

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN
BONE BOLANGO**

Oleh

**MERYATI KOHIYO
NIM. S2116032**

SKRIPSI

*Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo*



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

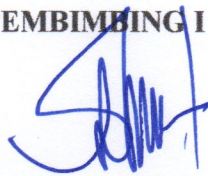
ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh
MERYATI KOHIYO
NIM. S211 6032

SKRIPSI

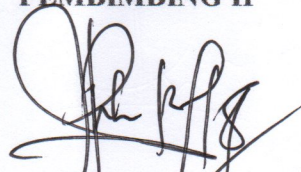
Untuk Memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar sarjana dan
Disetujui Oleh Tim Pembimbing
Pada Tanggal..... 2020

PEMBIMBING I



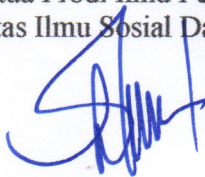
Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP
NIDN. 0924076701

PEMBIMBING II



Sandi Prahara, S.P., M.Si
NIDN: 0929038602

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP
NIDN : 0924076701

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh
MERYATI KOHIYO
NIM. S211 6032

Telah Memenuhi Syarat Dan disetujui Oleh Tim Penguji
Pada Tanggal,.....

TIM PENGUJI

1. Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP
2. Sandi Prahara S.T., M.Si
3. Dr. Arman, S.Sos., M.Si
4. Marten Nusi, S.IP., M.AP
5. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu
Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN : 0913078602

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP
NIDN : 0924076701

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meryati Kohiyo
Nim : S2116032
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango” Adalah benar-benar asli / merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Sarjana baik di Universitas Ichsan maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan dengan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, 17 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan


MERYATI KOHIYO
NIM. S2116032

ABSTRAK

Meryati Kohiyo.S2116032, Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango. Dibimbing oleh; Pembimbing I Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP dan Pembimbing II Sandi Prahara, S.T., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango. Adapun jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah jenis penelitian kualitatif dengan prosedur pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pelayanan publik untuk mencapai kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango berdasarkan konsep pendekatan sikap pengunjung perpustakaan yang ingin meminjam koleksi buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango terlebih dahulu wajib mendaftar menjadi anggota perpustakaan. Untuk produk pelayanan masih jauh minim dengan harapan masyarakat dikarenakan jumlah koleksi buku yang masih kurang dan lokasi perpustakaan yang kurang strategis. Kecepatan dan ketepatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango dapat dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku, Adapun ketepatan pelayanan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan sesuai permintaan. Etika pelayanan publik oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango selalu memperhatikan penampilan, kesopanan dan keramahan pelayanan guna mencapai kepuasan pengunjung. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Pegawai atau petugas melayani setiap pengunjung dengan sapa, senyum dan ramah.

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Meryati Kohiyo. S2116032, Analysis of Public Services at the Bone Bolango District Library and Archives Service. Guided by; Supervisor I Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP and Supervisor II Sandi Prahara, S.T., M.Si

This study aims to determine public services at the Library and Archives Office of Bone Bolango Regency. The type of research conducted by researchers is a type of qualitative research with data collection procedures with observation, interviews and documentation.

The results of this study indicate that: Public services to achieve customer satisfaction at the Department of Library and Archives of Bone Bolango Regency are based on the concept of the attitude approach of library visitors who want to borrow a collection of books at the Department of Library and Archives of Bone Bolango Regency must first register as a member of the library. For service products, it is still far from the public's expectation due to the lack of book collections and the strategic location of the library. The speed and accuracy of public services at the Bone Bolango District Library and Archives Service can be carried out based on the applicable procedures, The accuracy of the service provides services as needed and on demand. The ethics of public service by the Bone Bolango District Library and Archives Service always pay attention to the appearance, courtesy and hospitality of the service in order to achieve customer satisfaction. Comfort in getting services. Employees or officers serve each visitor with greetings, smiles and friendliness.

Keywords: Analysis, Public Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan keafiatan kepada penulis, sehingga penulis dapat merampungkan penelitian ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat ujian, guna untuk memperoleh gelar Sarjana Stara Satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Kepada kedua orang tua serta yang mendukung moril maupun materil dalam penyelesaian studi
2. Bapak Muhamad Ichsan Gaffar, SE., M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo
3. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke M.Si Sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
4. Bapak Dr. Arman, S.Sos., M.Si Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
5. Ibu Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
6. Ibu Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP selaku Pembimbing I dan Ibu Sandi Prahara, S.T., M.Si selaku Pembimbing II yang mau menerima dan membantu serta turut andil memberikan saran dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Tim Penguji yang meluangkan waktu dalam memberikan saran demi perbaikan skripsi ini.
8. Seluruh Staff Dosen dan tata usaha dilingkungan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Semoga bantuan dan dorongan yang penulis terima dari semua pihak, dan menjadi petunjuk kearah masa depan yang lebih baik. Amin.

Gorontalo, 17 Juli 2020

Penulis,



Meryati Kohiyo

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa-apa yang ada pada diri mereka.
(Q.S Ar-Ra'du, 13:11)

“Maka nikmat tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ?”
(Qs. Ar-Rahman, 55:13)

*Semua Mengerti Makna ini, Jangan pernah takut 'tuk melangkah.
Karena kesuksesan selalu Menantimu di Depan Sana.
(Mery)*

“Tanpa keluarga, manusia, sendiri di dunia, gemetar dalam dingin.”

Aku persembahkan darma baktiku ini untuk Kedua Orangtua tercinta Papa Mohamad Kohiyo (alm) dan Mama Lisman K. Nasir (almh) yang memberikan motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun.

Untuk suamiku tercinta Moh. Husni Soleman dan anak tersayang Abid Athallah Soleman yang menjadi obat hati pelipur lara dan selalu mendukung studiku

**ALMAMATERKU TERCINTA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TEMPATKU MENUNTUT ILMU**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR P ERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Pelayanan	6
2.2 Pelayanan Publik.....	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik	12
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.2.4 Indikator Pelayanan Publik	17
2.3 Kajian Penelitian yang Relevan	25

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian.....	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.2.1 Fokus Penelitian	29
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.2.3 Informan Penelitian.....	30
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	30
3.2.5 Teknik Keabsahan Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.3 Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	47
--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	72
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	74
Lampiran 3 Data Informan.....	76
Lampiran 4 Catatan Hasil Wawancara	78
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	95
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	99
Lampiran 7 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	100
Lampiran 8 Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi	101
Lampiran 9 Hasil Uji Turnitin.....	102
Lampiran 10 Riwayat Hidup.....	105

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini yang penuh persaingan, setiap organisasi mengharuskan pimpinan organisasi berfikir jauh kedepan agar organisasi yang ia pimpin tetap bertahan dan bahkan menjadi pemimpin dalam persaingan yang ada. Berbagai cara mereka lakukan untuk memdapatkannya, misal memperbaiki fasilitas, memperbaiki produk yang dihasilkan, perbaikan layanan, promosi, dan lain sebagainya. Semua itu mereka lakukan dengan tujuan yang sama, yaitu merebut hati masyarakat pemakainya dan mempunyai tempat di hati masyarakat pemakainya. Berbagai cara tersebut, tidak hanya berlaku pada organisasi profit saja, tetapi juga berlaku pada organisasi nirlaba, yaitu organisasi yang memberikan pelayanan, yang tujuan utamanya bukan semata-mata mencari keuntungan, seperti perpustakaan.

Hal tersebut dilakukan agar layanan dan jasanya tetap menjadi pilihan pemustaka dan atau pemustaka potensial, di tengah derasnya arus informasi dan persaingan antar penyelenggara perpustakaan serta lembaga penyedia jasa informasi lainnya. Perpustakaan yang menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat adalah perpustakaan umum. Menurut Undang undang Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2007 psal 1 ayat6

perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi. Tiga sistem layanan perpustakaan, yakni sistem layanan terbuka (*open access*), sistem layanan tertutup (*close acces*), dan sistem layanan campuran (*mixed access*), ketiga sistem layanan ini ada hubungannya dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kepada pembacanya untuk menemukan bahan pustaka. Sistem layanan terbuka, perpustakaan memberi kebebasan kepada penggunanya untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diperlukannya di rak buku. Tujuan akses layanan terbuka ini adalah memberikan kesempatan kepada pengguna perpustakaan untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya sekedar membaca-baca di rak, tetapi juga mengetahui berbagai alternatif dari pilihan koleksi yang ada di rak. Oleh karena itu, penataan ruang koleksi perlu diperhatikan. Akses layanan tertutup memiliki arti pengguna tidak boleh langsung mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkannya di rak melainkan harus melalui pustakawan perpustakaan.

Pengguna dapat memilih koleksi bahan pustaka yang diinginkannya melalui katalog yang disediakan. Sistem ini ditujukan untuk koleksi khusus yang keberadaannya perlu memperoleh pengamanan. Misalnya jumlah eksemplarnya yang terbatas atau koleksi yang bersifat langka. Akses layanan tertutup ini akan membuat pustakawan menjadi sibuk karena harus mencari bahan pustaka di rak, terutama pada jam-jam sibuk pada saat banyak pengguna yang memerlukan bahan pustaka. Sebuah perpustakaan terdapat dua pelayanan yaitu peminjaman dan

referensi. Sistem pelayanan didasarkan pada jumlah penduduk yang dilayani, jumlah koleksi, pengawasan, perawatan dan ekonomi.

Untuk perpustakaan daerah pada umumnya menggunakan sistem pelayanan terbuka yang memberikan kebebasan pengunjung untuk memilih dan mengambil bahan pustaka yang diinginkan. Hal ini didasarkan pada jumlah penduduk yang cukup banyak. Untuk mengakomodasi perpustakaan untuk golongan anak sekaligus menjaga ketenangan dengan ruang perpustakaan umum maka perpustakaan anak dipisahkan secara tegas dengan sekat sekat namun tetap menjadi satu bagian yang tidak terpisahkan dengan perpustakaan umum.

Berdasarkan observasi awal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango bahwa mental aparaturnya kurang simpatik, pelayanan yang diberikan tidak cepat dan para pengunjung sangat kesulitan dalam menemukan catalog buku, sehingga diperlukan bantuan dari petugas dikarenakan termasuk kategori layanan sipil yang sifatnya *no price*, yakni hak tanpa dibebani atau dikaitkan dengan kewajiban apapun. Pelaksanaan pelayanan kepada pengunjung telah berjalan. Namun hal tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan konsep pelayanan publik.

Untuk melakukan pelayanan yang baik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango merupakan salah satu instansi pemerintah melakukan kegiatan pelayanan. Kegiatan pelayanan tersebut pelayanan observasi, pelayanan penelitian, pelayanan kepada pengunjung yang ingin mengetahui arsip-arsip daerah dan pengunjung perpustakaan. Faktor kepemimpinan tentu saja mempengaruhi proses pelayanan terhadap masyarakat di Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Kabupaten Bone Bolango. Oleh karena itu, Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango selalu memberikan arahan kepada para pegawai untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pengunjung yang datang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan dan diidentifikasi, maka tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penulis mengharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan kajian dan referensi bagi penulis lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dan untuk menambah wawasan bagi penulis.

b. Bagi Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

Dapat memberikan rekomendasi dan gambaran bagi yang melakukan pelayanan di suatu instansi atau lembaga.

c. Bagi Universitas Ichsan Gorontalo

Dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian bagi mahasiswa Universitas ichsan Gorontalo.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebuah instansi pemerintahan harus dapat memahami keinginan atau harapan dari masyarakat ataupun pengunjung agar masyarakat maupun pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kegiatan pelayanan pada kenyataannya tidak dapat diraba karena kegiatan pelayanan yang diberikan merupakan tindakan nyata dari pemberi pelayanan. Tindakan nyata dari pemberi pelayanan dapat berupa interaksi antar penyedia layanan dan pengunjung ataupun hal-hal yang disediakan untuk mendukung pelayanan yang berlangsung. Interaksi yang baik maka akan membuat pengunjung merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dalam memecahkan permasalahan pengunjung. Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013: 2) menjelaskan bahwa :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pengunjung.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam bidang pelayanan.

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap sesuatu hal yang bersifat umum. Sementara itu untuk melengkapi diuraikan istilah publik, maka menurut Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2016:5). Sedangkan istilah publik menurut Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Inu dalam Sinambela, 2016:5).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pelayanan dan publik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Sedangkan publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan. Dalam melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan umum (publik) dari para ahli yang ahli dalam kajian tersebut, yaitu:

Menurut Moenir, pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2016:26)

pelayanan umum merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang berdasarkan prosedur tertentu, maksudnya pelayanan umum yang diberikan dilakukan dengan adanya tahapan-tahapan

Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah tentu tidak bertujuan untuk mendapat keuntungan terutama dalam segi finansial. Meskipun demikian, dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemerintah harus pengaturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Kegiatan pelayanan publik dalam Londsedale dan Enyedi (2011:3) sebagai *“something made available to the whole of population, and involves thing which people cannot for themselves, i.e people must act collectively.”* pengertian ini memberikan ciri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhan sendiri melainkan harus disediakan secara kelompok.

