

ANALISIS PELAYANAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KABUPATEN SAROLANGUN

IDA LESTARI

Program Studi Manajemen Pemerintahan Universitas Jambi

Email :

Abstract

This study is entitled "Analysis of Services at the Archives and Documentation Library Office of Sarolangun Regency" which aims to see an overview of the services provided by the Archives and Documentation Library Office of Sarolangun Regency. This research is a qualitative descriptive study using a survey research method with 100 respondents, namely visitors to the Archives and Documentation Library Office in Sarolangun Regency. Data collection using a questionnaire anchored using a 5-point Likert scale. To analyze the data using a range of scales. The results of this study obtained an overview of services at the Archives and Documentation Library Office of Sarolangun Regency, the service procedure factor obtained an illustration that the service was very good, the service transparency factor obtained a good service description, the service efficiency factor obtained a very good service description, the service accuracy factor obtained a good service description and factors justice gets service obtained a picture of very good service. The main implication that can be recommended from this study is that the service transparency and accuracy factors are in the good service category, for this reason these two factors must receive attention from the Sarolangun Regency Archives and Documentation Library Office.

Keywords: analysis, service, library, archive, documentation

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Analisis Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun “ yang bertujuan untuk melihat gambaran pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif menggunakan metode penelitian survei dengan responden 100 orang yaitu pengunjung Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dijangkar dengan menggunakan skala likert 5 poin. Untuk menganalisis data menggunakan rentang skala. Hasil penelitian ini didapat gambaran pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun faktor prosedur pelayanan diperoleh gambaran bahwa pelayanan sangat baik, faktor transparansi pelayanan diperoleh gambaran pelayanan baik, faktor efesiensi pelayanan diperoleh gambaran pelayanan sangat baik, faktor ketepatan pelayanan diperoleh gambaran pelayanan baik dan faktor keadilan mendapat pelayanan diperoleh gambaran pelayanan sangat baik. Implikasi utama yang dapat direkomendasikan dari penelitian ini adalah faktor transparansi pelayanan dan ketepatan pelayanan berada pada katogori pelayanan baik, untuk itu kedua faktor ini harus mendapat perhatian dari instansi Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun Sarolangun.

Kata kunci : analisis, pelayanan, perpustakaan, arsip, dokumentasi

PENDAHULUAN

Terselenggaranya Pemerintah yang baik merupakan syarat utama dalam mewujudkan aspirasi rakyat dalam mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara yaitu

kesejahteraan yang adil bagi seluruh rakyat Indonesia. Seiring pula dengan perkembangan ilmu-ilmu sosial telah menyuburkan tumbuhnya berbagai sistem untuk mencapai tujuan organisasi yang selama ini dicetuskan. Salah satu tujuan organisasi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan sumberdaya manusia yaitu pegawai yang kompetitif yaitu pegawai yang mengerti tugas dan fungsi pemerintah yaitu memberi pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Sumber daya manusia yang kompetitif merupakan sumber daya yang mampu bersaing secara sehat dan menanggapi suatu perkembangan baru dengan cara yang bijak. Sumber daya manusia yang kompetitif dan profesional merupakan suatu tuntutan dan tantangan dalam menanggapi fenomena dalam konteks pembangunan dan pembaharuan diberbagai sendi-sendi kehidupan rakyat Indonesia sesuai tuntutan zaman.

