

**PENINGKATAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS KEARSIPAN  
DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN ENREKANG**

Disusun dan diusulkan oleh

SALMIA

Nomor Stambuk : 10561 0506714



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**PENINGKATAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS KEARSIPAN  
DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN ENREKANG**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ilmu Administrasi Negara**

**Disusun dan Diajukan Oleh**

**SALMIA**

**Nomor Stambuk : 10561 0506714**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**


## PERSETUJUAN


Judul Skripsi : Peningkatan Pelayanan Perpustakaan Di Dinas  
Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang  
Nama Mahasiswa : Salmia  
Nomor Stambuk : 10561 05067 14  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd**


  
**Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si**

Mengetahui :

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara

  
**Dr. H. Irvani Malik, S. Sos, M. Si**

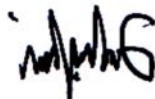
  
**Nasrulhaq, S.Sos., MPA**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammdiyah Makassar, Nomor: 1595/FSP/A.1-VIII/X/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Sabtu tanggal 06 Oktober 2018.

## TIM PENILAI

Ketua



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**

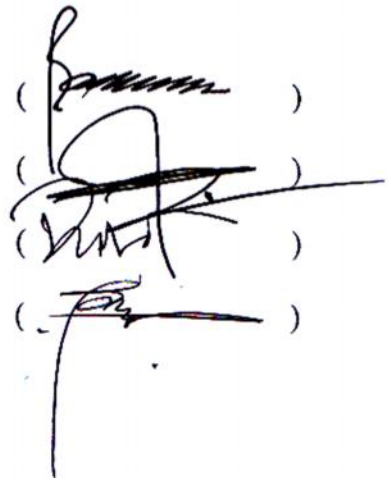
Sekretaris



**Dr. Burhanuddin, S. Sos. M.Si**

Penguji

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)
2. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si
3. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
4. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Salmia

Nomor Stambuk : 10561 05067 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 18 Agustus 2018

Yang Menyatakan,



**Salmia**

## ABSTRAK

**SALMIA. Peningkatan Pelayanan Perpustakaan di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsiapan Kabupaten Enrekang** (di bimbing Ansyari Mone dan Adnan Ma'ruf).

Peningkatan Pelayanan Di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsiapan Kabupaten Enrekang dimana permasalahan yang muncul tidak sesuai dengan kondisi dilapangan yakni adanya kinerja pegawai yang tidak sesuai dengan kondisi pelayanan yang ada.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam Peningkatan Pelayanan Di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsiapan Kabupaten Enrekang. Sehingga di temukan masalah yang dapat menghambat dan mendukung peningkatan dalam hal pelayanan di perpustakaan tersebut.

Tipe penelitian ini bersifat deskriptif. Dasar penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu penulis bermaksud untuk mendeskripsikan Pelayanan Di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsiapan Kabupaten Enrekang, dimana penulis mewawancarai 8 informan, sumber data terdiri dari data primer dan data skunder. Data primer yang diperoleh melalui hasil wawancara, sedangkan data skunder data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan peneliti.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap studi tentang Peningkatan Pelayanan Di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsiapan Kabupaten Enrekang masih terdapat penghambat dalam peningkatan pelayanan. Dilihat dari segi koleksi, fasilitas dan sumber daya manusia.

**KATA KUNCI :** *Peningkatan, Mutu Pelayanan Perpustakaan, Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsiapan Kabupaten Enrekang*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peningkatan Pelayanan Di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsiapan Kabupaten Enrekang”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

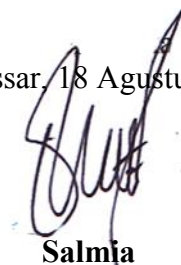
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd selaku Pembimbing I dan Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani malik, S.Sos. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos. M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekas I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Arlansyah selaku kepala Dinas Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

6. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
7. Saudara Akhmad Hari Sumitra Ishak dan Saudara Andi Fikram Aditama Wildam selaku teman yang selalu memberikan semangat dan bantuan baik moril maupun materil.
8. Saudara Kahar Aswar Alqadar selaku teman yang selalu memberikan semangat dan bantuan baik moril maupun materil.
9. Ibu persit squad sri wahyuni, andi ulfaizah amal s.sos yang selalu menemani dan memberikan motivasi disaat lagi malas menyelesaikan skripsi ini.
10. Abang Tni Yon Armed 6/105 Trk Kostrad Elis sugianto syarief, Muh. Kasmirullah, Mustafa, Arly Aswad selaku kakak yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini walaupun mereka sibuk dengan tugasnya selaku abdi negara.
11. Saudari nurlela, mutmainnah, wahyuni, mita, iswadi amiruddin selaku teman yang selalu menjadi kawan dalam berbagi cerita suka maupun duka.
12. Teman-teman kelas F 014 jurusan Administrasi Negara yang selalu menemani dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 18 Agustus 2018



**Salmia**



## DAFTAR ISI

Lembar Pengajuan Skripsi.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Penerimaan Penguji.....	iv
Lembar Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi .....	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Pelayanan .....	8
B. Asas, prinsip dan standar pelayanan publik.....	13
C. Konsep Perpustakaan.....	15
D. Konsep Pelayanan perpustakaan .....	20
E. Kerangka pikir.....	23
F. Fokus penelitian.....	25
G. Deskripsi fokus.....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	27
C. Sumber Data .....	28
D. Informan Penelitian .....	29
E. Teknik pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	31
G. Pengabsahan Data .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
B. Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan.....	44
C. Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung.....	65

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 81  
B. Saran ..... 82

**DAFTAR PUSTAKA ..... 84**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian.....	29
Tabel 2. Jumlah Pegawai di Dinas Perpustakaan.....	42
Tabel 3. Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	43
Tabel 4. Jumlah Buku Untuk Anak-Anak.....	45
Tabel 5. Jumlah Buku Untuk Remaja.....	46
Tabel 6. Jumlah Buku di Perpustakaan Enrekang.....	47
Tabel 7. Sarana Prasarana di Perpustakaan Enrekang.....	53
Tabel 8 . Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir.....	24
Gambar 2. Struktur Organisasi Perpustakaan Enrekang.....	38

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusianya. Kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri dapat dikembangkan melalui Pendidikan. Pendidikan memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan bangsa. Dapat dikatakan bahwa kemajuan pendidikan suatu bangsa menggambarkan keberadaban bangsa di mata dunia. Memandang sentralnya peran pendidikan bagi suatu bangsa ini, pemerintah diharapkan mampu menjalankan fungsinya dalam mencapai tujuan-tujuan negara.

Persaingan global dewasa ini dapat menjadi masukan atau patokan dimasa depan untuk menjadikan sebagai hal yang menuntun dalam perluasan ilmu pengetahuan, ini merupakan salah satu tuntutan kewajiban yang seharusnya terpenuhi untuk menghadapi tantangan globalisasi. kurangnya ilmu pengetahuan seperti teknologi dan informasi akan berdampak pada kegagalan suatu negara dalam persaingan di era globalisasi. Negara yang memiliki Sumber daya manusia yang produktif dan kompetitif akan melahirkan penerus bangsa dan negara ke depannya yang cerdas dan berwawasan luas. Sarana yang penting untuk digunakan dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat yaitu perpustakaan. adanya perpustakaan itu masyarakat dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, menambah wawasan ilmu pengetahuan dan menumbuhkan rasa minat membaca. Perpustakaan merupakan sarana yang di perlukan dalam memperkenalkan

Karya-karya orang terdahulu kepada masyarakat masa kini dan karya-karya yang terdapat pada masa lampau dapat dimanfaatkan dan dikembangkan pada masa sekarang, masa depan yakni makin baik bagi seluruh umat manusia. (Sutarno, 2006: 67). Keberadaan perpustakaan menjadi suatu yang harus dijadikan sebuah prioritas di tengah masyarakat untuk menumbuhkan sumber daya manusia yang lebih berkualitas. Perpustakaan merupakan media sumber informasi dan teknologi untuk mendapatkan ilmu pengetahuan yang tidak akan pernah habis untuk diperdalam dan dikembangkan. Melalui perpustakaan masyarakat mampu mengolah pola berfikir menjadi lebih kreatif dan berwawasan luas.

Melihat banyaknya masyarakat yang memiliki keterbatasan ilmu pengetahuan, maka keberadaan perpustakaan di tengah masyarakat sangat mendukung dalam peningkatan sumber daya masyarakat makanya didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang bergerak dilembaga pemerintahan di bawah naungan dan tanggung jawab kepala daerah (bupati). perpustakaan berfungsi memberikan pelayanan kepada semua lapisan masyarakat dalam memperoleh ilmu pengetahuan tanpa harus memberikan pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Sehingga dapat dikatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai peran yang strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Di dalam mencapai tujuan tersebut, perpustakaan umum mempunyai kegiatan utama memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pengguna

perpustakaan tersebut (*public servant*). Pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan perpustakaan yang senantiasa harus diupayakan peningkatannya karena keberhasilan sebuah perpustakaan (perpustakaan umum) adalah terletak pada pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian masyarakat akan menilai baik buruknya perpustakaan umum pada saat kegiatan pelayanan itu berlangsung. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan yang di dalamnya termasuk layanan dalam penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, perpustakaan umum diuntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat perpustakaan tidak akan pernah terlepas dari pelayanan. Karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, kenyataan yang sering kita temui dilapangan, perpustakaan umum masih jauh dari kepuasan masyarakat. Adanya masalah –masalah yang terjadi diantaranya koleksi, Sumber daya manusia, fasilitas, itu akan memperburuk keberadaan perpustakaan umum sebagai sarana memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan dengan pemberian pelayanan informasi kepada semua lapisan masyarakat.

Keadaan yang sama juga dialami oleh perpustakaan Kabupaten Enrekang. salah satu jenis perpustakaan umum yakni merupakan jenis perpustakaan umum Kabupaten Enrekang dalam menjalankan kegiatannya yaitu pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi kewajibannya dalam

memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Akan tetapi, dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, nampaknya belum mampu memberikan kepuasan masyarakat penggunaannya. Hal tersebut menjadi keluhan dari masyarakat pengguna mengenai koleksi buku di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Enrekang yang dirasa tidak mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan seperti buku yang tersedia tidak sesuai dengan koleksi buku yang kita cari, alat teknologi seperti komputer sangat kurang di mana komputer berfungsi untuk pencarian buku atau literatur bagi masyarakat pengguna, di kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang tidak memberikan *reward* bagi tenaga perpustakaan yang disiplin, bahkan masih terbatasnya pegawai yang menempati bidang pekerjaan sesuai dengan kualifikasi pendidikan. Permasalahan pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan bersumber pada koleksi, sumber daya manusia, dan fasilitas merupakan suatu kendala atau hambatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dimana keadaan ini, juga mempengaruhi minat masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang, dalam hal ini ditunjukkan oleh jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan itu dari tahun ketahun jumlahnya berkurang bahkan banyak di antara kalangan pengunjung perpustakaan umum tersebut malas berkunjung ke kantor perpustakaan umum diakibatkan pelayanan yang mereka temukan tidak sesuai dengan prosedur perpustakaan yang sebenarnya.



Sumber daya manusia pemberi layanan berpengaruh besar pada pelayanan yang dihasilkan. Berdasarkan UU Nomor : 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwa untuk dapat menjalankan fungsinya perpustakaan harus dikelola oleh tenaga perpustakaan yang sesuai dengan Standar Nasional Tenaga Perpustakaan yang mencakup kualifikasi pendidikan, kompetensi dan sertifikasi. Kondisi sumber daya manusia di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang secara kuantitas dan kualitas (kualifikasi pendidikan perpustakaan) masih rendah. Sehingga dari pemaparan permasalahan-permasalahan tersebut tentu saja menjadi masukan bagi Perpustakaan Umum Kabupaten Enrekang terkait permasalahan tersebut untuk bisa menampung aspirasi dan segala tuntutan dari masyarakat dan diwujudkan dengan tindakan pemberian pelayanan berkualitas bagi masyarakat.

Sebagai satu-satunya perpustakaan umum di tingkat kota, dalam artian sebagai sumber ilmu yang dimanfaatkan oleh masyarakat Kabupaten Enrekang pada umumnya, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan harus berusaha menghilangkan citra negatif dari masyarakat. Oleh karena itu, pemaparan permasalahan-permasalahan tersebut tentu saja menjadi masukan bagi instansi terkait untuk bisa menampung aspirasi dan segala tuntutan dari masyarakat dan diwujudkan dengan tindakan pemberian pelayanan berkualitas bagi masyarakat.

Permasalahan diatas sangat menarik untuk dijadikan sebagai bahan penelitian dengan judul **“Peningkatan Pelayanan Perpustakaan Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Peningkatan Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat terhadap Peningkatan Pelayanan Perpustakaan di Kabupaten Enrekang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui Bagaimana Pelayanan Perpustakaan di Kabupaten Enrekang.
2. Mengetahui apa saja yang menjadi Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat terhadap Pelayanan Perpustakaan di Kabupaten Enrekang.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah khasanah keilmuan dan pengembangan Ilmu Administrasi negara khususnya menyangkut Peningkatan Pelayanan Perpustakaan serta sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai kesamaan minat terhadap kajian ini.

## 2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan terhadap instansi pemerintah tersebut dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya untuk memberikan Pelayanan yang efektif dan efisien dan menjunjung tinggi loyalitas sebagai aparatur sipil negara.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Pelayanan**

##### 1. Pengertian Pelayanan

Moenir (2006: 26-27) menyatakan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan melalui prosedur, metode dan tata cara tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan individu lain sesuai dengan kebutuhan manusia. Menurut Pasolong (2010:128) pada dasarnya pelayanan merupakan aktivitas manusia yang dilakukan untuk memenuhi pelanggan yang membutuhkan.