Kondisi masyarakat saat ini semakin kritis dan semakin berani dalam memberikan aspirasi, tuntutan serta keinginan masyarakat kepada aparaturnya pemerintah. Adanya kondisi masyarakat yang semakin kritis tersebut, pemerintah harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan “pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Tujuan dari pelaksanaan pelayanan dalam instansi pemerintahan tidak hanya memenuhi penerima pelayanan, tetapi juga untuk melaksanakan peraturan mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Pandji Santosa, 2008: 57). Pemberian jasa yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan haruslah sesuai dengan tuntutan masyarakat agar pelayanan tersebut dikatakan pelayanan yang baik.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan oleh instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat umum serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah dengan meningkatkan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik tersebut dapat berwujud pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya saing. Dalam memberikan pelayanan publik tersebut, pemerintah harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas pelayanan public berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Daryanto dan Ismanto (2014:142) yakni terdiri dari 6 asas:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam Ratminto (2016), ada beberapa asas dalam penyelenggaraan layanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut :

1. Empati dengan masyarakat. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur dirancang sependek mungkin agar konsep *one stop shop* benar-benar diteapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit.
9. Maksimalisasi masa berlaku izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan masyarakat. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban, baik bagi providers maupun bagi masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta dengan ketentuan ganti rugi.
11. Efektifitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus harus dirancang sesuai mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan agar pelaksanaan pelayanan publik berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat harus memenuhi asas-asas antara lain: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keseimbangan hak dan kewajiban,

keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu, empati dengan *customers*, dan efektifitas penanganan keluhan.

2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Sebuah prinsip merupakan petunjuk arah dalam menjalankan pelayanan publik agar pelaksanaan pelayanan dapat terarah dengan baik serta dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut sudah pasti tidak berkualitas. Menurut Lovelock (Daryanto dan Ismanto Setyabudi 2014: 143) berpendapat lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunitas material
2. *Realiable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. *Empaty*, perhatian perorangan pada pengunjung.

Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah meskipun tidak bertujuan untuk mendapatkan keuntungan tetaplah tidak mengabaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Agar kualitas pelayanan terus meningkat, maka perlu adanya suatu prinsip yang harus diperhatikan.

Prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain tercantum berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dalam oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (20013: 21) yaitu:

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha

Pengunjung merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.

2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pengunjung.

3. Fokus pengorganisasian

Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.

4. Kontrol/ pengawasan

Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.

5. Sistem penghargaan/ ganjaran

Wujud kualitas yang dirasakan pengunjung merupakan fokus dari sistem penghargaan/ ganjaran.

6. Fokus pengukuran

Kepuasan pengunjung dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan agar pelaksanaan pelayanan publik berjalan dengan optimal harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: Realiable, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kenyamanan, kewenangan dalam pengambilan keputusan, fokus pengukuran.

2.2.4 Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang / kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada pengunjung dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Miftah Thoha, 1991).

Sedangkan Handyaningrat (2008), membedakan antara pelayanan pengunjung yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada pengunjung. Sedangkan satu lagi, adalah pelayanan umum (*public service*) yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital.

Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 di atas dipertegas dengan Keputusan Men.PAN Nomor: 25/ KEP/M.PAN/2/2004, di mana terdapat 14 unsur yang “*relevan, valid, dan reliabel*” sebagai dasar pengukuran kualitas pelayanan publik dalam rangka pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yakni:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Jika dilihat dari segi dimensi-dimensi pelayanan dapat dibagi dalam beberapa jenis, misalnya Chitwood (dalam Frederickson, 1988) menyebutkan apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan, maka bisa dibagi ke dalam tiga bentuk dasar, yaitu :

- 1) Pelayanan yang sama bagi semua. Misalnya pendidikan yang diwajibkan bagi penduduk usia muda.

- 2) Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, yaitu distribusi pelayanan yang didasarkan atas suatu ciri tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan. Misalnya jumlah polisi yang ditugaskan untuk berpatroli dalam wilayah tertentu berbeda-beda berdasarkan angka kriminalitas.
- 3) Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan. Ada beberapa kriteria mengapa pelayanan itu tidak sama antara lain: satu, pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk membayar dari penerima pelayanan. Dua, penyediaan pelayanan-pelayanan atas dasar kebutuhan-kebutuhan.

Berkembangnya ragam pelayanan publik dan kian tingginya tuntutan pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, fleksibel, berbiaya rendah serta memuaskan, akan menjadikan negara pada posisi “kewalahan” manakala masih tetap memaksakan dirinya sebagai satu-satunya institusi yang “paling syah” dalam memberikan pelayanan. Bahkan jika ia tetap menempatkan diri sebagai agen tunggal dalam memberikan pelayanan. Bahkan jika ia tetap menempatkan diri sebagai agen tunggal dalam memberikan pelayanan, pastilah akan berada pada posisi “payah”. Karena itu, mengurus sesuatu yang semestinya tidak perlu diurus, haruslah ditinggalkan oleh negara; agar lebih berkonsentrasi pada urusan-urusan yang lebih strategis dan krusial. Karena itu, konsep desentralisasi sebenarnya bermaksud untuk mengurangi beban negara yang berlebihan dan tidak semestinya. Ia merekomendasikan berbagai hak, wewenang, tugas dan tanggungjawab dengan pengunjung (baik

terorganisir maupun tidak) dalam mengurus dan memberikan pelayanan publik agar tidak semakin “kepayahan”. Bahkan ia memberikan rekomendasi agar rakyat diperbolehkan mengurus dirinya sendiri; dan tidak serba menyerahkan segala urusannya kepada negara.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau pengunjung serta memberikan fokus pelayanan kepada pengunjung. Pelayanan publik pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Kalau pada sektor bisnis atau swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi *profite* atau keuntungan perusahaan. Pelayanan publik sektor publik tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengunjung secara sangat baik atau terbaik. (Sutopo,dkk, 2016:15)

Dalam hal memberdayakan pengunjung ini, pelayanan yang diberikan tidaklah bertujuan selain mencari untung, juga menjadikan pengunjung justru terbebani atau diperdayakan dengan pelayanan dari pemerintahan yang diterimanya. Untuk itu pelayanan publik sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajat hidup pengunjungnya, sudah barang tentu adalah untuk memberdayakan bukan memperdayakan, serta membangun kepercayaan pengunjung kepada pemerintahannya.

Salah satu krisis sampai saat ini adalah buruknya kepercayaan pengunjung terhadap aparat pemerintah terutama di sektor pelayanan publik. Sehingga munculnya sikap, anggapan dan penilaian terhadap pemerintahan.

Adapun pelayanan publik akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada pengunjung sebagai pengunjung dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Baik pelayan, pengunjung atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan, akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan siapa, dimana dan bagaimana pelayanan mesti dilakukan. (Sutopo,dkk, 2016:17)

Adapun beberapa standar pelayanan publik diataranya: (Sutopo,dkk, 2016:21)

1. Pelayanan Mengacu Kepuasan Pengunjung

Menurut (Sutopo,dkk, 2016:29) Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pengunjung, maka pengunjung dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

- a) Kalau kinerjanya dibawah harapan, pengunjung akan merasa kecewa;
- b) Kalau kinerjanya sesuai harapan, pengunjung akan merasa puas;
- c) Kalau kinerjanya melebihi harapan, pengunjung akan sangat puas.

Bagi aparatur, pelayanan yang perlu mendapat perhatian adalah orang yang sangat puas akan mempunyai ikatan emosional dengan suatu produk, dan ini menyebabkan loyalitas pengunjung menjadi tinggi. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dihadapkan pada tantangan membangun budaya

organisasi, yaitu agar semua orang yang berada di lingkungan organisasi bertujuan memuaskan pengunjung.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang memuaskan pengunjung. Salah satu indikator adanya kepuasan pengunjung adalah tidak adanya keluhan dari pengunjung. Akan tetapi, didalam praktek, keluhan-keluhan pengunjung ini akan selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi dan menghadapi keluhan pengunjung tersebut untuk kepentingan dan kepuasan pengunjung. Untuk itu, pemberi pelayanan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan pengunjung dan mengetahui cara-cara mengatasi keluhan pengunjung.

Kepuasan pengunjung merupakan tujuan utama pelayanan publik. Oleh karena itu setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pengunjungnya. Kepuasan pengunjung dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pengunjungnya, baik pengunjung internal maupun pengunjung eksternal. Dengan mengetahui siapa pengunjungnya, maka aparatur pelayan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pengunjung.

Kepuasan pengunjung dapat dicapai apabila keinginan atau harapan pengunjung dapat terpenuhi. Mengenai mutu, Tjiptono (1997) menyatakan bahwa sedikitnya ada tiga level (tingkat) harapan pengunjung, yaitu:

- 1) Harapan pengunjung yang paling sederhana dan berbentuk asumsi *“must have”* atau *“take it for granted”*.

- 2) Pada level kedua, kepuasan pengunjung dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan atau spesifikasi tertentu.
- 3) Pada level ketiga ini pengunjung menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang demikian bagusnya, sehingga membuat pengunjung tertarik.

2. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses. Dalam hal ini tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pengunjung secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan. (Bachrudin. 28 Desember 2011)

3. Etika dalam Pelayanan

Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan pengunjung eksternal. Dampak tidak diterapkan etika dalam pelayanan adalah keluhan pengunjung yang timbul karena sikap negatif petugas pelayanan pada saat melayani pengunjung. Hal ini dapat dirasakan oleh pengunjung melalui sikap tidak peduli dari petugas pelayanan terhadap pengunjung.

Sikap pelayanan publik berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap dapat menggambarkan instansi/organisasi anda. perwakilan instansi/organisasi baik

secara langsung maupun tidak langsung. Pengunjung akan menilai instansi/organisasi dari kesan pertama mereka dalam berinteraksi dengan orang-orang yang terlibat dalam instansi/organisasi tersebut. (Sutopo,dkk, 2016:37).

2.3 Kajian Penelitian yang Relevan

1. Fena Wulandari 2017 yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan publik Pada Dinas Kearsipan Dan Perpu stakaan Kabupaten Purworejo. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah 2 pegawai penerima tamu di gedung pusat, 2 pegawai penerima tamu pelayanan di gedung perpustakaan dan 6 masyarakat pengguna layanan. Pemilihan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan penentuan jumlah informan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo dilihat dari 6 standar pelayanan publik yang dijabarkan sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan, prosedur pelayanan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat; (2) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian masih belum pasti, karena tidak diinformasikan kepada masyarakat; (3) biaya pelayanan, semua biaya penyelesaian

pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo gratis; (4) produk pelayanan, produk pelayanan sudah baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat; (5) sarana dan prasarana, sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, sehingga masyarakat masih kurang nyaman dalam proses pelayanan; (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan, petugas sudah melayani masyarakat dengan ramah dan adil, serta telah bekerja sesuai bidang keahliannya masing-masing, tetapi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih belum ada petugas pelayanan sebagai penerima tamu.

2. Ones Gita Crystalia 2015, berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian

data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian. Objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih dengan maksud untuk mengungkapkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango. Penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa manusia, peristiwa, atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda dan rekaman, dokumen atau arsip. Penelitian ini dipilih karena penulis hanya bermaksud menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan pemaknaan fenomena yang ada di lapangan. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, maka penulis bermaksud untuk mengungkapkan fakta dan memperoleh data serta informasi mengenai pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango, kemudian data atau informasi yang diperoleh

dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik sesuai kesimpulan.

3.2.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah analisis pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango yang dapat diukur dari 3 standar pelayanan publik yang meliputi pelayanan untuk mencapai kepuasan pengunjung; kecepatan dan ketepatan dan etika pelayanan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data. Teknik pengumpulan data tersebut diantaranya:

1. Observasi

Metode observasi (pengamatan) merupakan proses penggalian data yang mengharuskan penulis mengamati hal-hal yang berkaitan dengan tempat, kegiatan, ruang, tujuan, pelaku, benda-benda, waktu, dan peristiwa.