Pegawai merupakan unsur utama sumber daya manusia pemerintah, baik pusat atau pun daerah yang mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Untuk dapat membentuk sosok aparatur pemerintah yang baik yaitu yang mampu memberikan pelayanan dengan baik dan tulus kepada seluruh lapisan masyarakat, maka salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat). Diklat adalah suatu keharusan dari suatu organisasi birokrasi dan merupakan bagian dari upaya pengembangan sumber daya manusia sekaligus sebagai salah satu solusi untuk memecahkan masalah yang terjadi dalam suatu organisasi. Diklat pada instansi pemerintah, tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas, bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang efektif bagi pegawai, selain dari pengembangan kemampuan pegawai, maka instansi pemerintahan atau organisasi dapat memperhatikan hal yang paling utama yakni pemenuhan kebutuhan pegawai. Karena pegawai merupakan unsur utama penggerak organisasi pemerintah, baik buruknya organisasi pemerintah tergantung dari bagaimana para pegawai menjalankan tugasnya, karena pegawai merupakan penggerak dari sebuah organisasi. Untuk memenuhi kebutuhannya, maka diperlukan adanya imbalan atau kompensasi sebagai bentuk motivasi yang diberikan kepada pegawai. Manajemen kompensasi penting untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas utama pemerintah yaitu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Prinsip penting dalam sistem manajemen kompensasi adalah kinerja yang tinggi harus diberi penghargaan (*reward*) yang layak dan apabila melanggar aturan dalam organisasi harus diberikan sanksi yang setimpal serta adil. Gibson, dkk (2000 : 179) dan Wibowo (2007:149) menyatakan tujuan utama program penghargaan (*reward*) adalah untuk menarik orang yang cakap untuk bergabung dalam organisasi, menjaga pegawai agar datang untuk bekerja, dan memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan publik yang diharapkan.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dibagi dalam tiga kelompok besar, yaitu :

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik, seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan

atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya, yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Selanjutnya A.S. Moenir A(2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan

Salah satu pelayanan jasa yang diberikan oleh organisasi pemerintah adalah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun. Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun didirikan atas dasar kesadaran pemerintah daerah bahwa pembangunan dibidang perpustakaan arsip dan dokumentasi sangat penting yang bertujuan untuk penataan perpustakaan dan arsip sesuai dengan aturan yang benar. Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun mempunyai tugas pokok dan fungsi adalah :

- a. Menyusun program dibidang perpustakaan arsip dan dokumentasi
- b. Mempelajari dan menelaah perangkat peraturan Perundang –undang dan kebijakan teknis dibidang perpustakaan arsip dan dokumentasi sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- c. Menyelenggarakan pembinaan dan perumusan kebijakan teknis dibidang perpustakaan dan arsip
- d. Membina perpustakaan yang ada di Kabupaten Sarolangun
- e. Meningkatkan minat baca bagi masyarakat Kabupaten Sarolangun

Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sejak tahun 2006, kunjungan masyarakat ke Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun setiap tahunnya tidak stabil selalu mengalami peningkatan dan penurunan.

Pengunjung Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun tidak stabil pada tahun 2008 pengunjung sebanyak 2294 pengunjung, tahun 2009 pengunjung sebanyak 2080 terjadi penurunan pengunjung 300 pengunjung, tahun 2010 pengunjung sebanyak 2360 terjadi penurunan 20 pengunjung, tahun 2011 pengunjung sebanyak 2360 terjadi kenaikan 8 pengunjung, tahun 2012 pengunjung sebanyak 3300 terjadi kenaikan 932 pengunjung, namun pada tahun 2013 pengunjung sebanyak 3168 terjadi penurunan 132 pengunjung. Dari data pengunjung Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun kenaikan jumlah pengunjung yang signifikan tahun 2012 terjadi karena banyak kegiatan yang dilakukan oleh Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun seperti lomba puisi dan cerpen yang mengundang sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Sarolangun sehingga bisa mendogkrak pengunjung.

Untuk memperkuat fakta diatas peneliti melakukan observasi yang dilakukan pada 30 April dan tanggal 2 Mei 2014, observasi dilakukan terhadap 50 orang pengunjung melalui kuesioner dengan meminta tanggapan pengunjung atas pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun serta keberadaan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun. Dari hasil observasi didapat jawaban 25 orang atau 50% pengunjung menganggap pelayanan baik, 16 orang atau 32% pengunjung menganggap pelayanan sangat baik dan 9 orang atau 18% menganggap pelayanan belum baik, sementara itu yang berkaitan dengan keberadaan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, hampir semua responden menjawab sangat penting.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian survei ini yang dimaksud adalah menggambarkan variabel-variabel yang diteliti (Sugiyono, 2009).

