

## **Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara**

### ***Analysis of the Quality of Public Services at the Department of Library and Archives of North Sumatra Province***

**Riana Siahaan, Isnaini\* & Adam**

Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 05 Juli 2022; Direview: 24 Juli 2022; Disetujui: 16 September 2022

\*Corresponding Email: [isnaini@staff.uma.ac.id](mailto:isnaini@staff.uma.ac.id)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas dan faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara berupa Layanan umum, layanan anak, layanan deposit, layanan referensi, layanan digital dan layanan perpustakaan keliling. Adapun Metode Penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, studi dokumentasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara mengacu pada teori Zeithaml yaitu dari dimensi: 1) *Reliability* (keandalan); 2) *Responsiveness* (daya tanggap); 3) *Assurance* (jaminan); 4) *Empathy* (empati); 5) *Tangibles* (bukti fisik). Semua sudah terlaksana dengan baik, namun dimensi *Tangibles* (bukti fisik) belum maksimal berupa aplikasi INSLISLITE yang bermasalah, suhu ruangan kurang dingin, ruangan kurang penerangan. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah: 1) Fasilitas yang belum memadai; 2) Anggaran yang belum maksimal.

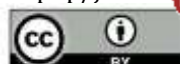
**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik; Perpustakaan; Arsip.

#### **Abstract**

*This study aims to analyze the quality and factors that influence public services at the Library and Archives Service of North Sumatra Province. The services available at the North Sumatra Provincial Library and Archives Service are public services, children's services, deposit services, reference services, digital services and mobile library services. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques used observation, study documentation and interviews. Data analysis used descriptive analysis. The results of this study indicate that the quality of public services at the Library and Archives Service of North Sumatra Province refers to Zeithaml's theory, namely from the dimensions: 1) Reliability (reliability); 2) Responsiveness (responsiveness); 3) Assurance (guarantee); 4) Empathy (empathy); 5) Tangibles (physical evidence). Everything has been done well, but the Tangibles dimensions (physical evidence) have not been maximized in the form of the problematic INSLISLITE application, the room temperature is not cold enough, the room lacks lighting. Factors that affect Public Service Services at the Library and Archives Service of North Sumatra Province are: 1) Inadequate facilities; 2) Budget that has not been maximized.*

**Keywords:** Quality Of Public Service; Library; Archives.

**How to Cite:** Siahaan, R. Isnaini., & Adam. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5(2): 1497-1506



## **PENDAHULUAN**

Kondisi kehidupan masyarakat saat ini adalah butuh sebanyak-banyaknya informasi untuk memenuhi kebutuhan pengetahuan dalam permasalahan hidup, karena perkembangan ilmu pengetahuan selalu bergerak maju (Pratiwi, Indrayani, & Amalia, 2020; Riani, 2017). Dalam pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat dibutuhkan pelayanan publik yang baik dan maksimal agar tercapai tujuan yang diinginkan (Mulyadi, 2016).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (dalam Pasolong, 2014), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Pasolong, 2014). Sedangkan Menurut Cristopher (dalam Sinambela, 2005) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang (Sinambela, 2006).

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat (Rahayu, 2020; Saputro, 2015).

Pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, di mana pada hakikatnya pemerintah wajib dan bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak (Agustina, 2019). Pelayanan publik yang profesional terselenggara dan merupakan suatu tanggung jawab bersama antara pemerintah dan suatu masyarakat, karena dengan mendapat suatu pelayanan harus dapat memuaskan hak terhadap masyarakat yang harus disediakan dan dipenuhi oleh pemerintah (Mulyawan, 2016).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 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 (Undang-Undang (UU) Tentang Pelayanan Publik, 2009). Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2014) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2014). Agung Kurniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005).

Dalam Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, prosedur dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Tjipton (dalam Hardiyansyah, 2011), Kualitas Pelayanan Publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu: Sistem Pelayanan, Sistem Pelayanan Publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula (Dwiyanto, 2006; Hardiyansyah, 2011). Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui; Sumber Daya Pemberi Layanan, Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik; Sarana dan Prasarana, Yaitu mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari fasilitas atau sarana tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan (Hayat, 2018; Sari & Rahayu, 2021).

