

KINERJA TENAGA FUNGSIONAL DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI JAMBI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



Oleh:

**Noval Ahyar Febriansyah
NIM : 105190105**

Pembimbing :

**Tasnim Rahman Fitra, S.Sy., M.H
Mariatul Qibtiyah, MA.Si**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI**

1445 H / 2023 M

KINERJA TENAGA FUNGSIONAL DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI JAMBI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



Oleh:

**Noval Ahyar Febriansyah
NIM : 105190105**

Pembimbing :

**Tasnim Rahman Fitra, S.Sy., M.H
Mariatul Qibtiyah, MA.Si**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI**

1445 H / 2023 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata I (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, 16 Juni 2023



Noval Ahyar Febriansyah
NIM: 105190105

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul “KINERJA TENAGA FUNSIONAL DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI JAMBI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 20 Juli 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 26 Juli 2023

Mengesahkan:
Dekan,



Dr. Sayid, S.Ag., M.H
NIP. 497201022000031005

Panitia Ujian:

1. Ketua Sidang : Masburiyah, S.Ag., M.Fil. I
NIP. 197201162000032003
2. Sekretaris Sidang : Drs. A. Asnawi US
NIP. 196311111992011001
3. Pembimbing I : Tasnim Rahman Fitra, S.Sy., M.H
NIP. 199204052018011003
4. Pembimbing II : Mariatul Qibtiyah, MA. Si
NIDN. 2011049001
5. Penguji I : Muhammad Nuur, M.Sy
NIP. 197304232006041003
6. Penguji II : Eza Tri Yandy, M.H
NIP. 199401012020121022

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۚ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

“Barang siapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”. (QS. An-Nahl : 97).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sujud syukur kusembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Tuhan Yang Maha Agung lagi Maha Penyayang, atas takdir-Nya lah aku menjadi manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar serta kuat dalam menjalankan hidup ini. Tiada terkira nikmat yang telah dilimpahkan-Nya kepadaku. Sehingga, saya dapat terus berjuang menyelesaikan skripsi saya saat ini. Dengan rasa bangga, bahagia serta rendah hati saya persembahkan hasil karya tulis ini kepada kedua orang tuaku tersayang Bapak **Suherman** dan Ibu **Rita** yang selalu memberikan ku kasih sayang, ketenangan, kenyamanan, motivasi, serta do'a terbaiknya kepadaku, dan dukungan materilnya, sehingga aku bisa menyelesaikan studi ku.

Serta kakakku satu-satunya **Mariam Meliani** yang selalu mendukungku. Orang yang aku sayangi **Sri Indah Edi Mayanti** serta sahabat-sahabat seperjuanganku yang namanya tidak bisa kusebutkan satu persatu, serta seluruh keluarga dan rekan-rekan yang dalam hal ini ikut berperan dalam penyelesaian studi saya dalam mencapai gelar S.IP. Semoga Allah SWT selalu mempermudah segala urusan kehidupan kalian dan membalas kebaikan kalian kepadaku dikemudian hari.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

ABSTRAK

Nama : Noval Ahyar Febriansyah
NIM : 105190105
Judul : Kinerja Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Memberikan Pelayanan Publik

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam Memberikan Pelayanan Publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yakni wawancara dan dokumentasi. Realisasi kinerja tenaga fungsional dalam memberikan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Berdasarkan kelima dimensi tersebut, ada dua dimensi yang belum cukup optimal, yaitu dimensi *Reliability* (Kehandalan), berupa fasilitas buku pada perpustakaan daerah tersebut belum memuaskan masyarakat, serta dimensi *Assurance* (Jaminan) berupa kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sumber daya manusia pada perpustakaan daerah tersebut berkaitan dengan perpustakaan. Hambatan yang dihadapi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam kinerja Tenaga Fungsional memberikan pelayanan publik meliputi rendahnya sumber daya manusia, fasilitas perpustakaan masih kurang optimal mulai dari koleksi buku serta perlengkapan dan peralatan perpustakaan. Adapun upaya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam kinerja tenaga fungsional memberikan pelayanan publik yang dilakukan pihak perpustakaan ataupun pengelola perpustakaan adalah meningkatkan sumber daya manusia baik dari segi kuantitas maupun kualitas serta melakukan evaluasi pelayanan, dengan menambah serta meningkatkan fasilitas baik itu koleksi buku dan fasilitas lainnya.

Kata Kunci : Kinerja, Tenaga Fungsional, Pelayanan Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultthan Jambi

ABSTRACT

Name : Noval Ahyar Febriansyah
NIM : 105190105
Title : **Performance of Functional Personnel of the Regional Library and Archives Office of Jambi Province in Providing Public Services**

This research was conducted at the Regional Library and Archives Service of Jambi Province. This study aims to determine the Performance of the Functional Staff of the Jambi Province Regional Library and Archives Service in Providing Public Services. This type of research is qualitative research using a descriptive research approach. Data collection techniques in this study are interviews and documentation. Realization of the performance of functional staff in providing public services at the Jambi Province Regional Library and Archives Service can be seen from five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Based on these five dimensions, there are two dimensions that are not optimal enough, namely the Reliability dimension, in the form of book facilities at the regional library that have not satisfied the community, and the Assurance dimension in the form of the ability and knowledge possessed by human resources at the regional library. Relating to the library. Obstacles faced by the Jambi Province Regional Library and Archives Service in the performance of Functional Personnel in providing public services include low human resources, library facilities that are still not optimal starting from book collections and library equipment and tools. The efforts of the Jambi Province Regional Library and Archives Service in the performance of functional staff providing public services carried out by the library or library manager are increasing human resources both in terms of quantity and quality and evaluating services, by adding and improving facilities both book collections and other facilities. other.

Keywords : **Performance, Functional Personnel, Public Service.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, iringan shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw yang telah membawa kemaslahatan bagi umat manusia. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Strata Satu (S.1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan Judul **Kinerja Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Memberikan Pelayanan Publik.**

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui baik dalam mengumpulkan data maupun dalam penyusunannya. Dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, hal yang pentas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada Yang Terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi, MA., Ph. D selaku Rektor UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti, S.Ag., M.H, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

3. Bapak Agus Salim, S.Th.I., MA., M.IR., Ph.D, Dr. Ruslan Abdul Ghani, SH., M.Hum, Dr. H. Ishaq, SH., M.Hum selaku Wakil Dekan I, II, III di Lingkungan Fakultas Syari'ah UIN STS Jambi.
4. Bapak Yudi Armansyah, M.Hum dan Ibu Wenny Destina, S.Sos. M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
5. Bapak Tasnim Rahman Fitra, S.SY., M.H selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Mariatul Qibtiyah, MA.Si selaku Dosen Pembimbing II skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen, asisten dosen, dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
7. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah Swt kita memohon ampunan-Nya, dan kepada manusia kita memohon kemanfaatannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah Swt.

