi dengan bukti dokumen atau pendapat lain teknik dimana pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut atau lebih jelasnya dalam teknik triangulasi ini paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain (Moleong, 2010;147). Teknik *Triangulasi* ini dapat dilakukan dengan empat cara yaitu:

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

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan

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

Kinerja ASN salah satunya adalah pustakawan. Seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan, harus mengedepankan kebutuhan pemustaka serta memberikan kemudahan-kemudahan kepada pemustaka, pustakawan dituntut untuk memberikan kontribusi yang optimal, dalam artian pelayanan pustakawan yang berorientasi pada pemustaka. Tugas pokok Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan sebagai pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara maksimal kepada seluruh masyarakat pengguna jasa perpustakaan. Kinerja adalah keahlian dan kompetensi pegawai atau pustakawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang berhubungan dengan jabatan yang diemban dan biasanya dinilai pada waktu tertentu dalam proses evaluasi resmi. Dalam perpustakaan biasanya evaluasi yang digunakan untuk penilaian kinerja pustakawan yaitu menurut standar Penilaian Angka Kredit (PAK) oleh tim penilai pustakawan.

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

Berdasarkan Indikator Kualitas Kerja

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

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

Kualitas kerja setiap Pegawai Negeri Sipil dapat dilihat dari Sasaran Kerja Pegawai (SKP) sebagai rancangan pelaksanaan Kegiatan Tugas Jabatan, sesuai dengan rincian tugas, tanggungjawab dan

wewenangannya, yang secara umum telah ditetapkan dalam struktur dan tata kerja organisasi. SKP disusun dan ditetapkan sebagai rencana operasional pelaksanaan Kegiatan Tugas Jabatan, dengan mengacu pada Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) tahunan organisasi, yang berisikan tentang apa kegiatan yang akan dilakukan, apa hasil yang akan dicapai, berapa yang akan dihasilkan dan kapan harus selesai. Setiap Kegiatan Tugas Jabatan yang akan dilaksanakan, target sebagai hasil kerja yang harus diwujudkan, dengan mempertimbangkan aspek kualitas.

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

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

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

Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu

Inti utama dari penyelenggaraan pelayanan perpustakaan adalah kualitas dari Ketepatan Waktu, hal-hal yang perlu diperhatikan disini terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat Pemustaka semakin puas. Pelaksanaan pelayanan perpustakaan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan yang sangat diharapkan oleh

masyarakat selaku pengguna jasa yaitu pada aspek penggunaan waktu yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan sebagai pengguna jasa akan tinggi.

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

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

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

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

Didalam suatu perpustakaan yang mempunyai pelayan prima, berarti perpustakaan tersebut telah berhasil membuat para pemustaka merasa puas dengan apa yang telah dilayankan di perpustakaan tersebut. Upaya peningkatan pelayanan di perpustakaan agar perpustakaan mempunyai pelayanan prima dari segi: pelayanan koleksi, pelayanan fasilitas, dan pelayanan dari sumber daya manusia (pustakawan).

Berdasarkan Indikator Inisiatif

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

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

Pada kualitas perpustakaan maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka dapat tercapai apabila fungsi dari perbedaan antara kualitas perpustakaan yang dirasakan oleh pemustaka dapat memenuhi harapan dari pemustaka, maka pemustaka dapat merasakan kepuasan pelayanan perpustakaan. Harapan dari pemustaka memegang peranan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas jasa layanan perpustakaan dalam hal ini kualitas layanan perpustakaan untuk mengevaluasi pemustakanya akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dengan demikian harapan pemustakalah yang melatarbelakangi daripada layanan perpustakaan. Untuk mencapai kepuasan Pemustaka, salah satu yang harus dimiliki Pustakawan adalah Inovasi kerja mengenai perpustakaan.

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

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

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

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

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

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

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

Berdasarkan Indikator Kapabilitas

Kapabilitas merupakan sebuah respon atas layanan dari suatu institusi. dan hal tersebut sangat dimungkinkan karena kapabilitas

mendorong pembaharuan melalui inovasi. Kapabilitas menunjukkan sampai seberapa jauh suatu proses mampu memenuhi spesifikasi atau standar yang diinginkan. Kapabilitas juga dapat diartikan sebagai kemampuan mengeksploitasi secara baik sumber daya yang dimiliki dalam diri maupun di dalam organisasi, serta potensi diri untuk menjalankan aktivitas tertentu ataupun serangkaian aktivitas pelayanan.

Dalam penelitian ini kapabilitas terkait dengan kemampuan kerja Pustakawan dan kompetensi dan keterampilan yang dimiliki Pustakawan dalam memberikan pelayanan. Dikarenakan pustakawan merupakan pekerjaan yang memerlukan pendidikan atau pelatihan. Dalam mengolah perpustakaan maka dibutuhkan berbagai macam tenaga yang terampil di bidangnya. Profesionalisme pustakawan harus terus ditingkatkan karena merupakan suatu hal yang amat penting dan harus dimiliki oleh para pustakawan jika perpustakaan ingin terus tumbuh dan berkembang dalam lingkungannya yang terus berubah.

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

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

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

Berdasarkan Indikator Komunikasi

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

Komunikasi merupakan adanya interaksi antara satu orang dengan orang lain terjadinya interaksi antara sumber pemberi pesan dengan penerima pesan sehingga terjadi pemahaman atas pesan yang disampaikan. Komunikasi harus dapat membuat Pemustaka senang sehingga jika Pemustaka mempunyai masalah, maka tidak segan mengemukakannya kepada petugas pelayanan. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung.

