

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PERPUSTAKAAN
KABUPATEN ACEH TENGGARA**

TESIS

OLEH

**RUSAIDI
NPM. 191801048**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 27/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)27/6/22

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PERPUSTAKAAN KABUPATEN ACEH TENGGARA

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

RUSAIDI
NPM. 191801048

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/6/22

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara
Nama : Rusaidi
NPM : 191801048

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Humaizi, MA

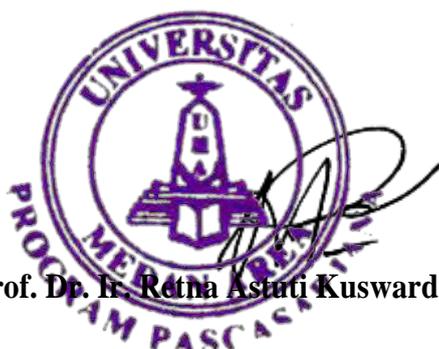
Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur



Dr. Budi Hartono, M.Si



Prof. Dr. H. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/6/22

Telah diuji pada Tanggal 06 April 2022

Nama : Rusaidi

NPM : 191801048



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Sekretaris : Dr. Adam, M.AP

Pembimbing I : Prof. Dr. Humaizi, MA

Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Penguji Tamu : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/6/22

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 06 April 2022

Yang menyatakan,



Rusaidi

Rusaidi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rusaidi
NPM : 191801048
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PERPUSTAKAAN
KABUPATEN ACEH TENGGARA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :

Yang menyatakan



Rusaidi

ABSTRAK

Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara

N a m a : Rusaidi
N P M : 191801048
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Humaizi, M.A
Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya, untuk meningkatkan kinerja pegawai, berarti menuntut kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Kendala yang sering terjadi adalah Pegawai tidak memiliki kemampuan, kurang disiplin dan tidak melayani dengan baik. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai dinas perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara dan Faktor apa yang menjadi kendala kinerja pegawai Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara. Hasil penelitian bahwa kinerja pegawai dinas perpustakaan belum memiliki kualitas yang baik. Kendala yang dihadapi yaitu terbatasnya sarana dan prasarana, Kompetensi Pegawai masih sangat rendah, pendidikan dan pelatihan pustakawan untuk pegawai tidak pernah di lakukan dan ketersediaan alokasi anggaran sangat terbatas. Direkomendasikan Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara agar melakukan diklat profesional pustakawan agar diberikan kepada setiap pegawai perpustakaan. Pemerintah daerah Kabupaten Aceh Tenggara sebaiknya agar mengalokasikan anggaran sesuai dengan kebutuhan, guna meningkatkan layanan perpustakaan, karena alokasi anggaran tersebut akan mempecepat peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kemampuan Pegawai, Disiplin Pegawai, Layanan yang diberikan.

ABSTRACT

Employee Performance Analysis at the Southeast Aceh Regency Library Service

Name : Rusaidi
Student ID Number : 191801048
Study program : Master of Public Administration Science
Advisor I : Prof. Dr. Humaizi, MA
Advisor II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Employee performance is a very important thing in the organization's efforts to achieve its goals, to improve employee performance, it means that it requires the ability of employees to carry out work. Constraints that often occur are employees who do not have the ability, lack of discipline and do not serve well. The formulation of the research problem is how the performance of the Southeast Aceh Regency library service employees and what factors are the obstacles to the performance of Southeast Aceh Regency Library Service employees. The results of the research that the performance of library service employees do not have good quality. Constraints faced are limited facilities and infrastructure, employee competence is still very low, librarian education and training for employees has never been carried out and the availability of budget allocations is very limited. It is recommended that the Southeast Aceh District Library Service conduct professional training for librarians to be given to every library employee. The regional government of Aceh Tenggara Regency should allocate a budget according to need, in order to improve library services, because the budget allocation will accelerate the improvement of employee performance in services.

Keywords: *Employee Performance, Employee Ability, Employee Discipline, Services provided*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahiim, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis “**Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara**”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam proses pengerjaan Tesis ini, peneliti telah mendapat bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Oleh karena itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, MSi, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. Humaizi, M.A, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Bapak Dr. Maksum Syahri Lubis, S,STP M.AP, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak Dr. Adam,. M.AP, selaku Pembimbing Sekretaris Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Kepada Bapak Drs. Glora Sebayang Selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan jajaran pegawai Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
8. Kepada kedua orang tuaku, Bapak, Mamak, yang terus memotivasi untuk menyelesaikan tesis ini.
9. Kepada saudara-saudaraku abang, serta Adik-adikku yang terus berdoa agar terselesainya tesis ini untuk mencapai gelas magister.
10. Keluargaku yang tercinta Istriku dan anak-anakku yang selalu menjadi semangat dan juga mendorong untuk menyelesaikan tesis ini.
11. Seluruh sahabat seperjuangan di Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari masih memiliki banyak kelemahan termasuk dalam penyusunan tesis ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang dapat menambah pengetahuan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya dan semoga apa yang dipelajari penulis dapat diaplikasikan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Medan, April 2022

Penulis,

R u s a i d i



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori.....	7
2.1.1. Tinjauan Tentang Kinerja	7
2.1.2. Mamfaat Penilaian Kinerja	17
2.1.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	20
2.1.4. Pengertian Pelayanan	22
2.1.5. Pengertian Pegawai	22
2.1.6. Pengertian Kualitas	23
2.1.7. Kualitas Pelayanan	27
2.1.8. Kualitas Pelayanan Publik.....	33
2.1.9. Konsep Perpustakaan	38
2.2. Penelitian Terdahulu	41
2.3. Defenisi Konsep	42
2.4. Defenisi Operasional.....	42
2.5. Kerangka Pemikiran.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	45
3.2. Bentuk Penelitian	45
3.3. Informan Penelitian	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data	46
3.5. Teknik Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	51
4.1.1. Penelitian Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara	51
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Aceh Tenggara	55
4.2. Pembahasan	56
4.2.1. Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara	56
4.2.2. Faktor Kendala Dalam Mengalisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara	62