2. Wawancara

Wawancara mendalam merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh keterangan yang dilakukan secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber agar mendapat informasi yang mendalam. wawancara yang dilakukan akan dituangkan dalam *transkrip* hasil wawancara untuk memudahkan proses analisis.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian atau sumber lain yang terkait dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, laporan, peraturan, dan foto. Teknik dokumentasi ini tidak terbatas terhadap ruang dan waktu sehingga dapat memberikan peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi. Tujuan dokumentasi ini sebagai penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3.2.3 Informan Penelitian

Untuk mendapatkan data dalam maka informan pada penelitian ini adalah:

1. Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango berjumlah 4 orang
2. Masyarakat yang ada di sekitar maupun dari luar Kabupaten Bone Bolango berjumlah 4 orang

3.2.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi teori. Adapun analisis data yang akan ditempuh dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data,

yaitu proses seleksi, memfokuskan dan mengabstraksikan data dengan cara membuat rangkuman tentang data yang inti kemudian disusun dalam satuan-satuan.

2. Display data,

yaitu mengorganisasikan dan memaparkan data yang tersedia yang memungkinkan penarikan kesimpulan.

3. Mengambil kesimpulan dan verifikasi,

yaitu memberikan makna terhadap data untuk menarik kesimpulan sebagai hasil penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif yakni menggambarkan atau menjelaskan mengenai obyek dan subyek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari subyek yang diteliti. Analisis data ini menggunakan pendekatan etnografi.

3.2.5 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah perlu dilaksanakan pemeriksaan keabsahan data. Dalam penelitian ini menggunakan jenis triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber merupakan suatu teknik yang dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil

wawancara atau apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan informan atau dengan informan yang lainnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Bone Bolango Nomor 54 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata kerja. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai unsur penunjang Pemerintah Daerah di bidang pengelolaan, pelayanan perpustakaan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) memiliki peran strategis dalam meningkatkan sumber daya manusia Kabupaten Bone Bolango melalui upaya pelayanan kepada masyarakat khususnya di wilayah Kabupaten Bone Bolango sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango menempati gedung baru yang berada di jalan Prof. Dr. Ing. BJ. Habibie Desa Moutong Kecamatan Tilongkabila Kabupaten Bone Bolango, dengan Struktur Organisasi Berdasarkan pada Peraturan Bupati Kabupaten Bone Bolango Nomor 54 Tahun 2016 tentang Susunan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Lembaga-Lembaga Teknis, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango terdiri atas :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretaris;
 - 1. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian
 - 2. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
- c. Bidang Perpustakaan
 - 1. Seksi Pengelolaan perpustakaan dan Koleksi Budaya/Pelestarian Naskah Kuno dan
 - 2. Seksi Pelayanan dan Pembudayaan Gemar Membaca
- d. Bidang Kearsipan
 - 1. Seksi Pengelolaan Perlindungan dan Penyelamatan Arsip dan
 - 2. Seksi Pembinaan dan Pelayanan Perizinan Kearsipan

4.1.2 Tugas dan Fungsi (Mekanisme Pengorganisasian)

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan daerah dalam bidang perpustakaan dan kearsipan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugasnya.

Untuk menyelenggarakan tugas, Kepala Dinas mempunyai fungsi:

- a. Pengkoordinasian, sinkronisasi dan simplikasi baik dalam lingkungan Dinas maupun dengan instansi terkait sesuai tugas masing-masing.
- b. Mengikuti, memenuhi petunjuk-petunjuk dan bertanggung jawab kepada Bupati serta menyampaikan laporan berkala tepat pada

waktunya mengenai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi-fungsi Dinas kepada Bupati.

- c. Memberikan saran-saran atau pertimbangan kepada Bupati mengenai langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang perlu diambil dalam bidang tugasnya.
- d. Menyusun program/rencana teknis tahunan menurut bidang tugas.
- e. Mengadakan pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia dilingkungan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
- f. Melaksanakan pengendalian atas pelaksanaan perpustakaan dan kearsipan.
- g. Menganalisa dan membuat laporan serta melaksanakan penilaian pelaksanaan tugas dilingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas dan fungsinya

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas pada bidang kesekretariatan yang meliputi bidang umum dan kepegawaian, perencanaan dan keuangan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

Untuk menyelenggarakan tugas, sekretaris mempunyai fungsi:

- a. Mengkoordinasikan, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang-bidang;

- b. Melaksanakan urusan perencanaan meliputi penyusunan program dan anggaran, evaluasi dan pelaporan;
- c. Penyelenggaraan urusan ketatausahaan meliputi urusan, perpustakaan, kearsipan, serta kepegawaian;
- d. Menyelenggarakan urusan keuangan meliputi urusan perbendaharaan, akuntansi, verifikasi, pencatatan asset, dan perlengkapan;
- e. Menyampaikan laporan secara berkala terhadap pelaksanaan kegiatan kepada kepala dinas; dan
- f. Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan dinas.

Sekretariat terdiri dari:

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
- b. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan sebagian dinas, di bidang umum dan kepegawaian serta melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Untuk menyelenggarakan tugas, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan, penyusunan, program, dan kegiatan di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Melaksanakan analisis kebutuhan kepegawaian dan pendistribusian pegawai sesuai tugas dan fungsinya;

- c. Pelaksanaan pengelolaan kepegawaian yang meliputi mutasi, pengembangan karir, kesejahteraan, disiplin, dan pengelolaan administrasi kepegawaian lainnya;
- d. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dibidang umum dan kepegawaian;
- e. Menyampaikan laporan secara berkala terhadap pelaksanaan kegiatan kepada sekretaris; dan
- f. Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan dinas.

Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang perencanaan dan keuangan serta melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Untuk menyelenggarakan tugas, sub bagian perencanaan dan keuangan mempunyai fungsi;

- a. Penyiapan pembinaan perbendaharaan dinas, pelayanan pembayaran dan pengelola kas;
- b. Pelaksanaan urusan pengujian terhadap dokumen keuangan;
- c. Pelaksanaan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan;
- d. Menyiapkan bahan penyajian data dan informasi dibagian perencanaan;
- e. Menyiapkan bahan penyusunan laporan realisasi anggaran;
- f. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan dibidang perencanaan; dan

- g. Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan dinas.

3. Bidang Perpustakaan

Bidang perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam pengelolaan perpustakaan dan koleksi budaya/pelestarian naskah kuno, pelayanan dan pembudayaan gemar membaca serta melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Perpustakaan mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakn koordinasi, sinkronisasi dalam pelaksanaan program dan kegiatan;
- b. Melaksanakn pengembangan koleksi, pengolahan bahan perpustakaan dan deposit buku, meliputi penghimpunan, pengelolaan, pendayagunaan karya cetak dan karya rekam, penyusunan bibliografi daerah dan katalog induk daerah serta penyusunan literature sekunder, penyusunan kebijakan pengembangan koleksi, seleksi pengadaan bahan pustaka, inventarisasi, pengembangan koleksi daerah (local content), pelaksanaan kajian kebutuhan pemustaka, deskripsi bibliografi, klasifikasi, penentuan tajuk subjek, penyelesaian fisik bahan perpustakaan, verifikasi, validasi;
- c. Pelaksanaan layanan, otomatis, dan kerja sama perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, rujukan, literasi informasi, bimbingan pemustaka, dan layanan ekstensi (perpustakaan keliling, pojok baca,

- dan sejenisnya), promosi layanan, pelaksanaan kajian kepuasan pemustaka, pengembangan teknologi, informasi dan komunikasi perpustakaan, pengelolaan website dan jaringan perpustakaan berbasis IT;
- d. Pelaksanaan pelestarian bahan pustaka meliputi konversi pelestarian fisik bahan pustaka termasuk naskah kuno melalui perawatan, restorasi dan penjilidan serta pembuatan sarana penyimpanan bahan pustaka, dan alih media melakukan pelestarian isi/nilai informasi bahan pustaka termasuk naskah kuno melalui alih media, pemeliharaan serta penyimpanan melalui master digital;
 - e. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan perpustakaan meliputi pengembangan semua jenis perpustakaan, implementasi norma standar prosedur kriteria (NSPK), pendataan perpustakaan, koordinasi pengembangan perpustakaan, dan pemasyarakatan/sosialisasi serta evaluasi pengembangan perpustakaan;
 - f. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan tenaga perpustakaan meliputi pendataan, bimbingan teknis, peningkatan kemampuan teknis kepastakawanan, penilaian angka kredit pustakawan, koordinasi pengembangan pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan, pemasyarakatan/sosialisasi, serta evaluasi pembinaan tenaga perpustakaan;

- g. Pelaksanaan pengembangan pembudayaan kegemaran membaca meliputi pengakjian, dan pelaksanaan pembudayaan kegemaran membaca; dan
- h. Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan dinas.

Bidang perpustakaan terdiri dari :

- a. Seksi Pengelolaan Perpustakaan dan Koleksi Budaya/Pelestarian Naskah Kuno; dan
- b. Seksi Pelayanan dan Pembudayaan Gemar Membaca.

Seksi pengelolaan perpustakaan dan koleksi budaya/pelestarian naskah kuno mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dalam urusan bidang perpustakaan serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk menyelenggarakan tugas, seksi pengelolaan perpustakaan dan koleksi budaya/pelestraian naskah kuno mempunyai fungsi:

- a. Penerimaan, pengumpulan, ppengelolaan hasil, serah simpan karya cetak dan karya rekam;
- b. Penyusunan daerah dan catalog induk daerah serta literature sekunder;
- c. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut kegiatan serah simpan karya cetak dan karya rekam;
- d. Pengumpulan, pengelolaan, dan penyimpanan bahan pustaka (literatur);

- e. Pengkoordinasian pelaksanaan serah simpan karya cetak dan karya rekam dengan penerbit, perangkat daerah, BUMD, instansi terkait dan masyarakat;
- f. Penyusunan kebijakan pengembangan koleksi;
- g. Pelaksanaan hunting, seleksi, inventarisasi, bahan pustaka;
- h. Pelaksanaan pengembangan koleksi bahan pustaka melalui pembelian, hadiah, hibah, dan tukar menukar bahan pustaka;
- i. Penganekaragaman bahan pustaka yang mencakup kegiatan transliterasi (alih aksara) translasi (terjemahan), dan sejenisnya;
- j. Penerimaan, pengolahan, dan verifikasi bahan pustaka;
- k. Penyusunan deskripsi bibliografi, klasifikasi, penentuan tajuk subjek, dan penyelesaian fisik bahan perpustakaan;
- l. Pelaksanaan verifikasi, validasi, pemasukan data ke pangkalan data;
- m. Penyusunan literature sekunder;
- n. Pelaksanaan survey kondisi bahan pustaka, pelestarian isi/nilai informasi bahan pustaka dalam bentuk microfilm maupun digital perekaman, pencucian, penduplikasian bahan pustaka;
- o. Penempelan identitas pada kotak microfilm/digital;
- p. Pemasukan data pada computer;
- q. Pemeliharaan dan penyimpanan master reprografi, fotografi, dan digital;
- r. Pelaksanaan fumigasi bahan perpustakaan, control kondisi ruang penyimpanan;

- s. Melakukan pembersihan debu, noda, dan selotape;
- t. Pelaksanaan pemutihan, deasidifikasi dan filing bahan perpustakaan;
- u. Penjilidan dan perbaikan bahan perpustakaan;
- v. Pembuatan folder, pamphlet biding, cover serta pembuatan map dan portepel;
- w. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan perpustakaan; dan
- x. Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan bidang.

Seksi Pelayanan Dan Pembudayaan Gemar Membaca mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dalam urusan bidang perpustakaan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk menyelenggarakan tugas, Seksi Pelayanan Dan Pembudayaan Gemar Membaca mempunyai fungsi:

- a. Pemasyarakatan/sosialisasi dan evaluasi pengembangan perpustakaan;
- b. Inisiasi kerjasama perpustakaan;
- c. Pengelolaan dan pengelolaan naskah perjanjian kerjasama;
- d. Pengembangan dan pengelolaan kerjasama antar perpustakaan;
- e. Pengkoordinasian penyelenggaraan layanan perpustakaan dengan perangkat daerah, BUMD, instansi terkait dan masyarakat;
- f. Penyelenggaraan layanan sirkulasi, layanan informasi, layanan referensi, layanan pinjam antar perpustakaan;

- g. Penyelenggara layanan ekstensi (perpustakaan keliling);
- h. Penyusunan statistik perpustakaan;
- i. Pelaksanaan bimbingan pemustaka;
- j. Pelaksanaan penyiapan dan penyiangan bahan pustaka;
- k. Pelaksanaan promosi layanan;
- l. Penyediaan kotak saran untuk menampung kebutuhan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan;
- m. Pelaksanaan kajian kepuasan pemustaka;
- n. Pengelolaan dan pengembangan perangkat keras, lunak, dan pangkalan data;
- o. Pengelolaan dan pengembangan jaringan otomasi perpustakaan;
- p. Pengkajian minat dan baca masyarakat;
- q. Pengkoordinasian pemasyarakatan/sosialisasi pembudayaan kegemaran membaca;
- r. Pelaksanaan dan evaluasi pembudayaan kegemaran membaca; dan
- s. Pelaksanaan fungsi-fungsilainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan bidang.