Pelayanan publik yang berkualitas disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah jadi tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dari penyelenggara kepada masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Aziz et al., 2021).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 2014). Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Perpustakaan merupakan Organisasi Publik yang diharapkan untuk memberikan pelayanan sesuai harapan para penggunanya, yaitu dapat menyediakan informasi yang aktual, tepat waktu dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan para pemakai jasa perpustakaan. Perpustakaan umum adalah tempat untuk memperoleh informasi mengenai berbagai masalah, tempat rekreasi intelektual serta tempat belajar berkesinambungan (Nababan, 2010). Perpustakaan umum juga sebagai sarana pendidikan untuk mendidik diri sendiri atau dengan kata lain tempat mendapatkan pendidikan non formal, mempunyai tugas untuk menghimpun, memelihara dan mendayagunakan bahan perpustakaan untuk kepentingan masyarakat Indonesia (Ariyani & Wirawan, 2017). Menurut Sutarno menyatakan bahwa: "Perpustakaan umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. Pendek kata perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan." (Sutarno, 2003).

Perpustakaan merupakan fasilitas atau tempat menyediakan sarana bahan bacaan yang bertujuan memberikan pelayanan informasi untuk semua kegiatan belajar. Perpustakaan berperan sebagai media antara pemakai dengan koleksi sebagai sumber informasi pengetahuan untuk mengembangkan minat budaya membaca serta membangkitkan kesadaran pentingnya belajar. Unsur Perpustakaan adalah Koleksi, Sumber Daya Manusia, Pengolahan sumber informasi (Bahan Pustaka), Pengguna, Sumber dana, Layanan (Krismayani, 2018).

Sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang, perpustakaan telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khazanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya (Susilowati, 2016). Hal tersebut telah ada sejak dulu dan terus berproses secara alamiah menunjuk kepada suatu kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan meskipun belum memuaskan semua pihak.

Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan. Melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakatnya dalam berbagai media baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif. Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan ketrampilan, serta memperluas wawasan dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa yang sesuai dengan perkembangan teknologi seperti munculnya media baru (komputer dan internet) yang secara luas dan sangat mengagumkan bisa diaplikasikan untuk membantu kegiatan hampir semua segi kegiatan manusia baik perseorangan, kelompok informasi, kelompok formal, maupun dalam sistem organisasi besar (Suharso, Arifiyana, & Wasdiana, 2020).

Hadirnya media baru akan mendorong Perpustakaan agar lebih mengedepankan pada pemberian pelayanan yang baik kepada pengguna perpustakaan seperti adanya pemberian pelayanan yang tepat waktu, sopan dan ramah, kedisiplinan petugas pelayanan, dan lain sebagainya. Dalam rangka peningkatan kualitas pemberian pelayanan kepada pengguna, perpustakaan perlu memanfaatkan informasi dari pengguna perpustakaan menyangkut kualitas

kinerja pelayanan yang diberikan (Luthfiah, 2015; Rahma, 2018). Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan secara rutin dan berkesinambungan juga perlu dilakukan sehingga akan dapat diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna perpustakaan selama ini benar – benar telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan, apakah pelayanan yang diberikan selama ini telah memuaskan pengguna perpustakaan, atau apa saja kekurangan – kekurangan dari pemberian pelayanan yang selama ini dirasakan oleh pengguna perpustakaan (Yoanda, 2017).

Amanah dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2017 tentang Perpustakaan, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota memfasilitasi penyelenggaraan perpustakaan di daerah, memberikan fasilitas terhadap jalannya pelayanan (Undang-Undang (UU) Tentang Perpustakaan, 2007). Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu Perpustakaan binaan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam membantu meningkatkan kecerdasan masyarakat. Sehingga sarana yang dimiliki harus dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan pemanfaatan pengguna dalam mendapat informasi yang dibutuhkan dari perpustakaan tersebut. memberikan fasilitas terhadap jalannya pelayanan

Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara yang merupakan perubahan nama dari Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, kemudian diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah serta Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 10 Tahun 2016 mengenai Nomenklatur Dinas Perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara memiliki 105.421 judul buku dengan 806.252 eksemplar.