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan	66
5.2. Rekomendasi	67

DAFTAR PUSTAKA

PEDOMAN WAWANCARA

DOKUMENTASI PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pendidikan, sarana informasi, dan sarana rekreasi, Keberadaan perpustakaan sendiri telah mendapat apresiasi pemerintah dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Secara garis besar terdapat tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pembangunan (*development function*), fungsi perlindungan (*protection function*), dan fungsi pelayan masyarakat (*public service function*). Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah di daerah, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Fungsi pelayanan publik di atur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 1 ayat (1) UU tersebut dinyatakan bahwa: *“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”*. Adapun tujuan pelayanan publik adalah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum. Pelayanan yang berkualitas tentu akan lebih menjamin terpenuhinya harapan masyarakat atas kepentingan

umum, serta akan lebih mendorong terciptanya harmonisasi hubungan antar lembaga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu fungsi pelayanan yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat adalah layanan perpustakaan. Perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan sangat penting karena perkembangan informasi di bidang ilmu pengetahuan dan pendidikan tidak terlepas dari peran perpustakaan yang menjadi salah satu pusat informasi atau lebih tepatnya pusat keilmuan. Perpustakaan merupakan salah satu hasil karya dari manusia yang diciptakan dan digunakan untuk memperoleh atau menemukan informasi atau pengetahuan. Tanpa adanya perpustakaan maka tidak memungkinkan bagi seseorang untuk menggali berbagai informasi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan, sehingga perkembangan teknologi dan peradaban manusia yang telah dicapai hingga saat ini menjadi suatu kemustahilan.

Namun demikian penyediaan perpustakaan harus dibarengi dengan pengelolaan yang baik sehingga dapat benar-benar berperan terhadap perkembangan umat manusia. Pengelolaan yang baik tersebut tidak hanya meliputi penyediaan koleksi yang lengkap, tetapi juga harus dibarengi dengan fasilitas layanan yang memadai serta pegawai yang handal sesuai dengan tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Pengelolaan yang baik terhadap perpustakaan tentu akan memudahkan para pengunjung untuk memperoleh buku-buku atau informasi lainnya sesuai dengan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Perpustakaan juga sebagai jasa pelayanan kepada masyarakat, maka layanan di perpustakaan

idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, perpustakaan kota atau umum ini dibuat untuk memfasilitasi masyarakat kota tersebut, agar masyarakat dapat meningkatkan ilmu dan perkembangan teknologi informasi pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus berubah sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi. Perpustakaan akan lebih efektif jika pengolahan pada bagian pelayanan terpenuhi terutama layanan dari pustakawan itu sendiri, karena pustakawan merupakan tenaga ahli perpustakaan, sehingga pustakawan di perpustakaan tersebut diharapkan mempunyai ide-ide untuk memajukan suatu perpustakaan yang nyaman untuk pemustaka atau warga kota yang berkunjung ke perpustakaan umum atau kota.

Kabupaten Aceh Tenggara merupakan salah satu daerah kabupaten yang berada di bawah administrasi Provinsi Aceh. Penyelenggaraan perpustakaan di daerah tersebut menjadi tanggungjawab Dinas Perpustakaan Aceh Tenggara. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada pasal 10 dinyatakan bahwa: *“pemerintah daerah berwenang menetapkan kebijakan daerah dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan di wilayah masing-masing”*. Dengan demikian bahwa Bupati Aceh Tenggara mempunyai kewenangan secara penuh dalam merumuskan kebijakan yang berhubungan dengan perpustakaan daerah di wilayahnya, termasuk kebijakan mengenai tupoksi Dinas Perpustakaan. Oleh karena itu bupati telah menerbitkan kebijakan perpustakaan dalam Peraturan Bupati Kabupaten Aceh Tenggara No. 18 Tahun 2017 tentang Kedudukan,

Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara. Adapun tugas Dinas Perpustakaan diatur dalam pasal 5 yang menyatakan bahwa: *Dinas Perpustakaan melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan dibidang perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.* Sedangkan fungsi Dinas Perpustakaan untuk mendukung pelaksanaan tugasnya diatur dalam pasal 6, yaitu :

- a. Pelaksanaan urusan ketatausahaan Dinas Perpustakaan.
- b. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang.
- c. Perumusan kebijakan teknis sesuai peraturan perundang-undangan.
- d. Penyelenggaraan tugas dan fungsi Perpustakaan.
- e. Penyusunan maklumat pelayanan instansi sesuai sifat, jenis dan karakteristik instansi.
- f. Pengelolaan sistem informasi secara efektif, efisien dan mudah diakses;
- g. Penanganan pengaduan.
- h. Pelaksanaan evaluasi dan penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan Dinas Perpustakaan secara periodik untuk mengetahui Survey Kepuasan Masyarakat.
- i. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait dibidang perpustakaan.
- j. Penyampaian laporan Dinas Perpustakaan kepada Bupati secara periodic.
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala daerah terkait dengan bidang perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu hasil karya dari manusia yang diciptakan dan digunakan untuk memperoleh atau menemukan informasi atau dan

meningkatkan pengetahuan masyarakat. Tetapi fakta di lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan perpustakaan di daerah Kabupaten Aceh Tenggara belum terlaksana dengan baik dan cenderung kurang diminati oleh masyarakat. Selain itu minat masyarakat berkunjung ke perpustakaan masih rendah, hal ini terlihat dari jumlah kunjungan ke perpustakaan pada tanggal 1 - 30 Oktober 2020 hanya 542 kunjungan (Pemeriksaan Inspektorat). Jumlah ini tergolong sangat sedikit dibanding dengan jumlah penduduk yang berada disekitar perpustakaan sebanyak 26.000 jiwa (data kantor camat babussalam). Kelemahan ini disebabkan pegawai Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Aceh Tenggara kurang memiliki motivasi kerja, kurang peduli terhadap pengunjung, koleksi bahan bacaan terbatas, kualitas petugas pelayanan kurang profesional dan jumlah sumber daya berjumlah 1 (satu) orang. (ungkapan sekretaris dinas perpustakaan) di samping itu, permasalahan lain adalah terbatasnya anggaran untuk menunjang pelaksanaan pelayanan, pemenuhan sarana dan prasarana, pelaksanaan kegiatan sosialisasi informasi perpustakaan.

Untuk mengetahui lebih detail dapat di peroleh dari hasil penelitian, oleh karena itu maka penulis melakukan penelitian dengan judul : **Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara ?

2. Faktor apa yang menjadi kendala Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan ataupun mencari jawaban secara ilmiah dari hal-hal di bawah ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor kendala Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pemerintahan publik.
2. Bagi Pemerintah
Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan khususnya tentang Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan atau referensi guna melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Tinjauan Tentang Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Membahas mengenai masalah kinerja tentu tidak terlepas dari proses, hasil dan daya guna. Dalam hal ini kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan kinerja, seperti lingkungan kerja, kelengkapan kerja, budaya kerja, motivasi, kemampuan pegawai, struktur organisasi, kepemimpinan dan sebagainya. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk mengkaji kinerja tidak lepas dari beberapa teori yang berhubungan dengan kinerja sebagaimana diuraikan berikut ini.

Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan (www.wikipedia.com).

Definisi kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Bastian dalam Tangkilisan (2005:175) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Menurut Prawirosentono (1999:2) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan berkaitan kuat terhadap tujuan-tujuan strategi organisasi.

b. Penilaian Kinerja

Tercapainya tujuan lembaga merupakan salah satu wujud dari keberhasilan sebuah lembaga dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tetapi keberhasilan tersebut tidak dapat dilihat begitu saja, diperlukan penilaian terhadap kinerja lembaga tersebut. Penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan poses kegiatan manajemen SDM. Dwiyanto (2006: 47) menjelaskan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran suatu organisasi dalam mencapai visinya.

Bastian dalam Tangkilisan (2005:173) mengemukakan bahwa pengukuran dan pemanfaatan penilaian kinerja akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus. Secara rinci, Bastian dalam

Tangkilisan (2005:173) mengemukakan peranan penelitian pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut :

- a. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi,
- b. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati,
- c. Memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaannya,
- d. Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati,
- e. Menjadikan sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi,
- f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi,
- g. Membantu proses kegiatan organisasi,
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif,
- i. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan,
- j. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi,

Menurut Dwiyanto (2006:49) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsibilitas. Menurut Robbins (1996:20) hakekat penilaian terhadap individu

merupakan hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Penilaian pekerjaan yang mencakup : kerja sama, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan teknik, inisiatif, semangat, kehandalan/tanggung jawab, kuantitas pekerjaan.

c. Analisis Kinerja

Menurut Robbins (1996:20) hakekat penilaian terhadap individu merupakan hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Penilaian pekerjaan yang mencakup : kerja sama, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan teknik, inisiatif, semangat, kehandalan/tanggung jawab, kuantitas pekerjaan. Analisis kinerja menurut Robbins (1996:20) dapat di ukur, melalui lima indikator yaitu :

a. Kualitas

Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:56) bahwa “*quality* (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka”.

Kualitas kerja dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya. Kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

b. Kuantitas

Kuantitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka". Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaannya, dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

c. Kerjasama

Kerjasama tim merupakan bentuk kerja kelompok yang bertujuan untuk mencapai target yang sudah disepakati sebelumnya. Harus disadari bahwa *teamwork* merupakan peleburan berbagai pribadi yang menjadi satu untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut bukanlah tujuan pribadi, bukan tujuan ketua tim, bukan pula tujuan dari pribadi paling populer dari tim. Dalam sebuah tim yang dibutuhkan adalah kemauan untuk saling bergandeng tangan menyelesaikan pekerjaan.

d. Inisiatif

Pengambilan inisiatif merupakan elemen kunci dalam melakukan perbaikan di tempat kerja, juga menghadapi perubahan-perubahan dan memberikan pelayanan kepada para

pelanggan di luar batas-batas harapan mereka. Dengan mengambil inisiatif, semua karyawan bisa meningkatkan transparansi atau visibilitas mereka dalam suatu perusahaan dan memacu peluang-peluang untuk mendapatkan pengakuan, pembelajaran, perkembangan pribadi, promosi, kenaikan gaji, bonus dan peningkatan kinerja yang baik

e. Keandalan/tanggung jawab

Keandalan adalah salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas lebih menekankan aspek kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja merupakan penampilan hasil kerja baik

secara kualitas dan kuantitas. Kinerja tersebut dapat ditinjau dari beberapa dimensi yaitu :

1. Sebagai keluaran (output) yaitu melihat apa yang dihasilkan.
2. Adalah prosesnya, yaitu prosedur-prosedur yang telah ditempuh
3. Dinilai seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugasnya.

Adalah aspek konstektual, yaitu penilaian kerja yang dilihat dari kemampuannya. (dalam Arsyad, 2004:20) Kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, keahlian untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. (Prawirosentono, 1999). Menurut Viethzal (2004:309) kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan pelaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999:2) megemukakan bahwa: "Performance atau

kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”. Sedangkan menurut Moeheriono (2012:95) mendefinisikan “kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”.

Kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, keahlian untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. (Prawirosentono, 1999). Menurut Viethzal (2004:309) kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan pelaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.

Menurut Sudarmayanti (2003:147) kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan suatu kebijakan yang diambil. Prestasi kerja (kinerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasari atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu, kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Hasibuan (2007:94).

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, berarti menuntut kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, guna untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan dalam organisasi. Disamping itu etos kerja dan disiplin dari pegawai sangat dituntut peningkatannya, sehingga waktu yang diberikan dalam melaksanakan pekerjaan bisa berjalan secara efektif.

Menurut Ahmad S. Ruky (2004:45) ada beberapa faktor untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

1. Kemampuan pegawai
2. Disiplin pegawai
3. Pelayanan yang diberikan

Untuk meningkatkan kinerja, salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan memberikan wewenang kepada karyawan yaitu dengan membentuk tim kerja. Gregory Moorhead dan Ricky W.G (2013:132) menyatakan “satu metode yang digunakan oleh beberapa perusahaan untuk memberikan wewenang kepada para pegawai mereka adalah membentuk tim-tim kerja”. Lingkaran kualitas adalah sekelompok karyawan yang sukarela bertemu secara tetap untuk mengidentifikasi dan mengajukan solusi untuk masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas.

Untuk mencapai kinerja tingkat tinggi, seorang karyawan harus melakukan pekerjaan dengan baik (motivasi), harus mampu melakukan pekerjaan secara efektif (kemampuan), dan harus mempunyai materi, sumber daya, perlengkapan, dan informasi untuk melakukan pekerjaan tersebut (lingkungan).

Defisiensi dalam salah satu area ini akan menurunkan kinerja. Oleh karena itu seorang manajer harus berjuang untuk memastikan bahwa ketiga kondisi tersebut terpenuhi (Moorhead dan Griffin, 2013:87).

Menurut pendapat, Keith Davis dalam Mangkunegara (2012:13) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada dua, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor kemampuan (*Ability*)
2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Berikut adalah penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, adalah :

1. Faktor kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan, potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*knowledge+skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi *IQ superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Situasi kerja yang dimaksud mencakup Antara lain hubungan kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan, pola kerja dan kondisi kerja.