4. Bidang Kearsipan

Bidang kearsipan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam pengelolaan, perlindungan dan penyelamatan arsip, pembinaan dan pelayanan perizinan kearsipan serta melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Untuk menyelenggarakan tugas, Bidang Kearsipan mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pembinaan kearsipan;
- b. Pembinaan kearsipan pada OPD;
- c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan arsip dinamis dan arsip statis serta layanan dan pemanfaatan kearsipan;
- d. Pengelolaan arsip vital dan aset nasional;
- e. Pengelolaan arsip in aktif;
- f. Pengelolaan akuisisi arsip statis;
- g. Pelaksanaan pengolahan arsip statis;
- h. Pelaksanaan alih media dan reproduksi arsip dinamis dan arsip statis;
- i. Pelaksanaan layanan informasi kearsipan;
- j. Pelaksanaan pemanfaatan arsip statis;
- k. Pelaksanaan jasa kearsipan; dan
- l. Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan dinas;

Bidang kearsipan terdiri dari:

- a. Seksi Pengelolaan Perlindungan dan Penyelamatan Arsip; dan
- b. Seksi Pembinaan dan Pelayanan Perizinan Kearsipan.

Seksi Pengelolaan Perlindungan dan Penyelamatan Arsip mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dalam urusan bidang kearsipan serta melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Untuk menyelenggarakan tugas, seksi perlindungan dan penyelamatan arsip mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan identifikasi, perlindungan dan pengamanan dan penyelamatan arsip vital dan arsip aset nasional;
- b. Melaksanakan pemindahan, penataan, pemeliharaan dan penyimpanan arsip in aktif;
- c. Melaksanakan alih media dan reproduksi arsip vital, arsip aset, dan arsip in aktif;
- d. Melaksanakan monitoring, penilaian dan verifikasi terhadap fisik arsip dan daftar arsip;
- e. Melaksanakan persiapan penetapan, penyerahan status arsip statis;
- f. Menerima fisik arsip, dan menata informasi daftar arsip statis;
- g. Menyusun guide, daftar, dan inventaris arsip statis;
- h. Melaksanakan penataan, penyimpanan, pemeliharaan, dan perawatan serta perbaikan arsip statis akibat bencana;
- i. Melaksanakan alih media dan reproduksi arsip statis; dan
- j. Melaksanakan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan bidang.

Seksi pembinaan dan pelayanan perizinan kearsipan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dalam urusan bidang kearsipan serta melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

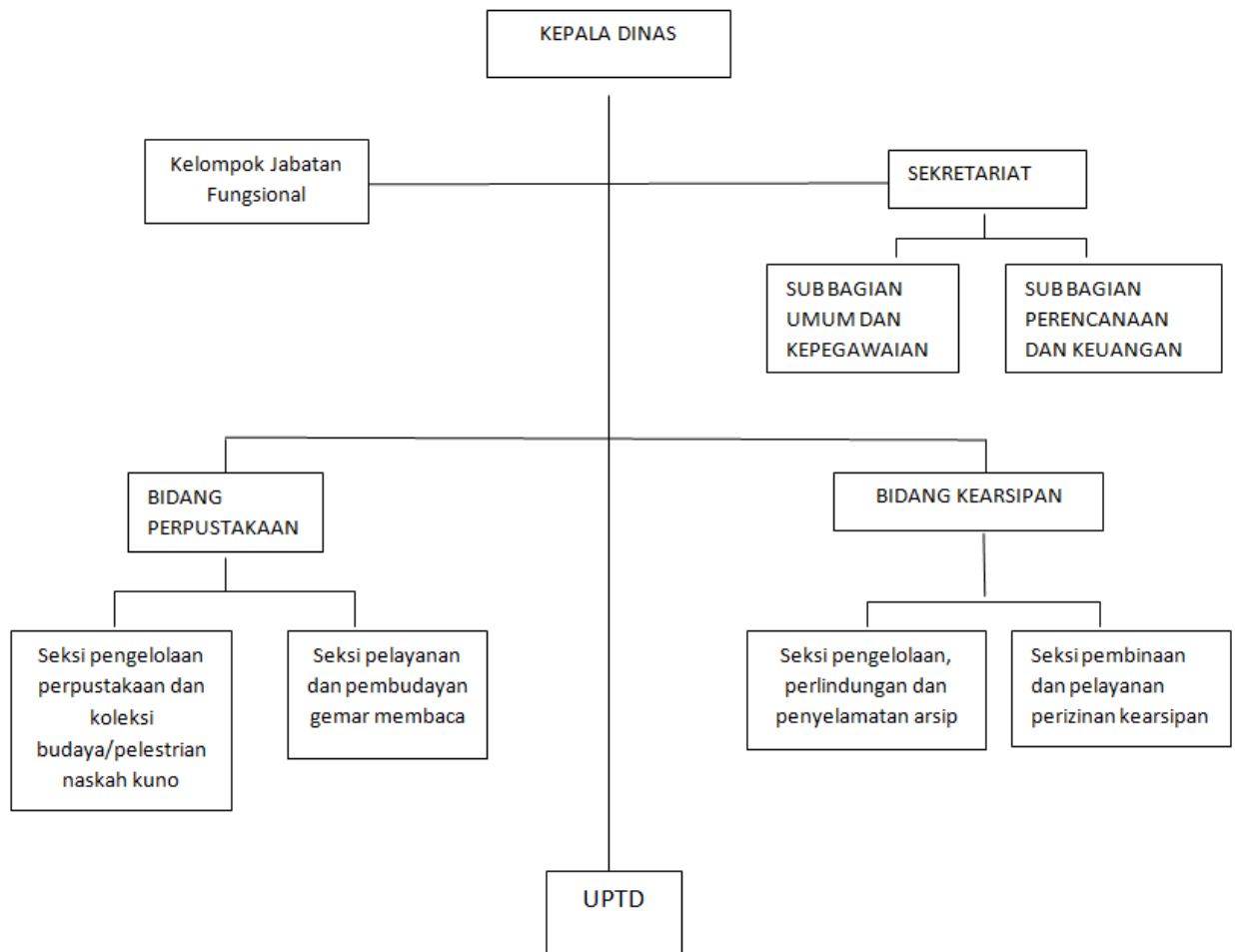
Untuk menyelenggarakan tugas, seksi pembinaan dan pelayanan perizinan kearsipan mempunyai fungsi;

- a. Melakukan sosialisasi bimbingan, supervisi, pelaksanaan kearsipan pada organisasi perangkat daerah;

- b. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kearsipan pada organisasi perangkat daerah;
- c. Melaksanakan penyajian arsip menjadi informasi;
- d. Melaksanakan layanan arsip dinamis dan statis;
- e. Melaksanakan penelusuran arsip statis dan pelayanan perizinan arsip;
- f. Menyiapkan bahan dalam rangka penerbitan naskah sumber arsip;
- g. Melaksanakn pameran arsip statis;
- h. Melaksankan layanan jasa pembuatan system manula kearsipan dan otomatis kearsipan;
- i. Melaksanakan layanan jasa perawatan, reproduksi dan penyimpanan arsip; dan
- j. Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan tugas dan kewenangan bidang.

4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

Adapun struktur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango diuraikan sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

4.1.4 Susunan Kepegawaian Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

Adapun jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango adalah sebagai berikut

a. Menurut Status Perkawinan

- | | | |
|---------|---|----------|
| 1. PNS | : | 23 orang |
| 2. CPNS | : | - |

b. Menurut Golongan Dan Kepangkatan

- | | | |
|----------------|---|---------|
| 1. Golongan IV | : | 5 orang |
|----------------|---|---------|

2. Golongan III : 11 orang
 3. Golongan II : 8 orang
- c. Menurut Tingkat Pendidikan
1. Sarjana S₂ : 5 orang
 2. Sarjana S₁ : 9 orang
 3. Diploma III : 2 orang
 4. Diploma I : 2 orang
 5. SMA : 6 orang
- d. Menurut Tingkat Jabatan
1. Jabatan Struktural
 - Eselon II : 1 orang
 - Eselon III : 3 orang
 - Eselon IV : 6 orang
 2. Jabatan Fungsional : -
 3. Staf : 14 orang

4.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango, masyarakat selaku pengunjung perpustakaan, maka diperoleh gambaran ril tentang pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango sebagai berikut:

4.2.1 Pelayanan Publik untuk Mencapai Kepuasan Pengunjung

Untuk meningkatkan eksistensi organisasi baik di lingkungan kerja dan lebih khusus lagi di mata masyarakat, maka dibutuhkan potensi sumber daya manusia yang mampu melayani berbagai aktivitas dengan baik, sehingga bisa tercipta suasana kerja yang menyenangkan dan kondusif, baik yang ada pada organisasi privat maupun organisasi pemerintah. Hal ini semakin disadari bahwa pegawai menjadi sumber daya terpenting bagi setiap organisasi dan kinerja pegawai sangat menentukan organisasi secara keseluruhan. Tanpa pegawai yang berkinerja tinggi, organisasi akan mengalami kegagalan guna mencapai tujuan dan mengembangkan tugas yang telah ditentukan. Sebagai aparatur negara untuk lebih mendayagunakan mutu pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien diperlukan pegawai yang benar-benar berkualitas, memiliki kemampuan profesional, penuh semangat pengabdian dan disiplin yang tinggi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang sifatnya mengayomi, meladeni dan mendorong prakarsa dan peran aktif masyarakat.

Menurut pembukaan awal wawancara dengan Staf pada bidang pelayanan Dinas Perpustakaan Ibu Evi Abdulradjak, SE menyatakan bahwa:

Sebagai organisasi penyedia layanan informasi kami selaku petugas yang ada di bidang pelayanan dinas perpustakaan harus memberikan pelayanan yang paling cepat untuk kepuasan pihak pengunjung karena itu merupakan tujuan kami sebagai pemilik layanan informasi (Wawancara tanggal 24 April 2020).

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam

pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pegawai Negeri Berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan dan pembangunan.

Informasi yang diberikan oleh Staf pelayanan didukung oleh pernyataan seorang informan inti di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango Ibu Vera Wartabone, SH, MH selaku Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango bahwa:

“Perpustakaan sebagai organisasi pengelola dan penyedia layanan informasi harus dapat memberikan pelayanan yang tepat yang dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung, artinya bahwa pelayanan yang diberikan haruslah dapat memberikan sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan oleh masyarakat (Wawancara tanggal 29 April 2020).

Hal tersebut pun didukung oleh pernyataan seorang Staf bidang Pelayanan Perpustakaan ibu Hartati Moko, SE bahwa :

Dibidang Pelayanan petugas selalu memberikan pelayanan cepat dimana petugas tidak hanya menunggu pengunjung untuk datang ke Perpustakaan langsung melainkan mengadakan layanan langsung ke sekolah sekolah baik itu siswa SD maupun SMP yang dinamakan Pusteling atau Pelayanan Perpustakaan keliling (Wawancara tanggal 29 April 2020).

Berdasarkan informasi awal melalui wawancara yang diperoleh dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan pelayanan para

pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango sudah mengerti, memahami dan telah melaksanakan pelayanan kepada pengunjung. Meski demikian, pelayanan tetap harus dipelajari, karena tetap ada batas-batasnya. Jangan sampai karena bermaksud memberikan pelayanan, tapi malah membuat pengunjung merasa tidak nyaman dan terganggu. Oleh karenanya penelitian penulis dilanjutkan dengan mewawancarai dengan menitik beratkan pada sub pokok yaitu bentuk pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.