Selanjutnya Moenir A (2002: 16) mengemukakan proses yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat itu dinamakan pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau masyarakat untuk memberikan kesempatan dalam memenuhi keperluan yang dibutuhkan.

Berdasarkan pengertian-pengertian pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud fisik atau tidak kasat mata sebagai upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau masyarakat. Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang dirasakan melalui hubungan oleh pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan di dalam suatu organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Sampara dalam Lijan Poltak Sinambela dkk. (2006:5) mengatakan bahwa pelayanan adalah interaksi langsung yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dilakukan dengan cara menggunakan alat seperti mesin dan alat lainya maupun secara manual demi untuk kepuasan pelanggan.

Pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil.

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diusahakan agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat

untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Kepmenpan No.81 tahun1993 ).

Mengenai hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan umum telah dijelaskan dalam pasal 4-7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan umum harus memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- f. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau sehingga pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur seperti yang telah disebutkan dalam Kepmenpan No.81 tahun 1993, yaitu sebagai berikut: Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Dari devisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau

jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Menurut Pasolong (2010:128) pelayanan merupakan aktivitas seseorang yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang membutuhkan. Menurut Moenir dalam Pasolong (2010:128) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan proses pemberian kepada seseorang yang membutuhkan. Sedangkan menurut Sinambela dalam Pasolong (2010:128) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan kesempatan kepada seseorang dalam memenuhi kebutuhan pelanggan namun tidak terikat satu produk.

Berdasarkan hasil pendapat dari berbagai para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu upaya atau tindakan yang mampu memberikan kesempatan kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan.

## 2. Unsur- unsur pelayanan publik

Menurut A.S. Moenir (1995:8), agar pelayanan itu berjalan dengan baik maka dibutuhkan factor pendukung yang releva diantaranya yaitu:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode di dalam pelayanan sistem prosedur dan metode sangat dibutuhkan dimana sistem sebagai pusat informasi dan prosedur dan metode adalah cara yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.



- b. Personil, artinya di sini bahwa personil dalam suatu instansi atau perusahaan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dan mampu memberikan pelayanan yang profesional.
- c. Sarana dan prasarana dalam sebuah instansi atau perusahaan sangat dibutuhkan dimana sarana dan prasarana yang mampu mendukung berjalannya suatu pelayanan yang baik perusahaan atau instansi harus memberikan sarana dan prasarana yang memadai diantaranya ruangan yang memadai tempat parkir yang strategis komputer dan lain sebagainya yang mampu menciptakan pelayanan yang baik.
- d. Masyarakat di maksud di sini yaitu pelanggan yang akan di layani harus memiliki sikap yang sopan dan santun bahkan harus menjaga sikap demi untuk mendapatkan pelayanan yang baik di sisi lain masyarakat sangat berperan penting karena masyarakat adalah tamu maka dari itu pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang maksimal.

## **B. Asas, prinsip dan standar pelayanan publik**

Selanjutnya tujuan dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mampu mensejahterahkan suatu perusahaan atau instansi di butuhkan tenaga yang handal dan profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan bahwa terdapat unsur-unsur pelayanan publik itu diantaranya:

a. Transparansi

Dalam penyampaiannya terbuka dan mudah di jangkau oleh masyarakat sehingga dengan cepat dapat terlayani dengan baik.

b. Akuntabilitas

Mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

c. Kondisional

Dalam memberikan pelayanan atau menerima pelayanan harus mampu menyesuaikan diri sehingga mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan efesien.

d. Partisipatif

Mendorong sebuah motivasi untuk mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan efesien.

e. Keamanan Hak

Dalam memberikan pelayanan di sebuah instansi atau perusahaan tidak mengenal sistem deskriminasi dimana dalam memberikan pelayanan semuanya rata tidak ada yang dibeda bedakan walaupun itu keluarga satu suku, bangsa dan lain sebagainya.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Keseimbangan Hak dan kewajiban artinya penerima dan pemberi pelayanan harus sama sama mempunyai tujuan yang sama dan dapat terpenuhi.

Asas prinsip dan standar pelayanan itu yang mampu mencapai pelayanan yang sesungguhnya apabila seorang pemberi pelayanan itu memiliki jiwa mental yang kuat. Prinsip sebuah perusahaan atau instansi yaitu mampu memberikan pelayanan dengan baik dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan dan mampu menyelesaikan kepentingan masyarakat. Sebuah perusahaan atau instansi itu dapat dikatakan sudah berhasil ketika dalam pemberian pelayanan yang telah ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

Oleh karena itu sarana pelayanan sangat dibutuhkan selain untuk kepentingan manusianya dalam meningkatkan kinerja sebuah instansi atau perusahaan itu sangat menunjang keberhasilan sebuah perusahaan artinya rendahnya produktivitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada penerima layanan semata mata bukan dari faktor perilaku atau tindakan akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang di pegang olehnya.

### **C. Konsep Perpustakaan**

#### **1. Pengertian Perpustakaan**

Perpustakaan berasal dari kata pustaka yang berarti buku/kitab, sedangkan perpustakaan adalah kumpulan dari berbagai bentuk dan macam buku/kitab. Namun dalam perkembangannya, pengertian perpustakaan telah diperluas oleh para ahli

Perpustakaan adalah sebuah ruangan atau gedung yang didalamnya terdapat berbagai macam koleksi buku , komputer, meja, kursi dan alat alat

lainya di dalam ruangan tersebut terdapat berbagai macam tempat untuk menyimpan berbagai koleksi buku bacaan dan bahan penelitian dari berbagai macam buku bacaan yang ada itu tidak untuk diperjual belikan tetapi untuk di baca dan di pinjam untuk di pelajari. di dalam ruangan tersebut selain berbagai macam buku bacaan terdapat juga seperti Koran, majalah, dan lain sebagainya.(Sulistyo Basuki:1991:3).

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang di biayai oleh dana umum dan di ciptakan untuk kepentingan umum dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan antara satu dengan lainnya perpustakaan umum itu dapat dikatakan berhasil apabila mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat yang membutuhkan. (Sulistyo Basuki 1991 : 35-46).

Perpustakaan umum bertujuan untuk melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang suku, ras, agama dan lain sebagainya perpustakaan di sediakan untuk menjadi pusat ilmu pengetahuan dimana dalam perpustakaan tersebut terdapat berbagai macam alat yang digunakan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan. perpustakaan adalah wadah untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan sehingga untuk dapat memberikan hasil yang maksimal perpustakaan umum mampu menciptakan perpustakaan yang sejahtera artinya semua sarana prasarana yang disediakan sudah memadai, para pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin karena perpustakaan itu dapat

berkembang dengan baik apabila perpustakaan tersebut sudah memenuhi standar atau prosedur yang telah ditetapkan.(Sutarno, 2003 : 32).

Menurut Sulistyio Basuki dalam wiji suwarno, (1993: 3) mendefenisikan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, gedung, bangunan yang dibuat untuk kepentingan masyarakat umum dalam ruangan itu terdapat berbagai bahan bacaan yang digunakan untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan untuk lebih mudahnya mendapatkan buku bacaan yang diinginkan maka setiap ruangan harus menyiapkan tempat untuk mengatur buku bacaan sesuai dengan buku yang pengunjung inginkan dan setiap masyarakat berhak untuk dilayani sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Secara teknis perpustakaan umum di selenggarakan untuk kepentingan umum dengan tujuan untuk menambah ilmu pengetahuan masyarakat sehingga para pegawai mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Perpustakaan umum mempunyai 4 tujuan utama yaitu :

- a. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan dan dapat meningkatkan mereka kearah yang lebih baik.
- b. Menyediakan pusat informasi yang akurat, cepat tanggap dan murah bagi masyarakat terutama topik yang terupdate di kalangan masyarakat.

- c. Membantu masyarakat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan mampu mengembangkan ilmu yang didapat di perpustakaan ke luar dan mampu diaplikasikan di masyarakat luas.
- d. Bertindak selaku agen kultural artinya perpustakaan adalah pusat informasi ilmu pengetahuan dimana para pustakawan yang ada didalam perpustakaan tersebut mampu membantu masyarakat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan di aplikasikan ke masyarakat dengan kata lain perpustakaan tidak bisa lepas dari pelayanan yang mampu mensejahterahkan perpustakaan tersebut karena tujuan utama dari perpustakaan adalah tempat untuk mendapatkan ilmu pengetahuan , menambah wawasan ilmu pengetahuan sehingga perpustakaan itu harus mempunyai sarana prasarana yang memadai untuk kenyamanan pengunjung dalam mendapatkan ilmu pengetahuan selain dari sarana dan prasarana perpustakaan juga harus mempunyai sumber daya manusia yang handal dan profesional untuk membantu dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perpustakaan adalah universitas masyarakat umum yang menjadi pusat ilmu pengetahuan. (Wiranto dkk, 1997)

Dari pengertian diatas jelas bahwa pada dasarnya perpustakaan adalah tempat ,wadah ilmu pengetahuan sebagai pusat untuk

menemukan buku-buku penting yang dibutuhkan. sebagai bahan referensi untuk seseorang yang lagi melakukan penelitian.

## 2. Fungsi Perpustakaan Daerah/Umum

Perpustakaan umum sebagai tempat pembelajaran seumur hidup, dimana semua lapisan masyarakat dari segala umur, mulai dari balita sampai usia lanjut biasa terus belajar tanpa dibatasi usia. Perpustakaan umum berfungsi sebagai pusat :

- a. Menyediakan bahan pustaka pendidikan (edukatif)
- b. Menyediakan bahan-bahan rekreasi (rekreatif)
- c. Menyediakan petunjuk, pedoman, dan bahan-bahan rujukan bagi anggota masyarakat (referensif)
- d. Melestarikan bahan-bahan dan hasil budaya bangsa untuk dapat dimanfaatkan masyarakat ( dokumentasi)
- e. Menyediakan layanan penelitian (riset kualitatif dan kuantitatif).

(A.s. muchyidin, 2008: 55).

Sesuai dengan tujuan dari perpustakaan umum yang menjadikan masyarakat berpendidikan dan bermoral, perpustakaan juga dituntut dapat memberikan fungsi perpustakaan yang tepat guna bagi masyarakat umum.

- a. Perpustakaan berfungsi sebagai tempat menyimpan karya manusia, khususnya karya cetak seperti buku, majalah, dan sejenisnya serta karya rekaman seperti kaset dan sejenisnya.

- b. Fungsi informasi bagi anggota masyarakat yang memerlukan informasi dapat memintanya ataupun menanyakannya ke perpustakaan.
- c. Fungsi rekreasi masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan cara membaca dan bacaan ini disediakan oleh perpustakaan.
- d. Fungsi pendidikan perpustakaan merupakan sarana pendidikan Fungsi pendidikan perpustakaan merupakan sarana pendidikan nonformal dan informasi, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar diluar bangku sekolah maupun juga tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah.
- e. Fungsi kultural perpustakaan merupakan tempat untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat. (Sudirman, 2012).

#### **D. Konsep Pelayanan perpustakaan**

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan pelayanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai. Pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai suatu perpustakaan di



katakana sudah berhasil ketika sudah mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab V Mengenai Layanan Perpustakaan menyebutkan bahwa:

- a. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- b. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- c. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- d. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- e. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- f. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
- g. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Rahayuningsih (2007:86-87) juga memaparkan karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari segi:

a. Koleksi

Kuantitas, banyaknya buku yang tersedia di perpustakaan sehingga para pengguna tidak susah untuk mencari atau menemukan buku yang mereka inginkan.

- 1) Kualitas, di dalam perpustakaan tersebut menyediakan berbagai koleksi buku dengan lengkap dan terupdate.

b. Fasilitas

- 1) Kelengkapan, sarana yang mendukung agar perpustakaan terlihat memadai dengan cara menyediakan berbagai fasilitas seperti ruangan yang luas, meja, kursi ,dan lain sebagainya.
- 2) Kenyamanan artinya perpustakaan tidak lepas dari kenyamanan yang seperti toilet yang bersih,koleksi buku yang lengkap dan terupdate,parkiran yang strategis, ruangan yang bersih, informasi yang cepat dan tepat, alat informasi seperti komputer yang lengkap di tambah pelayanan yang diberikan efektif dan efisien.

c. Sumber daya manusia

- 1) Dibutuhkan sopan santun dalam memberikan pelayanan ,ramah, dan murah senyum
- 2) Dalam memberikan pelayanan setiap kesalahan yang terjadi harus di pertanggungjawabkan dan kebutuhan para pengguna dapat terpenuhi.