Jambi, 16 Juni 2023
Penulis,

NOVAL AHYAR FEBRIANSYAH
NIM: 105190105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultthan Jambi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Teori.....	10
F. Kerangka Pikir	14
G. Tinjauan Pustaka	16
H. Metode Penelitian.....	18
I. Sistematika Penulisan.....	25
J. Jadwal Penelitian.....	27
BAB II KONSEP KINERJA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA	
A. Pengertian Kinerja.....	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthah Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthah Jember

B. Pengertian Pelayanan Publik.....	29
C. Tenaga Fungsional Pustakawan dan Arsiparis.....	29
D. Lembaga Perpustakaan.....	32
E. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan dan Arsip	32
F. Standar Pelayanan Yang Berkualitas Perpustakaan.....	34

BAB III GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.....	37
B. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.....	41
C. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi	42
D. Sumber Daya Manusia	43
E. Jam Pelayanan Perpustakaan.....	49
F. Prosedur Layanan.....	49
G. Tugas dan Fungsi Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi jambi.....	50

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Memberikan Pelayanan Perpustakaan	55
B. Hambatan Yang Dialami Oleh Kinerja Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Memberikan Pelayanan Perpustakaan.....	79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

BAB V

C. Upaya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Memotivasi Kinerja Pegawai	83
---	----

PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
CURRICULUM VITAE**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Informan Wawancara.....	23
Tabel 2	: Jadwal Penelitian	27
Tabel 3	: Data Pegawai dan Tenaga Kontrak Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi	43

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sunan Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Kerangka Pikir	15
Gambar 2	: Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi	41
Gambar 3	: SOP Pelayanan Pemustaka.....	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



DAFTAR SINGKATAN

AAI	: Asosiasi Arsiparis Indonesia
ASN	: Aparatut Sipil Negara
IPI	: Ikatan Pustakawan Indonesia
KEPPRES	: Keputusan Presiden Indonesia
PERGUB	: Peraturan Gubernur
PNRI	: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PTT	: Pekerja Tenaga Tetap
SDM	: Sumber Daya Manusia
SKKNI	: Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TUPOKSI	: Tugas Pokok dan Fungsi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian dan rekreasi. Suatu perpustakaan memiliki beberapa tugas pokok yaitu, mengumpulkan berbagai jenis informasi, melestarikan, dan menyebarkan informasi. Pelayanan di perpustakaan idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat dan akurat. Hal ini berarti orientasi layanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah atau dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan. Kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional.¹

¹Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

Pustakawan (*librarian*) yaitu orang yang peduli terhadap suatu perpustakaan dan isinya; seperti: bekerja pada bagian pengadaan (stok) yang terhadap seluruh kelompok pengguna, mengkoordinasi berbagai aktivitas, menentukan prioritas, mengevaluasi dan melakukan tugas manajerial lainnya. Termasuk juga dalam melayani komunitas, baik masyarakat, para academia, perorangan, dan konteks lainnya.² Arsip adalah suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Dan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga Negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Seluruh kegiatan administrasi perkantoran di suatu instansi, khususnya kegiatan kearsipan diselenggarakan pada bagian tata usaha. Kegiatan kearsipan tersebut bertugas memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan operasional. Organisasi dalam mengelola arsip pasti akan menghadapi berbagai masalah. Perlu diperhatikan hal-hal yang penting untuk mengatasi masalah yang ada dalam pengelolaan arsip tersebut.

Pegawai merupakan penggerak kegiatan dalam suatu instansi atau lembaga. Kegiatan yang dilakukan pegawai memerlukan petunjuk kerja dari

²Drs Hartono, S.S, M. Hum, “*Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan*”, Yogyakarta: Gava Media, 2017, hlm. 4.



instansi atau lembaganya agar pelaksanaannya sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, dan harus didukung dengan peraturan sehingga menciptakan suatu disiplin kerja dan sumber daya yang sangat penting karena pegawai salah satu unsur aparatur yang secara kelembagaan menjadi bagian dari manajemen pemerintahan untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya dalam pemerintah, pembangunan, dan pelayanan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah di segala bidang merupakan tugas pokok dan kini menjadi tuntunan yang harus ditingkatkan segera ke arah yang lebih baik dan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani, tidak hanya itu pegawai juga berkepentingan dalam merencanakan dan mengembangkan kariernya.³

Rendahnya perhatian dan kesadaran pegawai terhadap pentingnya pemeliharaan arsip, dapat dilihat dari kurangnya kesadaran pengelolaan arsip dari pegawai sehingga semakin hari arsip semakin menumpuk. Penataan arsip masih belum tertata dengan baik, terlihat dari banyaknya arsip dinamis yang kurang tertata dengan baik dan rapi. Fasilitas penyimpanan seperti rak lemari arsip terlihat berdebusss dan kurang terawat. Map untuk menghindari dari banyaknya arsip dinamis yang kurang tertata dengan baik dan rapi. Fasilitas penyimpanan seperti rak lemari arsip terlihat berdebu dan kurang terawat. Map untuk menyimpan arsip kondisinya terlihat kurang baik sehingga arsip di dalamnya menjadi cepat kotor dan relatif mudah rusak. Kearsipan tidak lagi menjadi tempat perawatan arsip kuno yang menjadi tujuan para peneliti untuk melakukan penelitian, menjadi arsip *virtual* yang dapat dijangkau secara lebih mudah. Dalam

³ Imron dan Yusuf Sobri, "Strategi Preventif Menumbuhkan Kedisiplinan Pegawai Kantor Perpustakaan dan Arsip Pemerintah", *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Vol 1 No 1, 2018, hlm 16-17.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jember

proses ini dengan sendirinya akan terjadi bahwa para arsiparis itu memasukkan nilai-nilai pribadinya kedalam penelitian maupun kegiatannya. Demikian juga harus dengan penuh kesadaran melakukan pilihan dalam menciptakan arsip maupun dalam proses pembangunan memori.⁴

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di era reformasi dan era digital ini, dituntut untuk dikelola lebih professional. Oleh karena itu, kinerja pelayanan perpustakaan dan arsip menjadi hal yang sangat penting guna menilai seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan arsip dalam memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Disisi lain kinerja juga penting sebagai evaluasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas pelayanan perpustakaan dan arsip. Dengan adanya penilaian terhadap kinerja tersebut, maka upaya untuk memperbaiki kinerja pelayanan perpustakaan dan arsip bisa dilakukan secara teratur dan sistematis.

Penyelenggaraan pelayanan publik perpustakaan yang selama ini berlangsung di Indonesia khususnya di beberapa daerah belum sepenuhnya berorientasi kepada pengguna perpustakaan dan masih memiliki kualitas atau kinerja pelayanan yang sangat rendah. Hal tersebut dapat diindikasikan melalui beberapa hal, antara lain koleksi perpustakaan yang lawas dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sehingga tidak dapat dimanfaatkan oleh pengguna, fasilitas perpustakaan yang kurang nyaman, petugas layanan yang tidak responsif terhadap keluhan pengguna bahkan bersikap acuh terhadap pengguna dan tidak mau tahu dengan kesulitan yang dialami oleh pengguna yang datang ke

⁴ Sri Ardiana dan Bambang Suratman, "Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada bagian Tata Usaha di Dinas sosial Kabupaten Ponorogo", *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, Vol 9 No 2, 2021, hlm. 336-337.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

perpustakaan. Belum lagi prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit dan semuanya ini pada akhirnya membentuk sebuah citra yang negatif.

Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik seharusnya berkewajiban menyediakan pelayanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat. Didalam konsep Islam pun mengajarkan bahwa hidup ini bukan hanya untuk diri sendiri, tetapi hakikat kehidupan adalah menjadi abdi yang dapat berguna sebanyak-banyaknya bagi orang lain sebagai bentuk manifestasi khaira ummah (ummat yang terbaik). “Sebaik-baik kalian adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”. Demikianlah sabda Nabi junjungan alam yang diriwayatkan oleh Iman Bukhari. Penggalan hadis tersebut menyiratkan makna yang sangat mendalam, bahwa senang atau tidak, berat atau ringan, ekstensi manusia di jagad raya ini tidak lain adalah menjadi khaira ummah yang berguna bagi entitas lain.⁵

Oleh karena itu, diperlukan perubahan yang mendasar terutama dalam hal peningkatan kualitas atau kinerja pelayanan perpustakaan dan arsip yang lebih berorientasi pada kepuasan layanan masyarakat (*customer service*) dan tanggap terhadap dinamika lingkungan pelayanan, artinya berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasinya berdasarkan sudut pandang pemustaka dan arsiparis. Selama ini sikap dan perilaku para penyedia layanan perpustakaan dan arsip lebih berorientasi kepada kebutuhan lembaga dan atasan yang cenderung harus dilayani, sehingga mengabaikan pelayanan kepada pemustaka.

⁵ Andi Ahmad Chabir Galib, “*Kinerja Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enerkan*”, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019, hlm 1-2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Pertama, faktor internal merupakan peran yang sangat berpengaruh secara langsung terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan seperti kepemimpinan yang efektif, kualitas sumber daya manusia, dan budaya birokrasi serta sistem insentif. Kemudian yang Kedua, bagaimana lingkungan eksternal organisasi tersebut, seperti budaya dan kondisi masyarakat, ikut mempengaruhi kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkenaan dengan hal tersebut, tenaga fungsional sebagai kelompok yang mensyaratkan keahlian atau keterampilan yang diatur oleh petunjuk teknis dan pelaksanaan yang dikeluarkan oleh instansi pembina tenaga fungsional. Keahlian dan keterampilan PNS yang menduduki jabatan fungsional sangat dibutuhkan pada setiap lini organisasi, baik yang bersifat dukungan keahlian, dukungan administratif, hingga fungsi inti organisasi, keberadaan tenaga fungsional memiliki peran sentral dalam menentukan kinerja organisasi pemerintahan. Menurut Ma'arif tenaga fungsional adalah jabatan teknis yang tidak tercantum dalam struktur organisasi tetapi sangat diperlukan dalam tugas-tugas pokok pada organisasi pemerintah.⁶ Kualitas atau kinerja pelayanan perpustakaan dan arsip yang profesional perlu diwujudkan, petugas layanan sebagai sumber daya manusia di perpustakaan dan arsip yang merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan lebih berorientasi pada kepuasan pemustaka, *responsive* terhadap tantangan dan peluang baru, tidak terpaku pada kegiatan-kegiatan rutin, memiliki

⁶Iswadi Syahrial Nupin, "Pola Pengembangan Karier Pustakawan Melalui Motivasi Kerja dan Pemahaman Teknis Jabatan Fungsional", 2021, hlm, 34.

kompetensi untuk memberikan pelayanan secara adil dan memiliki kemampuan untuk memberdayakan masyarakat sehingga dapat mewujudkan masyarakat yang memiliki tingkat literasi yang tinggi.

Hal ini terlihat dari hasil wawancara penulis bersama Maulana Akbar Selaku pemustaka iklim layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan dan arsip belum maksimal serta layanan jasa perpustakaan belum menggembirakan, dengan pegawai disaat minta bantuan untuk mencari koleksi buku para pegawai tidak langsung mencarinya dimana tata letak buku Fenomena yang ada adalah kinerja pustakawan dan arsiparis, pegawai serta tenaga kontrak dalam memberikan layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna dan masyarakat, sehingga kualitas layanan perpustakaan masih perlu di tingkatkan.⁷

Selain permasalahan pelayanan tersebut juga terdapat pegawai tetap pada saat jam kerja tidak ada diruangan sehingga yang ada diruangan hanya pegawai baru masih banyak belum berpengalaman yang butuh dibimbing dari pegawai tetap, juga terdapat para pegawai membawa anak ke perpustakaan dan menghidupkan *Televisi* dengan suara yang lumayan keras sehingga mengganggu pemustaka membaca buku. Salah satu dimana Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi adalah salah satu lembaga yang menyediakan jasa pelayanan informasi. Sebagaimana diketahui ukuran sebuah kinerja pelayanan perpustakaan didasarkan pada dua hal yang saling mendukung yaitu kinerja

⁷ Wawancara Bersama Maulana Akbar Selaku Pemustaka, di Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Pada Tanggal 13 Januari 2022.

institusi dan kinerja individual. Institusi yang baik tidak bisa terlaksana pelayanannya tanpa adanya individu yang handal. Begitu pula dengan individu yang handal pun, tidak bisa berhasil memberikan pelayanan yang baik tanpa adanya dukungan dari institusi, baik dukungan materi maupun moril. Dalam bidang jasa pelayanan perpustakaan dan informasi.⁸

Berdasarkan realitas tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji tentang tenaga fungsional dalam memberikan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, baik dari segi kinerja pelayanan publik institusi itu sendiri maupun dari segi kinerja individual yang memberikan layanan langsung kepada pemustaka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang akan di jawab dalam penelitian skripsi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja tenaga fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan perpustakaan?
2. Bagaimana hambatan yang dialami oleh tenaga fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan perpustakaan?
3. Bagaimana upaya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam Peningkatan Kinerja Pegawai?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak melebar dan juga tidak menyimpang, maka perlu adanya pembatasan, penelitian ini dibatasi hanya pada Kinerja Tenaga Fungsional

⁸Berdasarkan Observasi Penulis di Lapangan Pada Tanggal 13 Januari 2022.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Memberikan Pelayanan Publik.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas maka penelitian ini memiliki tujuan dalam menjawab rumusan tersebut. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kinerja tenaga fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan publik.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dialami oleh kinerja tenaga fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan publik.
- c. Untuk mengetahui upaya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam Peningkatan Kinerja Pegawai.

2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat kepada segala pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Manfaat secara teoritis
Hasil penelitian ini secara teoritis bermanfaat bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jambi dalam hal tenaga fungsional dalam meningkatkan kualitas pelayanan, selain itu bermanfaat bagi masyarakat.



b. Manfaat secara praktis

- 1) Untuk peneliti, penulisan karya ilmiah ini dapat memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai upaya serta kendala sebuah instansi pemerintah dalam menjalankan tugasnya.
- 2) Selain itu, penulisan skripsi ini menjadi salah satu syarat agar dapat menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Pemerintahan di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dan juga akan menjadi bekal bagi peneliti dalam menghadapi dunia kerja nantinya.

E. Kerangka Teori

Kerangka teori yaitu salah satu konsep yang memaparkan teori yang dijadikan landasan dan digunakan dalam mendeskripsikan fenomena yang diteliti.

Kerangka teori pada penelitian ini, yaitu:

D. Kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mondy mengemukakan bahwa kinerja adalah proses berorientasi tujuan yang diarahkan untuk memastikan bahwa proses-proses keorganisasian ada pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim, dan akhirnya organisasi.⁹

⁹ Heru Setiawan dan Muhammad Hamdan, "Strategi Penilaian Kinerja Dalam Pendidikan", *Jurnal Kajian Pendidikan Agama Islam*", Vol. 1 No. 1, 2019, hlm. 16-17.