Dari uraian tersebut dapat dikatakan, bahwa penelitian kualitatif deskriptif sangat sesuai untuk memahami dan menggambarkan bagaimana pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung atau pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya (Sujana, 1992:6).

Sedangkan (Sugiyono, 2009) menyatakan populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dielajari dan kemudian ditarik kesimpulan

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002:29109). Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode *random sampling*. Teknik sampling diberi nama demikian karena didalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek didalam populasi sehingga semua subjek-subjek dalam populasi dianggap sama. Adapun caranya adalah dengan memberikan kuisioner kepada masyarakat penerima layanan. Menurut natoatmodjo, 2003 yang disitir oleh setyarini (2007:41), sehingga sampel berjumlah 100 orgng.

Jenis dan sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Data yang langsung diperoleh dari sumber data yang pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian (Bunging, 2009 : 122). Data primer juga disebutkan data asli atau data baru yang memiliki sifat *uptude*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung.

Data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber skunder yang kita butuhkan (Bunging, 2009 : 122). Dengan kata lain, data skunder adalah data yang diambil tidak secara langsung dari narasumber, tetapi dari referensi/buku. Data skunder ini merupakan data-data atau dokumen-dokumen pendukung yang kita butuhkan oleh peneliti untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan, seperti peraturan pemerintah, peraturan daerah

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab baik secara

langsung maupun tidak langsung secara bertatap muka (personal face to face interview) dengan sumberdata responden (Muhidin dkk, 2009 : 21) dengan kata lain wawancara merupakan teknik pengumpulan data secara lisan dengan melakukan perekaman atau pencatatan agar dapat membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

Menurut Suharsimi Arikunto, 2002, 10-11 Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh: data tentang sejarah berdirinya lembaga yang diteliti, latar belakang objek penelitian.

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisikan pernyataan-pernyataan yang diajukan untuk mendapat jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Angket yaitu cara pengumpulan data berbentuk pengajuan pernyataan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya. Metode kuesioner adalah metode pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tertulis yang disusun dan disebarakan untuk mendapatkan informasi atau keterangan dari sumber data yang berupa orang atau responden yaitu pengunjung pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun

Teknik Analisis Data

Kegiatan yang cukup penting dalam keseluruhan proses penelitian adalah pengolahan data karena akan dapat diketahui tentang makna dari data yang dikumpulkan dan hasil penelitianpun akan segera diketahui. Dalam menganalisis data menginteprestasikan data dan informasi penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan analisa deskriptif dan pendekatan Statistik (Verifikatif).

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karateristik responden dan variabel penelitian tanpa melakukan pengujian. Caranya adalah dengan menyusun table *distribusi frekwensi* untuk melihat apakah tingkat perolehan nilai (*skor*) variabel yang diteliti masuk dalam katagori sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik untuk variabel pelayanan.

Untuk sampai pada criteria tersebut, maka dibuat dalam criteria pengklasifikasikan yang mengacu pada ketentuan yang dikemukakan oleh Husein (2001), dimana rentang skor dan rentang skala ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

Pennetuan rentang skala

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

- Dimana : RS = Rentang skala
- n = Jumlah sampel
- m = Jumlah alternatif jawaban item

Sehingga :

$$RS = \frac{100(5 - 1)}{5} = 80$$

Penentuan rentang skor

Rentang Skor terendah = $n \times \text{skor terendah}$
 = 100×1
 = 100

Rentang skor tertinggi = $n \times \text{skor tertinggi}$
 = 100×5
 = 500

Karena skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* 1-5, maka katagori pengklasifikasikan untuk variabel pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.3 dibawah ini :

