

# **Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti**

**Bikrul Rohmah<sup>1</sup>, Muhammad Khozin<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi, Ilmu Sosial, dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email Korespondensi: [ozin@unisayogya.ac.id](mailto:ozin@unisayogya.ac.id)

## **ABSTRAK:**

Kinerja Perpustakaan adalah gambaran atas keberhasilan ataupun kegagalan penyelenggaraan perpustakaan. Dalam hal ini, peneliti akan membahas tentang kinerja pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan perpustakaan dan mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini menggunakan metode campuran (Mix Method), dimana data dikumpulkan menggunakan observasi, studi literatur, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti pada Tahun 2019 sebanyak 3.124 orang. Sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 97 responden. Teknik analisis data melalui tahap reduksi data, tabulasi data, pengolahan dan analisis data menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai score akhir 3.35 atau setelah dikonversi menjadi 83, 61 kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks mendapat nilai B yang artinya Baik. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur penampilan dan kerapian petugas dengan nilai 3.95 yang berarti sangat baik. Unsur yang paling terendah adalah unsur kelengkapan dan koleksi buku dengan nilai 2.70 yang berarti kurang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perpustakaan yaitu gaya kepemimpinan yang sudah sepenuhnya optimal, dengan melibatkan partisipasi bawahan untuk memberikan masukan-masukan. Kemampuan kerjasama antar petugas pelayanan dirasakan sudah cukup, hanya masih belum menunjukkan hasil yang sepenuhnya optimal. Sehingga hal tersebut juga dapat mempengaruhi pemberian layanan kepada pengguna. Sedangkan untuk sistem insentif tidak ada.

**Kata kunci:** Kinerja, Pelayanan publik, Perpustakaan

## **ABSTRACT:**

*Library performance is a description of the success or failure of library operations. In this case, the researcher will discuss about the performance of library services at the library and archives service in Kepulauan Meranti regency. This study aims to determine the performance of library services and the factors that affect the performance of library services at the Department of Libraries and Archives of Kepulauan Meranti Regency. This research employed mixed method. The data was collected using observation, literature study, questionnaires, interviews and documentation. The population in this study was 3,124 visitors of the library at the Department Library and Archives of Kepulauan Meranti Regency in 2019. The sample in this study were 97 respondents. The data analysis techniques were done through the stages of data reduction, data tabulation, data processing and analysis using Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform number 14 of 2017, and drawing conclusions. From the results of this study, it can be concluded that the service performance at the Department of Library and Archives at Kepulauan Meranti Regency is good. This is indicated by the final score of 3.35 or after being converted, the score is 83, 61 in the categories of service quality, which based on the index, it gets a value of B which means Good. The element that have the highest score was the Elements of Appearance and Tidiness of the Officers with a score of 3.95 which means very Good. However, the lowest score was the element of books completeness and collection with a score of 2.70 which means less good. The factor that affect the performance of the library is the leadership style which is fully optimal by involving the participation of subordinates to provide suggestions. The ability of*

*cooperation between service officers is sufficient, but it has not shown an optimal result. Thus, it also affects the provision of services to users. Meanwhile, there is no incentive system.*

**Keyword:** Performance, Public Service, Library

**Article History :**

Received 20-08-2020; Revised 25-08-2020; Accepted 27-09-2020

## **PENDAHULUAN**

Suatu pelayanan yang tidak dapat dilihat maupun dirasakan sebelum pelayanan itu dinikmati, untuk itu pemustaka perlu menemukan titik yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas baik dengan cara melihat situasi fisiknya (Lasa H.s,2017). Hasil penilaian kinerja dapat dijadikan sebagai alat kontrol masyarakat akan kinerja pemerintah dibidang pelayanan publik, karena informasi mengenai kinerja berguna untuk menilai tingkat pemenuhan harapan dan kepuasan *stakeholders* nya, yang tentunya penting bagi upaya pembenahan kinerja pelayanan itu sendiri (Ria Ariyani dan Roni Ekha, 2013).