Secara teori terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang.

Menurut Simanjuntak, kinerja dipengaruhi oleh: 1) Kualitas dan kemampuan pegawai; 2) Sarana pendukung; dan 3) Supra sarana. Menurut Sedarmayanti, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain 1) Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), 2) Pendidikan, 3) Keterampilan, 4) Manajemen kepemimpinan, 5) Tingkat penghasilan, 6) Gaji dan kesehatan, 7) Jaminan sosial, 8) Iklim kerja, 9) Sarana dan prasarana, 10) Teknologi, dan 11) Kesempatan berprestasi. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson, dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja karyawan maka tidak terlepas dari berbagai macam faktor yang menyertai diantaranya: 1) Faktor kemampuan dan 2) Faktor motivasi.¹⁰

Kinerja di tuntutan harus memiliki kompetensi. Kompetensi tenaga fungsional dilingkungan Perpustakaan menurut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) adalah kemampuan seseorang yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat terobservasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan. Dalam SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia), pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja diwujudkan dalam 3 (tiga) kelompok unit kompetensi, yaitu Kelompok Kompetensi Umum, Kelompok Kompetensi Inti dan Kelompok Kompetensi Khusus.

¹⁰ Mellysa Pusparani, "Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia), *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 2. No. 4, 2021, hlm. 535.

a. Kompetensi Umum

Kompetensi umum adalah kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas perpustakaan dalam sebuah perpustakaan. Pustakawan harus memiliki kompetensi umum yang meliputi:

- 1) Mengoperasikan Komputer Tingkat Dasar
- 2) Menyusun Rencana Kerja Perpustakaan
- 3) Membuat Laporan Kerja Perpustakaan. Kompetensi umum ini melekat dalam kompetensi inti dan khusus.

b. Kompetensi Inti

Kompetensi inti adalah kompetensi fungsional yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan dalam menjalankan tugas-tugas perpustakaan. Kompetensi inti mencakup unit-unit kompetensi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas inti dan wajib dikuasai oleh pustakawan. Jadi seorang pustakawan harus memiliki kompetensi inti ini karena berhubungan langsung dengan perpustakaan. Kompetensi inti meliputi:

- 1) Melakukan Seleksi Bahan Perpustakaan
- 2) Melakukan Pengadaan Bahan Perpustakaan
- 3) Melakukan Pengatalogan Deskriptif
- 4) Melakukan Pengatalogan Subyek
- 5) Melakukan Perawatan Bahan Perpustakaan
- 6) Melakukan Layanan Sirkulasi
- 7) Melakukan Layanan Referensi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

- 8) Melakukan Penelusuran Informasi Sederhana
- 9) Melakukan Promosi Perpustakaan
- 10) Melakukan Kegiatan Literasi Informasi
- 11) Memanfaatkan Jaringan Internet untuk Layanan Perpustakaan.

Kompetensi Khusus

Kompetensi khusus merupakan kompetensi tingkat lanjut yang bersifat spesifik, pustakawan harus melakukan kompetensi khusus ini jika ingin mengembangkan kemampuannya di bidang perpustakaan, meliputi :

- 1) Merancang Tata Ruang dan Perabot Perpustakaan
- 2) Melakukan Perbaikan Bahan Perpustakaan
- 3) Membuat Literatur Sekunder
- 4) Melakukan Penelusuran Informasi Kompleks
- 5) Melakukan Kajian Perpustakaan
- 6) Membuat Karya Tulis Ilmiah.¹¹

Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. 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, dimana dikatakan bahwa ada empat unsur dalam

¹¹ Venandy Putri Setyanti, Sri Ati, Analisis Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan, *Jurnal Kinerja Perpustakaan*, Vol. 7 No. 1. 2018, hlm. 2-3.

pelayanan publik, menurut Bharata, yaitu : 1) Penyedia layanan; 2) Penerima layanan; 3) Jenis layanan; 4) Kepuasan pelanggan.¹²

Menurut Moenir dalam konteks pelayanan publik menyatakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Dan menurut Dwiyanto Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadial-usul timbulnya istilah pelayanan publik.¹³

Maka dapat disimpulkan bahwa merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu kinerja pelayanan publik dihubungkan dengan visi yang diemban serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, kriteria yang menjadi tolak ukur dalam melaksanakan pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* atau Bukti Langsung, meliputi fasilitas fisik, sarana komunikasi dan pegawai.
- b. *Reliability* atau Keandalan, dalam memberikan pelayanan itu harus segera, memuaskan serta akurat.
- c. *Responsiveness* atau Daya Tanggap, dalam membantu para pelanggan (masyarakat) dan memberi pelayanan itu dengan tanggap, para staf harus memiliki kemauan dalam hal itu.

¹² Ni Ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik", *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1 No. 11, 2021, hlm. 4.

¹³ Dasep Dodi Hidayah, "Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7 No. 1, 2020, hlm. 29-30.

c. *Assurance* atau Jaminan, dalam hal ini para staf harus memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta sifat dapat di percaya dan juga bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. *Empathy* atau Empati, yakni perhatian kepada pelanggan (masyarakat) yang diberikan oleh para staf dan juga mudah dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta para staf harus memahami kebutuhan daripada pelanggan.¹⁴

F. Kerangka Pikir

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi sebagai penyelenggara pelayanan atau penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya serta sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Salah satu tugas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang perpustakaan.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, maka perlu dianalisis lebih mendalam dengan menggunakan tolak ukur dalam melaksanakan pelayanan, yang meliputi *Tangible* atau Bukti Langsung, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan, *Empathy* atau Empati. Di bawah ini gambaran kerangka pikir dalam penelitian ini:

¹⁴ Nuruni Ika K.W, Ignatia Martha H, "Peningkatan Mutu Layanan Metrologi Legal Di Pasar Rakyat Kota Surabaya", *Journals of Economics Development Issues (JEDI)*, Vol. 4 No.1, 2021 hlm 436.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