Dinas perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah Salah Satu instansi publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik. Layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah Layanan Umum, Layanan Anak, Layanan Deposit, Layanan Referensi, Layanan Digital, Layanan Perpustakaan Keliling. Layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah menggunakan sistem otomatisasi yang bernama INLISLITE (Peraturan Gubernur Tentang, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, Dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, 2017).

Dinas perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu instansi publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik. Layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah Layanan Umum, Layanan Anak, Layanan Deposit, Layanan Referensi, Layanan Digital, Layanan Perpustakaan Keliling.

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas layanan faktor penghambat dalam menerapkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti bermaksud ingin memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian. Menyampaikan informasi oleh karena penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari menyesuaikan ke informasi yang akan mewakili populasi, sehingga akan diperoleh penggambaran yang jelas dari hasil analisisnya (Moleong, 2018).

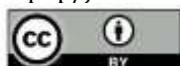
Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan suatu situasi yang hendak diteliti dengan dukungan studi kepustakaan dan menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu gejala atau masalah yang diteliti (Mukhtar, 2013). Penelitian deskriptif juga fokus dengan pertanyaan dasar “bagaimana” dengan berusaha mendekati dan menyampaikan fakta-fakta yang jelas, teliti dan lengkap tanpa banyak yang detail yang tidak penting. Oleh karenanya temuan



<http://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss>



[mahesainstitut@gmail.com](mailto:mahesainstitut@gmail.com)



penelitian deskriptif lebih dalam dan lebih luas dan terperinci. Disebut lebih luas karna penelitian ini dilakukan tidak hanya terhadap masalah tetapi juga variabel-variabel lain yang berhubungan dengan masalah itu.

Menurut Sugiyono (2013) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat pos positivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (Sugiyono, 2013).

Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif (Saryono, 2010).

Menurut Creswell (2010) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut, peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas (Creswell, 2010). Informasi kemudian dikumpulkan yang berupa kata maupun teks. Kumpulan informasi tersebut kemudian dianalisis. Dari hasil analisis peneliti kemudian menjabarkan dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang dibuat sebelumnya. Hasil akhir penelitian kualitatif dituangkan dalam bentuk laporan tertulis.

Dalam pengumpulan data digunakan prosedur pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data diperoleh dari pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Data Sekunder diperoleh secara tidak langsung, yang berupa dokumen-dokumen dan berbagai dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Pengertian informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian ini informan terbagi menjadi tiga yaitu: 1) Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama Dalam hal ini Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara Bapak Ir. Hallen Purba, MM.; 2) Informan Utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang diperlukan dalam penelitian. Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam hal ini Kepala Bidang Layanan dan Teknologi Informasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara Ibu Elli Hayati, S.Sos.; 3) Informan Pendukung (Tambahan) merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Dalam hal ini pegawai anggota perpustakaan atau pemakai pustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara yaitu: Pustakawan Madya Ibu Orisa Siahaan, S.Sos. (Pegawai), Fahrul Ridho, S.M. (Anggota Perpustakaan), Loryensi Panggabean, S.KM. (Anggota Perpustakaan), Marta Zega (Anggota Perpustakaan).