Penyelenggaraan pelayanan perpustakaan yang masih banyak ditemui belum sepenuhnya berpihak kepada pemustaka dan masih dalam kategori kinerja yang rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa hal seperti koleksi buku perpustakaan yang tidak diperbaharui sesuai dengan kebutuhan pengguna, petugas pelayanan yang kurang tanggap atau responsif terhadap yang dikeluhkan oleh pengguna perpustakaan, bersikap acuh terhadap pengguna, dan tidak peduli dengan kesulitan yang dialami oleh pengguna. Fasilitas perpustakaan yang kurang nyaman, pegawai yang tidak ramah dan belum lagi dengan prosedur pelayanan yang masih sulit untuk diikuti oleh pengguna.

Perpustakaan sebagai salah satu sarana pelayanan publik yang mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Oleh karena itu, sangat diharapkan adanya perubahan atau inovasi yang mendasar terutama dalam hal peningkatan kinerja pelayanan perpustakaan. Pelayanan yang lebih berorientasi pada kepuasan layanan masyarakat dan tanggap terhadap dinamika lingkungan pelayanan, yang berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan mengevaluasi berdasarkan sudut pandang pengguna jasa perpustakaan. Selama ini dapat dinilai bahwa para penyedia layanan perpustakaan masih kepada kebutuhan salah satu pihak yang harus lebih dilayani sehingga mengabaikan pelayanan kepada pengguna. Layanan publik di Indonesia masih belum memenuhi harapan masyarakat, karena hampir lebih dari 50% pengguna layanan publik masih mengeluh tentang layanan yang diterimanya. Ini karena prosedur yang berbelit-belit, waktu layanan yang panjang, biaya mahal, masih jauh dari prinsip *good governance*. Kurangnya informasi dan lembaga sulit ditemukan sehingga area umum dibiarkan. (Shelvy Haria Roza Dan Inge Angelia, 2018)

Keadaan yang sama juga dialami di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti. Sebagai salah satu jenis perpustakaan umum menjalankan beberapa kegiatan pelayanan yaitu pelayanan informasi, sirkulasi dan literasi kepada masyarakat. Sudah menjadi kewajiban petugas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Andi Ibrahim (2014), pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap orang-orang yang akan menggunakan jasa perpustakaan.

Namun sayangnya, kenyataannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat nampaknya masih belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti, melalui wawancara langsung terhadap 5 orang pengguna perpustakaan. Dari sejumlah pendapat yang dihimpun dari pemustaka, mayoritas pemustaka mengatakan masih kurang puas dan lebih sedikit pemustaka diantaranya yang mengatakan sudah cukup puas dengan pelayanan perpustakaan yang diberikan.

Seperti masih terdapat beberapa keluhan dari pengguna perpustakaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Petugas pelayanan yang masih kurang responsive terhadap keluhan pengguna. Petugas pelayanan masih belum bisa sepenuhnya menyelesaikan bantuan secara cepat disaat pengguna perpustakaan mengalami kesulitan, terutama sekali dalam pelayanan katalog dan pelayanan peminjaman koleksi buku. Petugas pelayanan terkadang pada saat pengguna memerlukan bantuan tidak ada ditempat.

Ketidak akuratnya koleksi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna hal ini mejadi salah satu ini disebabkan oleh sumber informasi koleksi buku yang terdapat dalam *computer catalog online* (OPAC) ternyata tidak terdapat di jajaran koleksi sehingga ketika pengguna yang sudah mendapatkan informasi mengenai koleksi buku yang diinginkan tetapi tidak mendapatkan bukunya. Tidak muktahirnya koleksi buku perpustakaan terutama disebabkan karena keterlambatan dalam hal pembaharuan koleksi dan pengolahan koleksi buku.

Begitu juga dengan masih adanya sikap petugas pelayanan dalam melayani pengguna perpustakaan yang masih menunjukan sikap yang belum ramah. Dan juga dalam memberikan pelayanan masih adanya yang bersikap diskriminatif kepada pengguna berdasarkan perbedaan kedekatan dengan petugas dan berdasarkan perbedaan status sosial seperti pengguna yang berstatus pegawai, peneliti dan dosen, maka akan mendapatkan perlakuan atau pelayanan yang berbeda ketimbang pengguna yang berstatus pelajar maupun mahasiswa.