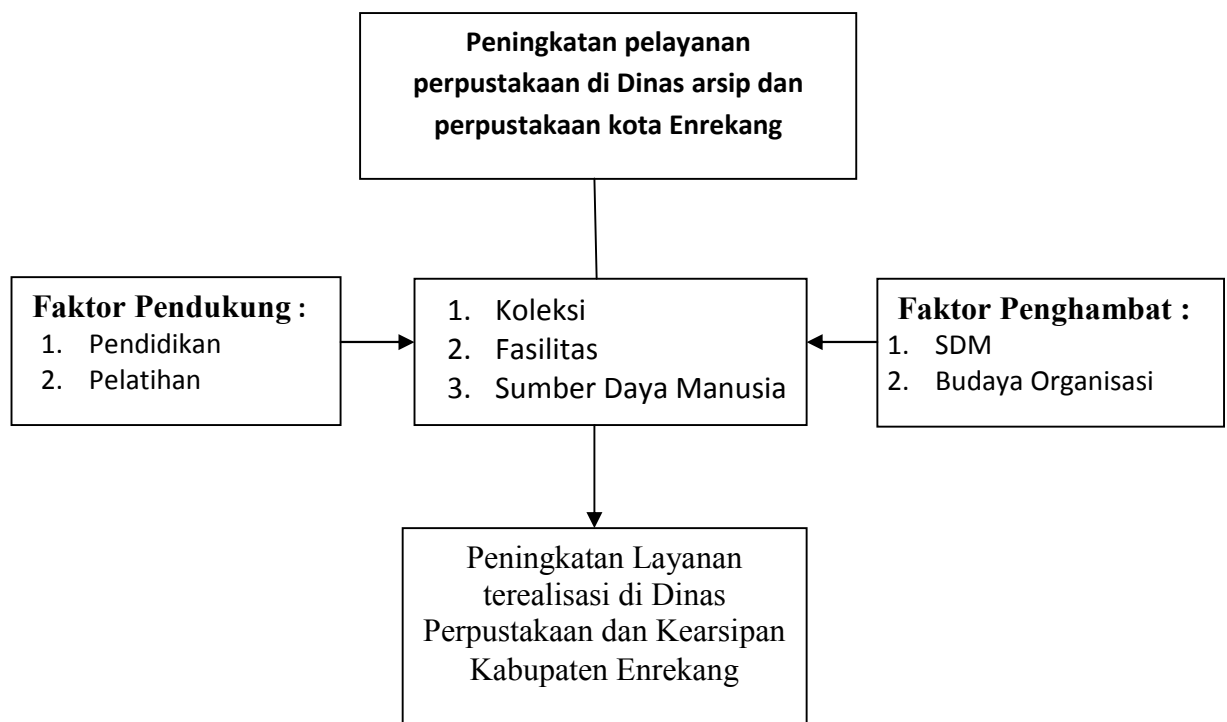
- 3) Cepat tanggap dalam memahami keluhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan bijak.
- 4) Profesional. profesional dalam memberikan pelayanan yakni semua bisa di selesaikan dengan baik tanpa harus menunggu atasan turun langsung cerdas dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah.

#### **E. Kerangka pikir**

Permasalahan pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang bersumber pada koleksi, SDM, dan fasilitas merupakan suatu kendala atau hambatan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Dimana keadaan ini, juga mempengaruhi minat masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang, dalam hal ini ditunjukkan oleh jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang dari tahun ke tahun kian menurun jumlahnya. SDM pemberi layanan berpengaruh besar pada pelayanan yang dihasilkan.

Kondisi sumber daya manusia di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Enrekang secara kuantitas dan kualitas (kualifikasi pendidikan perpustakaan) masih rendah. Sehingga dari pemaparan permasalahan-permasalahan tersebut tentu saja menjadi

masukannya bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Enrekang untuk bisa menampung aspirasi dan segala tuntutan dari masyarakat dan diwujudkan dengan tindakan pemberian pelayanan berkualitas bagi masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan Perpustakaan Daerah Enrekang seperti yang dikemukakan Rahayuningsih (2007:86-87) yaitu, Koleksi, Fasilitas, Sumber daya manusia, dan layanan perpustakaan. Berdasarkan penjelasan yang diuraikan sebelumnya penulis akan menjelaskan dalam bentuk bagan kerangka pikir yang dapat dilihat di bawah ini.



**Gambar 1 : Bagan Kerangka Pikir**

## **F. Fokus penelitian**

Fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang. Adapun karakteristik yang digunakan untuk melihat kualitas pengguna layanan diantaranya yaitu, koleksi, fasilitas, sumber daya manusia, dan layanan perpustakaan.

## **G. Deskripsi fokus**

Guna memberikan keseragaman pengertian mengenai objek penelitian, berikut ini diuraikan beberapa deskripsi fokus:

### **a. Koleksi**

1. Kuantitas, banyaknya buku yang tersedia di perpustakaan sehingga para pengguna tidak susah untuk mencari atau menemukan buku yang mereka inginkan.
2. Kualitas, didalam perpustakaan tersebut menyediakan berbagai koleksi buku dengan lengkap dan terupdate.

### **b. Fasilitas**

1. Kelengkapan, sarana yang mendukung agar perpustakaan terlihat memadai dengan cara menyediakan berbagai fasilitas seperti ruangan yang nyaman, meja, kursi, dan lain sebagainya.
2. Kenyamanan artinya perpustakaan tidak lepas dari kenyamanan seperti toilet yang bersih, koleksi buku yang lengkap, parkir yang strategis, ruangan yang bersih, informasi yang cepat dan

tepat, serta tersedianya alat informasi seperti komputer yang mampu membantu proses pelayanan atau sebagai alat mencari literatur penting, di tambah pelayanan yang diberikan secara efektif dan efisien.

c. Sumber daya manusia

1. Pelayanan yang diberikan mampu membuat pelanggan menjadi senang dengan menerapkan sifat sopan santun, ramah, serta senyuman.
2. Dalam memberikan pelayanan setiap kesalahan yang terjadi harus dipertanggungjawabkan dan kebutuhan para pengguna dapat terpenuhi.
3. Cepat tanggap dalam memahami keluhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan bijak.
4. Professional dalam memberikan pelayanan yakni semua bisa diselesaikan dengan baik tanpa harus menunggu atasan untuk turun langsung, cerdas dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di wilayah Kabupaten Enrekang khususnya di lingkup Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang. Alasan pengambilan lokasi tersebut yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang memegang peranan yang paling vital dalam pelayanan khususnya di bidang pendidikan sebagai salah satu wadah tempat belajar selain sekolah. Salah satu penggerak di dalam menjalankan fungsi dan tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang sehingga seluruh pengunjung yang datang merasa puas atas pelayanan yang di berikan.

Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini pada tanggal 13 juni – 13 agustus 2018 untuk mengetahui apakah pada instansi tersebut telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayanan masyarakat.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah yaitu, Peningkatan Pelayanan di Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kabupaten

Enrekang. Metode Kualitatif juga disebut metode artistic, Karna proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola) dan di sebut sebagai metode *interpretive* karna data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasinya terhadap data yang ditemukan pada saat turun langsung di lapangan.

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini yaitu tipe deskriptif kualitatif, tipe penelitian ini menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah yang diteliti yaitu: Peningkatan Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

## C. Sumber Data

Sumber data yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah sumber darimana data diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer, merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, data yang diperoleh dari informasi pustakawan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.
2. Data Sekunder, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti atau data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa dokumen-dokumen atau laporan yang dapat mendukung pembahasan dalam kaitanya dengan penelitian ini.



#### D. Informan Penelitian

Informan merupakan orang-orang yang berpotensi memberikan informasi tentang Peningkatan Pelayanan Perpustakaan Umum di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kabupaten Enrekang. Teknik penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknikal *purposive sampling*, dimana pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan pada kriteria yang sudah di tentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Informan penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1 : Informan Penelitian**

No.	Nama	Inisial	Jabatan	Jumlah
1.	Arlangsyah	AR	Kepala Dinas	1
2.	Irsan, S.Pd	I.S.P.D	Pegawai	1
3.	Nain, S.Pd	N.S.P.D	Pegawai	1
4.	Andi Nurul	AN	Pelajar	1
5.	Emi Mastura	EM	Pelajar	1
6.	Ahmad Husain.S	AHS	Pelajar	1
7.	Nurfadillah	NF	Pelajar	1
8.	Kahar ALqa	KA	Pelajar	1
9.	Sitti Aisyah	SA	Masyarakat Pengunjung	1
10.	Muh. Reza	MR	Masyarakat Pengunjung	1
<b>Jumlah</b>				<b>10</b>

Jumlah informan yang di dapat berjumlah 10 informan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan Data merupakan cara-cara untuk memperoleh data-data yang lengkap, objektif dan dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya sesuai dengan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang. Adapun pengumpulan data yang dilakukan pada saat melakukan penelitian yaitu:

### **1. Observasi**

Observasi yang di maksud dalam penelitian ini adalah pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan data rill pada saat melakukan penelitian.

### **2. Wawancara**

Wawancara adalah (pengumpulan data) kepada informan secara tatap muka dengan bantuan alat seperti perekam, pedoman wawancara yang di digunakan untuk membantu peneliti dalam melengkapi data yang dibutuhkan. Wawancara dimaksudkan untuk dapat memperoleh suatu data berupa informasi dari informan, selanjutnya peneliti dapat menjabarkan lebih luas informasi tersebut melalui pengolahan data secara komprehensif. Jadi dengan metode wawancara langsung atau bertatap muka terhadap informan agar menjawab pertanyaan-pertanyaan lisan maupun tulisan yang berkaitan dengan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang dengan tujuan mendapatkan data yang semaksimal mungkin.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ini adalah alat pembantu dalam melengkapi observasi atau wawancara yang belum lengkap. Dimana dokumentasi mampu menjadi bukti nyata bagi peneliti yang melakukan penelitian.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu analisis data yang dilakukan dengan mengolah data, mengorganisasikan data kemudian memilih data untuk dikelola, mencari dan menemukan pola, serta diaplikasikan kepada orang lain. Tujuan utama dari analisis data ialah meringkas data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan sehingga masalah penelitian mudah dipelajari dan diuji. Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dan merupakan data yang pasti. Data penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipadu oleh teori, tetapi dipadu oleh fakta yang ditemukan pada saat penelitian dilapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat deduktif yaitu mengumpulkan data, menyusun data, dan masalah yang terjadi pada saat penelitian dilakukan kemudian dianalisis data dan disusun secara sistematis. Setelah data terkumpul secara lengkap, maka tahap berikutnya adalah tahap pengolahan dan analisis data. Sehingga dapat ditemukan suatu kesimpulan dari suatu penelitian. Data yang dipergunakan dalam pembahasan ini bersifat analisis deskriptif kualitatif yakni penyusunan data-data kemudian dijelaskan dan di analisis serta dilakukan bersamaan

dengan pengumpulan data. Tetapi di padu dengan fakta yang didapat pada saat melakukan penelitian.

### **G. Teknik Pengabsahan Data**

Salah satu cara untuk menguji keabsahan data adalah triangulasi. Triangulasi adalah gabungan metode yang di pakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan prespektif yang berbeda. Triangulasi terbagi menjadi 4, yaitu: triangulasi metode, triangulasi antar penelitian, triangulasi sumber data dan triangulasi teori. Teori yang di pilih sebagai pengujian keabsahan data penelitian yaitu:

#### **1. Triangulasi Sumber Data**

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. selain menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi trigulasi sumber data juga menggunakan observasi terlibat (*participation observation*) yaitu berupa dokumen tertulis, arsip, foto, catatan resmi atau tulisan pribadi. selanjutnya, akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai penomena yang diteliti.

#### **2. Triangulasi Waktu**

Trigulasi ini digunakan Untuk validitas waktu dalam melakukan perubahan yang akan terjadi dari waktu ke waktu serta mendapatkan data sah dari melalui observasi peneliti perlu mengadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.

### 3. Triangulasi Teori

Triangulasi teori adalah memanfaatkan dua teori atau lebih untuk diaduh atau dipaduhi. Untuk itu diperlukan rancangan penelitian pengumpulan data dan analisis yang lebih lengkap. Dengan demikian akan dapat memberikan hasil yang lebih efektif.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Letak Geografis dan Deskripsi Lokasi Penelitian**

Secara geografis Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang terletak di jalan Jenderal Sudirman No.8 Kabupaten Enrekang. Sebelum otonomi daerah perpustakaan umum kabupaten enrekang dibentuk berdasarkan Perda Nomor 9 Tahun 1990 Tentang Pembentukan Perpustakaan Umum Kabupaten Daerah Tingkat II Enrekang Sebagai UPTD Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang, kemudian diresmikan pengoperasiannya pada tanggal 21 September 1992. Dengan adanya UU Nomor.22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah, maka Perpustakaan Umum Kabupaten Enrekang telah beberapa kali mengalami perubahan nomenklatur yakni:

1. Berdasarkan Perda Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kantor PDE, Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Enrekang (eselon IIIa)
2. Perda Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pembentukan Badan Informasi, Komunikasi, PDE Dan Perpustakaan (eselon IIb)
3. PP Nomor 41 Tahun 2007 berdasarkan perda Nomor 6 Tahun 2008 tentang Lembaga Teknis Daerah Yakni Kantor Perpustakaan, Arsip Dan PDE (eselon IIIa s/d sekarang).

Berangkat dari sejarah singkat tentang Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang, maka di susunlah Visi dan Misi sebagai berikut :

1. Visi,

Menjadikan Kantor Perpustakaan, Arsip Dan PDE Kabupaten Enrekang sebagai wahana untuk menemukan informasi yang terdepan di Kabupaten Enrekang pada tahun 2014.

2. Misi,

a. Mengembangkan Perpustakaan Umum Kabupaten Enrekang agar menerapkan system perpustakaan digital pada tahun 2014.

b. Melaksanakan System Pengelolaan Arsip yang lebih baik dan benar agar menjadi pusat dokumen pelaksanaan pemerintahan di daerah Kabupaten Enrekang pada tahun 2014

c. Mengembangkan website dengan alamat <http://www.enrekangkab.go.id> agar menjadi sumber informasi terdepan mengenai potensi dan hasil-hasil pembangunan di Kabupaten Enrekang pada tahun 2014.

2. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam rangka mewujudkan Visi Dan Misi Perpustakaan Arsip, Dan PDE Kabupaten Enrekang sebagai berikut:

a. Menciptakan aparatur yang bersih, transparan, efektif dan efisien dalam menjalankan pemerintahan.

b. Meningkatkan angka melek huruf dan idek pembangunan manusia dan juga

merupakan media informasi.