Tabel 3.3 : Rentang pengklasifikasian Variabel Pelayanan

Variabel	Rentang penilaian	Klasifikasi
Pelayanan	100 – 180	Sangat tidak baik
	181 – 261	Tidak baik
	262 – 342	Kurang baik
	343 – 423	Baik
	424 – 504	Sangat baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun

Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar sebagai dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Begitu pentingnya profesional pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan No. 61 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum yang perlu dijadikan pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang profesional, artinya pelayanan yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri/ prinsip diantaranya adalah

1. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan
2. Kejelasan dan kepastian (Transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian
3. Efisien pelayanan,
4. Ketepatan pelayanan
5. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan

Gambaran pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun berdasarkan Kebijakan No 61 Tahun 1993 dengan cirri/prinsip sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan aturan.

Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun prosedur pelayanan menjadi prioritas oleh pimpinan ini dikarenakan tupoksi dari Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun adalah memberi pelayanan jasa kepada masyarakat, salah satu yang paling utama dalam pelayanan adalah kemudahan dalam memberi pelayanan dan apabila prosedur pelayanan berbelit-belit maka akan berakibat kepada kunjungan masyarakat keperpustakaan.

2. Kejelasan dan kepastian (Transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian.

Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, kejelasan dan kepastian (transparansi) selalu ditekankan kepada pegawai, pimpinan setiap mengadakan rapat selalu memberi pengarahan agar pegawai bersikap transparan dengan prinsip mengedepankan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

3. Efisiensi pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, merupakan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tidak mempersulit setiap masyarakat harus dilayanan dengan baik.

Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, efisiensi pelayanan berkaitan dengan prasyarat dan prosedur peminjaman buku dan arsip, Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun membuat aturan peminjaman buku dengan prosedur yang mudah, yaitu dengan membawa kartu anggota pengunjung sudah bisa meminjam buku dan arsip, dan apabila belum mempunyai kartu akan dibuat saat itu juga serta pengunjung bisa tidak dibatasi waktu kunjungan selama jam kerja masih ada pengunjung bisa mendapatkan layanan dari pegawai

4. Ketepatan pelayanan, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan.

Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, Kecepatan pelayanan sangat ditekankan kepada pegawai yang memberi pelayanan ini betul-betul dilakukan dikarenakan untuk menumbuhkan minat baca masyarakat salah satu yang harus diutamakan adalah pelayanan yang baik.

5. Keadilan dalam pelayanan adalah setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama dari pemerintah dengan tidak adanya perbedaan antara masyarakat yang satu dengan yang lain dari manapun mereka berasal harus diberlakukan pelayanan dengan baik.

Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, keadilan dalam pelayanan merupakan prioritas dalam program kerja, ini dikarenakan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun merupakan organisasi yang memberikan jasa layanan dalam usaha pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Usaha yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun dalam memberikan keadilan pelayan dengan melakukan rapat koordinasi secara rutin, berkomunikasi secara intensif untuk memastikan agar prinsip keadilan dalam pelayanan benar-benar terwujud.

Selanjutnya untuk dapat mengidentifikasi faktor-faktor tersebut, peneliti akan menyajikan hasil jawaban kuesioner yang peneliti sebarkan kepada para responden. Hasil penelitian ini di sajikan dalam bentuk persentase agar dapat terlihat berapa persen jumlah responden yang menjawab Sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Hasil jawaban kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang penelitian pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun dari faktor prosedur pelayanan, untuk pernyataan pertama, yaitu Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun sudah memberi Informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan, didapat jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 60 orang atau 60%, responden yang menjawab setuju sebanyak 30 orang atau 30%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 7 orang atau 7%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Pada pernyataan kedua, Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun sudah memberi Informasi yang jelas tentang alur dalam

prosedur pelayanan, hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang atau 46%, responden yang menjawab setuju sebanyak 38 orang atau 38%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 10 orang atau 10%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Semena itu untuk pernyataan ketiga Prosedur pelayanan pada Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun sangat sederhana, diperoleh hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang atau 40%, responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang atau 50%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 5 orang atau 5%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5%.