Berdasarkan hasil pra observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan potret mengenai kondisi fisik Perpustakaan Kabupaten Kepulauan Meranti mempunyai ruang baca yang simple sehingga memudahkan para pembaca, namun masih terdapat keterbatasan fasilitas sambungan aliran listrik sehingga pengunjung tidak dapat menggunakan laptopnya jika batrynya habis. Dan juga susunan buku yang di rak masih terlihat tidak rapi dan banyak berdebu. Selanjutnya keterbatasan lahan parkir yang masih kurang luas hanya bisa memuat beberapa kendaraan motor pribadi, bagi pengunjung yang datang menggunakan mobil atau transportasi roda 4 akan sangat kesulitan untuk mencari tempat parkir.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti terkait “Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti”. Dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh hasil kinerja pelayanan perpustakaan dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2011) menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, *valid*, *reliable*, dan obyektif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed methods*. Penelitian ini menggabungkan dua bentuk penelitian yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui cara observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi.

Adapun metode kuantitatif dalam penelitian ini dipergunakan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap pelayanan yang ada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti. Alat pengumpulan data yang dipergunakan dalam metode ini mempergunakan teknik kuesioner, untuk mengukur kinerja pelayanan perpustakaan dalam penelitian ini menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2015) terdapat 5 indikator yaitu: *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Diuraikan menjadi 9 unsur pelayanan yaitu: prosedur pelayanan, cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan, mendengarkan keluhan pemustaka, bersikap ramah dan sopan, memberikan perhatian yang baik, memahami keinginan dan kebutuhan, sarana dan prasarana, kelengkapan koleksi dan pembaharuan buku, dan penampilan/kerapihan petugas.

Populasi penelitian ini yaitu jumlah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2019 mencapai 3.124 orang. Maka populasi dalam penelitian ini adalah 3.124 orang. Penelitian ini untuk pengambilan sampel menggunakan Teknik Simple Random Sampling, untuk menentukan sampel peneliti menggunakan rumus slovin. Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Skala indeks dipergunakan dalam analisis data dan pengukuran. Untuk mendukung metode kualitatif digunakan Teknik penggalan data dengan observasi dan wawancara secara mendalam. Dimana untuk mengetahui factor-faktor kinerja pelayanan dalam penelitian ini terdapat 3 penilaian yaitu: Kepemimpinan, sumber daya manusia, dan sistem insentif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti Menurut Masyarakat**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti diperoleh hasil antara lain:

- 1) Berdasarkan unsur prosedur pelayanan, mayoritas responden (65%) menyatakan prosedur pelayanan adalah baik. Hal ini terkait pernyataan responden yang merasa tidak kesulitan sama sekali dengan persyaratan untuk mendaftar menjadi anggota perpustakaan.
- 2) Berdasarkan unsur cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan, sebanyak 44% responden menilai sudah cukup baik dalam menyelesaikan keluhan pengguna perpustakaan. Berdasarkan hasil temuan biasanya petugas pelayanan akan segera menyelesaikan keluhan pengguna jika keluhan tersebut masih berkaitan dengan tugas pokoknya bahkan petugas akan segera menyelesaikan dengan cepat. Tetapi, Apabila keluhan itu diluar tugas rutinnnya maka petugas pelayanan biasanya hanya mengiyakan bahkan juga tidak jarang membiarkan begitu saja.
- 3) Berdasarkan unsur mendengarkan keluhan pemustaka, dari keseluruhan responden yang terlibat pada survei ini diketahui bahwa 39% responden menilai cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa responden menilai petugas pelayanan bersedia dalam mendengarkan keluhan pemustaka sudah baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pengguna perpustakaan, petugas pelayanan selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pemustaka dan juga pengguna perpustakaan dalam menyampaikan keluhannya melalui kotak saran yang disediakan.
- 4) Berdasarkan unsur keramahan dan kesopanan petugas, bahwa 38% responden memberikan penilaian bahwa keramahan dan juga kesopanan petugas pelayanan perpustakaan adalah dinilai baik dan 26% responden memberikan penilaian kurang baik. Kemudian 22% responden memberikan penilaian cukup baik, dan sisanya 12% responden yang memberikan penilaian sangat baik. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden merasa keramahan dan kesopanan para petugas pelayanan masih belum maksimal.
- 5) Berdasarkan unsur memberikan perhatian yang baik, sebagian besar pengguna perpustakaan (44% responden) menilai petugas pelayanan dalam memberikan perhatian kepada pengguna sudah cukup baik. Hal ini juga dibuktikan berdasarkan pernyataan responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan sudah memberikan perhatian yang baik terhadap pengguna.
- 6) Berdasarkan unsur memahami keinginan dan kebutuhan, bahwa sebanyak 42% responden menilai cukup baik, didukung dari pernyataan wawancara terhadap responden bahwa petugas pelayanan sudah memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pengguna perpustakaan. Adanya keluhan pengguna itu terkait dengan petugas pelayanan yang masih bingung terhadap keinginan pengguna yang menanyakan letak buku yang tidak sesuai dengan tempatnya.
- 7) Berdasarkan unsur sarana dan prasarana, Hasil survei juga menunjukkan bahwa 43% responden menyatakan sarana dan prasarana di perpustakaan sudah baik. Namun, masih adanya keluhan pengguna terhadap sarana dan prasarana yang ada.
- 8) Berdasarkan unsur kelengkapan koleksi dan pembaharuan buku, bahwa sebanyak 36% responden mengatakan cukup baik, 25% responden mengatakan kurang baik, dan 22% responden menilai baik. Kemudian 15% responden menilai tidak baik dan hanya 2% responden menilai sangat baik. Jadi dalam hal kelengkapan koleksi dan pembaharuan buku masih belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan pengguna perpustakaan, masih adanya keluhan responden yang menyatakan bahwa koleksi perpustakaan masih tidak lengkap.
- 9) Berdasarkan unsur penampilan dan kerapihan petugas, sebanyak 45% responden menilai sudah baik, sebanyak 28% responden menilai sangat baik dan selanjutnya sebanyak 22% responden menilai cukup baik. Sisanya 4% responden menilai kurang baik dan hanya 1% menilai tidak baik. Penampilan dan kerapihan petugas pelayanan di kategorikan sangat baik. Kerapian dalam berpakaian sesuai dengan hasil wawancara bahwa pegawai mempunyai seragam dinas resmi yang digunakan, dengan adanya seragam dinas ini yang menjadi salah satu faktor pendukung bahwa penampilan dan kerapihan petugas pelayanan dalam berpakaian di dinas perpustakaan dinilai sangat baik.

Dari metode yang dipakai dalam memperoleh hasil unsur pelayanan dalam memperoleh kinerja pelayanan perpustakaan, maka dapat diketahui hasil dari masing-masing unsur pelayanan pada tabel berikut ini:

**Tabel.1 Indeks Pelayanan Masing-Masing Unsur**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	3,81
2	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan	2,96
3	Mendengarkan keluhan pemustaka	3,59
4	Bersikap ramah dan sopan	3,37
5	Memberikan perhatian yang baik	3,26
6	Memahami keinginan dan kebutuhan	3,31
7	Sarana dan prasarana	3,20
8	Kelengkapan koleksi dan pembaharuan buku	2,70
9	Penampilan/kerapihan petugas	3,95

Maka untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,81 \times 0,11) + (2,96 \times 0,11) + (3,59 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) + (3,31 \times 0,11) + (3,20 \times 0,11) + (2,70 \times 0,11) + (3,95 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } 3,35$$

Dengan demikian nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{nilai survei} \times \text{nilai dasar} = 3,35 \times 25 = \mathbf{83,65}$$

Dengan menggunakan metode skala indeks tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini menilai kinerja pelayanan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti adalah “**BAIK**” yang ditunjukkan dengan skor **83,65** yang masuk dala kategori **B** yang berarti **BAIK**.