Hasil wawancara dengan seorang pengunjung dalam hal ini masyarakat pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango yaitu Ibu Vera Siska Auladji, S.Pd diperoleh informasi bahwa:

Jika ditinjau dari segi pelayanannya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Bone Bolango cukup memuaskan bagi pengunjungnya. Selain pelayanannya cepat, kita sebagai pengunjungnya diberikan kemudahan untuk dapat berkomunikasi langsung dengan sebagian pegawai ketika mendapat kendala saat mencari data atau buku yang kita perlukan” (Wawancara, 28 April 2020)

Informasi yang diperoleh dari pegawai tersebut setelah melakukan bentuk pelayanan kepada seorang masyarakat sebagai pengunjung Ibu Mely Ismail diperoleh informasi bahwa:

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Bone Bolango sebagai salah satu dinas yang bergerak dibagian pelayanan masyarakat sejauh ini sudah baik dan cepat dalam hal melayani masyarakat ataupun pengunjung yang berkepentingan di dinas tersebut” (Wawancara, 2 Mei 2020)

Setelah dikonfirmasi dengan sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango diperoleh informasi bahwa :

“Bagi pengunjung perpustakaan yang ingin meminjam koleksi buku di di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

terlebih dahulu wajib mendaftar menjadi anggota perpustakaan dengan persyaratan yaitu mengisi formulir pendaftaran anggota, fotocopy karu identitas (KTP/kartu pelajar/kartu mahasiswa sebanyak 1 lembar), pasfoto 3x4 dan 2x3 sebanyak 2 lembar. Peminjaman koleksi sebanyak tiga judul serta waktu peminjaman selama tiga hari.” (Wawancara, 29 April 2020)

Seorang informan Ibu Evi Abdulradjak, SE Staf pada bidang pelayanan Dinas Perpustakaan memberikan informasi bahwa:

Bagi pengunjung yang ingin menjadi anggota baru cukup dengan melengkapi persyaratan yang tertera pada formulir yang telah dibagikan kepada pengunjung tersebut (Wawancara, 24 April 2020)

Hal tersebut didukung oleh seorang informan Ibu Indri Astuti selaku pengunjung bahwa:

Untuk persyaratan pelayanannya tidak terlalu sulit. Misalnya Ketika kita ingin meminjam buku kita cukup menjadi anggota perpustakaan dan mengisi formulir pendaftaran. Dan kita di beri wktu 3 hari untuk meminjam buku tersebut. (Wawancara, 28 April 2020)

Berdasarkan informasi di atas dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan yang diberikan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango sudah baik. Untuk memperoleh gambaran secara jelas mengenai hal tersebut maka penulis mengembangkan wawancara dengan memperoleh informasi dari Ibu Ela Hamsa selaku Mahasiswa Pengunjung Perpustakaan sebagai berikut:

Perpustakaan merupakan sebuah organisasi pengelola dan penyedia layanan yang bisa memberikan informasi serta dapat memberikan pelayanan yang tepat dan dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung, dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Bone Bolango cukup cepat dalam melayani pengunjung yang datang serta membantu pengunjung dalam hal menyelesaikan kepentingan mereka yang datang berkunjung di perpustakaan ini (Wawancara, 29 April 2020)

Untuk membenarkan hal tersebut maka penulis memeriksa buku tamu dengan maksud menanyakan langsung kepala pengunjung Ibu Mely Ismail dalam hal ini masyarakat/mahasiswa terkait pelayanan yang diberikan pegawai dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango, bahwa:

Untuk persyaratan pelayanannya dimudahkan dan disesuaikan dengan kepentingan dari pengunjung itu sendiri. Biasanya pegawainya yang akan mengarahkan pengunjung tersebut.” (Wawancara, 2 Mei 2020)

Dari pernyataan di atas dapat memberikan gambaran bahwa konsep pelayanan yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango sudah memenuhi standar. Namun hal itu semua tidak selamanya berjalan sesuai rencana terdapat juga beberapa kendala yang menjadi penyebab tidak maksimalnya pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.

Hal tersebut ditelusuri oleh penulis lebih lanjut dengan mewawancarai Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango ibu Vera Wartabone, SH, MH sehingga memperoleh informasi bahwa:

“Untuk produk pelayanan masih jauh minim dengan harapan masyarakat dikarenakan jumlah koleksi buku yang masih kurang dan lokasi perpustakaan yang kurang strategis” (Wawancara, 29 April 2020)

Hal tersebut diakui oleh salah seorang informan ibu Evi Abdulradjak, SE yang merupakan staff pelayanan bahwa:

Untuk produk pelayanan itu sendiri kami sudah berupaya semaksimal mungkin melakukan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat yakni diantaranya mengadakan promosi, mengadakan layanan perpustakaan keliling. Kendalanya disini kami salah satunya adalah

anggaran, yang ke 2 adalah koleksi buku yang belum memadai sehingga untuk kepuasan masyarakat/pengunjung itu sendiri belum terlayani dengan baik. Namun kami telah berupaya untuk mengarahkan pengunjung langsung ke Link Perpustnas (Wawancara, 24 April 2020)

Berdasarkan informasi yang peroleh dari informan di atas bahwa prosedur pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan dikarenakan kuantitas pegawai belum memenuhi syarat dalam serta koleksi buku yang masih kurang dan lokasi perpustakaan yang kurang strategis.

Akhirnya disimpulkan bahwa bentuk pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango berdasarkan konsep pendekatan sikap, perhatian dan tindakan, sehingga dapat memberikan kepuasan para pengunjung yang datang. Namun yang menjadi hambatan yaitu kurangnya staff pegawai, koleksi buku yang masih kurang dan lokasi perpustakaan yang kurang strategis.

4.2.2 Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

Dalam konsep pelayanan indikator pelayanan yaitu responsif dan adaptif. Responsif dan adaptif memiliki arti cepat tanggap dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengunjung tanpa memandang status pengunjung tersebut, hal ini karena pelayanan merupakan salah satu tanggung jawab manusia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan baik dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango sebagai pelaksanan pelayanan maupun masyarakat sebagai pihak yang

dilayani sekaligus sebagai kelompok sasaran dari pelayanan terungkap dari

Ibu Vera Wartabone, SH, MH bahwa:

“Dalam hal ini kepastian waktu dari pegawai telah ditetapkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perpustakaan dilakukan setiap dari pukul 08.00 s/d 16.00. Untuk waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan tidaklah memakan waktu yang banyak cukup 5 menit karena dari pihak perpustakaan sudah menyediakan formulir bagi anggota baru.”(Wawancara, 29 April 2020)

Ibu Vera Siska Auladji, S.Pd menuturkan bahwa :

Biasanya tidak sesuai dengan harapan karena ada saja kendala yang ditemukan. Contohnya saat pencarian data dan buku-buku. seperti : buku yang kita perlukan biasanya tidak ada di perpustakaan tersebut. Dan ini harus menjadi perhatian para pegawai perpustakaan (Wawancara, 28 April 2020)

Dari penjelasan ini dapat diketahui persyaratan mutlak yang harus dilakukan oleh pengunjung dalam hal ini pengunjung harus datang langsung ke perpustakaan sehingga pelayanan jelas dan dapat dipertanggung jawabkan sehingga ketepatan dapat mengenai sasaran pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung maka setiap pegawai mengikuti aturan main yang telah disepakati bersama. Salah seorang pegawai Ibu Marta Dongio, S.Pd.MM menjelaskan bahwa:

“Untuk Pelayanan di bidang kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Bone Bolango masih belum menggunakan SIKD (sistem informasi kearsipan daerah) yaitu belum secara online atau masih manual karna perangkatnya belum ada. Waktu penyelesaian prosedur Pelayanan sekitar kurang lebih 1 jam karena masih bersifat manual” (Wawancara, 28 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang pengunjung Ibu Indri Astuti yang pernah dilayani bahwa:

“Kecepatan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan cukup cepat. Mereka segera melayani pengunjung yang datang dan

membantu pengunjung untuk menyelesaikan apa yang menjadi tujuan kedatangan pengunjung tersebut. Menyangkut kepastian waktu pegawai di dinas perpustakaan yaitu sebagaimana jam kerja pada umumnya. Biasanya pukul 08.00 sudah ada pegawai yang siap melayani pengunjung. Waktu yang diperlukan tidak terlalu lama karena pegawai di dinas perpustakaan segera mungkin melayani pengunjung yang datang. Tidak sampai 10 menit kita sudah menyelesaikan prosedur pelayanannya” (Wawancara, 28 April 2020)

Hal tersebut didukung oleh seorang informan Ibu Vera Siska Auladji,

S.Pd selaku pengunjung bahwa:

Berbicara tentang kepastian waktu, khusus untuk pelayanannya sudah ditentukan oleh sebagian pegawai ataupun kepala perpustakaan sesuai dengan jam kerja dalam melayani setiap pengunjung perpustakaan, biasanya waktu pelayanannya itu ditempel di depan pintu masuk perpustakaan dan tertulis seperti berikut : Buka Setiap Hari Mulai Pukul 08.00 s/d 16.00. (Wawancara, 28 April 2020)

Dari informasi di atas dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango dapat dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku. Ciri layanan terbuka mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh pengunjung, baik diminta maupun tidak diminta.

Hasil penelitian atas realitas ini sebagaimana hasil wawancara dengan salah pengunjung Ibu Mely Ismail dimana terungkap pengakuan bahwa:

Terkait kepastian waktu oleh para pegawai di dinas ini menurut saya sudah jelas. Karena para pegawai mulai aktif bekerja pada pagi hari hingga sore hari sebagaimana dengan jam yang sudah ditentukan. Waktu yang diperlukan dalam prosedur pelayanannya tidak membutuhkan waktu lama karena pegawainya cepat tanggap pada

pengunjung yang datang, kecuali pengunjung itu sendiri yang memiliki kendala, misalnya ketidaklengkapan berkas oleh pengunjung itu sendiri dalam mengurus sesuatu. (Wawancara, 2 Mei 2020)

Realita demikian itu tidak saja karena adanya program pelayanan publik akan tetapi sebagai wujud dari keharusan aparat pemerintah untuk mengaplikasikan dimensi pelayanan dalam pengelolaan pemerintahan yang baik.

Demikian pula dalam aspek pelayanan yang tepat waktu. Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang memperoleh layanan ini diungkapkan Ibu Evi Abdulradjak, SE bahwa :

... Untuk menyelesaikan prosedur pelayanan waktu yang diperlukan tidaklah banyak yaitu kurang lebih 5 menit, sebab pihak kami telah menyediakan formulir bagi pengunjung yang akan menjadi anggota baru sehingga mereka bisa dengan cepat melengkapi persyaratan-persyaratan yang tertera di formulir tersebut. Sesuai jam kerja kami buka dari pukul 08.00 sd/16.00 setiap hari kerja. Untuk meningkatkan layanan kami mengadakan pelayanan perpustakaan keliling dimana layanan itu diarahkan ke sekolah-sekolah terutama SD, SMP dan untuk masyarakat umum belum ada “.(Wawancara, 24 April 2020)

Ibu Vera Wartabone, SH, MH selaku Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango menuturkan bahwa:

Jadwal pelayanan khususnya perpustakaan keliling (Pusteling) dilakukan seminggu dua kali, dengan sasaran sekolah dasar yang tersebar di Bone Bolango yakni hari selasa dan hari kamis bagi sekolah dasar secara bergantian menggunakan mobil (Wawancara, 29 April 2020).

Dari seluruh uraian wawancara dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone

Bolango dapat dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku. Adapun ketepatan pelayanan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan sesuai permintaan.

4.2.3 Etika Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

Etika pelayanan merupakan hal yang terpenting dalam memberikan suatu pelayanan. Karena menyangkut proses pendekatan sikap yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya. Etika pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango sangat penting diberikan sebagai kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas

Untuk memperoleh gambaran tentang etika pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango diuraikan dalam wawancara sebagai berikut:

Informasi yang diperoleh dari Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango Ibu Vera Wartabone, SH, MH bahwa:

“Petugas selama ini sudah melakukan pelayanan yang sesuai standar pelayanan yaitu secara optimal dan betul-betul sesuai dengan harapan pengunjung (Wawancara, 29 April 2020))

Disamping itu juga menurut salah seorang informan Evi Abdulradjak, SE bahwa;

Untuk etika pelayanan kami sudah sesuai dengan standar pelayanan itu sendiri. Dimana kami memberikan produk layanan barang dan jasa sehingga kepuasan masyarakat bisa terpenuhi dengan baik. Untuk tingkat kesopanan dan keramahan kami sebagai petugas berusaha dengan optimal menerima pengunjung dengan sapa, senyum dan ramah kepada para pengunjung tersebut. (Wawancara, 24 April 2020))

Salah seorang pegawai Ibu Marta Dongio, S.Pd.MM juga membetulkan pernyataan di atas bahwa:

Etika pelayanannya yaitu dengan langsung menghubungi bagian layanan di meja piket. Selama ini Alhamdulillah semua sopan dan setiap pengunjung dilayani dengan baik. (Wawancara, 28 April 2020)

Adapun salah seorang informan Ibu Hartati Moko, SE menyatakan bahwa:

Etika pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu dengan menerapkan 3 S yaitu salam, senyum, sapa. (Wawancara, 29 April 2020)

Seluruh pernyataan tentang etika pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango di atas dibenarkan oleh seorang pengunjung dalam hal ini masyarakat Ibu Indri Astuti bahwa:

“Etika pelayanan publik di dinas perpustakaan dan kearsipan sangat baik dan memuaskan. Mereka melayani pengunjung yang datang dengan maksimal dan juga membantu pengunjung sehingga pengunjung dapat menyelesaikan tujuannya dengan baik pula. Pegawai atau petugas di dinas perpustakaan sangat sopan dan ramah melayani setiap pengunjung. Sehingga pengunjung merasa nyaman berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango. (Wawancara, 28 April 2020)

Ibu Ela Hamsa menuturkan bahwa:

Dalam etika pelayanan publik dinas perpustakaan dan kearsipan sangatlah memuaskan. Pihak perpustakaan melayani pengunjung dengan maksimal serta membantu pengunjung sehingga kita sebagai pengunjung sangatlah terbantu dengan pelayanan yang diberikan. Se jauh ini petugas atau pegawai perpustakaan telah melakukan semua prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Disisi lain para petugas dan pegawai juga melayani pengunjung dengan sangat sopan dan ramah. Sehingga pengunjung merasakan kenyamanan ketika berkunjung di dinas perpustakaan ini. (Wawancara, 29 April 2020)

Berdasarkan informasi di atas dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango selalu memperhatikan penampilan, kesopanan dan keramahan pelayanan guna mencapai kepuasan pengunjung. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan petunjuk-petunjuk.