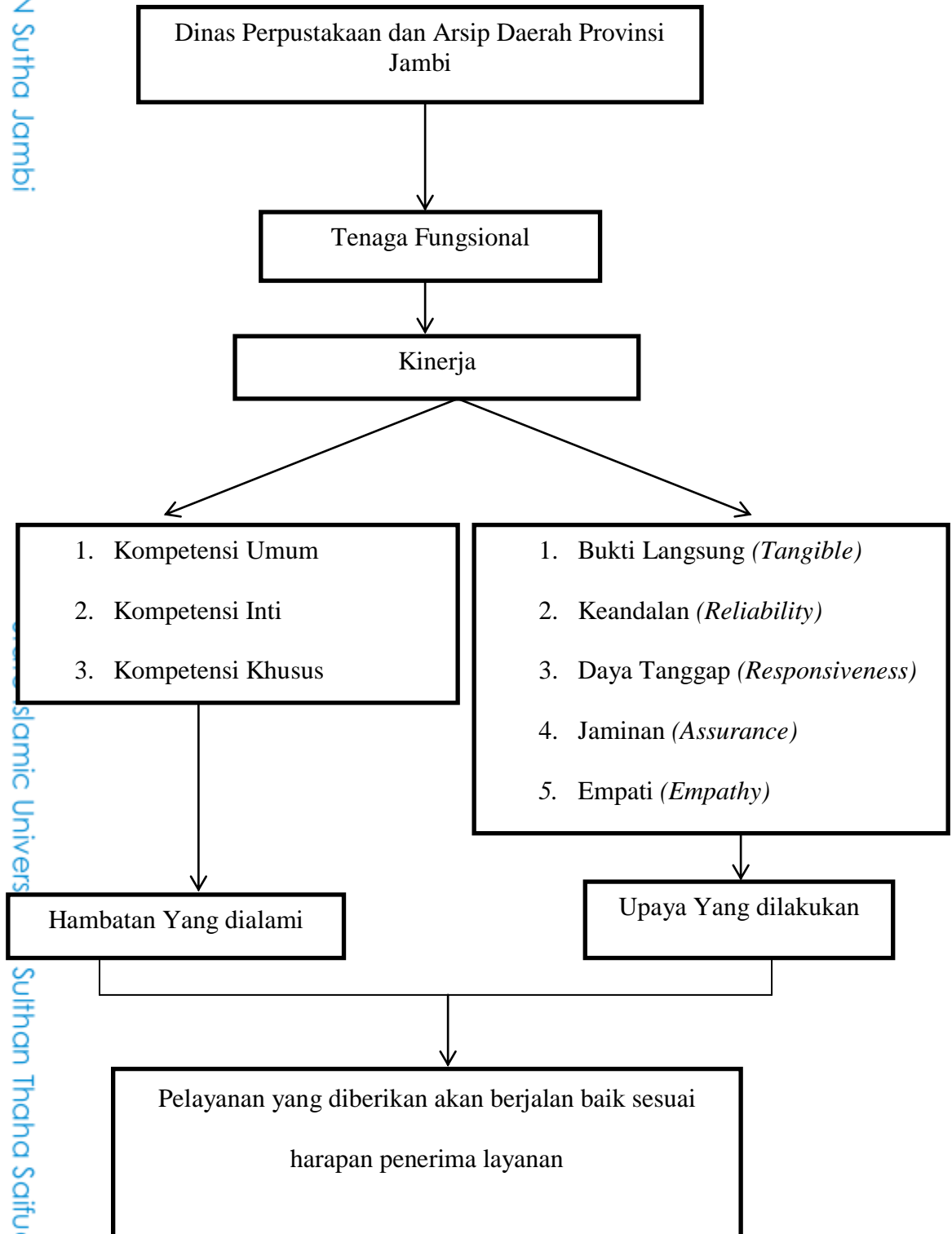
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Gambar 1

Kerangka Pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

G. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Hastin Salsabilla Program Studi Ilmu Pemerintahan fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2022 dengan judul penelitiannya, yaitu “Upaya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Jambi Tahun 2022”.¹⁵ Penelitian ini menjelaskan dalam mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan maka perpustakaan itu harus mampu mengetahui kebutuhan dan juga keinginan dari pengguna perpustakaan itu, karena kepuasan pengguna berkaitan dengan pelayanan yang diterima dari perpustakaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Upaya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Jambi Tahun 2022. Persamaan dengan skripsi peneliti terletak pada pembahasannya yang juga menjelaskan mengenai penyelenggaraan pelayanan pada perpustakaan dan juga pada jenis penelitian, teknik pengumpulan data serta analisis data. Sementara perbedaannya terletak pada pembahasan yang mana skripsi diatas membahas dalam meningkatkan pelayanan publik, sedangkan skripsi peneliti membahas kinerja tenaga fungsional perpustakaan dalam memberikan pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Achni Sutopo Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta 2017 dengan judul penelitiannya, yaitu “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas

¹⁵ Hastin Salsabilla, “*Upaya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Jambi*”, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022.

Perpustakaan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temenggung”¹⁶ Penelitian ini menjelaskan bahwa Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik, di mana dituntut dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan juga harapan masyarakat Temenggung. Dalam mengukur pelayanan, digunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) *Assurance* (Jaminan), dan juga *Emphaty* (Empati). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Perbedaan dengan skripsi peneliti adalah skripsi diatas kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan pencatatan Sipil Kabupaten Temenggung sedangkan penelitian peneliti membahas masalah upaya Kinerja Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Memberikan Pelayanan Publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Andi Ahmad Chabir Galib Program Studi Perpustakaan dan Informasi Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2019 dengan judul penelitiannya, “Kinerja Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang”¹⁷ Penelitian ini menjelaskan bahwa di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang dalam memberikan kinerja pelayanan perlu ditingkatkan indikatornya terkait daya

¹⁶ Achmi Sutopo, “*kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan pencatatan Sipil Kabupaten Temenggung*”, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.

¹⁷ Andi Ahmad Chabir Galib, “*Kinerja Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang*”, Program Studi Perpustakaan dan Informasi Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

tanggap dan fasilitas pelayanan masih belum baik, karena pendanaan anggaran yang minim sehingga pengadaan fasilitas yang ada masih belum memadai, selain itu kemampuan institusi tergantung dari kebijakan pimpinan dalam pemenuhan hal tersebut. Persamaan dengan skripsi peneliti terletak pada pembahasannya yang juga menjelaskan mengenai penyelenggaraan pelayanan pada perpustakaan dan juga pada jenis penelitian, teknik pengumpulan data serta analisis data. Sementara perbedaannya terletak pada pembahasan yang mana skripsi diatas membahas kinerja pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan, sedangkan skripsi peneliti membahas kinerja tenaga fungsional di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Dalam Memberikan Pelayanan Publik.

H. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi di adakan penelitian ini pada bulan Februari 2023 pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Adapun yang menjadi pertimbangan penulis memilih lokasi ini di karenakan penulis menemukan dari hasil pengamatan sementara, kurangnya kinerja tenaga fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan publik.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi, motivasi, tindakan, dll, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena peneliti langsung turun kelapangan dan berusaha mengumpulkan data secara lengkap dengan pokok permasalahan yang dalam hal ini berkaitan dengan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Data yang dikumpulkan sesuai dengan rumusan masalah penelitian berupa kata-kata, tindakan, situasi dokumentasi, dan peristiwa yang di observasi. Pengumpulan data/informan ini peneliti sekaligus sebagai instrument penelitian yang dilakukan dengan wawancara, mencatat, serta menggunakan dukungan lainnya serta mengamati perilaku orang yang diwawancarai.¹⁸

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dapat diartikan sebagai cara di dalam penelitian dari merumuskan suatu masalah sampai membuat sebuah kesimpulan. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang mana biasanya dalam mengumpulkan data sipeneliti bertatap muka serta berinteraksi secara langsung dengan orang-orang yang ada pada lokasi penelitian. Peneliti menggambarkan mengenai situasi atau kejadian-kejadian, sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari informasi faktual, justifikasi keadaan, membuat evaluasi sehingga diperoleh gambaran yang jelas.

4. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, ada dua jenis data, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Data primer menurut Umi Narimawati adalah data yang didapat

¹⁸ Moleong, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014, hlm. 6.

langsung dari sumber pertama atau sumber asli. Data ini didapat dari narasumber atau dapat dikatakan orang yang dijadikan objek dalam penelitian di mana sebagai sarana dalam mendapatkan informasi ataupun data.¹⁹ Data primer dalam penelitian ini di peroleh dari pegawai perpustakaan pada dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dan juga masyarakat yang berkunjung sebagai pengguna layanan.

