EVALUASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGERA TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

[1]M. Amirudin Syarif, [2]Bella Alia Shagina
[1]Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, amirudinsyarif@gmail.com
[2]Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, bellaaliashagina@gmail.com

Abstract - *The purpose of the research is to evaluate the quality of service to the satisfaction of visitors in the Library Of South Sumatra Province, Having its address at Jalan demang lebar daun, Nomor 47, Kecamatan ilir barat 1 (one), Palembang City, Sumsel. The result of this study use questionnaire and literature study methods, the data collected is based on statements that have been improved to 50 (Fifty) Respondents using Decriptive Quantitative. Therefore, the aquality of service in the South Sumatra Provincial Library Service as a whole gets a satisfactory value (good). then the authors state that the library should rely on impressions to provide even more satisfying trust for the visitors who come. Then the library should provide training to librarians to increase their satisfaction with the visitors who visit the Library Of South Sumatra Province.*

Keywords: Evaluation, State Civil Apparatus Services, User Satisfaction.

Abstrak - Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasikan kualitas pelayanan pada kepuasan pemustaka yang berada Di Sumsel, yang beralamat Jalan demang lebar daun Nomor 47, Lorok Pakjo, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumsel, Hasil Penelitian ini menggunakan metode Kuisioner dan Studi Kepustakaan, Data yang sudah dikumpulkan ini berdasarkan dari pernyataan yang sudah dibagikan kepada 50 Responden yang menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif . Oleh karena itu, kualitas pelayanan di Sumsel secara keseluruhan mendapatkan total puas (baik). maka penulis menyatakan bahwa Perpustakaan sebaiknya bergantung pada tanggapan untuk memberikan kepercayaan yang lebih memuaskan lagi untuk para pengunjung yang datang. Selanjutnya Perpustakaan sebaiknya memberikan pelatihan pada Pustakawan untuk meningkatkan lagi kepuasannya terhadap pengunjung/ pemustaka yang datang ke perpustakaan di Propinsi Sumatera Selatan.

Kata kunci: Evaluasi, Pelayanan Aparatur Sipil Negara, Kepuasan Pemustaka.

1. Pendahuluan

Menurut Nur Caini (2016) Layanan adalah kegiatan dari unsur utama perpustakaan untuk melayani setiap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu menjaga kualitas pelayanan dengan sebaik mungkin. Layanan perpustakaan akan menjadi lebih baik jika dilihat dari daya tarik pemustaka yang datang ketempat membaca/perpustakaan, sehingga setiap pustakawan di tempat membaca/perpustakaan selalu berusaha untuk memberikan layanan terbaik untuk setiap pemustaka yang datang/berkujung keperpustakaan sumsel

Pegawai/Pustakawan juga seharusnya mencermin kode etik yang lebih baik lagi terhadap pengunjung yang datangf keperpustakaan sumsel. Pertama ialah, Pustakawan hendaknya bersikap sopan, santaun, ramah, tersenyum dengan wajah yang bahagoa dalam melayani pemustaka yang datang. Keduah ialah, Pustakawan harus memberikan layanan kepada pemustaka yang bersikap baik, berusaha mengetahui apa kemauan dari pemustaka. Ketiga ialah,

Pustakawan memberikan layanan kepada Pemustaka sampai tuntas, dan menjamin kalau koleksi atau informasi yang akan dicari oleh pengunjung mudah ditemukan. Layanan yaitu suatu kegiatan yang berkaitan dengan pendayagunaan koleksi yang telah tersedia dan fasilitas yang telah tersedia di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Dengan kata lain adalah, Pelayanan Perpustakaan merupakan proses kesinambungan dari suatu kegiatan yang terus menerus mempertemukan koleksi dan fasilitas Perpustakaan di satu pihak dengan masyarakat atau pemustaka pemakai pihak lain.

Jasa yang diberikan kepada Pemustaka sesuai dengan misi yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan Jam Buka Perpustakaan sekurang - kurangnya 7 (Tujuh) Jam Perhari untuk pelayanan pengunjung yang datang ke dinas perpustakaan provinsi sumatera selatan.