Etika pelayanan di dinas perpustakaan sangat baik terhadap pengunjung. Pegawai membantu dan melayani pengunjung dengan sikap positif sehingga pengunjung bisa menyelesaikan urusannya dengan baik dan sesuai harapan. Para petugas di dinas perpustakaan bersikap sopan terhadap pengunjung dan ramah dalam melayani pengunjung. Pegawainya membantu dan mengarahkan pengunjung dalam menyelesaikan urusannya.

4.3. Pembahasan

1. Bentuk pelayanan untuk mencapai kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakekatnya bersifat tidak teraba untuk kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Dalam menghasilkan jasa pelayanan bisa diperlukan atau tidak diperlukan benda nyata. Seandainya penggunaan benda diperlukan namun hal ini tidak mengandung makna pemindahan hak milik benda tersebut. Menurut Elhaitammy dalam Pusdiklat Pegawai BPPK (2008: 6), "Pelayanan atau *service excellence* adalah suatu

sikap atau cara karyawan dalam melayani pengunjung secara memuaskan”. Pelayanan merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, kemudian diberikan kepada pengunjung. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pengunjung, maka pengunjung dapat merasakan hal-hal sebagai berikut: 1) Kalau kinerjanya dibawah harapan, pengunjung akan merasa kecewa; 2) Kalau kinerjanya sesuai harapan, pengunjung akan merasa puas; 3) Kalau kinerjanya melebihi harapan, pengunjung akan sangat puas.

Pada dasarnya pelayanan mengandung tiga aspek, yakni: 1) kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pengunjung, 2) pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing, yang mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pengunjung dan perubahan kondisi persaingan, 3) pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar (Nasution, 2004: 49).

Suatu layanan prima dapat memuaskan penggunanya apabila dilakukan pengukuran mengenai profil pegawai yang mencerminkan sikap senang, mengerti kebutuhan pengguna, ikhlas serta tulus melayani pengguna

layanan dalam hal ini guru, kualitas pelayanan yang diberikan, kemudahan memperoleh informasi, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan peraturan di tempat layanan yang berlaku, kenyamanan serta keamanan yang diberikan pihak perpustakaan. Hal ini perlu diperhatikan agar tempat layanan memiliki layanan yang berkualitas atau pelayanan yang prima.

Kepuasan pengunjung merupakan tujuan utama pelayanan. Oleh karena itu setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pengunjungnya. Kepuasan pengunjung dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pengunjungnya, baik pengunjung internal maupun pengunjung eksternal. Dengan mengetahui siapa pengunjungnya, maka aparatur pelayanan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pengunjung.

Salah satu indikator adanya kepuasan pengunjung adalah tidak adanya keluhan dari pengunjung. Akan tetapi, didalam praktek, keluhan-keluhan pengunjung ini akan selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi dan menghadapi keluhan pengunjung tersebut untuk kepentingan dan kepuasan pengunjung. Untuk itu, pemberi pelayanan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan pengunjung dan mengetahui cara-cara mengatasi keluhan pengunjung. Untuk persyaratan pelayanannya dimudahkan dan disesuaikan dengan kepentingan dari pengunjung itu sendiri. Biasanya pegawainya yang akan mengarahkan pengunjung tersebut. Perpustakaan merupakan sebuah organisasi pengelola dan penyedia layanan yang bisa memberikan informasi serta dapat memberikan pelayanan yang tepat dan

dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung, dalam hal ini dinas perpustakaan dan kearsipan cukup cepat dalam melayani pengunjung yang datang serta membantu pengunjung dalam hal menyelesaikan kepentingan.

Tentunya ini menjadi hal yang menarik bahwa kurangnya staff pegawai dan koleksi buku yang kurang lengkap, akan tetapi pengunjung perpustakaan selaku pengunjung tidak pernah mengeluh tentang kurang baiknya pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.

2. Kecepatan dan ketepatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

Kepuasan pengunjung merupakan tujuan utama pelayanan. Oleh karena itu setiap aparatur berkewajiban untuk berupaya memuaskan pengunjungnya. Kepuasan pengunjung dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pengunjungnya, baik pengunjung internal maupun eksternal. Dengan mengetahui siapa pengunjungnya, maka aparatur pelayan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pengunjung. Salah satu indikator adanya kepuasan pengunjung adalah tidak adanya keluhan dari pengunjung.

Tjiptono mengatakan bahwa (2004: 59) Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengunjung.

Berdasarkan pendapat di atas kualitas pelayanan merupakan keunggulan dari suatu jasa yang diharapkan oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa tersebut

Menurut Nasution (2004: 47) bahwa: Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengunjung, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pengunjung, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengunjung secara konsisten

Kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango telah ditetapkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perpustakaan dilakukan setiap dari pukul 08.00 s/d 16.00. Untuk waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan tidaklah memakan waktu yang banyak cukup 5 menit karena dari pihak perpustakaan sudah menyediakan formulir bagi anggota baru

Bagi pengunjung perpustakaan yang ingin meminjam koleksi buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango terlebih dahulu wajib mendaftar menjadi anggota perpustakaan dengan persyaratan yaitu mengisi formulir pendaftaran anggota, fotocopy kartu identitas (KTP/kartu pelajar/kartu mahasiswa sebanyak 1 lembar), pasfoto 3x4 dan 2x3

sebanyak 2 lembar. Peminjaman koleksi sebanyak tiga judul serta waktu peminjaman selama tiga hari.

Dalam konsep pelayanan indikator pelayanan yaitu responsif dan adaptif. Responsif dan adaptif memiliki arti cepat tanggap dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengunjung tanpa memandang status pengunjung tersebut, hal ini karena pelayanan merupakan salah satu tanggung jawab manusia. Untuk produk pelayanan masih jauh minim dengan harapan masyarakat dikarenakan jumlah koleksi buku yang masih kurang dan lokasi perpustakaan yang kurang strategis. Jadwal pelayanan khususnya perpustakaan keliling (Pusteling) dilakukan seminggu dua kali, dengan sasaran sekolah dasar yang tersebar di Bone Bolango yakni hari selasa dan hari kamis bagi sekolah dasar secara bergantian menggunakan mobil

Kecepatan pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango dapat dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku. Adapun ketepatan pelayanan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan sesuai permintaan.

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pengunjung untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang

berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Pelayanan sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Setiap pengunjung memiliki sifat dan dapat membuat para petugas bahagia atau kecewa. Sentuhan pribadi mengarahkan para petugas pelayanan untuk berpikir bahwa memperlakukan orang lain sebagaimana kita memperlakukan diri kita sendiri perlu selalu dipraktikkan. Yang diutamakan dalam pelayanan bukanlah slogan-slogan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pengunjung, melainkan bentuk nyata pelayanan yang sebelumnya sudah diberikan.

3. Etika pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

Menurut (Sutopo,dkk, 2006:37) Sikap pelayanan berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap dapat menggambarkan instansi/organisasi anda. perwakilan instansi/organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengunjung akan menilai instansi/organisasi dari kesan pertama mereka dalam berinteraksi dengan orang-orang yang terlibat dalam instansi/organisasi tersebut.

Menganggap bahwa pelayanan sebagai suatu budaya berarti melakukan kegiatan pelayanan sebagai suatu hal yang membanggakan dengan nilai luhur yang dijunjung tinggi. Budaya pelayanan adalah sebuah budaya yang kuat yang mewarnai sifat hubungan antara instansi/organisasi

pemberi pelayanan dengan pengunjungnya dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh perhatian pengunjung dari instansi/organisasi pemberi pelayanan. Budaya pelayanan dibentuk oleh sikap karyawan dan manajemen instansi/organisasi pemberi pelayanan.

Selaku pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango untuk mewujudkan pelayan prima maka mengambil inisitif untuk memberikan etika pelayanan terbaik, Awal mulanya dimulai dengan berpakaian rapi bagi seluruh staff pegawai.

Etika pelayanan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango selalu memperhatikan penampilan, kesopanan dan keramahtamahan pelayanan guna mencapai kepuasan pengunjung. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat paker kendaraan, ketersediaan informasi, dan petunjuk-petunjuk.

Sikap pelayanan berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap dapat menggambarkan instansi/organisasi anda. Perwakilan instansi/organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengunjung akan menilai instansi/organisasi dari kesan pertama mereka dalam berinteraksi dengan orang-orang yang terlibat dalam instansi/organisasi tersebut. (Sutopo,dkk, 2006:37)

Dalam proses pelayanan hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah

sebagai berikut: 1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan. 2) Menanyakan apa saja keinginan pengunjung. 3) Mendengarkan dan memahami keinginan pengunjung. 4) Melayani pengunjung dengan cepat, tepat dan ramah. 5) Menempatkan kepentingan pengunjung pada nomor urut satu.

Etika pelayanan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango selalu memperhatikan penampilan, kesopanan dan keramahmatan pelayanan guna mencapai kepuasan pengunjung. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan petunjuk-petunjuk.

Untuk Pelayanan di bidang kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Bone Bolango masih belum menggunakan SIKD (sistem informasi kearsipan daerah) yaitu belum secara online atau masih manual karna perangkatnya belum ada. Etika pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango sangat penting diberikan sebagai kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Untuk tingkat kesopanan dan keramahan kami sebagai petugas berusaha dgn optimal menerima pengunjung dengan sapa, senyum dan ramah kepada para pengunjung tersebut

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat dibuatlah kesimpulan untuk mencapai rumusan masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik untuk mencapai kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango berdasarkan konsep pendekatan sikap pengunjung perpustakaan yang ingin meminjam koleksi buku di di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango terlebih dahulu wajib mendaftar menjadi anggota perpustakaan. Untuk produk pelayanan masih jauh minim dengan harapan masyarakat dikarenakan jumlah koleksi buku yang masih kurang dan lokasi perpustakaan yang kurang strategis.
2. Kecepatan dan ketepatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango dapat dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku, Adapun ketepatan pelayanan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan sesuai permintaan.
3. Etika pelayanan publik oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango selalu memperhatikan penampilan, kesopanan dan keramahan pelayanan guna mencapai kepuasan pengunjung. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Pegawai atau petugas melayani setiap pengunjung dengan sapa, senyum dan ramah.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango seyogyanya dapat lebih meningkatkan ketepatan, kecepatan serta etika dalam memberikan pelayanan serta membentuk perpustakaan keliling sampai di desa-desa dan terdapat juga sudut-sudut baca.
2. Bagi staff pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango, agar lebih berkompetensi dalam melakukan pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan.
3. Disarankan kepada penulis selanjutnya untuk mengkaji faktor lain yang kiranya berhubungan dengan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Republik Indonesia tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di unduh pada tanggal 8 Oktober 2019 pukul 15.30 WIB.
- M. Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.*, Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom Zaenal (2015), *Manajemen Pelayanan Publik*. Jl. BKR (lingkaran selatan) no. 162-164, Bandung; CV. Pustaka Setia
- Mulyadi Deddy (2018), *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, Jl. Gegerkalong Hilir No.84 Bandung ; Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pelajar Pustaka
- Rully Indrawan & R. Poppy Yaniawati. (2016). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan)*. Bandung: Refika Aditama.
- Safroni Ladzi (2012), *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Public*, Malang; Aditya Media Publishing,
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutopo, dan Suryanto Adi,. 2016. *Pelayanan, Modul pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III*, Edisi Revisi, Jakarta:Lembaga Administrasi Negara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di unduh pada tanggal 8 Oktober 2019 pukul 11.00 WIB.