- c. Meningkatkan peran keluarga, guru, pemerintah dan masyarakat dalam budaya baca dalam menyerap pengetahuan.
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan penataan sistem pengelolaan TIK dengan menyelenggarakan kegiatan pelatihan dan sosialisasi bagi para pengelola TIK diseluruh SKPD, Kecamatan, Desa, dan Kelurahan.

### 3. Sasaran

Guna mengimplementasikan tujuan tersebut dirumuskan sasaran dan program Kantor Perpustakaan Arsip, dan PDE Kabupaten Enrekang sebagai berikut :p

- a. Terwujudnya pemerintah yang profesional dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kinerja pemerintahan dan pembangunan.
- b. Meningkatkan minat baca masyarakat dan pengunjung perpustakaan.
- c. Berkembangnya perpustakaan Desa/Kelurahan, sekolah dan masyarakat.
- d. Meningkatnya presentase penanganan arsip yang sesuai dengan aturan.
- e. Meningkatnya kualitas pelayanan SKPD yang berbasis teknologi informasi dalam menyebarkan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah bagi masyarakat.



#### 4. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara kelompok pemegang posisi yang bekerja sama secara bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Oleh sebab itu, perlunya struktur organisasi di dalam suatu organisasi adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kedudukan tiap-tiap personil, tugas-tugas yang harus dilaksanakan serta wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk menjelaskan struktur kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang, maka penulis menggambarkan sebagai berikut :

##### a. Kepala Dinas

##### b. Kelompok Jabatan Fungsional

1.) Pustakawan

2.) Arsiparis

##### c. Sekretaris

1.) Kasubag Umum dan Kepegawaian

2.) Kasubag Keuangan/Perlengkapan

3.) Kasubag Perencanaan

##### d. Kepala Bidang

1.) Sumber Daya Perpustakaan dan Minat Baca

2.) Pengembangan Bahan Pustaka, Pelestarian dan Layanan TIK

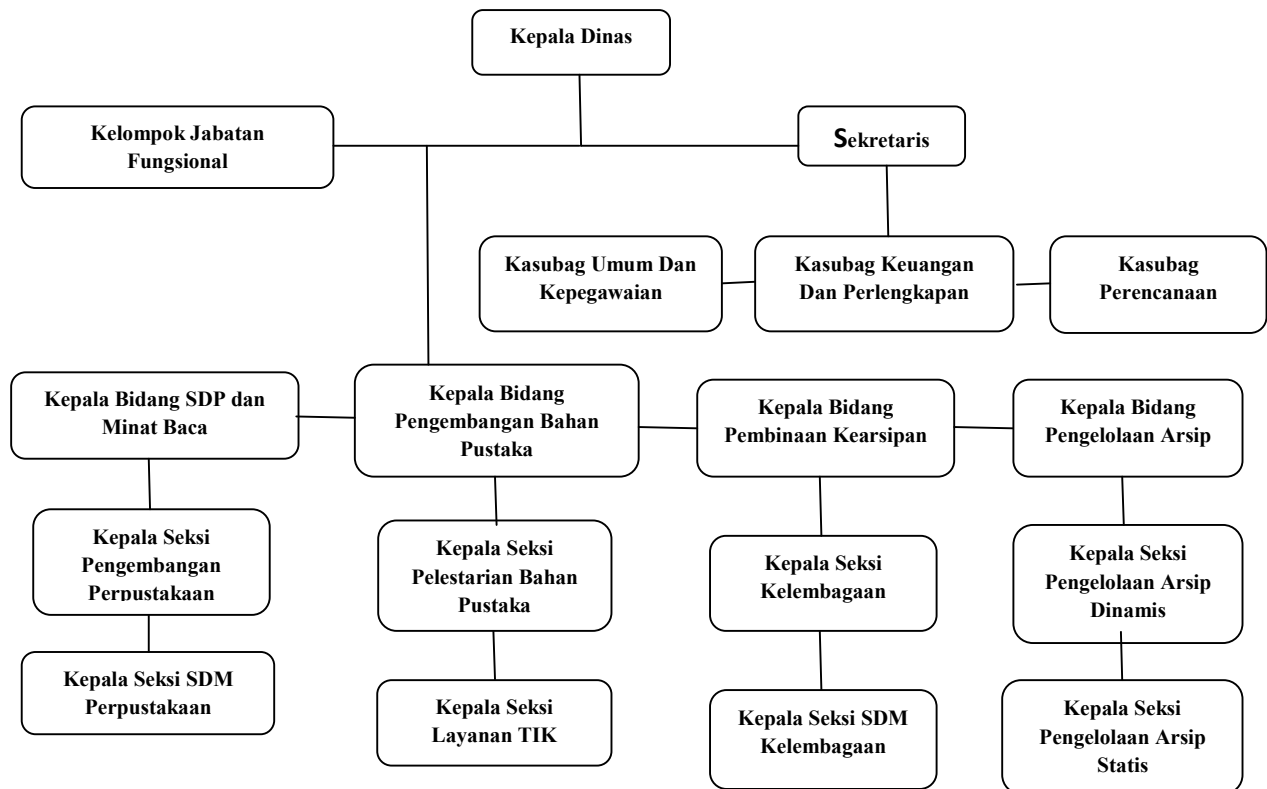
3.) Pembinaan Kearsipan

4.) Pengelolaan Arsip

e. Kepala Seksi

- 1.) Pengembangan Perpustakaan dan Minat Baca
- 2.) Pengembangan Pengelolaan dan Pelestarian Bahan Pustaka
- 3.) Pembinaan Kelembagaan
- 4.) Pengelolaan Arsip Dinamis
- 5.) Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Perpustakaan
- 6.) Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi
- 7.) Pembinaan Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan
- 8.) Pengelolaan Arsip Statis

f. Unit Pelaksana Teknisi 12 Kecamatan



**Gambar 2 : Struktur Organisasi**

## 5. Strategi

- a. Meningkatkan pelayanan informasi dan komunikasi melalui media elektronik.
- b. Pengembangan promosi dan sarana informasi perpustakaan dan kearsipan kepada masyarakat.
- c. Pengembangan kompetensi SDM.
- d. Pemanfaatan SMS Gate Way melalui internet
- e. Peningkatan pelaksanaan updating data web
- f. Revitalisasi sarana dan prasarana Kantor Perpustakaan, Arsip dan PDE yang profesional dalam pelayanan.
- g. Pengembangan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik.
- h. Pengembangan sistem administrasi berbasis teknologi informasi.
- i. Pemberdayaan dan pembinaan kelompok informasi masyarakat.
- j. Kerjasama dan kebersamaan aparatur yang baik di lingkup organisasi.

## 6. Kebijakan

Selanjutnya diuraikan rangkaian rumusan pernyataan strategi dan kebijakan SKPD dalam lima tahun mendatang, sebagaimana dihasilkan pada tahapan perumusan Strategi dan Kebijakan Pelayanan Jangka Menengah SKPD :

- a. Pemanfaatan dan pemerataan teknologi informasi, komunikasi untuk pelayanan publik.

- b. Melaksanakan promosi dan publikasi melalui media elektronik.
- c. Pendidikan aparatur melalui pendidikan formal, Pendidikan dan Pelatihan, Pengembangan Wawasan, dan semua jenis peningkatan kapasitas Aparatur;
- d. Peningkatan jaringan informasi secara online.
- e. Optimalisasi pengelolaan arsip daerah.
- f. Penempatan tenaga aparatur sesuai kompetensinya.
- g. Pengembangan manajemen mutu dan produk-produk pelayanan perpustakaan, kearsipan dan PDE

7. Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja , maka tugas pokok dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai berikut :

1. Tugas Pokok

Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan Kebijakan Daerah di Bidang Perpustakaan, dan Kearsipan.

2. Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yaitu :

- Perumusan Kebijakan Tekhnis di bidang Pelayanan Perpustakaan, Kearsipan dan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- Pemberian dukungan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Pelayanan Perpustakaan, Kearsipan dan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

- Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Pelayanan Perpustakaan, Kearsipan dan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

8. Kegiatan Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

- Kegiatan Layanan Perpustakaan :
  1. Layanan baca di tempat,
  2. Layanan sirkulasi,
  3. Layanan referensi/rujukan,
  4. Layanan perpustakaan keliling,
  5. Layanan pinjam antar perpustakaan/silang layan,
  6. Layanan bimbingan dan pendidikan pemustaka,
  7. Layanan bimbingan teknis dan diklat tenaga pengelola perpustakaan desa/kelurahan,
  8. Layanan penelusuran literature/informasi.
- Kegiatan Promosi Perpustakaan :
  1. Mengadakan pameran
  2. Penyebaran poster
  3. Menyelenggarakan seminar
  4. Mengadakan lomba
  5. Penyebaran brosur

9. Sumber anggaran untuk keperluan Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

Anggaran perpustakaan berasal dari dana APBD, APBN dan sumber-sumber dana lainnya, dengan komposisi persentase alokasi dana anggaran sebagai berikut :

1. Pengembangan koleksi, sebesar 20%
2. Belanja lain-lain, sebesar 80%

10. Jumlah Pegawai

Jumlah Pegawai Di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang sebanyak 26 orang sebagai berikut :

**Tabel 2 : Jumlah Pegawai Di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang Di Lihat Dari Jenjang Pendidikan .**

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA Sederajat	5 Orang
2	SMP	3 Orang
3	S1	13 Orang
4	S2	5 Orang
<b>Total</b>		<b>26 Orang</b>

**Sumber : Kantor Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.**

Berdasarkan dari tabel di atas maka dapat di ketahui bahwa jumlah pegawai di kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang di

lihat dari jenjang pendidikan terdiri dari SMA sebanyak 5 orang, pendidikan SMP sebanyak 3 orang, pendidikan S1 sebanyak 13 orang, dan pendidikan S2 sebanyak 5 orang.

**Tabel 3 : Keadaan Pegawai di Kantor Dinas Kearsipan dan erpustakaan Kabupaten Enrekang Dilihat dari Pangkat dan Golongannya.**

<b>No</b>	<b>Pangkat/Golongan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Pengatur Muda II/a	1 orang
2	Pengatur Muda Tk.I II/b	1 orang
3	Pengatur II/c	1 orang
4	Pengatur Tk.I II/d	1 orang
5	Penata Muda III/a	3 orang
6	Penata Muda Tk.I III/b	3 orang
7	Penata III/c	2 orang
8	Penata Tk.I III/d	8 orang
9	Pembina IV/a	2 orang
10	Pembina Tk.I IV/b	3 orang
<b>Total</b>		<b>26 orang</b>

Berdasarkan dari tabel 2 di atas maka dapat di ketahui bahwa Keadaan Pegawai di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang Dilihat dari Pangkat dan Golongannya terdiri dari Pengatur Muda II/a sebanyak 1 orang, dari golongan Pengatur Muda Tk.I II/b sebanyak 1 orang, dari golongan Pengatur II/c sebanyak 1 orang, dari golongan Pengatur Tk.I II/d sebanyak 1 orang, dari golongan Penata Muda III/a sebanyak 3 orang, dari

orang Penata Muda Tk.I III/b sebanyak 3 orang, dari golongan Penata III/c sebanyak 2 orang, dari golongan Penata Tk.I III/d sebanyak 8 orang, dari golongan Pembina IV/a sebanyak 2 orang, dan golongan Pembina Tk.I IV/b sebanyak 3 orang.

## **B. Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan**

Untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang ada tiga indikator yang menjadi tolak ukur yakni koleksi, fasilitas dan sumber daya manusia. Rahayuningsih (2007 : 86-87).

Berdasarkan teori yang ada di atas tentang pengelolaan dalam hal pelayanan perpustakaan di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang maka peneliti mengambil inisiatif atas dasar pengembangan peningkatan pelayanan perpustakaan di kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

### **1. Koleksi**

Koleksi menurut Ade Kohar (2008), “Koleksi perpustakaan adalah yang mencakup berbagai format bahan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan alternatif para pemakai perpustakaan terhadap media rekam informasi”.



**Tabel 4 : Dilihat Berdasarkan Jumlah Koleksi Buku Cetak Untuk Anak Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.**

No.	Karya Umum	Filsafat & Psikologi	Agama	Ilmu Sosial	Bahasa	Ilmu Terapan	Ilmu Kesenian	Ilmu Sejarah & Geografi
<b>Jumlah Judul</b>	145	208	163	233	216	206	311	523
<b>Jumlah Ekslamar</b>	435	624	489	699	648	628	933	1.569
<b>Jumlah</b>	580	832	625	932	946	834	1.244	2.092

**Sumber : Jumlah Buku Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Di Kabupaten Enrekang.**

Berdasarkan dari data table di atas untuk koleksi buku anak-anak yang ada di perpustakaan umum Kabupaten Enrekang yakni dengan jumlah buku paling banyak yaitu ilmu sejarah dan geografi. Dimana jumlah judul ilmu sejarah dan geografi merupakan buku terbanyak yang ada di perpustakaan umum Kabupaten Enrekang. Dengan jumlah judul 523 buku dan jumlah ekslamar sebanyak 1569.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa koleksi perpustakaan dari semua bahan pustaka yang ada belum sesuai dengan kebutuhan pelajar untuk dapat digunakan oleh para pengguna perpustakaan di Kabupaten Enrekang.