Tabel 1. Unit Pelayanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

PERANGKAT KOMPUTER DAN PERALATAN PERPUSTAKAAN		
No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Pendaftaran Kartu Anggota	2 Komputer
2.	Membuat Kartu Anggota	2 Komputer
3.	Penelusuran Informasi	2 Komputer
4.	Mengisi Daftar Pengunjung Jika Tidak Membawa Kartu	2 Komputer
5.	Pengembalian Buku	2 Komputer
6.	Peminjaman Buku Ruang 000-400	1 Komputer
7.	Peminjaman Buku Mandiri Ruang 000-400	1 Komputer
8.	Peminjaman Buku Ruang 500-900	1 Komputer
9.	Peminjaman Buku Mandiri Ruang 500-900	1 Komputer
10.	Foto Anggota Pembuatan Kartu	1 Komputer
11.	Scan Kartu Anggota	1 Komputer
12.	Pengisian Data Pengunjung di Ruangan Referensi	1 Komputer
13.	Meja Bi corneer 000-900	1 Komputer
14.	Tv ruang 500-900	1 Tv
15.	Troli Ruang 000-400	2 Troli
16.	Troli Ruang 500-900	1 Troli
17.	Troli Ruang Referensi	1 Troli
18.	Troli Ruang Anak-anak	1 Troli
19.	Komputer Mainan Ruang Anak-anak	4 Komputer
20.	Ruang Akses Internet	10 Komputer
21.	Rak Buku Ruang 000-400	38 Rak
22.	Rak Buku Ruang 500-900	29 Rak
23.	Rak Buku Ruang Anak-anak	10 Rak
24.	Rak Buku Ruang Referensi	33 Rak
25.	Rak Koran	1 Rak
26.	Rak Buku Ruang Akses Internet	5 Rak
27.	Meja Baca Ruang 000-400	10 Meja
28.	Meja Baca Ruang 500-900	11 Meja
29.	Meja Baca Ruang Anak-anak	3 Meja
30.	Meja Baca Ruang Referensi	7 Meja
31.	Lemari Koran	1 Lemari
32.	Meja Baca Ruang Akses Intrenet	20 Meja
33.	Kursi Ruang 000-400	40 Kursi
34.	Kursi Ruang 500-900	44 Kursi
35.	Kursi Ruang Referensi	28 Kursi
36.	Kursi Ruang Anak-anak	8 Kursi

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Perpustakaan

Perpustakaan ialah sebuah koleksi buku-buku dan majalah maupun rumus untuk memenuhi kebutuhan setiap pembaca yang datang ke perpustakaan, yang sering datang atau membaca buku di perpustakaan biasanya mereka ingin lebih tenang, damai karena di perpustakaan tidak boleh berisik itu bisa menganggu pembaca yang lainnya. Perpustakaan adalah sebagai kumpulan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan, hiburan, dan rekreasi bagi pembaca yang telah terbiasa datang keperpustakaan.

2.2 Pustakawan

Pustakawan adalah seseorang yang melayani pengunjung atau pemustaka yang datang ke perpustakaan. Pustakawan juga mempunyai tugas dan tanggung jawab yang mereka berikan kepada pengunjung/pemustaka yang datang keperpustakaan. Pustakawan harus melayani pengunjung/pemustaka dengan ramah, sopan, santun dan tidak memotong pembicaraan pemustaka disaat bertanya, selalu memberikan senyuman kepada pengunjung/pemustaka.

2.3 Pemustaka

Pengertian Pemustaka, adalah pengunjung/pemustaka yang datang keperpustakaan untuk meminjam buku, mengerjakan tugas, maupun membaca buku. Biasanya pemustaka yang datang keperpustakaan terdiri dari individu maupun kelompok.