2.1.2. Manfaat Penilaian Kerja

Penilaian kinerja adalah proses pengukuran kinerja seseorang. Penilaian kinerja merupakan pengawasan terhadap kualitas personal. Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci ganda mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program penilaian prestasi kerja. Berarti organisasi telah memanfaatkan secara baik atas SDM (sumber daya manusia) yang ada dalam organisasi (dalam Sulistyani dan Rosidah,

2000 : 223-224). Menurut Handoko (2001) penilaian kinerja adalah “proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja karyawan“. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup aspek kuantitatif maupun kualitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan. Dalam melaksanakan kegiatan dan hubungan kerja yang baik diperlukan pembinaan agar dalam pelaksanaan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Dalam kehidupan suatu organisasi ada beberapa tentang perilaku manusia sebagai sumber daya manusia, yang mendasari pentingnya penilaian kinerja.

Menurut Notoadmodjo (2003 : 141) asumsi tersebut antara lain :

1. Setiap orang ingin memiliki peluang untuk mengembangkan kemampuan kerjanya sampai tingkat yang maksimal.
2. Setiap orang ingin mendapatkan penghargaan apabila ia dinilai melaksanakan tugas dengan baik.
3. Setiap orang ingin mengetahui secara pasti tangga karier yang akan diraihinya apabila dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
4. Setiap orang ingin mendapatkan perlakuan yang objektif dan penilaian atas dasar kerjanya.
5. Setiap orang bersedia menerima tanggung jawab yang lebih besar.

Setiap orang pada umumnya tidak hanya melakukan kegiatan yang sifatnya rutin. Penilaian menurut Siagian (2002:168) merupakan proses dimana organisasi berupaya memperoleh informasi yang seakurat mungkin tentang kinerja para anggotanya. Penilaian kinerja harus dilakukan dengan baik karena sangat bermanfaat bagi organisasi secara

keseluruhan bagi para atasan dan juga bagi para pegawai/karyawan yang bersangkutan.

Notoadmodjo (2003:143-145), mengatakan bahwa penilaian yang baik harus memberikan gambaran yang akurat tentang yang diukur. Artinya penilaian tersebut benar-benar menilai prestasi pekerjaan pegawai atau karyawan yang dinilai meliputi :

1. Penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan (job related). Artinya system penilaian itu benar-benar menilai perilaku/kerja yang mendukung kegiatan organisasi dimana karyawan itu bekerja.
2. Adanya standar pelaksanaan kerja (performance standart) Standar pelaksanaan adalah yang dipakai untuk menilai prestasi kerja tersebut.
3. Praktis, system penilaian yang praktis, mudah dipahami dan dimengerti serta digunakan, baik oleh penilai maupun karyawan atau pegawai.

Tujuan penilaian kinerja pada umumnya adalah menghasilkan informasi yang akurat dan sah berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi. Tujuan dari penilaian kinerja menurut Sulistiyani dan Rosidah (2003 :224-225) adalah :

1. Untuk mengetahui tujuan dan sasaran manajemen pegawai
2. Memotivasi pegawai untuk memperbaiki kinerjanya
3. Mendistribusikan reward dari organisasi yang dapat berupa penambahan

4. Gaji atau upah dan promosinya yang adil
5. Mengadakan penelitian manajemen personalia

Notoadmodjo (2003 : 142-143) mengatakan manfaat dan penilaian

kinerja adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kinerja
2. Kesempatan bekerja yang adil
3. Kebutuhan penilaian pekerjaan
4. Penyesuaian kompensasi
5. Keputusan promosi dan demosi
6. Kesalahan desain
7. Penyimpangan proses.

2.1.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999:27) faktor yang mempengaruhi organisasi dan kinerjanya sebagai berikut:

1. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dari usaha kerja sama (antarindividu) berhubungan dengan pelaksanaan yang dapat mencapai sistem itu sendiri. Sedangkan efisiensi dari suatu kerja sama dalam suatu sistem (antarindividual) adalah hasil gabungan efisiensi dari upaya yang dipilih masing-masing individu.

2. Otoritas dan Tanggung jawab

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap peserta dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja (*performance*) organisasi tersebut. Walaupun kejelasan wewenang dengan tanggung jawab

setiap peserta harus disertai dengan kapasitas masing-masing peserta organisasi bersangkutan.

3. Disiplin

Disiplin berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada sanksi yang yang melanggar. Dalam hal ini seorang karyawan melanggar peraturan yang berlaku dalam organisasi perusahaan, maka karyawan bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang telah disepakati.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang (atasan atau karyawan bawahan) berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standart kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

Menurut pendapat, Keith Davis dalam Mangkunegara (2012:13) faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja ada dua, yaitu sebagai berikut :

2.1.4. Pengertian Pelayanan

Menurut Suparlan (2000:35) menyatakan bahwa pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Menurut Moenir (2005:47) Beliau menjelaskan bahwa pelayanan merupakan sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Kotler (2003:464) Beliau menyebutkan bahwa pelayanan atau service merupakan suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa diklasifikasikan menjadi 2 yaitu :

1. *High Contact Service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat didalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low Contact Service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana contact diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di *frontdesk* yang termasuk kedalam klasifikasi *low contact service* misalkan lembaga keuangan.

2.1.5. Pengertian Pegawai

Menurut Suharno (2008) Pegawai adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional

perusahaan dia bekerja untuk digaji dan sebagai penggerak utama dari setiap organisasi, tanpa mereka organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, kualitas kerja, disiplin kerja serta loyalitas pegawai terhadap perusahaan.

Menurut Musanef (1984) pegawai sebagai pekerja atau worker, mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang atasan untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

2.1.6. Pengertian Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, pengertian kualitas menurut Depdikbud dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2014:603) di maknai sebagai : 1.) Baik buruknya sesuatu, 2.) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dan lain sebagainya).

Sinambela (2014:43) menyatakan bahwa kualitas sebagai perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*), Juran menyebutnya sebagai cocok digunakan (*fit for use*), Crusby mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Ishikawa mengartikan dalam bentuk kalimat yaitu, produk yang paling ekonomis, paling berguna dan paling memuaskan pelanggan. Selanjutnya Cortado menyebutnya pula dalam suatu fase yaitu, pada saat kejujuran (*the moment of truth*) atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan.

Hardiyansyah (2016:35) menyatakan bahwa kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Sinambela (2014:6) menjelaskan definisi konvensional dari kualitas yang biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Sinambela (2014:7) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok, yaitu :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pasolong (2016:132) menyatakan bahwa kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau

spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Pasolong (2016:132) menyatakan bahwa: *"The extent to which product meet the requirement of people who use them"*. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Basuki (2017:117) menyatakan bahwa kualitas adalah produk pelayanan, bukan seperti yang ditetapkan oleh pemasok, tetapi yang diinginkan oleh klien atau konsumen dan untuk produk atau pelayanan yang diinginkan itu. Mereka mau dan rela membayarnya.