**Tabel 5 : Di lihat Berdasarkan Jumlah Koleksi Buku Cetak Untuk Remaja Di Perpustakaan Kabupaten Enrekang.**

No.	Karya Umum	Filsafat & Psikologi	Agama	Ilmu Sosial	Bahasa	Ilmu Terapan	Ilmu Kesenian	Ilmu Sejarah & Geografi
Jumlah Judul	823	1383	2123	1977	442	2900	766	1350
Jumlah Ekslamar	2274	4194	4399	4118	2607	6851	3.133	4050
Jumlah	3097	5577	6522	6095	3049	9751	3899	5400

**Sumber : Jumlah Buku Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Di Kabupaten Enrekang.**

Berdasarkan data diatas jumlah koleksi buku untuk kalangan pelajar yakni dimana koleksi buku ilmu sejarah dan geografi lebih banyak di bandingkan dengan buku disiplin ilmu yang lain dengan jumlah 5400 jumlah buku. Ketika dikaitkan dengan jumlah sekolah yang ada di Kabupaten Enrekang sebanyak 30 sekolah dengan jumlah pelajar sebanyak 4.599 orang dan jumlah SMK sebanyak 5 sekolah dengan jumlah pelajar 1.286 orang. Dengan demikian perlu ada peningkatan jumlah dala koleksi buku di perpustakaan umum Kabupaten Enrekang.

- Jenis Koleksi Perpustakaan

Ada empat jenis koleksi perpustakaan yaitu :

1. Karya cetak

Karya cetak adalah hasil pemikiran manusia yang dituangkan dalam bentuk cetak, seperti :

➤ Buku

Buku adalah bahan pustaka yang merupakan suatu kesatuan utuh dan yang paling utama terdapat dalam koleksi perpustakaan. Berdasarkan standar dari Unesco tebal buku paling sedikit 49 halaman tidak termasuk kulit maupun jaket buku. Diantaranya buku fiksi, buku teks, dan buku rujukan.

➤ Terbitan berseri

Bahan pustaka yang direncanakan untuk diterbitkan terus dengan jangka waktu terbit tertentu. Yang termasuk dalam bahan pustaka ini adalah harian (surat kabar), majalah (mingguan bulanan dan lainnya), laporan yang terbit dalam jangka waktu tertentu, seperti laporan tahunan, tri wulanan, dan sebagainya.

**Tabel 6 : Di lihat Berdasarkan Statistik Koleksi Bahan Pustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.**

No.	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
Jumlah Judul	771	1682	1010
Jumlah Ekslampar	1413	3167	2112
<b>Jumlah</b>	<b>2184</b>	<b>5849</b>	<b>3122</b>

**Sumber : Statistik Koleksi Bahan Pustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Di Kabupaten Enrekang 2015-2017.**

Berdasarkan data tabel diatas merupakan koleksi buku dari tiga tahun terakhir. dimana pada tahun 2015 sebanyak 2184 dengan judul buku 771 dan jumlah ekslamar 1413. Pada tahun 2016 mengalami peningkatan sebanyak 3665 koleksi buku dengan jumlah keseluruhan 5849 buku dengan jumlah judul 1682 dan jumlah ekslamar sebanyak 3167. Namun pada tahun 2017 mengalami penurunan berjumlah 2727 buku yakni 3122 pada tahun 2017, dengan jumlah judul 1010 dan jumlah ekslamar sebanyak 2112.

Dalam menjalankan roda pemerintahan yang baik dalam hal peningkatan pelayanan perpustakaan salah satu faktor pendukung yakni koleksi buku-buku yang ada diperpustakaan. Seperti halnya perpustakaan yang status koleksi bukunya update akan memberikan rasa nyaman untuk semua pengunjung yang ingin mencari buku tentang tugas-tugas sekolah.

Seperti halnya yang di katakan oleh A.N selaku pengunjung di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“kalau untuk koleksi buku-buku di perpustakaan sudah cukup baik dalam artian sudah lumayan koleksi bukunya. Namun ada beberapa buku yang menurut saya sudah ketinggalan dalam tahun akademik. Kurangnya update dalam buku-buku akan menimbulkan ketinggalan dalam hal pencetakan buku. Cenderung di perpustakaan ini lebih mengoleksi novel-novel terbaru di bandingkan buku yang jilid kurikulumnya itu terbaru. (wawancara dengan saudari A.N tanggal 11 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari A.N kalau kita menghubungkan dengan teori di atas tentu harapan yang di timbulkan oleh teori tentang koleksi buku masih jauh ketika di kaitkan dengan realita yang

ada di perpustakaan tersebut. Kurang updatenya pihak perpustakaan terkait koleksi buku pelajaran kurikulum terbaru mengakibatkan pihak tamu perpustakaan kurang puas dengan koleksi buku yang ada. Perpustakaan tersebut lebih cenderung mengoleksi novel terbaru ketimbang buku pelajaran kurikulum terbaru.

Akan tetapi berbeda halnya yang di katakan I.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas Kearsiapan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“kan begini perpustakaan di sini merupakan perpustakaan umum. Artinya dari koleksi buku hampir semua disiplin ilmu kami sudah punya bukunya. Kami di sini punya koleksi buku dari 0 sampai dengan 900. Akan tetapi kembali lagi ketika kita ingin mencari buku secara spesifikasi disiplin ilmu kami sudah miliki. Satu contoh ketika kita ingin mencari buku tentang administrasi kami punya secara umum, tapi kami untuk administrasi lainnya mungkin kami belum punya secara keseluruhan yang menyangkut administrasi tadi. Kami juga selalu melakukan pengadaan buku-buku sesuai dengan permintaan pustaka atau pengunjung setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak I.S.P.D selaku pegawai di perpustakaan maka dapat di ketahui tentang koleksi buku-buku yang ada. Di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang merupakan perpustakaan umum dalam artian semua koleksi buku yang ada di sesuaikan dengan di siplin ilmu. Secara spesifik mungkin tidak semua ada tetapi dalam di siplin ilmu sudah hampir ada secara keseluruhan. Tiap tahunnya selalu di adakan pengadaan buku-buku sesuai dengan permintaan pustaka atau pengunjung.

Begitu pula yang dikatakan oleh A.R selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“kalau untuk soal kuantitas buku-buku yang ada di perpustakaan ini saya rasa sudah memadai tetapi kalau untuk kualitas belum. Artinya berdasarkan disiplin ilmu hampir kita sudah memiliki bukunya secara umum. Tetapi kalau untuk di baca oleh sepuluh orang atau belum mungkin belum di karenakan kita masih memiliki keterbatasan dalam hal pengadaan buku-buku. Mungkin seperti itu dek.(Wawancara dengan bapak A.R 12 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.R dapat di ketahui bahwa untuk pemenuhan buku-buku berdasarkan jurusan atau di disiplin ilmu sudah hampir lengkap di lihat dari segi kuantitasnya tetapi untuk segi kualitas masih belum memadai. Dengan artian ketika mencari buku untuk spesifikasi ilmu secara khusus masih belum ada. Akan tetapi spesifikasi secara umum hampir seluruhnya ada.

Sama halnya yang dikatakan oleh N.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas kearsipan Kabupaten Enrekang.

“kalau menurut saya tentu untuk koleksi buku-buku yang ada sudah memadai berdasarkan koleksi terkait dengan jurusan. Untuk buku yang tersedia berdasarkan ilmu umum sudah hampir seluruhnya ada. Tetapi untuk buku-buku yang spesifikasi ilmunya terkhusus mungkin belum ada. Salah satu contoh untuk ilmu administrasi tentu sudah ada tapi untuk menjurus keadministrasi perkantoran atau administrasi perpajakan salah satu diantaranya mungkin belum ada.(wawancara dengan bapak N.S.P.D 13 juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan bapak N.S.P.D tentu kita dapat mengetahui bahwa untuk koleksi buku-buku yang ada tidak semuanya memenuhi dengan syarat ketentuan orang yang mencarinya. Dengan satu

contoh buku administrasi secara umum sudah ada tapi untuk ke lebih spesifik lagi mungkin belum ada.

Berbeda halnya dengan saudari E.M selaku pengunjung di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“yah kalau saya kak biasaka pergi ke perpustakaan tapi biasa ada buku yang nda ku dapat. Mungkin karena tidak ada di perpustakaan atau tidak ku lihat tempatnya. Sering memangka pergi ke perpustakaan untuk cari buku karena ada PR ku mau ku kerja tapi sampaika di perpustakaan tidak adaji bukunya. Begitu menurutku kak.(wawancara dengan saudari E.M 14 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari E.M dapat diketahui situasi yang di rasakan oleh satu dari pengunjung yang ada di perpustakaan tersebut. Terkadang ada pengunjung yang datang tetapi tidak mendapatkan buku yang mereka cari. Entar karena dasar memang perpustakaan tersebut tidak menyediakan bukunya atau melainkan ada juga pengunjung yang kesusulitan untuk mencari buku yang mereka cari.

Sama halnya yang di katakan oleh saudara A.H.S selaku pengunjung di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“kalau saya kak, untuk buku-buku yang ada di perpustakaan saya rasa sudah cukup baik untuk pengadaanya. Walau kadang ada juga buku yang ketika saya cari tidak tersedia. Tapi untuk hal pengadaan bukunya saya rasa sudah baik karena untuk jumlah buku yang saya cari di perpustakaan ini lebih banyak buku yang ada di bandingkan dengan buku yang tidak ada. Jadi saya rasa sudah baik kak dari segi pengadaanya.(Wawancara dengan saudara A.H.S 15 juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan saudara A.H.S dapat di ketahui bahwa untuk pengadaan buku-buku di perpustakaan sudah baik. Ini dapat dilihat

dari hasil wawancara di atas yakni selaku pengunjung ketika dia datang mencari buku ke perpustakaan tentu ada buku yang di dapat berdasarkan kebutuhannya walaupun pun juga kadang ada buku yang tidak di temui ketika dia mencarinya.

Sama halnya yang di katakan oleh Ibu S.A selaku pengunjung di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“Kalau untuk saya pribadi, kan saya sebagai orang tua yang menemani anak saya pergi mencari buku terkait tugas sekolahnya tentu untuk hal ini kadang ada buku yang di cari tidak ada, tetapi lebih sering kami temukan buku yang di cari. Jadi untuk koleksi bukunya sudah baguslah menurut saya dek. (Wawancara dengan Ibu S.A pada tanggal 15 Juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan ibu S.A tentu kami bisa mengambil gambaran terkait koleksi buku yang dicari sudah bisa di katakan baik. Kenapa demikian sebab lebih sering kami mendapatkan buku yang di cari di banding tidak mendapatkan buku tersebut. Hal inilah yang menjadi anggapan saya kenapa koleksi buku yang ada di perpustakaan tersebut sudah bisa di golongankan baik.

Dengan adanya hasil wawancara di atas tentu peneliti telah menggambarkan kondisi dan situasi yang ada di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang. Adanya perbedaan persepsi terhadap pengunjung dan pegawai tentu akan menjadi bahan evaluasi untuk pihak perpustakaan begitu pula dengan peneliti.



## 2. Fasilitas

Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan. Seringkali yang terjadi masalah perpustakaan adalah masalah ‘ketiadaan’ atau ‘ketidakberdayaan’ fasilitas. Mulai dari ketiadaan tempat, ketiadaan koleksi, ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya. Biasanya tiap level sekolah mempunyai karakteristik masing-masing dalam perencanaan fasilitas. Namun yang penting dalam pengelolaan fasilitas harus diperhatikan 3 hal yakni: Nyaman (Comfort), Terbuka (Welcome), dan User-friendly.

**Tabel 7 : Dilihat Berdasarkan Sarana Dan Prasarana Yang Di Gunakan Diruang Baca Perpustakaan Umum Kabupaten Enrekang.**

No.	Jenis Sarana & Prasarana	Jumlah	Satuan	Kondisi	
				Baik	Kurang Baik
1.	AC	2	Unit	✓	
2.	Komputer	4	Unit		✓
3.	Rak Buku	15	Unit	✓	
4.	Meja Baca	6	Unit	✓	
5.	Kursi Baca	40	Unit	✓	
6.	Meja Baca Anak-anak	3	Unit	✓	
7.	Kursi Baca Anak-anak	9	Unit	✓	
8.	Gantungan Koran	1	Unit	✓	

9.	Laci katalog	1	Unit	✓	
10.	Toilet	2	Kamar	✓	

**Sumber : Kondisi Sarana Dan Prasarana Di Perpustakaan Umum Kabupaten Enrekang.**

Ketika kita merancang sebuah fasilitas untuk perpustakaan, setidaknya ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi:

- Tata letak harus dapat menunjukkan bahwa perpustakaan dapat difungsikan dengan baik.
- Desain harus memperhatikan aspek estetika dan ergonomis.
- Akses ke bahan pustaka ruang, dan informasi harus mudah bagi semua pengguna.
- Harus diperhatikan masalah arus ‘lalu-lintas’ pengguna, keselamatan dan keamanan.
- Ruangan sedapat mungkin mengakomodir kebutuhan pengguna, juga tentunya untuk keperluan penyimpanan dan pengolahan.

Seperti halnya yang dikatakan oleh A.N selaku pengunjung di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“kalau untuk fasilitas di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang sudah ada peningkatan atau dengan kata lain sudah baik di karekan dulunya tidak ada musholla, sekarang sudah di peradakan. Begitu pula dengan pengadaan komputer di ruang perpustakaan yang dulunya cuman ada satu yang beroperasi

sekarang sudah ada tiga unit. Dalam hal ini saya selaku pengunjung bisa mengatakan sudah ada peningkatan yang signifikan yang membaik di karenakan dua itu tadi pengadaan musholla dan penambahan unit computer di ruang perpustakaan. (wawancara dengan saudari N.A pada tanggal 11 Juli 2018)

Dengan hasil wawancara dengan saudari N.A maka peneliti dapat mengetahui peningkatan pelayanan perpustakaan di kantor dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten enrekang dari segi fasilitas yakni pengadaan musholla dan pengadaan unit computer. Perbaikan fasilitas perpustakaan ini dilakukan atas permintaan pustaka atau pengunjung yang sering mengeluhkan karena dulunya tidak ada musholla untuk tempat istirahat maupun ibadah bagi kaum muslim. Begitu pula dengan penambahan unit computer sebagai permintaan dari pustaka atau pengunjung yang datang ke perpustakaan tersebut. Tidak sampai di situ pengadaan wifi sebagai penunjang penambahan unit computer itu beroperasi.