Hasil jawaban kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang berkaitan dengan Pelayanan Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun dari faktor Transparansi pelayanan, pada pernyataan keempat, yaitu Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun selalu terbuka mengenai persyaratan pelayanan, didapat hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang atau 43%, responden yang menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 40%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 9 orang atau 9%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak. Pernyataan kelima, Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun selalu memberi kemudahan untuk mengurus / memenuhi persyaratan pelayanan, didapat hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang atau 33%, responden yang menjawab setuju sebanyak 60 orang atau 60%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 7 orang atau 7%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju serta sangat tidak setuju sebanyak. Sedangkan pernyataan keenam Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kabupaten Sarolangun memberikan kejelasan mengenai persyaratan pelayanan, didapat hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 39 orang atau 39%, responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang atau 50%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 10 orang atau 10%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%

Hasil jawaban kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang berkaitan dengan Pelayanan Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun faktor efisiensi Pelayanan, pada pernyataan ketujuh, yaitu Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun tepat waktu dalam memberikan pelayanan, didapat hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 39 orang atau 39%, responden yang menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 52%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 9 orang atau 9%, serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sedangkan pernyataan kedelapan, Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun selalu terbuka waktu penyelesaian pelayanan, didapat hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang atau 46%, responden yang menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 43%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 11 orang atau 11%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%.

Hasil jawaban kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang berkaitan dengan Pelayanan Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun dari faktor ketepatan Pelayanan, pada pernyataan kesembilan, yaitu Jadwal pelayanan pada Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun cukup jelas, didapat gambaran responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang atau 45%, responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang atau 50%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 10 orang atau 10%, serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pada pertanyaan kesepuluh Jadwal pelayanan pada Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun selalu tepat didapat hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang atau 30%, responden yang menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 40%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 20 orang atau 20%, serta tidak ada responden yang menjawab

tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sedangkan pernyataan kesebelas, Pegawai pada Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun selalu cepat dalam memberikan pelayanan, didapat hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang atau 46%, responden yang menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 44%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 10 orang atau 10%, serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hasil jawaban kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang berkaitan dengan Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun Faktor Keadilan pelayanan, pada pernyataan kedua belas, yaitu Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun memberikan perlakuan yang sama pada semua pengunjung dalam pelayanan, didapat hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 44 orang atau 44%, responden yang menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 49%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 7 orang atau 7%. Pernyataan ketiga belas, Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun memberikan pelayanan kepada semua masyarakat Kabupaten Sarolangun, didapat hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 63 orang atau 63%, responden yang menjawab setuju sebanyak 30 orang atau 30%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 4 orang atau 4%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%. Sedangkan pernyataan keempat belas, Pegawai Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun bersedia membantu setiap pengunjung mencari buku yang diperlukan, didapat hasil jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang atau 35%, responden yang menjawab setuju sebanyak 41 orang atau 41%, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 14 orang atau 14%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2%

Tabel 5.12 : Rata-rata skor pendapat responden tentang Analisis pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun pada tahun 2014

No	Pelayanan	Jml	Rata-rata	Ket
I. Prosedur Pelayanan				
1	Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun sudah memberi Informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan.	447	430,33	Sangat Baik
2	Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun sudah memberi Informasi yang jelas tentang alur dalam prosedur pelayanan.	424		
3	Prosedur pelayanan pada Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun sangat sederhana	420		
II. Transparansi Pelayanan				
4	Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun selalu terbuka mengenai persyaratan pelayanan.	417	423,00	Baik
5	Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun selalu memberi kemudahan untuk mengurus / memenuhi persyaratan pelayanan.	426		
6	Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun memberikan kejelasan mengenai persyaratan pelayanan.	426		
III. Efisiensi Pelayanan				
7	Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun tepat waktu dalam memberikan pelayanan	430	424,50	Sangat Baik
8	Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun selalu terbuka waktu penyelesaian pelayanan.	419		
IV. Ketepatan Pelayanan				
9	Jadual pelayanan pada Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun cukup jelas.	440	420,33	Baik