Hardiyansyah (2016:37) menyatakan bahwa terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, meliputi:

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

3. *User-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.
4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada supply dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling bernilai. Akan tetapi, yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

Hardiyansyah (2016:95) menyatakan bahwa kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan di persepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan buruk. Untuk itu perlu standar yang objektif untuk menilai kualitas pelayanan.

2.1.7. Kualitas Pelayanan

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan.

Ibrahim (2016:2) menyatakan bahwa kualitas pelayanan itu adalah persepsi pelanggan/masyarakat, bukan persepsi dari pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan/kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan/konsumen/masyarakat. Kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara pelanggan/konsumen/masyarakat dengan pihak yang memberikan/petugas-petugas pelayanan.

Hardiyansyah (2016:46) menyatakan kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu :

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud) terdiri dari :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan) terdiri atas indikator:
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskrimantif (membeda-bedakan)

Berdasarkan uraian diatas, maka kuantitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Pengertian kualitas dapat diartikan dalam lima dimensi yaitu ; 1.) *Tangibel* (Berwujud), 2.) *Reliability* (Kehandalan), 3.) *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), 4.) *Assurance* (Jaminan), 5.) *Empathy* (Empati).

Ibrahim (2016:28), menyatakan bahwa upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas, antara lain harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesederhaan, tata cara pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan/masyarakat.
2. Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas pelayanan dengan pelayanan yang sesuai urutan waktunya, menghubungi

pelanggan/masyarakat secepatnya, bila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan kepada pelanggan/masyarakat.

3. Realibilitas, meliputi konsisten/keajegan kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan/integrasi antara penyediaan pelayanan dan pelanggan/masyarakat, seperti menjaga ketepatan perhitungan uang/ongkos teliti dalam pencatatan data (sistem informasi yang baik), dan tepat waktu, tepat kualitas, tepat kuantitas.
4. Kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
5. Dekat dengan pelanggan dan kemudahan berkomunikasi, tidak hanya secara tatap muka, tetapi dengan menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sesuai (*misalnya : E-information, E-Commerce, E-Government, E-Learning, dan lain sebagainya*).
6. Keramahan, yang termasuk didalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, walaupun tidak perlu berlebihan.
7. Keterbukaan, pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tata cara/prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya dan lain-lainnya.

8. Komunikasi yang lancar dan kontinyu antara petugas dan pelanggan/masyarakat, sehingga setiap perubahan dapat diinformasikan sebelumnya (pelanggan/masyarakat tidak terkejut dengan perubahan mendadak, tanpa pemberitahuan lebih dulu).
9. Kredibilitas, baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya.
10. Kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.
11. Keamanan pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat merasa sama, bebas dari was-was dan bahaya, serta resiko yang tidak perlu dan pelayanan yang diberikan.
12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat. Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayani.
13. Nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup dan handal, identitas yang jelas dan kelengkapan-kelengkapan penunjang lainnya.
14. Efisiensi, bahwa pelayanan hanya dibatasi dalam konteks hal yang dilayani, sehingga dapat berjalan dengan baik.

15. Ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai dengan jenis/kategori pelayanan yang diberikan.

Hardiyansyah (2016:51) menyatakan bahwa adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
8. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi.
10. Atribut yaitu AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dan sebagainya.

Hardiyansyah (2016:52) menyatakan bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.

2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan.
3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan.
4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
5. *Tangibles*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

2.1.8. Kualitas Pelayanan Publik

Ibrahim (2016:67) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah sesuatu yang berkualitas, memuaskan dan sangat memuaskan pelanggan/masyarakat, merupakan bagian dari manajemen mutu terpadu, bersifat berlanjur. Selanjutnya menurut Ibrahim (2016:66) menyatakan bahwa pelayanan publik yang prima adalah Pelayanan oleh pemerintahan kepada masyarakat dengan berbagai dimensi, standar, proses dan implementasinya, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan tersebut.

Pelayanan publik yang prima guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu juga pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati. Layanan sepenuh hati ini yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Maka dari itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada masyarakat. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan pelayanan ini dijadikan

tujuan utama untuk memuaskan pelanggan yaitu masyarakat. Sehingga kepuasan pelanggan dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan pelayanan.

Sinambela (2014:9) menyatakan bahwa nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati terletak dalam empat sikap, yaitu :

1. *Passionate* (gairah), yaitu berupa semangat besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain juga yang berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan,
2. *Progressive* (progresif), yaitu penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Dan bersikap kreatif dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif), yaitu supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Kebanyakan orang hanya berdiam diri dan hanya menanti diminta melakukan sesuatu bila diperlukan saja. Untuk mencapai kualitas layanan diperlukan adanya inisiatif. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasar mengapa dan untuk apa melakukan sesuatu bagi orang lain.
4. *Positive* (positif), yaitu dengan senyum yang merupakan sikap positif dan sebagai bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau perintah yang tidak pada tempatnya.

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman, yang dikutip Tjiptono dan Diana (2015: 690) mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu:

a. *Tangible*/Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan/dinas perkantoran yang bergerak dalam hal pelayanan publik kemudian tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan/dinas perkantoran.

b. *Reliability*/Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran

dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsiveness*/Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran yang dilakukan oleh langsung karyawan/pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan/pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan/pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance*/Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan/pegawai untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan/dinas perkantoran dituntut untuk

membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan/pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan/dinas perkantoran yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

e. *Emphaty*/Empati

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan/dinas perkantoran yang dilakukan langsung oleh karyawan/pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan/dinas perkantoran dan komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kasmir dalam Pasolong (2016:133) mengatakan pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Kualitas Pelayanan Publik tersebut dipertegas oleh Dwiyanto (2014:343-344)

berpendapat ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah:

1. Sikap petugas
2. Prosedur
3. Waktu
4. Fasilitas
5. Biaya Pelayanan

2.1.9. Konsep Perpustakaan

Pada dasarnya perpustakaan merupakan lembaga yang menghimpun, menyimpan, dan mengelola bahan pustaka dengan sistem tertentu dan menyediakan sarana untuk dipergunakan oleh para pemakainya guna memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakainya. Ada beberapa ahli memberikan konsepnya tentang perpustakaan seperti yang dinyatakan oleh Soeatminah (2016:34) bahwa perpustakaan adalah perpustakaan yang mempunyai tugas melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan tingkat usia, tingkat sosial, tingkat pendidikan.

Fungsi Perpustakaan berdasarkan Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan telah menjabarkan fungsi perpustakaan umum sebagai berikut:

1. Fungsi Pendidikan

Dalam melaksanakan fungsinya dalam bidang pendidikan maka perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup (*learning oldes*) terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah. Tersedianya sumber bacaan diharapkan dapat meningkatkan

pengetahuan dan pemahaman warga masyarakat serta dapat mengubah sikap mereka kearah yang lebih maju dan lebih baik sesuai dengan tujuan pendidikan.