Akan tetapi berbeda halnya yang di katakan I.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“kalau untuk fasilitas dikatakan lengkap saya rasa masih ada yang diperlukan, tetapi kalau dikatakan fasilitas sudah memenuhi standarisasi perpustakaan saya rasa sudah sesuai dengan standar. dalam artian di ruang perpustakaan sudah terdapat lemari buku, meja dan kursi baca, computer serta wifi sebagai standarisasi perpustakaan. Layaknya semua perpustakaan sudah memenuhi standarisasi sebagai tempat baca. (wawancara dengan bapak I.S.P.D pada tanggal 12 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak I.S.P.D maka dapat diketahui keadaan perpustakaan yang sudah memenuhi standarisasi perpustakaan. Adanya pegadaan lemari buku, kursi dan meja baca, serta pegadaan unit computer untuk pihak pustaka atau pengunjung yang tidak memiliki leptop agar dapat mengakses tugas yang mereka cari dengan menggunakan unit computer dan wifi yang tersedia.

Begitu pula yang dikatakan oleh A.R selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“kalau untuk segi fasilitas saya rasa sudah sangat memadai di mana dengan telah dibangunnya mushola tentu akan menjadi poin positif untuk bagi kaum muslim untuk beribah sekaligus untuk tempat beristirahat. Tidak hanya itu di peradakan pula penambahan unit komputer untuk pengunjung yang tidak mempunyai alat untuk langsung mengakses proses pembelajarannya. Di tambah juga dengan dukungan wifi.(wawancara dengan A.R selaku Kepala Dinas 13 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.R tentu dapat diketahui bahwa di kantor dinas kearsipan dan perpustakaan sudah memadai dalam hal fasilitas perpustakaan. Dimana dengan adanya mushola sebagai temoat ibadah, begitu pula dengan penambahan unit komputer serta tersedianya wifi tentu akan menambah ada akses yang baik untuk pengunjung yang datang di perpustakaan tersebut.

Sama halnya yang dikatakan oleh N.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“kalau untuk fasilitas saya rasa sudah cukup baik. Dalam artian sudah masuk dalam indikator perpustakaan yang baik. Dimana dengan adanya penambahan akses unit komputer maupun wifi akan menambah nilai plus untuk para pengunjung yang datang untuk memudahkan akses layanan di perpustakaan ini. Terlepas dari itu adanya mushola atas dasar permintaan pengunjung sudah kita penuhi sebagai tempat ibadah.( wawancara dengan N.S.P.D 14 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak N.S.P.D tentu dapat di ketahui bahwa atas adanya perbaikan dari segi fasilitas tentu akan menjadi nilai positif. Dari pembangunan mushola sebagai tempat ibadah, adanya penambahan unit komputer, dan wifi tentu sangat menjadi daya tarik tersendiri untuk para pengunjung yang ingin mencari buku-buku terkait pelajaran yang ada di sekolahnya.

Begitu pula halnya dengan saudari E.M selaku pengunjung di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“saya rasa sudah bagusmi kak fasilitasnya. Sekarang adami juga musholanya dulukan belum ada jadi kalau mauki shalat keluarki dulu cari mesjid. Dulu juga satuji komputernya sekarang adami tiga yang bisa dipakai. Adami juga wifinya bisa di gunakan untuk cari informasi yang ada di internet. Jadi kalau saya rasa bagusmi kak fasilitasnyanya.(wawancara dengan E.M 14 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari E.M tentu kita dapat mengetahui kondisi fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut. Adanya penambahan fasilitas dari segi tempat ibadah yakni musholah, adanyanya penambahan unit komputer yang tadinya satu jadi tiga, begitu pula

pengadaan wifi sebagai akses layanan internet. Dari point yang ada tentu bisa dikatakan fasilitas di perpustakaan tersebut sudah memadai.

Sama halnya yang di katakan oleh saudara A.H.S selaku pengunjung di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“Kalau untuk fasilitas di perpustakaan saya rasa sudah baik bisa kita lihat dari pengadaan musholah yang sekarang sudah ada. Unit komputer yang saya rasa sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Begitu pula dengan adanya wifi sebagai tambahan akses layanan untuk pengguna internet. Sebagai standar perpustakaan yang layak saya rasa sudah sangat layak untuk fasilitas yang tersedia di perpustakaan ini. (wawancara dengan saudara A.H.S 15 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara A.H.S dapat diketahui dengan adanya fasilitas yang memadai di perpustakaan tersebut tentu bisa dikatakan baik berdasarkan standar perpustakaan yang ada. Banyaknya perbaikan dari segi fasilitas membuat pelayanan di perpustakaan atas dasar pemenuhan fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut sudah sangat layak dan menjadi point inti dari kenyamanan para pengunjung.

Sama halnya yang di katakan oleh Ibu S.A selaku pengunjung di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“Kalau untuk saya pribadi, kan saya sebagai orang tua yang menemani anak saya pergi mencari buku terkait tugas sekolahnya, saya merasa dari segi fasilitas sudah memadai di karena fasilitas yang ada sudah lengkap. Misalnya sudah terdapat komputer dan wifi sebagai pendukung jaringan untuk mengakses hal yang ingin kita cari (Wawancara dengan Ibu S.A pada tanggal 15 Juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan ibu S.A dapat diketahui bahwa dari segi fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut sudah layak dalam artian kelengkapan fasilitas yang ada sudah mendekati standar perpustakaan yang di harapkan. Penambahan komputer dan ketersediaan wifi sudah menjadi penilaian positif terkait fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas maka peneliti dapat menggambarkan kondisi atau keadaan perpustakaan di kantor dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten enrekang dari segi fasilitas sudah memadai atau dengan kata lain sudah sesuai dengan standarisasi perpustakaan.

### 3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan sumber daya perpustakaan yang paling utama dan paling penting dari semua komponen sistem perpustakaan karena merekalah yang menentukan kemajuan dan kemunduran sebuah perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan perannya. Untuk itu kualitas sumber daya manusia juga merupakan kunci utama yang paling harus dimiliki pertama kali. Karena SDM adalah kunci utama perpustakaan, maka kualitas perpustakaan ditentukan oleh kualitas SDM pengelolanya.

SDM perpustakaan adalah orang yang sangat mengetahui ciri perpustakaan yang ideal dan memiliki keterampilan, keahlian dan cara untuk membuat perpustakaan mampu mencapai ciri tersebut. Kemampuan yang memadai bagi seorang pustakawan hanya dapat dimiliki melalui pendidikan khusus karena pengelolaan perpustakaan menuntut banyak sekali aturan, prosedur dan standar teknis yang harus dipenuhi. Selanjutnya hasil pendidikan dikembangkan melalui pengalaman. Pendidikan yang paling memadai adalah melalui pendidikan formal karena memberikan banyak sekali bekal untuk mengelola perpustakaan. Akan tetapi jika tidak memungkinkan, maka kemampuan juga dapat diperoleh melalui pelatihan/ kursus yang intensif.

**Tabel 8 : Dilihat Berdasarkan Jenjang Pendidikan Di Perpustakaan Kabupaten Enrekang.**

No.	Nama	Jenjang Pendidikan	Bidang kerja
1.	Drs. Arlansyah	S1 / (S.pd)	Kepala Dinas
2.	Irsan	S1 / (S.pd)	Pengelola Perpustakaan
3.	Muhammad Naim	S1 / (S.pd)	Pengelola Perpustakaan
4.	Muhammad Syarif	S1 / (S.pd)	Pengelola Perpustakaan
5.	Mutmainnah	SMA	Pelayan Perpustakaan
6.	Azizah	SMA	Pelayan Perpustakaan



7.	Abd. Rahman	SMA	Pelayan Perpustakaan
8.	Rahim Saputra	SMA	Pelayan Perpustakaan

Untuk menjamin kualitas kerja pustakawan, dia harus ditempatkan pada posisi, peran dan fungsi yang tepat sesuai dengan keahlian dan minatnya (the right man in the right place). Dengan demikian maka seluruh potensi yang ada dalam dirinya dapat muncul dalam bentuk hasil kerja, gagasan dan tanggung jawab yang baik.

Seperti halnya yang dikatakan oleh A.N selaku pengunjung di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“menurut saya tentang sumber daya manusia di perpustakaan terkait kedisiplinan kurang baik dikarena biasanya sudah masuk jam buka perpustakaan tetapi masih ada pegawai yang belum datang. Begitu juga hal pegawai yang di tempatkan di ruang baca hanya 1 orang. Tentu kami merasa masih kurang ketika hanya 1 pegawai yang di tempatkan di ruang baca karena cenderung ada pengunjung yang merasa kesulitan ketika ingin mencari buku di perpustakaan tersebut. (wawancara dengan A.N pada tanggal 11 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari A.N di kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan kabupaten enrekang dapat di ketahui bahwa sumber daya manusia di kantor tersebut kurang baik. Di lihat dari kedisiplinan jam buka perpustakaan sering terlambat di karena pegawai yang datang tidak tepat waktu. Begitu pula halnya penempatan pegawai di ruang

baca hanya satu orang yang cenderung membuat pengunjung merasa kesulitan ketika ingin mencari buku-buku.

Begitu pula halnya wawancara dengan bapak I.S.P.D selaku pegawai perpustakaan di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“kalau untuk sumber daya manusia di kantor ini tentu memiliki standar pelayanan atau dengan kata lain SOP. Setiap pegawai harus berpacu pada SOP yang di berlakukan. Terkait dari kualitas sumber daya manusianya tentu kita kembali kepada pihak pengunjung yang datang. Merekalah yang memberikan penilaian terkait baik atau tidaknya pelayanan yang di berikan kepada kantor tersebut. (wawancara dengan bapak I.S.P.D pada tanggal 12 Juli 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti dapat mengetahui adanya perbedaan persepsi antara pihak pengunjung perpustakaan dan pegawai perpustakaan terkait sumber daya manusia. Dalam setiap organisasi tentu mempunyai standar SOP untuk mengontrol setiap anggota organisasi yang ada di dalamnya. Tetapi untuk hal menilai kinerja sumber daya manusia dalam sebuah organisasi perkantor ialah pihak pengunjung selaku masyarakat yang ingin di layani. Maka dari itu pelayanan yang baik berpacu pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang di layani.

Begitu pula yang dikatakan oleh A.R selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“berdasarkan standar SOP yang ada, saya rasa untuk sumber daya manusia yakni pegawai di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang sudah memenuhi standar SOP yang di berlakukan. Tugas yang di berikan sudah di jalankan dengan tanggung jawab setiap pegawai. Kami juga menempatkan pegawai berdasarkan kemampuannya. Sebab itu acuan dari kami yakni standar SOP yang di berlakukan pada kantor ini. (wawancara dengan bapak A.R 12 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.R dapat di ketahui keadaan pegawai di perpustakaan berdasarkan dari standar SOP yang sudah di berlakukan. Menurut bapak kepala dinas seluruh pegawai di perpustakaan tersebut sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagaimana yang di tugaskan oleh pimpinan. Tidak lepas dari standar SOP yang sudah di sepakati bersama.

Sama halnya yang dikatakan oleh N.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“untuk kami seluruh pegawai yang ada di perpustakaan ini memiliki tugas dan tanggung jawab yang di berikan oleh kantor terkait. Tentu ada standar kerja yang di tetapkan oleh kantor dan itu menjadi acuan bagi kami dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat. Hal ini tentu akan menjadi penilaian terhadap masyarakat terkait baik dan buruknya suatu kinerja pegawai berdasarkan apa yang di rasakan masyarakat terhadap kinerja kami. (wawancara dengan N.S.P.D 13 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak N.S.P.D kita dapat mengetahui standar SOP yang ada di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang. Seluruh pegawai di kantor tersebut di atur berdasarkan standar yang sudah di tetapkan. Seluruh pegawai harus bisa

menjadi pelayan publik yang baik, yang bisa memberikan kesan positif kepada masyarakat yang ingin di layani. Cerminan pada kantor tersebut berdasarkan kinerja pegawainya.

Berbeda halnya yang di katakan oleh saudara A.H.S selaku pengunjung di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“kalau untuk sumber daya manusia dalam arti pegawai yang ada di perpustakaan ini saya rasa belum maksimal apa yang menjadi tuntutan para pengunjung yang datang. Kurangnya penempatan pegawai di tempat pencarian buku terkadang membuat kesulitan ketika ada pengunjung yang datang untuk mencari buku. Hal ini membuat kebingungan pengunjung ketika mencari buku dan sulit untuk di temui. Seharus pegawai tetap berada di ruangan pencarian buku agar ketika ada pengunjung yang kesulitan mencari buku, pegawai tersebut bisa membantu untuk menemukan buku yang mereka cari. (wawancara dengan saudara A.H.S 15 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara A.H.S tentu kita dapat mengetahui keluhan yang di rasakan pengunjung terkait sumber daya manusia di perpustakaan tersebut. Kurangnya pegawai yang berada di posisinya saat jam kerja mengakibatkan ketika ada pengunjung yang datang di perpustakaan untuk mencari buku tentu akan kesulitan ketika tidak adanya pegawai yang berada di tempat pencarian buku. Hal ini harus menjadi perhatian serius untuk pihak perpustakaan untuk memperketat pengawasan kepada pegawainya agar pegawainya mampu menjalankan tugasnya dengan baik berdasarkan standar SOP yang telah di tetapkan di kantor tersebut.