Lampiran 1

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Fokus	Sub Fokus	Pertanyaan
Pelayanan publik untuk mencapai kepuasan pengunjung	Bentuk Pelayanan Publik	<p>Bagaimana bentuk pelayanan publik untuk mencapai kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?</p> <p>Apakah masyarakat mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?</p> <p>Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat?</p>
Kecepatan dan ketepatan pelayanan publik	<p>Kecepatan</p> <p>Ketepatan</p>	<p>Bagaimana kecepatan pelayanan di di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango</p> <p>Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?</p> <p>Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?</p> <p>Bagaimana persyaratan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?</p> <p>Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?</p>

		Bagaimana Kepastian jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?
Etika pelayanan publik		<p>Bagaimana etika pelayanan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?</p> <p>Bagaimana Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?</p>

Lampiran 2**PEDOMAN WAWANCARA**

Oleh:
MERYATI KOHIYO
NIM. S2116032

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KABUPATEN
BONE BOLANGO**

Nama Informan :
Jabatan :
Tanggal Wawancara :

1. Bagaimana kecepatan pelayanan di di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango
2. Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?
3. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?
4. Bagaimana persyaratan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?
5. Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?
6. Bagaimana Kepastian jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

7. Bagaimana etika pelayanan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?
8. Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Lampiran 3

DATA INFORMAN

Tabel Data Informan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.

Nama	Jabatan	Keterangan Pemilihannya
Vera Wartabone, SH, MH	Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango	Sebagai Informan Kunci harus memiliki pengetahuan khusus, informative (Memiliki banyak informasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango) dan mengetahui segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dalam hal ini masyarakat ketika berkunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.
Hartati Moko, SE	Staf bidang pelayanan	Disarankan oleh informan sebelumnya, dianggap banyak informasi yang terkait dengan fokus penelitian karena melihat langsung bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihaknya selaku pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.
Evi Abdulradjak, SE	Staf pada bidang pelayanan Dinas Perpustakaan	Disarankan oleh informan sebelumnya, dianggap banyak informasi yang terkait dengan fokus penelitian karena memberikan pelayanan kepada pengunjung di Dinas Perpustakaan dan

		Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.
Marta Dongio, S.Pd.MM	Arsiparis	Disarankan oleh informan sebelumnya, dianggap banyak informasi yang terkait dengan fokus penelitian mengetahui arsip buku dan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.
ELA Hamsa	(Mahasiswa)	Disarankan oleh informan sebelumnya, dianggap banyak informasi yang terkait dengan fokus penelitian karena sudah pernah melakukan pelayanan sehingga mengetahui/merasakan pelayanan yang diberikan dari pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.,
Indri Astuti	(Masyarakat)	Disarankan oleh informan sebelumnya, dianggap banyak informasi yang terkait dengan fokus penelitian karena sudah pernah melakukan pelayanan sehingga mengetahui/merasakan pelayanan yang diberikan dari pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.
Vera Siska Auladji, S.Pd	Masyarakat	Disarankan oleh informan sebelumnya, dianggap banyak informasi yang terkait dengan fokus penelitian karena sudah pernah melakukan pelayanan sehingga mengetahui/merasakan pelayanan yang diberikan dari pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.
Mely Ismail	Masyarakat/Mahasiswa	Disarankan oleh informan sebelumnya, dianggap banyak informasi yang terkait dengan fokus penelitian karena sudah pernah melakukan pelayanan sehingga mengetahui/merasakan pelayanan yang diberikan dari pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.

Lampiran 4

CATATAN HASIL WAWANCARA

Hari/ Tanggal : 29 April 2020

Informan : Vera Wartabone, SH, MH

Jabatan : Sekretaris Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Bone Bolango

Pertanyaan : Bagaimana kecepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Perpustakaan sebagai organisasi pengelola dan penyedia layanan informasi harus dapat memberikan pelayanan yang tepat yang dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung, artinya bahwa pelayanan yang diberikan haruslah dapat memberikan sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan oleh masyarakat

Pertanyaan : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Dalam hal ini kepastian waktu waktu dari pegawai telah ditetapkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perpustakaan dilakukan setiap dari pukul 08.00 s/d 16.00.

Pertanyaan : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Jawaban :

Untuk waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan tidaklah memakan waktu yang banyak cukup 5 menit karena dari pihak perpustakaan sudah menyediakan formulir bagi anggota baru.

Pertanyaan : Bagaimana persyaratan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Bagi pengunjung perpustakaan yang ingin meminjam koleksi buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango terlebih dahulu wajib mendaftar menjadi anggota perpustakaan dengan persyaratan yaitu mengisi formulir pendaftaran anggota, fotocopy karu identitas (KTP/kartu pelajar/kartu mahasiswa sebanyak 1 lembar), pasfoto 3x4 dan 2x3 sebanyak 2 lembar. Peminjaman koleksi sebanyak tiga judul serta waktu peminjaman selama tiga hari.

Pertanyaan : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban :

Untuk produk pelayanan masih jauh minim dengan harapan masyarakat dikarenakan jumlah koleksi buku yang masih kurang dan lokasi perpustakaan yang kurang strategis.

Pertanyaan : Bagaimana Kepastian jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Jadwal pelayanan khususnya perpustakaan keliling (Pusteling) dilakukan seminggu dua kali, dengan sasaran sekolah dasar yang tersebar di Bone Bolango yakni hari selasa dan hari kamis bagi sekolah dasar secara bergantian menggunakan mobil.

Pertanyaan : Bagaimana etika pelayanan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Etika pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango sangat penting diberikan sebagai kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas .

Pertanyaan : Bagaimana Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Petugas selama ini sudah melakukan pelayanan yang sesuai standar pelayanan yaitu secara optimal dan betul-betul sesuai dengan harapan pengunjung

Hari/ Tanggal : 24 April 2020

Informan : **Evi Abdulradjak, SE**

Jabatan : Staf pada bidang pelayanan Dinas Perpustakaan

Pertanyaan : Bagaimana kecepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Sebagai organisasi penyedia layanan informasi kami selaku petugas yang ada di bidang pelayanan dinas perpustakaan harus memberikan pelayanan yang paling cepat untuk kepuasan pihak pengunjung karna itu merupakan tujuan kami sebagai pemilik layanan informasi.

Pertanyaan : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Dari kami pihak pegawai dinas perpustakaan waktu sudah ditentukan dimana pelayanan dimulai dari pukul 08.00 sd 16.00 wita yaitu sesuai jam kerja.

Pertanyaan : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Jawaban :

Untuk menyelesaikan prosedur pelayanan waktu yg diperlukan tidaklah banyak yaitu kurang lebih 5 menit, sebab pihak kami telah

menyediakan formulir bagi pengunjung yang akan menjadi anggota baru sehingga mereka bisa dengan cepat melengkapi persyaratan-persyaratan yang tertera di formulir tersebut.

Pertanyaan : Bagaimana persyaratan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Bagi pengunjung yang ingin menjadi anggota baru cukup dengan melengkapi persyaratan yang tertera pada formulir yang telah dibagikan kepada pengunjung tersebut.

Pertanyaan : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban :

Untuk produk pelayanan itu sendiri kami sudah berupaya semaksimal mungkin melakukan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat yakni diantaranya mengadakan promosi, mengadakan layanan perpustakaan keliling. Kendalanya disini kami salah satunya adalah anggaran, yang ke 2 adalah koleksi buku yang belum memadai sehingga untuk kepuasan masyarakat/pengunjung itu sendiri belum terlayani dengan baik. Namun kami telah berupaya untuk mengarahkan pengunjung langsung ke Link Perpusnas.

Pertanyaan : Bagaimana kepastian jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Sesuai jam kerja kami buka dari pukul 08.00 sd/16.00 setiap hari kerja. Untuk meningkatkan layanan kami mengadakan pelayanan perpustakaan keliling dimana layanan itu di arahkan ke sekolah-sekolah terutama SD, SMP dan untuk masyarakat umum belum ada.

Pertanyaan : Bagaimana etika pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Untuk etika pelayanan kami sudah sesuai dengan standar pelayanan itu sendiri. Dimana kami memberikan produk layanan barang dan jasa sehingga kepuasan masyarakat bisa terpenuhi dengan baik.

Pertanyaan : Bagaimana Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Untuk tingkat kesopanan dan keramahan kami sebagai petugas berusaha dengan optimal menerima pengunjung dengan sapa, senyum dan ramah kepada para pengunjung tersebut.

Hari/ Tanggal : 28 April 2020

Informan : **Ibu Marta Dongio, S.Pd.MM**

Jabatan : Arsiparis

Pertanyaan : Bagaimana kecepatan pelayanan di di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Untuk Pelayanan di bidang kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Bone Bolango masih belum menggunakan SIKD (sistem informasi kearsipan daerah) yaitu belum secara online atau masih manual karena perangkatnya belum ada.

Pertanyaan : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Waktu sesuai jam kerja.

Pertanyaan : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Jawaban :

Waktu penyelesaian prosedur pelayanan sekitar kurang lebih 1 jam karena masih bersifat manual..

Pertanyaan : Bagaimana persyaratan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Harus ada SOP dan layanannya sesuai SOP.

Pertanyaan : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban :

Sesuai dengan harapan masyarakat, sebab setiap permintaan arsip selama ini selalu ada.

Pertanyaan : Bagaimana kepastian jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Jadwal pelayanannya untuk bidang kearsipan yaitu setiap hari jam kerja mulai pukul 08.00 sd pukul 15.00 wita.

Pertanyaan : Bagaimana etika pelayanan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Etika pelayanannya yaitu dengan langsung menghubungi bagian layanan di meja piket.

Pertanyaan : Bagaimana Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Selama ini Alhamdulillah semua sopan dan setiap pengunjung dilayani dengan baik.

Hari/ Tanggal : 29 April 2020
 Informan : **Hartati Moko, SE**
 Jabatan : Staf bidang Pelayanan Perpustakaan.

Pertanyaan : Bagaimana kecepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Dibidang Pelayanan petugas selalu memberikan pelayanan cepat dimana petugas tidak hanya menunggu pengunjung untuk datang ke Perpustakaan langsung melainkan mengadakan layanan langsung ke sekolah sekolah baik itu siswa SD maupun SMP yang dinamakan Pusteling atau Pelayanan Perpustakaan keliling.

Pertanyaan :Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Waktu yaitu setiap hari jam kerja.

Pertanyaan : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Jawaban :

Tidak memakan waktu lama kurang lebihnya 5 menit.

Pertanyaan : Bagaimana persyaratan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Persyaratan Pelayanan sesuai dengan ketentuan yang sudah tertera di dalam formulir yang dibagikan kepada setiap pengunjung yang ingin menjadi anggota Perpustakaan.

Pertanyaan : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban :

Sesuai dengan harapan masyarakat namun masih terkendala dengan masih kurangnya personil dan juga koleksi buku.

Pertanyaan : Bagaimana Kepastian jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Jadwal Pelayanan disesuaikan dengan jam kerja setiap hari, dan untuk layanan perpustakaan keliling dijadwalkan 2 kali dalam seminggu.

Pertanyaan : Bagaimana etika pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Etika pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan.

Pertanyaan : Bagaimana Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Yaitu dengan menerapkan 3 S yaitu salam, senyum, sapa..

Hari/ Tanggal : 28 April 2020

Informan : **Indri Astuti (Masyarakat)**

Jabatan : Pengunjung Perpustakaan

Pertanyaan : Bagaimana kecepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Kecepatan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan cukup cepat. Mereka segera melayani pengunjung yang datang dan membantu pngunjung untuk mnyelesaikan apa yang menjadi tujuan kedatangan pengunjung tersebut.

Pertanyaan : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Menyangkut kepastian waktu pegawai di dinas perpustakaan yaitu sebagaimana jam kerja pada umumnya. Biasanya pukul 08.00 sudah ada pegawai yang siap melayani pengunjung.

Pertanyaan : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Jawaban :

Waktu yang diperlukan tidak terlalu lama karena pegawai di dinas perpustakaan segera mungkin melayani pengunjung yang datang. Tidak sampai 10 menit kita sudah menyelesaikan prosedur pelayanannya.

Pertanyaan : Bagaimana persyaratan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Untuk persyaratan pelayanannya tidak terlalu sulit. Misalnya Ketika kita ingin meminjam buku kita cukup menjadi anggota perpustakaan dan mengisi formulir pendaftaran. Dan kita diberi waktu 3 hari untuk meminjam buku tersebut.

Pertanyaan : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban :

Untuk produk pelayanan yang dihasilkan belum terlalu banyak. Terkadang masih ada beberapa buku yang dicari tidak tersedia di dinas perpustakaan.

Pertanyaan : Bagaimana kepastian jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Untuk kepastian jadwal pelayanan biasanya dinas perpustakaan sudah siap melayani masyarakat/ pengunjung pada jam kerja, yaitu pukul 8.00 pagi hingga pukul 16.00, sehingga masyarakat yang berkepentingan bisa berkunjung di waktu tersebut.