2. Fungsi Informatif

Perpustakaan berfungsi informatif karena menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai perpustakaan, koleksi perpustakaan baik buku, majalah, surat kabar, bulletin merupakan bahanbahan yang mengandung informasi dan dapat memberikan manfaat jika dibaca oleh pengunjung. Orang yang berkunjung ke perpustakaan terdorong oleh kebutuhannya akan informasi, olehnya itu maka pustakawan harus mampu mempertemukan pengunjung dengan informasi yang dibutuhkannya dengan jalan memberi layanan efektif atau yang prima.

3. Fungsi Penelitian

Fungsi penelitian pada perpustakaan dapat terlaksana melalui koleksi yang disediakan dan melalui pelayanan yang diselenggarakannya dapat membantu dan memberikan dukungan kepada masyarakat yang akan melakukan penelitian berupa penyediaan atau pemberian informasi tentang data yang dapat mendukung penelitian terutama penelitian yang menyangkut daerah tempat perpustakaan berada.

4. Fungsi Rekreatif

Fungsi rekreasi perpustakaan adalah perpustakaan berusaha menyajikan bahan pustaka yang dapat memberikan kesegaran dan

dapat menghibur bagipemustaka dengan melalui membaca koleksi yang memiliki nilai seni seperti buku cerita, fiksi dan non-fiksi.

5. Fungsi Deposit

Perpustakaan merupakan tempat menyimpan hasil khasanah budaya. Untuk menunjang keberhasilan fungsi tersebut maka perpustakaan dituntut untuk dapat menghimpun, membina dan menyebarluaskan sumber-sumber informasi dengan sebaik-baiknya guna kepentingan semua warga masyarakat sehingga perpustakaan merupakan salah satu sarana yang membantu pelaksanaan pendidikan. Perpustakaan harus aktif dalam upaya memperoleh informasi lain yang relevan dengan kebutuhan masyarakat pemakai serta aktif dalam menyebarluaskan informasi tersebut.

Menurut Trimmo (2015:3) ada 4 indikator yang perlu manjadi perhatian secara khusus dan sekasama dalam memberikan pelayanan perpustakaan, antara lain:

1. Para pengunjung (Pembaca)
2. Koleksi buku-buku yang ada
3. Para petugas perpustakaan, dan
4. Fasilitas serta tata ruang perpustakaan yang bersangkutan.

Keempat komponen ini saling berintaksi dan merekalah yang menentukan gambaran tenang perpustakaan, kualitas pelayanan, kualitas pustakawan dan stafnya, serta kepuasan dan kesenangan para pengunjungnya dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan.

2.2. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Al Juffri
1	Judul Penelitian	Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun
	Variabel	Kinerja Pegawai
	Populasi dan Sampel	Pegawai Negeri Sipil Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun
	Metode Analisis Data	Deskriptif Kualitatif
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kinerja pegawai negeri sipil pada kantor dinas pendidikan kabupaten karimun yang terdiri dari 8 indikator yaitu Pengetahuan Tentang Pekerjaan, Kualitas Kerja, Produktivitas, Adaptasi, Inisiatif, dan Pemecahan Masalah, Kerjasama, Tanggungjawab dan Kemampuan dalam Berkomunikasi dan Berinteraksi. Jadi, berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun Tergolong cukup baik
2	Nama Penulis	Herjuliani
	Judul Penelitian	Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang
	Variabel	Kinerja Pegawai
	Populasi dan Sampel	Pegawai Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang
	Metode Analisis Data	Deskriptif Kualitatif
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor kelurahan melayu kota piring tanjungpinang sudah memenuhi harapan dan sesuai dengan arahan yang telah diberikan tetapi masih ada pegawai yang terlambat dan tidak tepat waktu, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaannya tidak 100%	

2.3. Definisi konsep

Setiap variabel yang digunakan perlu dijabarkan suatu definisi konsep variabel yang jelas dan spesifik yang menggambarkan karakteristik masing-masing agar dapat mempermudah penelitian. Variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pegawai merupakan salah satu profesi yang dilakukan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas tertentu yang dapat menghasilkan hasil kerja yang telah ditentukan dan diharapkan (Suharno, 2008).
2. Kualitas adalah terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk (Hardiyansyah, 2016:95).
3. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi (Ibrahim, 2016:2).
4. Pelayanan publik yang prima adalah pelayanan oleh pemerintahan kepada masyarakat dengan berbagai dimensi, standar, proses dan implementasinya, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan tersebut (Ibrahim, 2016:2).

2.4. Defenisi Operasional

Menurut Ahmad S. Ruky (2004:45) ada beberapa faktor untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

1. Kemampuan pegawai

2. Disiplin pegawai

3. Pelayanan yang diberikan

Untuk meningkatkan kinerja, salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan memberikan wewenang kepada karyawan yaitu dengan membentuk tim kerja. Gregory Moorhead dan Ricky W.G (2013:132) menyatakan “satu metode yang digunakan oleh beberapa perusahaan untuk memberikan wewenang kepada para pegawai mereka adalah membentuk tim-tim kerja”. Lingkaran kualitas adalah sekelompok karyawan yang sukarela bertemu secara tetap untuk mengidentifikasi dan mengajukan solusi untuk masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas.

Untuk mencapai kinerja tingkat tinggi, seorang karyawan harus mau melakukan pekerjaan dengan baik (motivasi), harus mampu melakukan pekerjaan secara efektif (kemampuan), dan harus mempunyai materi, sumber daya, perlengkapan, dan informasi untuk melakukan pekerjaan tersebut (lingkungan).

2.5. Kerangka Pemikiran

Kabupaten Aceh Tenggara merupakan salah satu daerah kabupaten yang berada di bawah administrasi Provinsi Aceh. Penyelenggaraan perpustakaan di daerah tersebut menjadi tanggungjawab Dinas Perpustakaan Aceh Tenggara. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada pasal 10 dinyatakan bahwa: “*pemerintah daerah berwenang menetapkan kebijakan daerah dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan di wilayah masing-masing*”. Dalam pelaksanaan tanggungjawab terhadap pengelolaan perpustakaan ternyata

mengalami berbagai permasalahan diantaranya : kurang memiliki motivasi kerja, kurang peduli terhadap pengunjung, koleksi bahan bacaan terbatas, kualitas petugas pelayanan kurang profesional dan jumlah sumber daya berjumlah 1 (satu) orang. (ungkapan sekretaris dinas perpustakaan) di samping itu, permasalahan lain adalah terbatasnya anggaran untuk menunjang pelaksanaan pelayanan, pemenuhan sarana dan prasarana, pelaksanaan kegiatan sosialisasi informasi perpustakaan. sehingga apa yang diharapkan belum bias direalisasikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.1.