2.4 Pelayanan

Pengertian Pelayanan, adalah melayani setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan untuk meminjam buku maupun membaca buku dan mengembalikan buku. Pada dasarnya pelayanan terhadap pemustaka bergantung pada pustakawan perpustakaan dalam memberikan pelayanannya. Namun, agar pelayanan menjadi yang baik dan memiliki beberapa keseragaman, setiap pustakawan perlu dibekali dengan ilmu pengetahuan yang mendalam tentang fungsi-fungsi pelayanan tanpa standar tertentu pustakawan perpustakaan akan lebih sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

2.5 Fungsi Pelayanan

Berikut ini ialah fungsi-fungsi pelayanan yang baik harus dimengerti dan dipahami oleh pustakawan dan pustakawan honorer, antara lain sebagai berikut :

1) Harus memiliki penampilan yang rapi dan bersih, pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat pemustaka.
2) Percaya diri, harus bersikap akrab tidak berlebihan, dan penuh senyuman dengan muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.
3) Harus Menyapa dengan lembut pada saat pemustaka bertanya kepada pustakawan.
4) Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan pada saat melayani pemustaka, pustakawan harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap, kemudian tunjukan sikap menghormati sekaligus memahami apa kemauan pemustaka.

5) Jangan menyela atau memotong pembicaraan pada saat pemustaka berbicara, kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan pemustaka.
6) Mampu menyakinkan pemustaka serta memberikan kepuasan setiap pelayanan yang diberikan harus mampu menyakinkan pemustaka dengan argumen yang masuk akal, juga harus mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka atas pelayanan yang diberikan.

7) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan pemustaka akan dilayani jika pada saat tertentu pustakawan dalam keadaan sibuk dan tidak dapat melayani satu pemustaka, beritahukan kepada pemustaka kapan mereka akan dilayani dengan simpatik.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Data primer adalah data yang mengacau pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama dengan penelitian yang berkaitan dengan varibel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, juga dapat menjadi sumber data primer jika kuisioner disebarkan melalui secara langsung. [1]

2) Data sekunder adalah data yang mengacau pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber dara sekunder adalah catatan, atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemeintah, analisis industri oleh media, maupun internet lainnya. [1]

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam Pengumpulan Data adalah sebagai berikut :

1) Pengamatan (*Obeservation)*
Pengamatan dilakukan dengan cara meninjau secara langsung tempat objek yang diteliti serta mengumpulkan data-data informasi yang dibutuhkan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

2) Dokumentasi *(Doccumentation)*
Pengumpulan data melalui beberapa buku yang dibaca dan pengumpulan data-data dari Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan berbagai sumber.

3) Studi Keperpustakaan *(Literature)*
Data yang diperoleh yaitu dengan melalui studi perpustakaan dan mencari bahan dari sumber serta buku yang sesuai dengan objek yang diteliti.

4) Kuisioner (*Questionnaire)*
Kuisioner dalam penelitian ini menggunakan SPSS, maka variabel yang diukur dan dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur dengan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dinjawab oleh responden. Untuk setiap jawaban akan dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan memberikan tanda pada pilihan jawaban yang terdiri dari, Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP). [2]

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian Kuantitatif Deskriptif. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena pelayanan yang ada dan menggunakan angka-angka untuk menyadarkan karakteristik individu maupun kelompok. Dalam penelitian evaluasi pelayanan aparatur sipil negara terhadap kepuasan pemustaka ini membahas mengenai seberapa puas pemustaka yang datang ke Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

4. Hasil dan Pembahasan

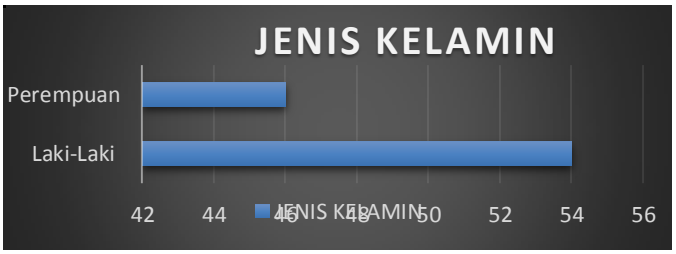
4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Jenis Kelamin

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner/angket kepada Responden yaitu Pemustaka yang datang ke Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Kuisioner/Angket yang disebarkan sejumlah 50 Kuisioner, Pernyataan ini untuk kuisioner yang disebar sejumlah 20 pernyataan. Di sini terdapat Perhitungan Jenis Kelamin dan Grafik Jenis Kelamin. [3]

Tabel 2. Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid : Laki-Laki	27	54,0	54,0	54,0
Perempuan	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	