Menurut Sugiyono (2019) teknik yang di gunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian adalah observasi, studi dokumentasi, wawancara. Observasi merupakan pengawasan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala dalam objek penelitian, observasi dilakukan dengan cara melihat secara langsung Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara tentang permasalahan yang berhubungan dengan penelitian, melakukan pengamatan dan mencatat hasil observasi. Menurut Sugiyono (2019), observasi adalah suatu teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung kepada objek penelitian guna melihat lebih dekat kegiatan yang dilakukan. Jenis observasi yang dilakukan adalah observasi secara partisipan atau berperan serta. Maksudnya adalah bahwa peneliti terlibat secara langsung dengan kegiatan sehari-hari orang atau objek yang menjadi sasaran pengamatan dan digunakan sebagai sumber data penelitian. Dalam penelitian, peneliti melakukan observasi terhadap kualitas layanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

Dokumentasi merupakan bukti yang mendukung penelitian, dokumentasi dalam bentuk foto, rekaman, maupun catatan hasil wawancara pada saat melakukan penelitian dengan pihak-pihak terkait. Menurut Sugiyono (2019), dokumen dianggap sebagai catatan sebuah peristiwa yang sudah berlalu. Catatan ini dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang Wawancara yaitu memperoleh makna yang rasional dengan melakukan percakapan secara berhadapan langsung (*face to face*) dengan informan. kegiatan ini dilakukan secara santai namun sistematis, di mana informan dapat mengeluarkan ide, pandangan, dan perasaan secara natural.

Menurut Sugiyono (2019), wawancara merupakan pola khusus dari sebuah interaksi yang dimulai secara lisan dalam rangka mencapai tujuan dan difokuskan pada objek yang spesifik dengan proses pemilihan bahan-bahan yang berkaitan dengan tujuan untuk maksud berkelanjutan. Dalam penelitian ini, para informan akan di wawancarai secara lisan sehubungan dengan kualitas layanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknis analisis data kualitatif menurut konsep Miles dan Huberman (1992), dimana peneliti terjun langsung kelapangan untuk memperoleh data dari awal hingga akhir penelitian. Kemudian data yang telah didapat diolah secara sistematis dan logis, yaitu dengan menggambarkan kenyataan dan keadaan yang terjadi pada objek penelitian secara apa adanya, yang diperoleh baik dari subyek peneliti Mau pun informasi penelitian untuk mendapatkan kesimpulan.

Menurut Miles dan Huberman (1992) terdapat tiga tahap analisis data kualitatif yaitu: reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Miles & Huberman, 1992). Dengan demikian, data yang telah direduksi dapat memberikan suatu gambaran yang lebih jelas mengenai Kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Penyajian Data, adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penarikan kesimpulan, Pengambilan kesimpulan dan verifikasi dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, dalam kajian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198), yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati), *Tangible* (Berwujud) (Tjiptono & Chandra, 2011). Selain itu juga peneliti mengkaji apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip.

**Reliability (Keandalan)**, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Dimensi *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan (AS, Warjio, & Suryadi, 2016).

Dalam Dimensi *Reliability* dibutuhkan kemampuan petugas pelayanan dalam menguasai standar operasional prosedur, teknik komunikasi. Masyarakat dewasa ini inginnya selalu mendapatkan pelayanan yang terbaik dan sempurna, sehingga petugas harus mampu mengelola pelayanan dengan baik.

Dari hasil informan dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan yang disebut Pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sudah andal dan memahami tugasnya dalam memberikan pelayanan yang cepat segera, akurat juga memuaskan, terkait peminjaman dan



<http://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss>



[mahesainstitut@gmail.com](mailto:mahesainstitut@gmail.com)



pengembalian bahan pustaka, menjawab pertanyaan dari pengunjung atau pemakai pustaka, selain itu Pustakawan juga bersikap baik dan tidak membeda-bedakan semua pengunjung/pemakai pustaka, sehingga menumbuhkan rasa simpatik terhadap semua petugas/pustakawan.

**Responsiviness (Ketanggapan)** yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan. Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

Sikap tanggap petugas pelayanan Dinas perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara harus menjadi budaya kerja agar pelayanan pemakai pustaka yang dirasakan baik dan memuaskan. Hal ini akan terwujud bila petugas dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pemakai pustaka

Dari sumber informasi dari informan atau nara sumber di atas dapat memberikan gambaran penjelasan bahwa daya tanggap petugas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sudah maksimal dalam memberikan layanan kepada pemakai pustaka seperti pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pemakai pustaka dengan menyampaikan informasi yang jelas.