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

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

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartono tentang pelayanan dan komunikasi di "Perpustakaan Kota Palembang". perpustakaan Kota Palembang memberikan kemudahan pemustaka untuk menambah ilmu dengan membaca dan pengelola perpustakaan kota Palembang memberikan pelayanan yang baik. Hasil analisis dan penelitian lapangan bagaimana pustakawan menerapkan komunikasi interpersonal dalam melayani pengunjung di perpustakaan Kota Palembang tentang keterbukaan (*Openess*) perpustakaan kota Palembang dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan pengelola perpustakaan sudah menjalankan tugasnya dengan cukup baik hanya saja masing-masing pengelola mempunyai sikap berbeda dalam memberikan pelayanan tetapi perpustakaan terus berusaha menerapkan komunikasi yang baik terhadap pengelola maupun pemustaka.

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

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

Keberhasilan pemustaka dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan dibutuhkan dengan adanya model komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Model komunikasi yang berjalan baik dalam organisasi khususnya perpustakaan akan memberikan dampak positif dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat karena model komunikasi sangat di perlukan untuk melancarkan mekanisme kerja organisasi perpustakaan (pustakawan).

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

Faktor Penghambat Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan

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

terkadang tidak selalu berjalan dengan baik karena dalam penyampaian informasi yaitu adanya salah pengertian atau kesalahpahaman. Hambatan adalah suatu rintangan atau kendala yang dihadapi dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan kegiatan.

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

1. Dilihat dari indikator Kualitas Kerja

Bahwa, berdasarkan hasil wawancara peneliti yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan, masih kurangnya bimbingan pemustaka yang dilakukan bagi pemustaka pemula yang perlu mendapatkan berbagai informasi dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Selanjutnya tentang konsultasi kepustakawanan, masih banyak pengelola perpustakaan yang belum memahami bagaimana mengelola perpustakaan sesuai standar.

Hal ini merupakan peran pustakawan bagaimana memberikan pemahaman yang benar tentang manajemen pengelolaan perpustakaan kepada pengelola perpustakaan atau masyarakat umum.

2. Dilihat dari indikator Ketepatan Waktu

Bahwa, masih kurangnya kedisiplinan pemustaka dalam pengembalian buku. Kedisiplinan pemustaka sangat berpengaruh untuk kemajuan diri maupun perpustakaan. Pemustaka yang terkadang tidak mematuhi tata tertib maupun aturan yang ada di perpustakaan salah satunya dengan tidak mengembalikan buku yang telah dipinjam sesuai dengan waktu tanggal kembalinya buku yang mengakibatkan kurangnya koleksi buku yang dicari pemustaka lain. Hal ini menjadi penghambat bagi kinerja Pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan.

3. Dilihat dari Indikator Inisiatif

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

4. Dilihat dari Indikator Kapabilitas

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

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

5. Dilihat dari Indikator Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemustaka, masih kurangnya petunjuk informasi yang ada di perpustakaan Soeman HS. Hambatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya sensitivitas. Sensitivitas sangat diperlukan ketika pustakawan kebingungan dalam mencari informasi yang ada di perpustakaan. Kepekaan inilah yang dibutuhkan dengan langsung cepat tanggap menanyakan dan membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

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

Juga dalam hal ini pemerintah mendukung penuh setiap rencana perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan termasuk dalam proses pengadaan tersebut. Pemerintah ikut berperan aktif dalam proses peningkatan pelayanan di perpustakaan karena perpustakaan masih menjadi bagian dari birokrasi. Selain proses pengadaan koleksi-koleksi bahan bacaan tersebut, perpustakaan saat ini masih kekurangan sumber daya manusia ahli dalam bidang perpustakaan atau yang memiliki latar belakang pendidikan di dunia ilmu perpustakaan.

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

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan pada bab sebelumnya, terhadap hasil penelitian Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi

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

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

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Berlianus Again (2019) Analisis Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah *e-Jurnal Katalogis, Volume I Nomor 1, Januari 2013 hlm 75-84*
- Dharma., Surya, 2010, Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc.
- Denhardt, Janet V., dan Robert B. Denhardt, 2013. *Pelayanan Publik Baru : Dari Manajemen Steering Ke Serving*. Kreasi Wacana.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.
- Hamim, Sufian. 2013. *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*, Pekanbaru: UIR Press.
- Hermawan S Rachman, 2010. *Etika Pustakawan dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto.
- Imanuel Ivan (2018), *Kinerja Pustakawan Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Utara Pada Masyarakat Kelurahan Malalayang II Kota Manado*. *Acta Diurna Komunikasi*, Vol 7, No.4.
- Indriyati Adilla (2019), *Kinerja Pustakawan di Dinas Simpanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat*. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa* Vo 8, No.10.
- Maria Ulfah (2019), *Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Barito Kuala*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*
- Melinda Sari (2019), *Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawab Dan Pegawai Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Tidore*. *Acta Diurna Komunikasi*, Vol.1 No. 3.
- Moenir, H.AS, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Cetakan III Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2014. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.

- Siagian, Sondang P. 2010. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P, 2014, *Analisis Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*, Jakarta: Gunung agung.
- Thoha, Miftah, 2008, *Birokrasi dan Politik*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Venandri Putri Setyanti (2017), *Analisis Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol 6 No.2.
- Yusrawati (2016), *Evaluasi Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui standar PAK dan ISO 11620-1998*. *LIBRIA: Volume 8, Nomor 1: Juni 2016*.
- Zulkif Widodo, Joko. 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang Jawa Timur: Bayu Media Publishing.