10	Jadwal pelayanan pada Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun selalu tepat.	385		
11	Pengawai pada Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun selalu cepat dalam memberikan pelayanan	436		
V. Keadilan Mendapatkan Pelayanan				
12	Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun memberikan perlakuan yang sama pada semua pengunjung dalam pelayanan	437	429,33	Sangat Baik
13	Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun memberikan pelayanan kepada semua masyarakat Kabupaten Sarolangun.	452		
14	Pegawai Kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Sarolangun bersedia membantu setiap pengunjung mencari buku yang diperlukan	399		

Sumber : Responden, data diolah tahun 2014

Berdasarkan tabel 5.12 rata-rata skor di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan aturan.
 Dari rata-rata jawaban responden tentang pelayanan prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun ,maka didapat gambaran jawaban responden rata-rata skor 430,33 berada pada klasifikasi pelayanan sangat baik.
2. Kejelasan dan kepastian (Transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian.
 Dari rata-rata jawaban responden tentang pelayanan yaitu transparansi pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun ,maka didapat gambaran jawaban responden rata-rata skor 423 berada pada klasifikasi pelayanan baik.
3. Efisiensi pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, merupakan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tidak mempersulit setiap masyarakat harus dilayanan dengan bai.
 Dari rata-rata jawaban responden tentang pelayanan faktor Efisiensi pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, maka didapat gambaran jawaban responden rata-rata skor 424,50 berada pada klasifikasi pelayanan sangat baik.
4. Ketepatan pelayanan, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan.
 Dari rata-rata jawaban responden tentang pelayanan faktor ketepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun ,maka didapat gambaran jawaban responden rata-rata skor 420,33 berada pada klasifikasi pelayanan baik.
5. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama dari pemerintah dengan tidak adanya perbedaan antara masyarakat yang satu dengan yang lain dari manapun mereka berasal harus diberlakukan pelayanan dengan baik
 Dari rata-rata jawaban responden tentang pelayanan faktor keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun ,maka didapat gambaran jawaban responden rata-rata skor 429,33 berada pada klasifikasi pelayanan sangat baik

Analisis Pelayanan

Berdasarkan penelitian mengenai pelayanan pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun sesuai dengan Kebijakan Pemerintah No. 61 tahun 1993 maka dari rata-rata

jawaban responden yaitu pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun yaitu :

1. Prosedur pelayanan

Pelayanan pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun. Dari jawaban responden menunjukkan pelayanan pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, untuk faktor prosedur pelayanan memiliki rata-rata skor 430,33 yang ada pada klasifikasi pelayanan sangat baik. Jadi ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun sudah sesuai dengan aturan dan harapan dari organisasi sehingga responden yaitu masyarakat yang menjadi pengunjung memberi penilaian sangat baik.

2. Transparansi pelayanan

Dari jawaban responden menunjukkan pelayanan pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, untuk faktor Transparansi pelayanan memiliki rata-rata skor 423 yang ada pada klasifikasi pelayanan baik. Jadi dari jawaban responden menunjukkan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun dianggap belum transparan dalam pelayanan karena berada pada klasifikasi baik, tentunya ini belum sesuai dengan harapan dari organisasi. Organisasi mengharapkan pelayanan transparansi pelayanan adalah sangat baik.

3. Efisiensi Pelayanan

Dari jawaban responden menunjukkan efisiensi pelayanan pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, untuk faktor efisiensi pelayanan memiliki rata-rata skor 424,33 yang ada pada klasifikasi pelayanan sangat baik. Jadi ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun sudah sesuai dengan aturan dan harapan dari organisasi sehingga responden yaitu masyarakat yang menjadi pengunjung memberi penilaian sangat baik.