Pertanyaan : Bagaimana etika pelayanan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Etika pelayanan publik di dinas perpustakaan dan kearsipan sangat baik dan memuaskan. Mereka melayani pengunjung yang datang dengan maksimal dan juga membantu pengunjung sehingga pengunjung dapat menyelesaikan tujuannya dengan baik pula.

Pertanyaan : Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Pegawai atau petugas di dinas perpustakaan sangat sopan dan ramah melayani setiap pengunjung. Sehingga pengunjung merasa nyaman berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango.

Hari/ Tanggal : 28 April 2020

Informan : **Vera Siska Auladji, S.Pd**

Jabatan : Masyarakat Pengunjung Perpustakaan

Pertanyaan : Bagaimana kecepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Jika ditinjau dari segi pelayanannya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango cukup memuaskan bagi pengunjungnya. Selain pelayanannya cepat kita sebagai pengunjungnya diberikan kemudahan untuk dapat berkomunikasi langsung dengan sebagian pegawai ketika mendapat kendala saat mencari data atau buku yang kita perlukan.

Pertanyaan : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Berbicara tentang kepastian waktu, khusus untuk pelayanannya sudah ditentukan oleh sebagian pegawai ataupun kepala perpustakaan sesuai dengan jam kerja dalam melayani setiap pengunjung perpustakaan, biasanya waktu pelayanannya itu ditempel di depan pintu masuk perpustakaan dan tertulis seperti berikut : Buka Setiap Hari Mulai Pukul 08.00 s/d 16.00.

Pertanyaan : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Jawaban :

Dalam pelayanan tersebut tidak terlalu memakan waktu yang lama hanya beberapa menit saja. Adapun kendala yang membuat pelayanan menjadi lambat atau terasa lama biasanya itu terjadi pada pengunjung terkait dengan berkas yang dibawa.

Pertanyaan : Bagaimana persyaratan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Bagi pengunjung perpustakaan yang ingin meminjam buku, terlebih dahulu harus mendaftar untuk menjadi anggota perpustakaan dengan wajib mengisi formulir yang sudah disediakan oleh pihak perpustakaan. Persyaratan yang dimaksud adalah fotocopy kartu identitas seperti KK, KTP atau kartu mahasiswa sebanyak 1 lembar dan pasfoto 3x4cm dan 2x3cm masing-masing 2 lembar. Peminjaman buku sebanyak 3 judul buku dan batas waktu peminjaman selama 3 hari.

Pertanyaan : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban :

Biasanya tidak sesuai dengan harapan karena ada saja kendala yang ditemukan. Contohnya saat pencarian data dan buku-buku. seperti : buku yang kita perlukan biasanya tidak ada di perpustakaan tersebut. Dan ini harus menjadi perhatian para pegawai perpustakaan.

Pertanyaan : Bagaimana Kepastian jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Jadwal pelayanan yang dilakukan oleh pihak perpustakaan yaitu perpustakaan keliling atau Pusteling. Ini untuk lebih mengoptimalkan layanan perpustakaan bagi para siswa di sekolah-sekolah khususnya SD dan SMP.

Pertanyaan : Bagaimana etika pelayanan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Pelayanannya sangat sopan dan pegawainya juga ramah kepada setiap pengunjung perpustakaan.

Pertanyaan : Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Petugas yang melayani khususnya di dinas tersebut sangat ramah dan sopan. Ini terlihat dari segi pekerjaannya dalam melayani setiap pengunjung perpustakaan karena mereka bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Hari/ Tanggal : 29 April 2020
 Informan : **Ela Hamsa**
 Jabatan : Mahasiswa Pengunjung Perpustakaan

Pertanyaan : Bagaimana kecepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Perpustakaan merupakan sebuah organisasi pengelola dan penyedia layanan yang bisa memberikan informasi serta dapat memberikan pelayanan yang tepat dan dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung, dalam hal ini dinas perpustakaan dan kearsipan cukup cepat dalam melayani pengunjung yang datang serta membantu pengunjung dalam hal menyelesaikan kepentingan mereka yang datang berkunjung di perpustakaan ini.

Pertanyaan : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Mengenai hal kepastian waktu pihak dinas perpustakaan telah menetapkan waktu sebagaimana waktu jam kerja pada umumnya. Waktu yang ditetapkan adalah pukul 08.00 s/d 16.00 dan pada jam kerja ini para pegawai sudah siap melayani pengunjung.

Pertanyaan : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Jawaban :

Dalam menyelesaikan prosedur pelayanan pihak perpustakaan menjamin bahwa pengunjung dapat menyelesaikan prosedur pelayanannya kurang dari 10 menit.

Pertanyaan : Bagaimana persyaratan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Dalam hal persyaratan pelayanannya pihak perpustakaan tidak mempersulit pengunjung, misalnya ketika ingin meminjam buku kita cukup menjadi anggota perpustakaan dengan cara mengisi formulir pendaftaran. Setelah itu kita dapat meminjam buku tersebut selama 3 hari.

Pertanyaan : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban :

Untuk produk pelayanan yang dihasilkan itu belum terlalu banyak, sebab masih ada beberapa buku yang dicari oleh pengunjung tetapi belum tersedia di dinas perpustakaan ini.

Pertanyaan : Bagaimana kepastian jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Mengenai kepastian jadwal pelayanan biasanya dinas perpustakaan sudah siap melayani masyarakat/pengunjung pada jam kerja yang telah ditentukan. Disamping itu pihak perpustakaan juga bekunjung ke masyarakat/sekolah" atau biasa disebut perpustakaan keliling.

Pertanyaan : Bagaimana etika pelayanan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Dalam etika pelayanan publik dinas perpustakaan dan kearsipan sangatlah memuaskan. Pihak perpustakaan melayani pengunjung dengan maksimal serta membantu pengunjung sehingga kita sebagai pengunjung sangatlah terbantu dengan pelayanan yang di berikan.

Pertanyaan : Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Sejauh ini petugas atau pegawai perpustakaan telah melakukan semua prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Disisi lain para petugas dan pegawai juga melayani pengunjung dengan sangat sopan dan ramah. Sehingga pengunjung merasakan kenyamanan ketika berkunjung di dinas perpustakaan ini.

Hari/ Tanggal : 2 Mei 2020

Informan : **Mely Ismail**

Jabatan : Masyarakat/Mahasiswa

Pertanyaan : Bagaimana kecepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango sebagai salah satu dinas yang bergerak dibagian pelayanan masyarakat sejauh ini sudah baik dan cepat dalam hal melayani masyarakat ataupun pengunjung yang berkepentingan di dinas tersebut.

Pertanyaan : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban:

Terkait kepastian waktu oleh para pegawai di dinas ini menurut saya sudah jelas karena para pegawai mulai aktif bekerja pada pagi hari hingga sore hari sebagaimana dengan jam yang sudah ditentukan.

Pertanyaan : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Jawaban :

Waktu yang diperlukan dalam prosedur pelayanannya tidak membutuhkan waktu lama karena pegawainya cepat tanggap pada pengunjung yang datang, kecuali pengunjung itu sendiri yg memiliki kendala, misalnya ketidaklengkapan berkas oleh pengunjung itu sendiri dalam mengurus sesuatu.

Pertanyaan : Bagaimana persyaratan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Untuk persyaratan pelayanannya dimudahkan dan disesuaikan dengan kepentingan dari pengunjung itu sendiri. Biasanya pegawainya yang akan mengarahkan pengunjung tersebut.

Pertanyaan : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban :

Menyangkut produk yang dihasilkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango cukup sesuai. Mereka menyediakan berbagai jenis buku yang diperlukan masyarakat khususnya anak sekolah/mhasiswa meskipun belum semua bidang buku tersedia dan jumlahnya masih terbatas.

Pertanyaan : Bagaimana kepastian jadwal pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Jadwal pelayanan di dinas perpustakaan tersebut yaitu pada hari kerja dan jam kerja pukul 08.00 sampai pkul 16.00 sehingga pengunjung yang berkepentingan bisa menyesuaikan dengan waktu tersebut.

Pertanyaan : Bagaimana etika pelayanan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Etika pelayanan di dinas perpustakaan sangat baik terhadap pengunjung. Pegawai membantu dan melayani pengunjung dengan sikap positif sehingga pengunjung bisa menyelesaikan urusannya dengan baik dan sesuai harapan

Pertanyaan : Bagaimana Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango?

Jawaban :

Para petugas di dinas perpustakaan bersikap sopan terhadap pengunjung dan ramah dalam melayani pengunjung. Pegawainya membantu dan mengarahkan pengunjung dalam menyelesaikan urusannya sehingga pengunjung merasa mudah dan senang di dinas tersebut.

Lampiran 5**DOKUMENTASI PENELITIAN**

Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Vera Wartabone, SH, MH

Tanggal 29 April 2020



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Evi Abdulradjak, SE

Tanggal 24 April 2020



Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Hartati Moko, SE

Tanggal 29 April 2020



Gambar 4. Wawancara dengan Ibu Marta Dongio, S.Pd.MM

Tanggal 29 April 2020



Gambar 5. Wawancara dengan Ibu Ela Hamsa

Tanggal 29 April 2020



Gambar 6. Wawancara dengan Ibu Indri Astuti

Tanggal 28 April 2020



Gambar 7. Wawancara dengan Ibu Vera Siska Auladji, S.Pd

Tanggal 28 April 2020



Gambar 8. Wawancara dengan Ibu Mely Ismail

Tanggal 2 Mei 2020



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;
E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 1734/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango

di,-

Kab. Bone Bolango

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE
NIDN : 0929117202
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Meryati Kohiyo
NIM : S2116035
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BONE BOLANGO
Judul Penelitian : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BONE BOLANGO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 01 November 2019

Ketua,


Dr. Rahmisyari, ST., SE
NIDN 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jln. Prof. Dr. Bj. Ing Habibie Ds. Moutong Kec. Tilongkabila

SURAT KETERANGAN

Nomor : 040/DPK-BB/45/V/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dra.Hj.SAMSIA MELU,MM.Pub
Jabatan : KEPALA DINAS
NIP : 19661115 199203 2 009

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : MERYATI KOHIYO
NIM : S2116032
Prodi : S1 Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Ichsan Gorontalo
Tempat Penelitian : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kab. Bone Bolango
Waktu Penelitian : Bulan November s/d Mei

Yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango”.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Tilongkabila, 4 Mei 2020
KEPALA DINAS



Dra.Hj.SAMSIA MELU,MM.Pub
NIP. 19661115 199203 2 009



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0214/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : MERYATI KOHIYO
NIM : S2116032
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan
Dan Kerasipan Kabupaten Bone Bolango

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 31%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 20 Mei 2020
Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

, 'Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bone Bolango'

ORIGINALITY REPORT

31%

SIMILARITY INDEX

30%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.uny.ac.id

Internet Source

7%

2

docplayer.info

Internet Source

5%

3

jurnalskripsitesis.wordpress.com

Internet Source

3%

4

www.scribd.com

Internet Source

2%

5

text-id.123dok.com

Internet Source

2%

6

repository.unhas.ac.id

Internet Source

2%

7

eprints.umm.ac.id

Internet Source

1%

8

eprints.undip.ac.id

Internet Source

1%

9

warnetmulticom.blogspot.com

Internet Source

1 %

10

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source

1 %

11

www.slideshare.net

Internet Source

1 %

12

diklatlampung.info

Internet Source

<1 %

13

ml.scribd.com

Internet Source

<1 %

14

Submitted to Universitas Jenderal Soedirman

Student Paper

<1 %

15

dokumen.tips

Internet Source

<1 %

16

asmi.ac.id

Internet Source

<1 %

17

Submitted to Universitas Bina Darma

Student Paper

<1 %

18

Submitted to Syiah Kuala University

Student Paper

<1 %

19

repository.unpas.ac.id

Internet Source

<1 %

20

ojs.umsida.ac.id

Internet Source

<1 %

21

Submitted to Udayana University

Student Paper

<1 %

22

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

<1 %

23

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

<1 %

24

radiosmartfm.com

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 25 words

Exclude bibliography On

RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA PRIBADI

Nama : Meryati Kohiyo
NIM : S2116032
Tempat, Tanggal Lahir : Suwawa, 4 Mei 1984
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)
Alamat : Jl. Aroman Wartabone, Desa Bubeya,
Kecamatan Suwawa, Kabupaten Bone Bolango
Email : Meriyati.kohiyo84@gmail.com



B. RIWAYAT PENDIDIKAN

NO	TAHUN	JENJANG	TEMPAT	KET
1	1996	SDN 1 Boludawa	Kecamatan Suwawa	Berijazah
2	1999	SMPN 1 Suwawa	Kecamatan Suwawa	Berijazah
3	2002	SMAN 1 Suwawa	Kecamatan Suwawa	Berijazah
4	2020	Universitas Ichsan Gorontalo, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan	Kota Gorontalo	Berijazah