### **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Perpustakaan**

Berikut hasil analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dari faktor internal organisasi yaitu:

- 1) Kepemimpinan, dari hasil penelitian dapat diketahui sisi gaya kepemimpinan dalam penelitian ini bahwa gaya kepemimpinan bersifat partisipatif sudah sepenuhnya optimal, dengan melibatkan partisipasi bawahan untuk memberi masukan dan saran, bawahan dalam hal ini adalah petugas pelayanan yang paham secara langsung apa saja permasalahan-permasalahan yang ada di lapangan.
- 2) Sumber daya manusia, dari sisi kemampuan kerjasama antar petugas pelayanan dirasakan sudah cukup, hanya belum menunjukkan hasil yang sepenuhnya optimal. Dengan hal ini juga dapat mempengaruhi pemberian pelayanan kepada pengguna perpustakaan.
- 3) Sistem insentif, tidak ada penerapan sistem insentif yang dilakukan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti. Sehingga hal tersebut juga dapat mempengaruhi kinerja petugas pelayanan di perpustakaan.

### **Pembahasan**

Dari beberapa unsur pelayanan yang telah ditampilkan dalam bentuk kuantitatif diatas, terdapat hal lain yang dirasakan pengguna perpustakaan dalam memperoleh pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti. Terdapat beberapa unsur yang tidak terbaca dalam analisis kuantitatif yaitu berkaitan dengan keramahan dan kesopanan petugas, sarana dan prasaran, dan kelengkapan koleksi buku.

Keramahan dan kesopanan para petugas pelayanan dinilai masih belum maksimal, hal ini terdapat keluhan pengguna terhadap pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan masih adanya sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan masih adanya yang bersikap diskriminatif, petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan berdasarkan perbedaan kedekatan dengan petugas dan juga status sosial. Hal ini berdasarkan wawancara terhadap pengguna

perpustakaan bahwa masih adanya perlakuan pembedaan berdasarkan status sosial seperti yang berstatus pegawai, peneliti, guru, dan dosen. Akan mendapatkan perlakuan yang berbeda ketimbang dengan pengguna yang berstatus pelajar maupun mahasiswa. Terkait dengan sarana dan prasarana sudah dinilai cukup baik, hanya masih adanya keluhan dari pengguna seperti hasil wawancara dengan pengguna perpustakaan seperti tidak adanya aliran listrik diruang baca, tempat penitipan tas dan barang yang masih kurang, dan juga lahan parkir yang masih kurang luas. Sedangkan terkait dengan kelengkapan koleksi dan pembaharuan buku masih belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan pemustaka, masih adanya pengguna yang menilai bahwa koleksi buku yang ada diperpustakaan masih kurang lengkap. Banyak pemustaka yang kecewa ketika datang ke perpustakaan tetapi tidak mendapatkan buku yang ingin mereka cari. Hal ini berdasarkan wawancara terhadap pengguna perpustakaan ketidak akuratannya koleksi perpustakaan yang ada dalam memenuhi kebutuhan pengguna, salah satunya di sebabkan oleh sumber informasi koleksi buku yang ada didalam jajaran katalog. Terkadang juga pengguna yang sudah mendapatkan informasi sesuai buku yang di cari, tetapi tidak mendapatkan bukunya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti terkait dengan kepemimpinan berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang ada adalah gaya kepemimpinan partisipatif, yaitu pemimpin meminta masukan dan menggunakan saran-saran dari bawahan (pegawai), tetapi pimpinan tetap berperan dalam pengambilan dan pembuatan keputusan, begitu juga dalam mengevaluasi kegiatan pimpinan juga melibatkan saran dan masukan dari bawahan. Selanjutnya sumber daya manusia, dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia yang ada dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan sudah berorientasi pada perubahan, dengan adanya program-program pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti serta adanya kebijakan dari pimpinan mengenai upaya dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang ada. Tetapi kebanyakan petugas pelayanan masih berorientasi pada pekerjaan pokoknya saja. Dari sisi kemampuan kerjasama antar petugas pelayanan dirasakan sudah cukup, hanya masih belum menunjukkan hasil yang sepenuhnya optimal. Sehingga hal tersebut juga dapat mempengaruhi pemberian pelayanan kepada pengguna. Sedangkan untuk sistem insentif tidak ada, berdasarkan hasil wawancara bahwa karena itu terkait dalam peraturan daerah atau peraturan pusat tidak adanya sistem insentif seperti tambahan gaji atau honor tambahan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti pada bab sebelumnya mengenai Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti, maka peneliti mengemukakan beberapa kesimpulan yaitu: (1) Kinerja pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti dikategorikan Baik dengan skor akhir 3,35 atau setelah dikonversi menjadi 83, 61. Dapat diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks, nilai 83, 61 ini, mutu pelayanannya mendapat nilai B yang artinya baik. (2) Unsur yang mendapat skor tertinggi dalam kinerja pelayanan perpustakaan adalah unsur penampilan atau kerapihan petugas dengan skor nilai 3, 95 yang berarti sangat baik. (3) Unsur yang masuk ke dalam kategori terendah adalah unsur kelengkapan koleksi buku dan pembaharuan buku dengan skor nilai 2, 70 yang berarti kurang baik. (4) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti disimpulkan sebagai berikut: (a) Dari sisi gaya kepemimpinan dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang partisipatif sudah sepenuhnya optimal, dengan melibatkan partisipasi bawahan untuk memberi masukan-masukan. Sumber daya manusia yang ada dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan sudah berorientasi pada perubahan. (b) Dari sisi kemampuan kerjasama antar petugas pelayanan dirasakan sudah cukup, hanya masih belum menunjukkan hasil yang sepenuhnya optimal. Sehingga hal tersebut juga dapat mempengaruhi pemberian pelayanan kepada pengguna.