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Pemilihan lokasi atau *site selection* menurut Sukmadinata (2015:102) berkenaan dengan penentuan unit, bagian, kelompok, dan tempat dimana orang-orang terlibat di dalam kegiatan atau peristiwa yang diteliti. Lokasi dalam penelitian ini yaitu Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara, Penelitian dilakukan pada bulan April 2020 s/d Juni 2021.

3.2. Bentuk Penelitian

Berdasarkan gambaran permasalahan yang diuraikan pada bagian sebelumnya, maka peneliti merumuskan penelitian ini sebagai jenis penelitian kualitatif sebagai upaya untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Pendekatan kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian, dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka akan mempermudah penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Kirk dan Miller dalam Moleong (2014:3) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pengamatan pada manusia di kawasannya sendiri serta berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.

Penelitian kualitatif lebih memberikan penekanan pada upaya untuk menjawab makna yang ada di balik realitas dan terungkap lewat data yang terkumpul. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan

data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2014:3).

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan kunci yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang yaitu:

1. Kepala Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara Drs Glora Sebayang.
2. Sekretaris Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara Salamuddin, SE.
3. Pejabat Fungsional Pustakawan Sufian Suri, A.md, SE.
4. 3 (Tiga) orang Pemustaka/ Pengunjung

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indephnt interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian. Dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara, peneliti berusaha menggali sebanyak mungkin informasi yang didapatkan dari informan Kunci tentang Pelayanan di perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara.

2. Observasi

Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara.

3. Triangulasi

Triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode lain. Sebagaimana diketahui, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan dari metode-metode tersebut. Peneliti dapat menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur.

Peneliti dapat juga menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Informan yang digunakan dalam Metode ini sebanyak 2 orang yaitu:

1. Penggiat Budaya Baca di lingkungan Kabupaten Aceh Tenggara Bapak Jamaluddin.
 2. Pemustaka yang berkecimpung di Bidang Pendidikan Bapak Harry Yasmasto, S.Pd., M.Pd.
4. Dokumentasi

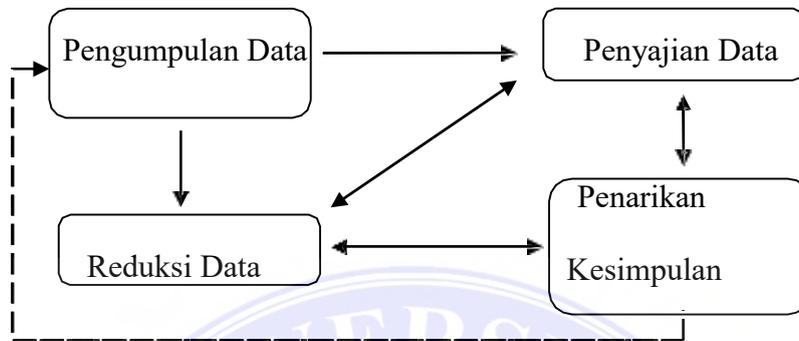
Dokumen beragam bentuknya, dari yang tertulis sederhana sampai yang lebih lengkap, dan bahkan bisa berupa benda-benda lain. Dalam penelitian ini dalam mengumpulkan data yaitu dengan cara melihat kembali literatur atau dokumen serta foto-foto dokumentasi yang relevan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini.

3.5. Teknik Analisis Data

Jenis penelitian ini, adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengungkapkan masalah atau keadaan sebagaimana adanya atau berdasarkan fakta-fakta yang ada. Penelitian deskriptif ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, namun merupakan gambaran terhadap objek yang diteliti dalam rentangan waktu sekarang atau rentangan waktu yang dapat diingat responden. Sehingga pemecahan masalah juga pada masa sekarang dan untuk objek yang diteliti tidak dimaksudkan untuk generalisasi.

Setelah data dari lapangan diperoleh selanjutnya dianalisis secara deskriptif data yang diperoleh diolah secara sistematis, dengan cara mengumpulkan data dan fakta tentang kajian penelitian untuk kemudian digambarkan dalam bentuk penafsiran pada data yang dianggap mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara

mendalam maupun dari dokumentasi diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis dengan 3 komponen analisis yaitu:



Bagan 2 : Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

1. Pengumpulan Data Data yang didapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat pada catatan lapangan yang terdiri atas 2 bagian yaitu bagian deskriptif dan bagian reflektif. Pengertian catatan deskriptif yaitu catatan alami, (merupakan catatan mengenai apa yang disaksikan, didengar, dilihat dan dialammmi sendiri oleh peneliti tanpa adanya penafsiran dan pendapat dari peneliti terhadap fenomena yang dialaminya). Catatan reflektif adalah catatan yang isinya kesan, pendapat, komentar serta tafsiran peneliti mengenai apa penemuan yang dijumpai. Selain itu merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap selanjutnya.
2. Reduksi data yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data mengenai dengan

cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian data yaitu penyajian data sebagai kumpulan informasi yang tersusun untuk memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk teks naratif, berbagai jenis matrik, grafik dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk padu dan mudah diraih. Dalam penelitian ini penyajian data yang digunakan adalah bentuk teks naratif yang disertai bagan dan tabel yang isinya berkaitan dengan penelitian ini tentunya.
4. Penarikan kesimpulan (verifikasi) yaitu, kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung, makna-makna yang muncul dari data yang ada diuji kebenaran, kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya, sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenarannya dan kegunaannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dalam dapat dibuat kesimpulan bahwa:

Kinerja pegawai dinas perpustakaan belum memiliki kualitas yang baik.

Hal ini di lihat dari hasil analisis dengan teori Menurut Ahmad S. Ruky (2004:45)

1. Kemampuan pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan masih belum memadai
2. Disiplin pegawai dinas perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara masih sangat rendah.
3. Pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara masih harus diperbaiki sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik.

Faktor kendala kinerja pegawai Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara.

- A. Terbatasnya sarana dan prasarana sehingga tidak melakukan pengelolaan dan pelayan yang baik.
- B. Kompetensi Pegawai masih sangat rendah kerana petugas yang ditempatkan dalam mengelola perpustakaan bukan yang memiliki pendidikan pustakawan.