Sama halnya yang di katakan oleh Ibu S.A selaku pengunjung di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“Kalau untuk saya pribadi, dalam hal sumber daya manusia masih dibilang kurang baik. Dalam hal kepekaan pegawai masih tergolong kurang baik. Masih banyak pegawai yang tidak ada di tempat kerjanya lantaran tidak mampu memegang tugas dan amanah yang diberikan kepada pihak kantor (Wawancara dengan Ibu S.A pada tanggal 15 Juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan ibu S.A dapat diketahui bahwa dari segi sumber daya manusia yang ada di perpustakaan tersebut belum baik. Masih ada saja pegawai yang tidak ada di posisi kerjanya ssat jam kerja masih berlangsung. Hal inilah yang melatar belakangi sumber daya manusia yang ada di perpustakaan tersebut masih tergolong kurang bertanggung jawab atas tugasnya sebagai pelayan publik.

### **C. Faktor Penghambat dan faktor Pendukung Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.**

Pelayanan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan suatu organisasi ataupun perusahaan secara efektif dan efisien. Hal ini dapat di ukur berdasarkan Kinerja pegawai yang ada di kantor tersebut. Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang di bebankan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan motivasi kerja merupakan dorongan

dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu yang diinginkan. Menurut Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain : Faktor kemampuan secara psikologis yaitu kemampuan (ability) pegawai yang terdiri dari kemampuan potensi(IQ) dan kemampuan realita (Pendidikan).

Karena itu pegawai perlu memiliki kemampuan atau inisiatif diri agar mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Faktor motivasi yang terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Maka dari itu faktor yang menghambat dan mendukung peningkatan pelayanan di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan di kabupaten enrekang merupakan bagian dari indikator pencapaian kinerja pegawai. Dalam hal ini ada peneliti mengambil beberapa indikator pendukung dan penghambat dalam peningkatan mutu pelayanan di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan di kabupaten enrekang :

## 1. Faktor Pendukung

### a. Pendidikan

Hasibuan (2011) mengemukakan pendidikan sebagai segala usaha untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan setiap orang

baik jasmaniah maupun rohaniah yang berlangsung seumur hidup baik di dalam ruang lingkup sekolah, kampus, maupun tempat kerja dalam kualitas diri setiap orang.

Dalam menjalankan roda kepemimpinan dalam hal pelayanan publik merupakan salah faktor pendukung yakni kinerja seorang pegawai yang ada di kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang. Karena pendidikan merupakan peningkatan keahlian atau kemampuan teoritis, konseptual, dan mral pegawai tersebut. Dimana makin tinggi tingkat pendidikannya makin tinggi pula pengetahuan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pendidikan juga merupakan salah satu tolak ukur dalam menentukan pengalaman kerja di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.R selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“kalau kita berbicara tentang mengenai pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu faktor yang mendukung dan melatih setiap pegawai yang ada di kantor dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten enrekang. Jenjang pendidikan yang di lalui setiap pagawai akan memberikan pengalaman yang lebih ketimbang orang yang tidak berpendidikan. Misalnya, ada pegawai yang memiliki jenjang pendidikan S1 atau S2 tentu akan beda pengalaman yang di dapatkan oleh pegawai yang hanya berpendidikan SMA. Dari segi pengetahuannya tentu pasti berbeda pula. (wawancara dengan bapak A.R 11 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.R maka dapat di ketahui bahwa pendidikan merupakan salah satu faktor pendukung dalam

mengembangkan mutu pelayanan yang ada di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang.. Seperti halnya yang dikatakan oleh informan di atas tentang jenjang pendidikan soal pengalaman dan pengetahuan tentu akan melahirkan perbedaan antara pegawai yang memiliki jenjang pendidikan S1 dengan Pegawai yang hanya sampai tingkatan SMA. Dalam hal ini tentu pendidikan sangat menjadi pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja pegawai yang ada di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang dalam mengembangkan mutu pelayanan yang ada di kantor tersebut.

Begitu pula yang dikatakan oleh bapak I.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“yah tentu untuk hal pendidikan sangat mendukung kinerja setiap pegawai sebagai objek vital dalam menjalankan roda pelayanan publik. Dimana pegawai yang memiliki jenjang pendidikan yang lebih baik tentu akan memiliki wawasan pemikiran yang lebih di bandingkan pegawai yang hanya memiliki tingkatan pendidikan sederajat. Dalam hal pengalaman kerja tentu berbeda pula. Jadi untuk hal ini pendidikan sangat penting karena dapat menjadi faktor pendukung bagi setiap pegawai. (wawancara dengan bapak I.S.P.D pada tanggal 12 juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan bapak I.S.P.D maka dapat diketahui pendapat dari salah satu informan terkait fungsi pendidikan setiap pegawai yang ada di kantor tersebut. Pendidikan sangat menentukan pengalaman kerja begitu pula hasil kerja bagi setiap pegawai yang ada di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten pinrang sebagai pelayanan publik yang baik untuk seuruh lapisan masyarakat.



Begitu pula halnya yang dikatakan oleh bapak N.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“pendidikan merupakan bekal utama yang harus dimiliki oleh setiap pegawai yang ada di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang, dikarenakan tingkat pendidikanlah yang akan menjadi ukuran diposisi mana pegawai harus ditempatkan. (wawancara dengan bapak N.S.P.D pada tanggal 13 juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan bapak N.S.P.D maka dapat diketahui pengaruh terhadap jenjang pendidikan pegawai di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang terkait posisi atau jabatan yang dapat diduduki setiap pegawai. Jadi pendidikan sangat mendukung terhadap penempatan posisi pegawai sesuai dengan jenjang pendidikannya.

Sama halnya yang dikatakan oleh saudara A.H.S selaku pengunjung di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“Pendidikan sangatlah menentukan efisiensi dalam bekerja dikarenakan karyawan yang sudah melalui tahap pendidikan sebelum bergabung di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan ini dianggap mampu bertanggung jawab atas tugas yang dipertanggung jawabkan tanpa melalui pelatihan khusus yang lebih lama” (wawancara dengan saudara A.H.S pada tanggal 15 juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan bapak A.H.S dapat diketahui fungsi dari pendidikan itu agar dapat menentukan efisiensi kinerja setiap pegawai. Dengan melalui jenjang pendidikan tentu karyawan mendapatkan bekal untuk melatih kemampuan dirinya dalam memegang tanggung jawab yang diberikan oleh kantor tersebut guna mampu menjalankan fungsi pelayanan publik yang baik dan bermutu.

## b. Pelatihan

Mangkuprawira (2008) berpendapat bahwa pelatihan bagi setiap pegawai adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan kemampuan tertentu serta sikap agar pegawai semakin terampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam definisi lebih lanjut, Mangkuprawira memberikan perbedaan pada pengertian pelatihan dan pendidikan. Pelatihan lebih merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja (Vocational) yang dapat digunakan dengan segera, pendidikan memberikan pengetahuan tentang subjek tertentu, tetapi sifatnya lebih umum, terstruktur untuk jangka waktu yang jauh lebih panjang.

Berdasarkan definisi yang di atas mengenai pelatihan, bahwa pelatihan yang dilakukan oleh pegawai di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang merupakan proses peningkatan efisiensi dan efektifitas kerja pegawai, agar mereka paham atas fungsi dan tanggung jawabnya sebagai pegawai. Dengan adanya pelatihan diharapkan mampu membantu pegawai dalam mengembangkan kemampuan dan bakat melalui bimbingan dan pelatihan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.R selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“dikantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang, kami memang memprogramkan pelatihan sebagai alat untuk membina, memperbaiki setiap kinerja pegawai sehingga semua pegawai

memiliki kemampuan dan keahlian untuk mempertanggung jawabkan tugasnya sebagai pegawai. (wawancara dengan bapak A.R pada tanggal 11 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.R maka dapat diketahui bahwa semua pegawai di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang sudah mengikuti basic training atau pelatihan dasar. Pelatihan sangat penting atas dasar membina semua pegawai untuk memiliki kemampuan atas tanggung jawab yang di berikan oleh kantor tersebut. Yakni sebagai pelayan publik tentu hal yang harus menjadi perhatian khusus yakni seluruh pegawainya.

Begitu halnya yang dikatakan oleh bapak I.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

” jadi dalam bentuk pelatihan peningkatan efektifitas maupun efisiensi dari setiap pegawai kantor dinas ini khususnya saya sendiri selaku pegawai merasa sangat terbantu dalam hal peningkatan tanggung jawab kinerja, jadi apa yang saya tidak ketahui atau seperti halnya kekurangan saya sebagai pegawai disini bisa saya dapatkan di dalam pelatihan tersebut. Ini sangat membantu saya sebagai pelayan publik agar mampu memberikan kesan positif bagi seluruh masyarakat yang berkunjung.” (wawancara dengan bapak I.S.P.D pada tanggal 12 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak I.S.P.D maka dapat di ketahui di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang telah melakukan pelatihan guna memberikan pemahaman terkait bekal kerja untuk pegawai yang ada di kantor tersebut. Dalam hal ini pegawai merasa sangat terbantu dengan adanya jenjang pelatihan yang mampu memberikan pemahaman terkait pembagian kerja kepada pegawai yang ada di kantor

sebagai bahan motivasi dirinya untuk tetap memberikan pelayanan yang baik..

Sama halnya yang di katakan oleh bapak N.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“kalau berbicara mengenai pelatihan yang dilaksanakan disini khususnya dinas perpustakaan dan kearsipan ini sangat membantu para pegawai khususnya saya sendiri karena dari hal yang tidak kita ketahui sebelumnya bisa kita ketahui di dalam pelatihan tersebut, seperti kita ketahui bahwa pelatihan dilaksanakan untuk meningkatkan mutu dari efektifitas maupun efisiensi dari setiap pegawai yang ada di dalam kantor ini. Tidak lain untuk mampu meningkatkan mutu pelayanan yang ada di kantor ini” (wawancara dengan bapak N.S.P.D pada 13 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak N.S.P.D maka dapat di ketahui fungsi dari pelatihan di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang yakni dapat melatih dan memberikan pemahaman terhadap pegawai berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang di berikan oleh kantor tersebut. Dengan hal ini tentu setiap pegawai mampu memperbaiki kualitas kerjanya sehingga mampu menciptakan pelayanan publik yang baik dan bermutu.

Begitu halnya yang di katakan bapak A.H.S selaku pengunjung di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“ terkait pelatihan di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang sangat membantu para pegawai yang ada dalam hal efektifitas dan efisiensi kinerja maupun tanggung jawab setiap pegawai, pelatihan yang biasa dilaksanakan terkait mengenai peningkatan mutu pelayanan yang ada di kantor ini” (wawancara dengan bapak A.H.S 15 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.H.S tentu kita dapat mengetahui dampak positif diadakannya pelatihan pegawai di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang dalam membantu meningkatkan mutu pelayanan publik di kantor tersebut. Kita juga dapat mengetahui apa saja pelatihan yang di laksanakan setiap pegawai yang ada di kantor tersebut yakni soal pelayanan, begitu pula hal tentang bagaimana profesional pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Berangkat dari hasil wawancara di atas terkait faktor pendukung peningkatan mutu pelayanan di kantor dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten enrekang sangat menitik berangkat setiap pegawai memiliki pendidikan yang layak dan mengikuti pelatihan atas dasar tugas dan tanggung jawabnya. Dimana makin tinggi pendidikannya makin tinggi pula pengetahuan dan tanggung jawabnya yang di berikan kepadanya. Begitu pula halnya pelatihan akan memberikan pemahaman lebih kepada setiap pegawai akan tugas yang di berikannya. Tetapi semua itu tidak lepas dari pemanfaatan sarana dan prasaran sebagai penunjang kelancaran dan pelaksanaan tugas yakni meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

## 2. Faktor Penghambat

### a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia saat ini memiliki pengaruh yang sangat besar pada pemberian pelayanan publik yang baik bagi kalangan masyarakat. Dimana sekarang berada pada perubahan lingkungan kerja yang sulit untuk di prediksi dan tidak lagi berada pada lingkungan kerja yang stabil. Pelayanan publik harus fleksibel tidak bersikap kaku. Kegiatan pelayanan ini tidak lagi di jalankan berdasarkan aturan saja, melainkan juga di kendalikan oleh visi dan nilai. Oleh karena itu, memerlukan kemampuan sumber daya manusia yang dapat diandalkan, yang memiliki wawasan, kreatifitas, pengetahuan, dan visi yang sama dengan visi perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus di latih, di kembangkan, serta di jaga oleh pihak perusahaan.

Salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap pencapaian hasil dari tujuan organisasi adalah sumber daya manusia. Dengan kata lain tanpa adanya sumber daya manusia yang baik dalam perusahaan tentu akan menyulitkan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Begitu pula sebaliknya apabila dalam perusahaan tersebut memiliki sumber daya manusia yang kurang baik tentu dalam hal pencapaian visi dan misi perusahaan sangat sulit untuk di capai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.R selaku Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang..

“salah satu yang menghambat pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang yakni persoalan sumber daya manusianya. Cenderung ada sumber daya manusia yang kurang memiliki tanggung jawab atas dasar tugas yang di berikannya. Tentu ada bebarapa faktor yang menyebabkan hal tersebut antara lain, masih ada pegawai yang kurang bertanggung jawab akan tugas yang diberikan kepadanya. (Wawancara dengan bapak A.R pada tanggal 11 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.R dapat di ketahui bahwa adanya kecemburuan sosial antar pegawai yang ada di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang menyebabkan kualitas sumber daya manusia yang di pekerjaan kurang maksimal. Hal yang melatar belakangi persoalan ini karena dari pihak pegawai yang ada di dalam kantor tersebut kurang memeing teguh tanggung jawab yang di berikan kepadanya selaku pelayan publik.