**Assurance (Jaminan)**, adanya kepastian yaitu pengetahuan dan kesopanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

1) *Communication* (Komunikasi)

Secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas petugas perpustakaan/pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara senantiasa berkomunikasi dengan baik, ramah, jelas, sehingga pemakai pustaka dengan mudah mengerti selain itu pelayan perpustakaan secara cepat, tepat waktu dan tanggap dalam menyikapi keluhan pemakai pustaka/pelanggan.

2) *Credibility* (Kredibilitas)

Perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang. Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa Pustakawan yang ditempatkan di layanan sudah berkualitas maksimal sesuai dengan pendidikannya yaitu Ilmu Perpustakaan sehingga pelayanan yang diberikan berkualitas, segera, akurat, tepat waktu, memuaskan, sesuai dengan harapan pemakai pustaka/pelanggan." akurat, berkualitas, efektif sehingga memuaskan pemakai pustaka."

3) *Security* (Keamanan)

Adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pemakai pustaka/pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal. Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa keamanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sudah maksimal dan pemakai pustaka/pelanggan memberikan kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan tersebut.

4) *Competence* (kompetensi)

Merupakan keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal. Dari hasil wawancara dengan

informan dapat disimpulkan bahwa Petugas layanan/pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sudah memiliki ketrampilan dan kemampuan dalam melakukan pelayanan yang optimal kepada pemakai pustaka/pelanggan dengan segera, tepat waktu sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP), tanpa ada kesalahan dan memuaskan.”

#### 5) *Courtesy* (Sopan Santun)

Dalam pelayanan perlu adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada. Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa *Courtesy* (Sopan Santun) seluruh petugas layanan/pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sudah sopan santun dalam bahasa, bersikap ramah dan simpatik dalam berkomunikasi dengan pemakai pustaka/pelanggan sehingga terwujud pelayanan yang benar-benar akurat, berkualitas, efektif dan memuaskan pemakai pustaka/pelanggan.

**Dimensi *Empathy* (Empati)** yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa empati yang dimiliki petugas layanan/pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sudah baik dan maksimal dalam memperhatikan kebutuhan dan permasalahan dari pemakai pustaka/pelanggan tanpa membedakan yang satu dengan lainnya pelayanan yang diberikan memuaskan pelanggan/pengunjung perpustakaan.”

***Tangibles* (Bukti Fisik)** yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan. Dimensi *Tangible* merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan. Dimensi *Tangible* juga merupakan tampilan dari sebuah wujud pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat pemakai pustaka, bila dimensi *Tangible* ini baik maka penilaian dari masyarakat pemakai pustaka akan baik juga.

Dari sisi fasilitas pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sudah berusaha sebaik mungkin tapi ada beberapa hal yang masih kurang, Dari hasil wawancara dengan informan dapat digambarkan bahwa *Tangibles* (bukti fisik) pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera masih belum maksimal dalam sarana prasarana masih kurang seperti aplikasi yang bermasalah, alat pendingin ruangan, alat penerangan atau lampu, koleksi kurang banyak.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara**

Fasilitas yang baik atau buruk dirasakan langsung oleh pengguna layanan di Dinas Perpustakaan Arsip Provinsi Sumatera Utara, Menurut Tjiptono (2005) mengatakan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen, hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengonsumsi serta yang menikmati layanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa tersebut (Tjiptono, 2005). Ada beberapa kendala fasilitas yang dirasakan pemakai pustaka di Dinas Perpustakaan Arsip Provinsi Sumatera Utara di antaranya suhu ruangan kurang dingin, penerangan dalam ruangan masih kurang, koleksi masih kurang dan banyak koleksi yang rusak belum diperbaiki, aplikasi INLISLITE yang sering bermasalah.