4. Ketepatan Pelayanan

Dari jawaban responden menunjukkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, untuk faktor ketepatan pelayanan memiliki rata-rata skor 420,33 yang ada pada klasifikasi pelayanan baik. Jadi dari jawaban responden didapat data bahwa pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun faktor ketepatan pelayanan belum begitu baik karena berada pada rentang klasifikasi baik, tentunya ini belum sesuai dengan harapan dari organisasi. Organisasi mengharapkan ketepatan pelayanan adalah sangat baik.

5. Keadilan mendapatkan pelayanan

Dari jawaban responden menunjukkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun, untuk faktor keadilan mendapatkan pelayanan memiliki rata-rata skor 429,33 yang ada pada klasifikasi pelayanan sangat baik. Jadi ini menunjukkan bahwa Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun sudah bersikap adil kepada semua pengunjung, dalam melayani masyarakat tanpa membedakan dan pelayanan sudah sesuai dengan aturan dan harapan dari organisasi sehingga responden yaitu masyarakat yang menjadi pengunjung memberi penilaian sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Faktor Prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun dengan rata-rata skor 430,33 yang ada pada klasifikasi pelayanan sangat baik. Penilaian ini dibuktikan dengan hasil jawaban dari responden yang mana pernyataan yang dibuat oleh peneliti.
2. Faktor Transparansi Pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun dengan rata-rata skor 423 yang berada pada pelayanan baik. Penilaian ini dibuktikan dengan hasil jawaban dari responden yang mana pernyataan yang dibuat oleh peneliti.

3. Faktor Efisiensi pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun dengan rata-rata skor 424,33 yang berada pada pelayanan sangat baik. Penilaian ini dibuktikan dengan hasil jawaban dari responden yang mana pernyataan dibuat oleh peneliti.
4. Ketepatan Pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun dengan rata-rata skor 420,33 yang berada pada klasifikasi pelayanan baik. Penilaian ini dibuktikan dengan hasil jawaban dari responden yang mana pernyataan dibuat oleh peneliti.
5. Faktor Keadilan mendapat pelayanan, pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun dengan rata-rata skor 429,33 yang berada pada klasifikasi pelayanan publik baik. Penilaian ini dibuktikan dengan hasil jawaban dari responden yang mana pernyataan dibuat oleh peneliti.

Saran

Meningkatkan transparansi pelayanan dikarenakan dari hasil penelitian menunjukkan transparansi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sarolangun ini belum sesuai dengan harapan organisasi.

Meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, ini dikarenakan faktor ketepatan pelayanan dinilai oleh pengunjung belum begitu baik, untuk mendorong agar pegawai melakukan pelayanan tepat waktu perlu memberikan sanksi yang tegas bagi pegawai yang tidak tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Jangka Pendek*, Edisi Revisi VI. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Bugin, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Kencana
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Gibson, Dkk. 1997. *Organisasi (Prilaku, Struktur, Proses)* Jilid I. Edisi ke 8 (Alih Bahasa : Nunuk Adriani, Bina Rupa Aksara. Jakarta
- Hasibuan, Melayu 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta Bumi Aksara
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdul Rahman, 2009, *Analisis Korelasi Regresi dan Jalan dalam Penelitian*, CV Pustaka Setia, Bandung
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Nitisemito, Alex. S, 1991. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumberdaya Manusia*, Ghalia Indonesia. Jakarta
- Riduwan, 2004. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Siagian, S.P, 2012. *Manajemen Sumber daya Manusia*, Edisi I, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*. Alfabeta, Bandung
- Sudjana, Nana, 1992. *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*, Sinar Baru. Bandung
- Singarimbun, Muchdarsyah. 2003. *Produktivitas, Apa dan Bagaimana*, PT Bumi Aksara. Jakarta