Berdasarkan kesimpulan diatas adapun saran yang dapat disampaikan yaitu agar Dinas Perpustakaan untuk meningkatkan lagi kinerja pelayanan lebih baik lagi supaya dapat memberikan layanan yang optimal kepada pemustaka. Hendaknya pustakawan diberikan *training* terlebih dahulu, sehingga tidak membuat pengguna perpustakaan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh

petugas pelayanan perpustakaan. Hal ini berarti petugas pelayanan harus bisa membangun kinerja kearah yang lebih baik dan produktif dalam melaksanakan tugas-tugasnya di Dinas Perpustakaan agar menjadi lebih baik dan bisa memberikan kepuasan terhadap para pemustaka. Selanjutnya menambah dan melengkapi koleksi buku-buku yang ada di Dinas Perpustakaan Kabupaten Kepulauan Meranti. Tersedianya fasilitas perpustakaan yaitu sarana dan prasarana yang memadai sesuai standar dan sesuai kebutuhan pengguna, sehingga pemustaka merasa nyaman. Disarankan untuk meningkatkan kontroling terhadap kinerja pegawai secara rutin agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik. Pimpinan Dinas Perpustakaan hendaknya langsung memantau kinerja pegawainya dan langsung berdialog dengan pemustaka sehingga bisa mendengar langsung apa yang menjadi keinginan pemustaka dan yang terakhir Hendaknya pimpinan Dinas Perpustakaan memberikan *reward* atau penghargaan kepada pegawainya yang benar-benar bekerja dengan maksimal sehingga meningkatkan mutu pelayanan serta memberikan sanksi bagi pegawainya yang kurang disiplin dan tidak bekerja dengan maksimal, sehingga hal ini akan memberikan semangat bagi para petugas untuk bekerja dengan lebih maksimal.

## REFERENSI

- Ibrahim, Andi. 2014. *Pengantar Ilmu Perpustakaan Dan Kearsipan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu.
- Lasa Hs.2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*. Yogyakarta : Ombak.
- Ratminto. Dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ria Ariany. dan Roni Ekha Putera. 2013. “Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman”. Vol. 29, 33-40.
- Shelvy Haria Roza. And Inge Angelia. 2018. “Analysis of policy implementation of local public service agency in hospital, *International Journal of Community Medicine and Public Health*”. Vol 5 , Page 5036
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Jakarta : Alfabeta.