Gambar 1. Grafik Jenis Kelamin

Ini adalah Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 50 Responden yang telah didapatkan bahwa laki-laki 27 orang (54%), sedangkan untuk perempuan jumlah responden 23 orang (46%). Jadi disini dapat disimpulkan alasan menyebarkan 50 responden karena, sebelum menyebarkan kuisioner/angket tersebut, Peneliti telah menanyakan terlebih dahulu kepada kakak tingkat yang sebelumnya melakukan observasi berapa banyak kuisioner/angket yang mereka sebarkan untuk para pemustaka. [3]

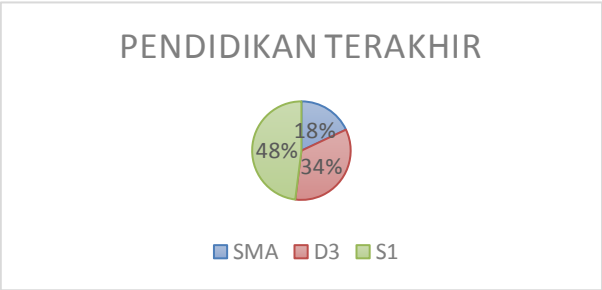
4.1.2 Pendidikan Terakhir

Pendidikan pada penelitian ini telah dilakukan kepada 50 Responden dan pernyataan ini sebanyak 20 pernyataan untuk masing-masing jawaban dari pemustaka, dimana pendidikan dibagi menjadi 3 bagian yaitu SMA, D3, dan S1. [3]

Tabel 3. Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid : SMA	9	18,0	18,0	18,0
DIPLOMA	17	34,0	34,0	52,0
S1	24	48,0	48,0	100,0
TOTAL	50	100,0	100,0	

 ISSN: 2654-5438



Gambar 2. Grafik Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 50 responden ini di dapatkan bahwa pendidikan SMA berjumlah 9 (18%), pendidikan D3 berjumlah 17 (34%), dan pendidikan S1 berjumlah 24 (48%). [3]

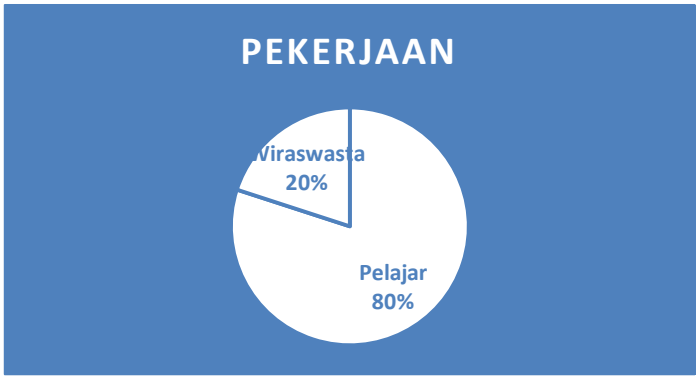
Jadi disini dapat disimpulkan mengapa pendidikan S1 lebih banyak dibandingkan dengan Pendidikan SMA dan Diploma, karena saat menyebarkan kuisioner/angket kebetulan kebanyakan pemustaka yang pendidikan S1 yang datang ke perpustakaan. [3]

4.1.3 Pekerjaan

Disini dilakukan menyebarkan 50 Responden dan mempunyai pernyataan sebanyak 20 pernyataan yang akan di jawab oleh pemustaka, apa pekerjaan mereka maka akan dibagi menjadi 2 bagian yaitu, Pekerjaan Pelajar dan Pekerjaan Wiraswasta. [3]

Tabel 4. Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid : PELAJAR	40	80,0	80,0	80,0
MAHASISWA	10	20,0	20,0	100,0
TOTAL	50	100,0	100,0	



Gambar 3. Grafik Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 50 responden maka didapatkan bahwa pekerjaan pelajar disini berjumlah 40 (80%), sedangkan untuk wiraswasta disini berjumlah 10 (20%). Dari hasil Penelitian diatas yang banyak datang ke Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan kebanyakan Pelajar, karena pelajar aktif untuk melakukan membaca, membuat tugas, membuat skripsi, dan melakukan penelitian. [3]

4.2 Pembahasan

Kuisioner / angket terdiri dari 20 pernyataan tentang kepuasan pemustaka terhadap pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan Sumsel.