Sedangkan data sekunder menurut Sugiyono adalah sumber data yang mana peneliti sebagai pengumpul data, sumber data tersebut tidak langsung memberikan data. Seperti dokumen-dokumen. Dokumen tersebut misalnya buku, jurnal, ataupun karya ilmiah lainnya. Sifat data sekunder ini hanya mendukung keperluan dari data primer.²⁰ Yang terkait Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

Sumber data primer didapat dari objek atau lokasi penelitian berupa hasil observasi, wawancara atau dokumen yang berasal pegawai perpustakaan. Sedangkan sumber data sekunder didapat dari sumber lain atau data tidak langsung yang berkaitan dengan penelitian berupa laporan, buku, catatan dan lain sebagainya hasil dari penelusuran data.

5. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, kegiatan yang sangat penting adalah menentukan informasi penelitian atau orang diwawancarai. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan cara menentukan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan dan untuk menjawab

¹⁹ Nuning Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi", *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 1 No. 2, 2017, hlm. 211.

²⁰ *Ibid*, hlm. 212.

permasalahan dalam penelitian ini. Informan penelitian merupakan aktor kunci yang diperkirakan mengetahui dan juga terlibat dalam aktivitas yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Jumlah yang diwawancarai disesuaikan tergantung kebutuhan peneliti. Ketika peneliti telah mendapatkan data yang dibutuhkan maka data tersebut cukup. Adapun informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi serta masyarakat atau pengguna layanan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Langkah yang paling utama dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data terdiri dari :

a. Observasi

Observasi adalah pemilihan, perubahan, pencatatan serangkaian perilaku dan sesuai yang berkenaan dengan organisme yang sesuai dengan tujuan empiris. Akan tetapi, observasi disini diartikan lebih sempit yaitu pengamatan dengan cara menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan/kuesioner. Maka peneliti mengamati secara langsung dilapangan. Objek penelitian ini menggunakan observasi partisipasi, dimana peneliti melakukan interaksi secara langsung dalam situasi sosial dengan subjek penelitian, teknik ini digunakan untuk mengamati dan memahami peristiwa yang terjadi di lapangan.²¹

²¹ Arikunto, "Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik" Jakarta: PT. Gramedia Indonesia, 2001, hlm. 118

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Jadi wawancara mendalam, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

7. Teknik Sampling

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sering digunakan adalah purposive sampling, dan snowball sampling. Dalam penelitian ini, pemilihan sampel dilakukan dengan teknik Purposive sampling (sampel purposive), menurut Sugiyono menyatakan bahwa purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pelaksanaan teknik sampling ini menggunakan beberapa kriteria untuk mendapatkan subjek yang sesuai dengan harapan penelitian.²²

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel berjumlah enam pegawai fungsional dan empat pemustaka. Pengambilan sampel ini berdasarkan pada data pegawai dan data pengunjung. Jumlah informan dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

²² Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D" CV, Alfabeta, 2015, hlm.81.

Tabel 1

Informan Wawancara

No.	Nama Informan	Jabatan/Pekerjaan
1	Amir Muslim, S.Pd	Sekretaris Dinas
2	Sumintarsi, S.IP	JFT Pustakawan Penyelia Pada Seksi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustakas
3	Rita Dewi, SE	Kasi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka
4	Ellisa, S.IP	JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan
5	Sri Lela	Pengelola Bahan Pustaka Pada Seksi Layanan Otomatis dan Kerjasama Perpustakaan
6	Rahendra Sudrajat, S.sos	JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan
7	Sri Indah Edi Mayanti	Pemustaka
8	Defri Wim Khesema	Pemustaka
9	Mustafa	Pemustaka
10	Nuraini	Pemustaka

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh dokumen yang ada. Peneliti

menggunakan berupa gambar, video, dan lain-lain yang terkait sebagai penunjang didalam penelitian.²³

8. Teknik analisis Data

Analisis data dalam penelitian menjelaskan tentang alat-alat analisis, perspektif dan model analisis (terutama statistik). Dalam menganalisis data, kegiatan analisis data kualitatif itu menyatu dengan aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan.

a. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data di lapangan, berhubungan dengan teknik penggalian data, selain itu juga berhubungan dengan sumber dan juga jenis data. Dalam pengumpulan data kualitatif, yang menjadi instrument utama, yaitu catatan lapangan di mana sangat diperlukan dalam pengumpulan data selama di lapangan.²⁴

b. Reduksi Data

Reduksi data menurut sugiyono adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, berfokus pada hal penting, mencari tema dan polanya. Artinya, peneliti merangkum kembali data-data yang didapatkan kemudian melakukan pemilihan dan memfokuskan pada bagian yang penting dan memberikan gambaran.

c. Penyajian Data

Penyajian data maksudnya adalah aktivitas menyusun sekumpulan informasi yang nantinya kemungkinan akan ada penarikan kesimpulan dan juga pengambilan tindakan. Teks naratif merupakan bentuk penyajian data kualitatif

²³ *Ibid*, hlm. 72.

²⁴ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", Jurnal Alhadharah, Vol. 17 No. 33, 2018, hlm. 85.

yang bentuknya seperti catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Bentuk tersebut nantinya akan memudahkan peneliti dalam melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

d. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data adalah kesimpulan, di mana berupa jawaban dari rumusan masalah. Dalam hal ini, peneliti menyampaikan kesimpulan terhadap data-data yang telah diperoleh baik dari hasil wawancara dan juga observasi, di mana akan menjadi penelitian yang menjawab permasalahan yang ada.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bermanfaat guna memberikan deskripsi yang jelas dan tidak keluar dari pokok permasalahan, sehingga skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka pikir, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, sistematika penulisan, dan jadwal penelitian.

Bab II dipaparkan tentang teori-teori terkait penelitian yang dibahas, mulai dari Pengertian dan beserta konsepnya, dan membahas lebih lanjut mengenai Kinerja Tenaga Fungsional dalam Memberikan Pelayanan Publik.

Bab III ini penulis memaparkan gambaran umum mengenai Lokasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi

Bab IV pada bagian ini diuraikan objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari analisis data.

Bab V berisi tentang penutupan yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran serta dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran dan *curriculum vitae*. Kesimpulan ditarik dari pembuktian dan uraian yang telah ditulis terdahulu dan berkaitan erat dengan pokok masalah. Kesimpulan bukan *resume* dari apa yang ditulis dahulu melainkan kesimpulan adalah jawaban masalah dari data yang diperoleh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



J. Jadwal Penelitian

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian di lapangan, maka penulis menyusun agenda penelitian secara sistematis yang terlihat pada tabel jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 2
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2022								2023																
		Juni				Juli				Februari				Mei				Juli				Agustus				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pengajuan judul		x																							
2	Pembuatan proposal			X																						
3	Perbaikan proposal dan seminar				x	x	x	x				x	x													
4	Surat izin riset												x													
5	Pengumpulan data													x												
6	Pengolahan dan analisis data													x												
7	Pembuatan laporan													x												
8	Bimbingan dan perbaikan														x	x	x									
9	Agenda dan ujian skripsi																			x						
10	Perbaikan dan penjilitan																				x	x				x

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang: No

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB II

KONSEP KINERJA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

A. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kerja kelompok personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memangku jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel di dalam organisasi dan kinerja sangat penting untuk kemajuan suatu organisasi atau perusahaan, semakin tinggi kinerja pegawai maka akan semakin mudah bagi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Arifin berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh sekelompok pegawai yang sesuai dengan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya.