Begitu pula halnya yang di katakan oleh bapak I.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“terkait hal sumber daya manusia di kantor ini saya rasa beragam dari segi karakteristik setiap pegawai yang ada. Kenapa demikian, bisa di dikatakan pegawai yang di pekerjaan memiliki kemampuan yang berbeda. Sama halnya ketika mereka di berikan tugas terkait melayani masyarakat yang berkunjung ke kantor tersebut masih ada pegawai yang kurang paham akan fungsi dan tugasnya sebagai pelayan publik. (wawancara dengan bapak I.S.P.D 12 juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan bapak I.S.P.D maka dapat di ketahui keterampilan setiap pegawai yang ada di kantor dinas tersebut ini beragam dalam artian memiliki keterampilan kerja yang berbeda. Hal ini di sebabkan karena adanya pegawai yang kurang paham dan memaknai posisinya sebagai pelayan publik yang harus memberikan rasa puas kepada pengunjung yang datang di kantor tersebut.

Hal itu pula di sampaikan dalam wawancara dengan bapak N.S.P.D selaku pegawai di Kantor Dinas Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“dalam sebuah kantor atau dunia kerja sangat di tuntut setiap pegawai memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Manusia yakni komponen fital yang akan menjadi penentu dari hasil kerja dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yakni bertumpuh pada kemampuan sumber daya manusianya. (wawancara dengan bapak N.S.P.D pada tanggal 13 juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan bapak N.S.P.D maka dapat di ketahui bahwa setiap pegawai yang ada di kantor tersebut harus memiliki kemampuan atau keterampilan yang memadai sebagai alat pelaksana dalam roda pemerintahan yakni sebagai pelayan publik. Ketika sumber daya manusianya tidak terampil tentu dalam memberikan pelayanan akan di temui banyak kendala. Dalam hal ini dapat di katakan bahwa manusialah yang akan menjadi berjalan atau tidaknya pelayanan yang ada di kantor tersebut sesuai dengan prosedur yang di berlakukan.

Sama Halnya Yang Di Katakan Oleh Bapak A.H.S Selaku Pengunjung Di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.



“menurut saya pribadi untuk sumber daya manusia menjadi tanggung jawab untuk kantor tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik yakni dimana setiap kantor harus mampu mengendalikan setiap pegawainya untuk bisa bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Dalam hal ini tentu sumber daya manusia menjadi salah satu faktor dari pencapaian tujuan kantor tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik bagi semua kalangan masyarakat. (wawancara dengan bapak A.H.S pada tanggal 15 juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan bapak A.H.S maka dapat kita ketahui bahwa tugas dari setiap kantor yakni memberikan pemahaman dan keterampilan kepada setiap pegawainya guna melatih pegawainya dalam menjalankan roda kepemimpinan, yakni dalam hal pemberian pelayanan. Dimana setiap pegawai harus mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pegawai dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik.

#### b. Budaya Organisasi

Budaya organisasi menjadi bagian dari teori komunikasi yakni membahas seluruh symbol-simbol dalam berinteraksi seperti action, kebiasaan, obrolan, dan prinsip yang terkait.

Pada kasus perusahaan maka budaya organisasi perusahaan menjadi bagian dari strategi yang diterapkan perusahaan dalam mencapai tujuan. Berdasarkan hal tersebut maka ada berbagai persepsi yang mendasar mengenai teori budaya organisasi perusahaan. Teori tersebut di kemukakan sebagai berikut :

1. Para anggota organisasi atau perusahaan membentuk dan menjaga rasa yang dipunyai secara bersama mengenai kondisi organisasi. Hal ini membawa implikasi pemahaman yang lebih baik pada nilai yang ada dalam organisasi. Nilai organisasi merupakan acuan dan prinsip yang di terjemahkan ke dalam budaya organisasi.
2. Budaya organisasi biasa menggunakan symbol tertentu yang mudah dipahami oleh anggota organisasi. Pada saat anggota mengerti arti symbol dan mengimplementasikannya maka anggota akan dapat menyesuaikan dengan budaya organisasi di perusahaannya.
3. beragamnya budaya organisasi yang ada di dalam organisasi. Kemudian memunculkan keberagaman dalam penerapannya. Namun perbedaan inilah yang pada akhirnya akan saling mengisi dan melengkapi. Melengkapi kelemahan dan saling menguatkan antar elemen dalam organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.H.S selaku pengunjung di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang.

“budaya organisasi yang ada di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang ini bisa terbilang kurang baik. Kenapa saya mengatakan demikian karena untuk hal pemberian pelayanan kurang ada kesan yang memuaskan bagi para pengunjung. Misalnya kami datang untuk mencari buku ke perpustakaan ini, tapi untuk pegawai yang di tugaskan pada pencarian buku-buku kami kesulitan karena kadang pegawai yang di tugaskan di tempat ini cenderung tidak ada di posisi tersebut.(wawancara dengan saura A.H.S pada tanggal 15 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak A.H.S terkait budaya organisasi di kantor dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten enrekang

masih tergolong kurang baik. Hal ini di dapat di ketahui melalui wawancara dengan salah satu pengunjung yang datang di perpustakaan tersebut. Kami juga sering mendapatkan keluhan terhadap pelayanan yang kami berikan di anggap kurang baik karena banyaknya pengunjung yang merasa kesulitan ketika ingin mencari buku.

Demikian Yang Dikatakan Oleh Bapak I.S.P.D Selaku Pegawai Di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“dalam sebuah kantor sangat di tuntut untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis sebagai wadah untuk setiap pegawai yang bekerja dan juga setiap pengunjung yang datang di perpustakaan ini. Situasi yang baik akan memberikan hasil kerja yang baik. Bergitu pula juga dengan pelayanan yang baik akan meninggalkan kesan yang baik bagi setiap pengunjung. (wawancara dengan bapak I.S.P.D pada tanggal 12 juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan bapak I.S.P.D maka dapat dikatakan bahwa sebuah kantor harus melahirkan situasi kerja yang baik guna menunjang setiap pegawainya untuk menghasilkan kerja yang baik. Gambaran terkait pelayanan yang di berikan oleh kantor tersebut dapat di lihat dari bagaimana pegawainya bisa bekerja dengan baik. Dan hasil dari pelayanan yang ada akan menjadi penilaian bagi setiap pengunjung yang datang.

Adapun pengakuan dari saudari E.M selaku pengunjung di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang.

“untuk hal ini saya rasa sepenuhnya belum baik. Coba kita lihat berdasarkan pelayanan yang di berikan oleh pihak perpustakaan di sini masih ada pegawai yang kurang sadar akan tugasnya. Yakni dimana

banyak tempat di perpustakaan tersebut tidak di tempati oleh pegawai yang bertugas di tempat tersebut. Misalnya kami ingin mencari buku tapi kami merasa kesulitan karena tidak ada pegawai yang berada pada lokasi pencarian buku. (wawancara dengan saudara E.M pada tanggal 14 juli 2018)

Berdasarkan wawancara dengan bapak E.M dapat kita lihat bahwa di dalam kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten enrekang belum baik. Dapat kita lihat berdasarkan pengakuan dari salah satu pengunjung yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan oleh kantor atau perpustakaan tersebut. Dia merasa pegawai yang ada di kantor tersebut kurang peka dalam artian tidak cepat tanggap ketika mereka melihat kami kesulitan mencari buku.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang tentu kita dapat mengetahui gambaran pelayanan yang ada di kantor tersebut guna memberikan pelayanan kepada para pustakawan atau pengunjung yang datang mencari buku-buku terkait kebutuhan setiap pengunjung.

Berdasarkan wawancara dengan informan bahwa ada tiga indikator yang menjadi tolak nukur pelayanan perpustakaan yakni :

1. Dari segi koleksi buku, dimana koleksi buku yang ada di Perpustakaan Umum Enrekang masih tergolong kurang, yang dimana masih ada para pustakawan yang mengeluh akan ketidak adaan buku yang mereka cari terkait tugas yang di berikan oleh pihak sekolah.
2. Namun dalam hal fasilitas perpustakaan bahwa fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut sudah memadai dalam artian sudah memenuhi standar perpustakaan nasional. Akan tetapi dari penggunaan unit komputer hanya satu dari empat komputer yang bisa beroperasi.
3. Dari segi sumber daya manusianya bahwa pegawai yang ada di perpustakaan tersebut masih tergolong kurang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara sebelumnya bahwa masih banyak pegawai yang tidak konsisten dalam menjalankan tugasnya

sebagai Aparatur Sipil Negara dimana saat jam kerja masih berlangsung masih ada saja pegawai yang tidak ada di tempat kerjanya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang terkait pelayanan yang ada, yakni permasalahan yang terjadi di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang. Maka dari itu peneliti menyarankan :

1. Keberadaan perpustakaan menjadi suatu yang harus dijadikan sebuah prioritas di tengah masyarakat untuk menumbuhkan sumber daya manusia yang lebih berkualitas. Harus berpegang teguh atas prinsip perpustakaan yakni menyediakan pelayanan yang baik untuk semua lapisan masyarakat.
2. Melihat banyaknya masyarakat yang memiliki keterbatasan ilmu pengetahuan, maka keberadaan perpustakaan di tengah masyarakat sangat mendukung dalam peningkatan sumber daya masyarakat makanya didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. Harus mampu memahami kondisi masyarakat akan penting keberadaan perpustakaan tersebut.
3. Perpustakaan seharusnya mampu menjadi pelopor kepada seluruh lapisan masyarakat dalam memberikan pemahaman dan tempat untuk membagi ilmu kepada seluruh orang yang ingin mencari atau menuntun ilmu. Di samping sekolah adalah tempat belajar, perpustakaan juga harusnya mampu menjadi tempat belajar bagi semua orang. Tapi semua itu tidak lepas dari

seluruh pegawai yang ada di kantor tersebut untuk mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab yang di berikan kepadanya guna memberikan pelayanan yang layak dan bermutu kepada para pengunjung yang datang.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Basuki, sulisty. 1991. *pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Bungin, Burhan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif : Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Ivancevich dkk. 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moenir. H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Akssara.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sampara Lukman, *Manajemen kualitas pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000).
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.



Supratanto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutarno. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Sutarno. (2005). *Tanggung Jawab Perpustakaan dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Pant Rei.

Suwarno, W. (1993). *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.

## **JURNAL**

Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia. (2009). UU RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Jakarta: Tamita Utama.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

**1. Wawancara Dengan Kakanda Irsan Selaku Pengelola Perpustakaan.**



**2. Wawancara dengan kakanda Naim Selaku Pengelola Perpustakaan**



**3. Wawancara dengan ayahanda Arlansyah selaku Kepala Dinas.**



**4. Wawancara dengan saudari Mutmainnah selaku pelayan perpustakaan.**



**5. Wawancara dengan adinda Nurfadillah selaku pelajar.**



**6. Wawancara dengan saudari andi nurul selaku pelajar.**





**7. Wawancara dengan saudari St. Aisyah selaku pengunjung.**



**8. Wawancara dengan Emi Mastura selaku pelajar.**



**9. Wawancara dengan saudara husna selaku pengunjung.**



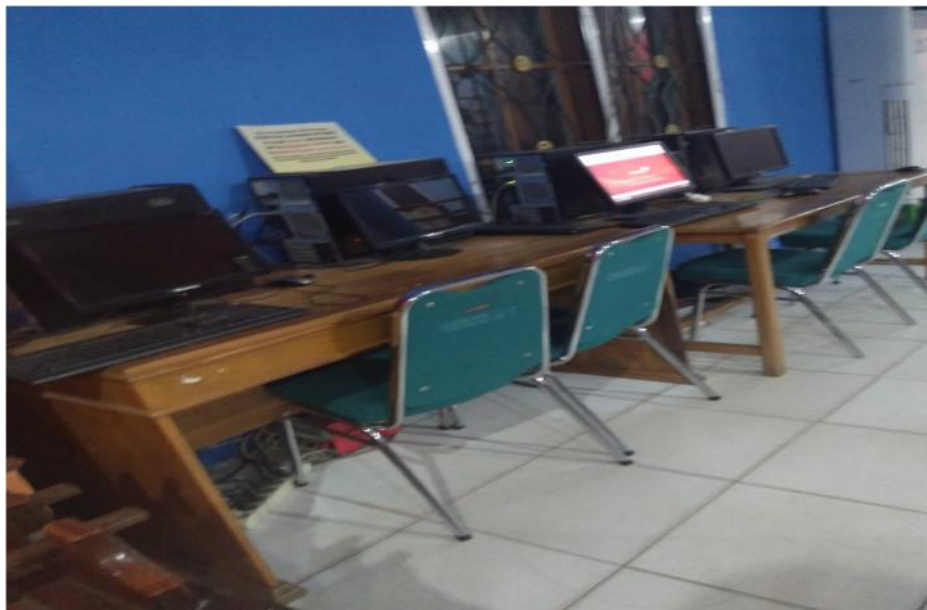
**10. Dokumentasi Perpustakaan Keliling.**



## 11. Dokumentasi Buku-Buku Perpustakaan.



## 12. Dokumentasi Ruang Komputer





**13. Dokumentasi Buku-Buku di perpustakaan.**



**14. Dokumentasi ruang baca anak-anak.**



**15. Dokumentasi ruang Mushollah**



**16. Dokumentasi Lemari Gantungan koran.**