Anggaran yang kurang memadai jelas mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan Arsip Provinsi Sumatera Utara, karena untuk mengatasi semua masalah yang ada saat ini hanya dapat diatasi dengan dana yang memadai.



## SIMPULAN

Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja karyawan PT. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan Arsip Provinsi Sumatera Utara mengacu pada teori Zeithml dari dimensi: Dimensi *Reliability* (Kehandalan) sudah baik; *Responsiviness* (daya Tanggap) sudah baik; *Assurance* (Jaminan) sudah baik; *Empathy* (Empati) sudah baik; *Tangibles* (bukti fisik) belum maksimal. Faktor penghambat Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah: Fasilitas yang belum memadai suhu ruangan kurang dingin, penerangan dalam ruangan masih kurang, koleksi masih kurang dan banyak koleksi yang rusak belum diperbaiki, aplikasi INLISLITE yang sering bermasalah. Anggaran Dana yang minim karena untuk mengatasi semua masalah yang ada saat ini hanya dapat diatasi dengan dana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2). Retrieved from <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/literasihukum/article/view/1977>
- Ariyani, L. P. S., & Wirawan, I. G. M. A. S. (2017). Peran Perpustakaan Umum Bagi Masyarakat: Studi Kasus Perpustakaan Umum di Bali. *Acarya Pustaka*, 3(2), 55. <https://doi.org/10.23887/ap.v3i2.13059>
- AS, A. N., Warjio, W., & Suryadi, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Upt Medan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 6(2), 87. <https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1048>
- Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J. P., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyaningsih, T., & Hijri, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *PERSPEKTIF*, 10(2), 616–626. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4905>
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Pasolong, H., (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasi*. Yogyakarta: Java Media.
- Hayat. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (Cetakan ke II). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Krismayani, I. (2018). Mewujudkan Fungsi Perpustakaan di Daerah. *Anuva*, 2(2), 233. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.2.233-242>
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Luthfiah, F. (2015). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 189–202. Retrieved from <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare/article/view/676>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Reference.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Nababan, H. (2010). Perpustakaan Sebagai Service Provider Dalam Konteks Pelayanan Prima. *Media Pustakawan*, 17(3 & 4), 38–46. <https://doi.org/10.37014/MEDPUS.V17I3>
- Peraturan Gubernur tentang, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. , Pub. L. No. 21, [sumutprov.go.id](http://sumutprov.go.id) (2017). Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan. , Pub. L. No. 15, [peraturan.bpk.go.id](http://peraturan.bpk.go.id) (2014). Indonesia: BN.2014/No.615, [jdih.menpan.go.id](http://jdih.menpan.go.id): 3 Hlm.
- Pratiwi, M. R., Indrayani, H., & Amalia, S. (2020). Optimasi Pola Pengasuhan Digital dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi. *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 76. <https://doi.org/10.33021/exp.v3i1.1012>
- Rahayu, Amy. Y. S. (2020). *Pelayanan Publik dan E- Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Jakarta: Rajawali Press.



**Riana Siahaan, Isnaini\* & Adam**, Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Hubungan Atasan-Bawahan Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Central Mega Kencana

- Rahma, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Riani, N. (2017). Model Perilaku Pencarian Informasi Guna Memenuhi Kebutuhan Informasi (Studi Literatur). *Publication Library and Information Science*, 1(2), 14. <https://doi.org/10.24269/pls.v1i2.693>
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *PERSPEKTIF*, 10(1), 230–238. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4355>
- Saryono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(2), 271–286. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.271-286>
- Susilowati, R. (2016). Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Sekolah. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 2(2). <https://doi.org/10.21043/LIBRARIA.V2I2.1256>
- Sutarno. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang (UU) tentang Perpustakaan., Pub. L. No. 43, peraturan.bpk.go.id (2007). Indonesia: LN.2007/NO.129, TLN NO.4774, LL SETNEG: 27 HLM.
- Yoanda, S. (2017). Peningkatan Layanan Perpustakaan Melalui Teknologi RFID. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 16(2).