Kegiatan atau proses yang sesuai dengan kemampuan untuk memperoleh keberhasilan yang diinginkan merupakan pengertian kinerja pegawai. Berpendapat kinerja ialah perilaku nyata yang ditunjukkan pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam suatu organisasi. Dari beberapa pengertian kinerja menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja individu ataupun sekelompok organisasi yang dijalankan sesuai dengan ketetapan yang telah ditetapkan organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh organisasi tersebut.²⁵

²⁵ *Ibid*, hlm. 16-17.

B. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock, *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang adapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.²⁶

C. Tenaga Fungsional Pustakawan dan Arsiparis

Jabatan fungsional pustakawan adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawan pada instansi pusat dan instansi daerah. Ada dua kategori jabatan

²⁶ *Ibid*, hlm. 29-30.

fungsional pustakawan, yaitu jabatan fungsional ketrampilan dan jabatan fungsional keahlian.

Pustakawan berdasarkan peraturan perpustakaan nasional tentang standar kompetensi jabatan fungsional pustakawan nomor : 24 Tahun 2017 pasal 2 adalah lembaga penyelenggara uji kompetensi pejabat fungsional pustakawan dalam penyusunan materi untuk pelaksanaan uji kompetensi, penyelenggara diklat kepustakawanan dalam penyusunan kurikulum dan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan uji kompetensi pejabat fungsional pustakawan; dan dan pejabat fungsional pustakawan yang akan naik jabat.²⁷

Arsiparis berdasarkan peraturan MENPAN nomor: PER/3/M.PAN/3/ Tahun 2009 adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan yang diduduki oleh PNS dengan hak dan kewajiban yang diberikan secara penuh oleh pejabat yang berwenang. Arsiparis Nasional R.I selaku lembaga yang bertanggung jawab terhadap pembinaan kearsipan dan arsiparis di indonesia telah mengeluarkan keputusan Nomor 2 tahun 1992 tentang prosedur dan petunjuk pelaksanaan pembinaan bagi jabatan arsiparis.

Dalam jabatan arsiparis tingkat ahli adalah arsiparis dengan kualifikasi professional yang pelaksanaan tugas dan fungsinya mensyaratkan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan.²⁸

²⁷ Undang-undang Nomor 24 Tahun 2017 Pasal 2 Tentang Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

²⁸ Rizky Ardian Pratama, "Persepsi Pengelola Arsip Terhadap Jabatan Fungsional Arsiparis", Jawa Timur, 2017, hlm. 1.

Adanya upaya untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan ini berdampak pada penambahan sumber daya manusia pada instansi pemerintah. Pegawai Negeri Sipil yang bertugas menjalankan salah satu fungsi pemerintah, yaitu pelayanan, seringkali kewalahan untuk menjalankan fungsinya tersebut secara maksimal. Oleh karena itu, di beberapa instansi, tenaga honorer direkrut untuk membantu PNS dalam menjalankan fungsinya tersebut. Tenaga honorer memegang peranan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pelayan publik, dalam hal ini PNS dan tenaga honorer merupakan garda terdepan bagi pemerintah, karena mereka yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Tenaga honorer adalah seseorang yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian atau pejabat lain dalam pemerintahan untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu pada instansi pemerintah dan penghasilannya menjadi beban APBD/APBN.²⁹

Berstatus sebagai pegawai honorer dimata subjek bukan sesuatu yang membuat mereka merasa rendah diri karena pegawai honorerpun merupakan suatu pekerjaan yang positif bukan pekerjaan yang negatif sehingga subjek merasa statusnya sebagai honorer positif sehingga konsep diri subjekpun positif namun konsep diri yang positif tersebut belum cukup mempengaruhi subjek dalam berkomunikasi lebih pribadi dengan rekan kerja yang berstatus pegawai aparatur sipil Negara. Hal tersebut dikarenakan dalam lingkungan kerja Subjek menyadari status mereka yang berbeda tingkatan membuat komunikasi antar pribadi cenderung lebih bersifat umum yang membahas hal hal seputar kantor.

²⁹ Made Aditya Pramana Putra, "Perlindungan Hukum Tenaga Honorer Setelah Berlakunya Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara", *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol. 5 No. 3, 2016, hlm. 617-618.

Komunikasi yang dalam dan intim secara pribadi jarang terjadi dikarenakan rasa segan dan sungkan dengan rekan kerja pegawai aparatur sipil Negara.³⁰

D. Lembaga Perpustakaan

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menjelaskan sebagai salah satu lembaga atau institusi yang merupakan salah satu wahana *in-formation resourch : knowledge resourch* yang keberadaannya diharapkan mampu membantu pemerintah dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Semua kegiatan yang dilakukan selalu mengandung unsure atau nilai pembelajaran, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, budaya maupun penunjang pendidikan. Sebagai *based of learning* keberadaannya senantiasa diharapkan untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan. Ketersediaan informasi semakin di tuntutan sejalan dengan keinginan masyarakat yang membutuhkannya. Kebutuhan masyarakat akan informasi yang cepat, akurat, tepat, mudah, murah dan spesifik inilah yang harus disikapi oleh pustakawan maupun pengelola perpustakaan.³¹

E. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan dan Arsip

Tujuan layanan perpustakaan ialah melayani para pengguna perpustakaan agar memperoleh bahan yang mereka perlukan dan juga supaya para pengguna perpustakaan itu mengetahui layanan perpustakaan yang lain dan juga koleksi buku yang ada di perpustakaan itu.

³⁰ Pramudita Budi Rahayu, dkk, "Konsep Diri dan *Self Disclosure* Pegawai Honorer Dalam Komunikasi Antar Pribadi Dengan Pegawai Negara Sipil", *Jurnal Pekommas*, Vol. 6. No. 2, 2021, hlm. 61.

³¹ I Gusti Ayu Ketut Yuni Masriastri, "*Perpustakaan dan Masyarakat Informasi*, Kalimantan Tengah", 2018, hlm, 72-73.

Sedangkan Fungsi Layanan Perpustakaan, yaitu:

1. Perpustakaan memberikan kesempatan bagi para pemustaka untuk mengadakan penelitian.
2. Perpustakaan sebagai penyedia bahan-bahan pustakaharus dapat memberikan informasi kepada pemustaka.
3. Mempertemukan bahan pustaka yang pemustaka cari dengan sipemustaka.
4. Kegiatan yang diselenggarakan pada perpustakaan dapat membuat pengunjung perpustakaan senang datang ke perpustakaan tersebut.³²

Menurut Ermawati yang menjelaskan bahwa pelayanan Perpustakaan dan arsip ialah suatu kegiatan dalam memberikan pelayanan bagi para pengguna perpustakaan dan Arsip berupa informasi. Yang mana dalam hal pelayanan, setiap para pengguna perpustakaan dan Arsip menginginkan kualitas pelayanan dan arsip yang baik sehingga mereka puas memenuhi kebutuhan informasi.

Ada dua macam Sistem Pelayanan Perpustakaan dan Arsip mengutip pendapat Darmoni dari Ermawati, yaitu:

1. Sistem Layanan Tertutup

Dalam hal bahan pustakawan dan arsiparis, sistem layanan ini tidak memungkinkan si pengguna perpustakaan dan Arsip mengambil sendiri bahan pustaka dan arsip yang mereka cari atau dalam arti bahan pustaka yang akan mereka pinjam diambil melalui petugas, begitu pula saat pengembaliannya.