- C. Pendidikan dan Pelatihan untuk pegawai perpustakaan belum pernah diikuti oleh pegawai bersangkutan sehingga pegawai pustaka tidak profesional
- D. Ketersediaan Alokasi Anggaran sangat terbatas, sehingga untuk rencana peningkatan berbagai keperluan perpustakaan tidak bisa disediakan.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Tenggara agar mengalokasikan anggaran sesuai dengan kebutuhan, guna meningkatkan kinerja profesionalisme pegawai perpustakaan seseuai dengan keahlian masing-masing pegawai, melakukan pendidikan dan diklat profesi pustakawan untuk melatih pegawai dinas perpustakaan dalam meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat untuk meningkatkan budaya baca dikabupaten aceh tenggara, meningkatkan sarana dan prasarana layanan perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara.
2. Mengupayakan dukungan terhadap dinas terkait yakni Dinas Pendidikan Kabupaten Aceh tenggara untuk berkolaborasi meningkatkan budaya baca disektor pendidikan dasar menengah dan masyarakat umum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anderson James E. 2012. *Public Policy Making*, New York, Holt, Rinehart and Wiston.
- Dye, Thomas R. 2011. *Understanding Public Policy*.3th (Englewood Cliffs, NJ; Prentice Hall.
- Depdikbud. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gibson. 2013. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah, 2016. *Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Howlett, Michael dan Ramesh, M. 2013. *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystem*. Oxford University Press, Canada.
- Ibrahim, Amin. 2016. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2014. <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>. Diakses 22 November 2019.
- Moekijat. 2014. *Analisis Jabatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant D. 2011. *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeatminah. 2016. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Jakarta: Kanisius.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. Total Quality Management, Yogyakarta: Andi.

Trimo, MLS. Soejono. 2015. Reference Work & Bibliography. Jakarta: Bumi Aksara.

Winarno, Budi. 2012. Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus). Yogyakarta: Buku Seru.

Jurnal :

Ayuningtyas, Tika. 2017. Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun). Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Fadhlya, Deviana. 2017. Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Jurnal Administrasi Negara, Volume 2. No 1.

Rozanda, Nesdi Evrilyan. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan (Studi pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA)). Jurnal Sains, Teknologi dan Industri Vol. 10. No. 1.

Zainal, Haslinda. 2012. Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi Pegawai pada Sekretariat Pemerintah Kota Makassar, Universitas Hasanuddin.

Peraturan-peraturan:

Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Kabupaten Aceh Tenggara No. 18 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara

Internet/Website:

<https://www.dqlab.id/teknik-triangulasi-dalam-pengolahan-data-kualitatif>, diakses pada tanggal 7 April 2022.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Kemampuan Pegawai

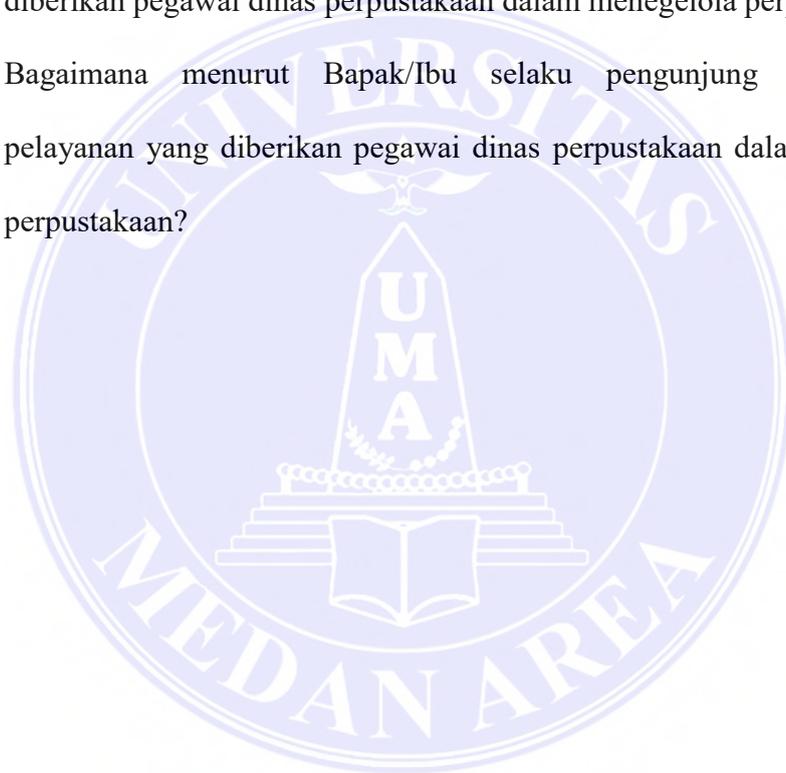
1. Bagaimana menurut bapak selaku kepala dinas kemampuan pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan ?
2. Bagaimana menurut bapak selaku sekretaris dinas kemampuan pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan ?
3. Bagaimana menurut bapak selaku pejabat fungsional kemampuan pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan ?
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu selaku pengunjung perpustakaan, kemampuan pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan?

B. Disiplin Pegawai

1. Bagaimana menurut bapak selaku kepala dinas Disiplin pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan ?
2. Bagaimana menurut bapak selaku sekretaris dinas Disiplin pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan ?
3. Bagaimana menurut bapak selaku pejabat fungsional Disiplin pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan ?
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu selaku pengunjung perpustakaan, Disiplin pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan?

C. Pelayanan yang di Berikan

1. Bagaimana menurut bapak selaku kepala dinas pelayanan yang diberikan pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan ?
2. Bagaimana menurut bapak selaku sekretaris dinas pelayanan yang diberikan pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan ?
3. Bagaimana menurut bapak selaku pejabat fungsional pelayanan yang diberikan pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan ?
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu selaku pengunjung perpustakaan, pelayanan yang diberikan pegawai dinas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan?



DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara dengan Drs, Glora Sebayang selaku Kepala Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara



(Dokumentasi Tanggal 14 April 2021)

Wawancara dengan Salamudin, SE selaku Sekretaris Dinas Perpustakaan
Kabupaten Aceh Tenggara



(Dokumentasi Tanggal 14 April 2021)

Wawancara dengan Sufian Suri, A.md selaku Pejabat Fungsional Pustakawan
Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara



(Dokumentasi Tanggal 14 April 2021)

Wawancara dengan Sahrul bakri selaku Pengunjung/ pemustakan Perpustakaan
Kabupaten Aceh Tenggara



(Dokumentasi Tanggal 15 April 2021)

Wawancara dengan Sopian Akbar selaku Pengunjung/ pemustakan Perpustakaan
Kabupaten Aceh Tenggara



(Dokumentasi Tanggal 15 April 2021)