Tabel 5. Pertanyaan Kuisioner / Angket

No	Pernyataan	Puas	Tidak Puas
1.	Pustakawan di Dinas Perpustakaan Sumsel memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melayani Pemustaka	98%	2%
2.	Dinas Perpustakaan Sumsel memberikan pelayanan yang baik sejak pertama kali saya datang	88%	12%
3.	Saya merasa nyaman dan puas berada di Dinas Perpustakaan Sumsel karena pelayanan Perpustakaannya Ramah.	82%	18%
4.	Prosedur Pelayanan di Dinas PerpustakaanSumsel tidak berbelit-belit.	72%	28%
5.	Bagaimana menurut anda tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Dinas Perpustakaan Sumsel.	92%	8%
6.	Pustakawan Dinas Perpustakaan Sumsel selalu bersedia untuk menanggapi permintaan Pemustaka.	82%	18%
7.	Cara pustakawan Dinas PerpustakaanSumsel memperlakukan saya sesuai dengan harapan saya.	72%	28%
8.	Dinas Perpustakaan Sumsel menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan.	66%	34%
9.	Pustakawan Dinas Perpustakaan Sumsel memberikan pelayanan yang sangat ramah dan berprilaku sopan.	92%	8%
10.	Bagaimana menurut anda tingkat kemampuan administrasi pustakawan pelayanan di Dinas PerpustakaanSumsel.	90%	10%
11.	Bagaimana menurut anda tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan Sumsel.	84%	16%
12.	Pustakawan Dinas Perpustakaan Sumsel memiliki pengetahuan yang luas dan menguasai berbagai jenis koleksi yang dibutuhkan Pemustaka	72%	28%
13.	Pustakawan Dinas Perpustakaan Sumsel memberikan bantuan kepada Pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan	80%	20%
14.	Ketika saya bertanya kepada pustakawan Dinas Perpustakaan Sumsel, mereka menjawab dengan halus dengan bahasa yang mudah dipahami	78%	22%
15.	Bagaimana menurut anda tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan di Dinas Perpustakaan Sumsel.	96%	4%
16.	Bagaimana menurut anda tingkat kejelasan jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan Sumsel.	70%	30%
17.	Bagaimana pendapat kamu mengenai keterbukaan informasi prosedur pelayanan di Dinas Perpustakaan Sumsel.	82%	18%
18.	Pustakawan Dinas Perpustakaan Sumsel memberikan solusi atas permasalahan yang saya hadapi	76%	24%

19.	Pustakawan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumsel cepat tanggap dengan permasalahan yang saya hadapi dalam mencari koleksi	74%	26%
20.	Ketika saya masuk ke Dinas Perpustakaan Sumsel, pustakawan Perpustakaan melayani saya dengan ramah	72%	28%

Dari hasil resume analisis variabel menunjukan bahwa dari 20 kriteria, hanya satu kriteria, yaitu "Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan" yang bernilai 66% dibawah 70% sebagai ukuran persentase kepuasan, sedangkan "pustakawan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki kemampuan yang baik dalam melayani pemustaka" bernilai 98% diatas 70% sebagai nilai tertinggi dalam persentase kepuasan, kecuali untuk pernyataan dibawah 66% yaitu "Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang dijanjikan"

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Perpustakaan Sumsel masih dikategorikan baik, karena berdasarkan kuisioner yang diberikan menunjukan nilai puas lebih banyak dibandikan tidak puas, seperti : "Pustakawan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melayani pemustaka" yang memiliki nilai tertinggi dan puas terhadap pelayanan pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan Sumsel.

Referensi

[1] Caini,Nur, Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum. Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2016.
[2] Undang-Undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2004.
[3] Soeatminah: Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan, Yogyakarta, : Kanisius, 1992
[4] Unit Pelayanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Dalam Tabel Diatas (22/03/2019)
[5] http://ahmad-cahperpus.blogspot.com/2012/04/v-behaviorurldefanltvmlo_30.html (Diakses 24/04/2019