2. Sistem Layanan Terbuka

³² Teguh Yudi Cahyono, “Fungsi Perpustakaan Sebagai Penyedia Informasi”, Pustakawan Universitas Negeri Malang, 2017, hlm. 3.

Sistem layanan ini memungkinkan bagi si pengguna perpustakaan dan arsip mulai dari memilih, menentukan sampai mengambil bahan pustaka yang dikehendaki dilakukan secara langsung.³³

F. Standar Pelayanan Yang Berkualitas Perpustakaan

Ada dua dimensi yang menjadi standar pelayanan yang berkualitas, yakni:

1. Dimensi Prosedural

Sifat dari dimensi ini yakni sistematis dan juga berhubungan terhadap penyajian layanan itu di mana mencakup proses ataupun prosedur dalam melakukan sesuatu. Berdasarkan dimensi ini, ada beberapa standar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang perlu diperhatikan, yaitu:

a. Pemilihan Waktu

Dalam hal ini pelayanan yang diberikan perpustakaan harus pada saat waktu yang tepat kapan pengguna membutuhkan layanan.

b. Arus

Dalam hal ini standar-standar layanan baku harus dimiliki perpustakaan untuk dapat diterapkan yang mana nantinya akan digunakan pengguna dalam memanfaatkan layanan yang telah disediakan.

c. Fleksibilitas

Perkembangan dari keinginan pengguna harus mampu diikuti perpustakaan

³³ Ernawati, "Layanan Referensi di Perpustakaan", *Jurnal Media Informasi Forum Komunikasi Perpustakaan*, Vol 1 No. 1, 2016 hlm. 54-55.

c. Antisipasi

Keinginan dari pengguna yang tidak terlayani harus dapat diantisipasi perpustakaan.

e. Komunikasi

Dalam memberikan layanan, keinginan-keinginan pengguna oleh perpustakaan harus mampu mengkomunikasikannya, hal itu ditunjukkan dalam menerjemahkan keinginan yang dibutuhkan pengguna layanan.

f. Umpan balik

Perpustakaan harus menerima pendapat dari pengguna layanan terhadap kekurangan-kekurangan dalam memberikan layanan.

g. *Supervise*

Dari umpan balik tadi, perpustakaan harus melakukan penelitian terhadap umpan balik tersebut dan juga melaksanakan perbaikan-perbaikan terhadap apa yang menjadi kekurangan pada umpan balik tersebut.

2. Dimensi Personal

Sifat dari dimensi ini sistematis, rasional dan juga dingin, jadi dimensi ini dalam memberikan layanan kepada pelanggan bersifat hangat, sering tidak rasional dan juga tidak dapat diprediksi. Selain itu, dimensi ini terdiri dari pola sikap, perilaku dan juga keterampilan verbal di setiap interaksi layanan personal.

Berdasarkan dimensi ini, ada beberapa standar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang perlu diperhatikan, yaitu:

a. Penampilan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthan Jambi

Dalam memberikan layanan itu, pustakawan sebagai pemberi layanan harus memiliki penampilan rapid dan juga menarik.

b. Bahasa Tubuh dan Nada Suara

Pustakawan itu harus dapat memposisikan dirinya sebagai pemberi layanan dengan bahasa tubuh dan juga nada suara yang sopan.

c. Perhatian

Dalam memberikan layanan, pustakawan harus dapat memandu dengan baik keinginan dari pengguna. Panduan Dalam memberikan layanan, pustakawan harus dapat memandu dengan baik keinginan dari pengguna.

d. Keterampilan Menjual

Seperti layaknya seorang penjual di pasar, dalam memberikan layanan, pustakawan harus dapat memberikan penjelasan yang diperlukan oleh pengguna.

e. Pemecahan masalah dengan ramah

Dalam memanfaatkan layanan yang telah disediakan, pustakawan harus dapat memberikan penyelesaian mengenai masalah yang dihadapi oleh pengguna terkait hal tersebut.³⁴

³⁴ Kadek Rai Suwena, "Menciptakan Layanan Perpustakaan Yang Berkualitas Sebagai Pendukung Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi", *Jurnal Media Komunikasi FIS*, Vol. 11 No.1, 2012, hlm. 23-24.

BAB III

GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN

A Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi

Sebelum diberlakukannya otonomi daerah tahun 2001, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi (sebelumnya bernama Perpustakaan Nasional Provinsi Jambi) berdiri sejak tahun 1980 sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 0221/a/O/1980 tanggal 2 September 1980, namun baru berjalan pada tanggal 4 April 1981 yang merupakan Unit Pelaksana Teknis dari Pusat Pembinaan Perpustakaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Pusat Pembinaan Perpustakaan, Direktorat Jenderal Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.

Pada awal berdirinya (masih bernama Perpustakaan Wilayah Provinsi Jambi) dalam menjalankan tugas dan fungsinya menempati salah satu Gedung di dalam kompleks SMP Negeri 2 Jambi Jalan Veteran No. 169 menempati bekas perumahan guru berukuran 95,40 m². Pada saat itu jumlah pegawainya hanya 6 orang dan ditunjuk Bapak Ibrahim Budjang, SH sebagai Kepala, Surul Hendry D sebagai Bendaharawan serta dibantu oleh Hj. Hinopifah, BBA sebagai Pemimpin Proyek Pengembangan Perpustakaan Wilayah Jambi tahun 1980/1981.

Pada tanggal 15 September 1985 Perpustakaan Wilayah Jambi dipindahkan ke lokasi Gedung baru di jalan Rd. Poerboyo tanggal 6 Juni 1988 oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Prof. dr. Fuad Hasan. Seiring dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akan jasa layanan perpustakaan, pada tanggal 6 maret 1989 terbit Keppres Nomor 11 Tahun

1989 tentang Perpustakaan Nasional RI. Berdasarkan Keppres tersebut Perpustakaan Nasional adalah merupakan Lembaga pemerintah Non Departemen yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada presiden. Disebutkan dalam Keppres tersebut Perpustakaan Nasional RI merupakan wadah integrase Perpustakaan Nasional RI, Pusat Pembinaan Perpustakaan dan 26 Perpustakaan Wilayah Depdikbud diseluruh Indonesia.³⁵

Perpustakaan Nasional memiliki satuan organisasi yang bernama Perpustakaan Daerah yang berkedudukan di masing-masing ibukota Provinsi yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Perpustakaan Nasional RI dan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dengan memperhatikan petunjuk Gubernur. Sejak Keppres Nomor 11 Tahun 1989 inilah nama Perpustakaan Wilayah Jambi berubah menjadi "***Perpustakaan Daerah Jambi***".

Perubahan nama tidak sampai disitu saja, pada tahun 1997 Perpustakaan Nasional mengalami perubahan cukup besar dilingkungannya, yaitu adanya perluasan struktur satuan organisasi yang berada di daerah yang ditetapkan melalui Keppres Nomor 50 Tahun 1997 tentang Perpustakaan Nasional RI dimana Perpustakaan Nasional Provinsi (sebelumnya Perpustakaan Daerah) disejajarkan dengan Lembaga Pemerintah Non Departemen lainnya serta Departemen yang berada diwilayah Provinsi. Berdasarkan Keppres Nomor 50 Tahun 1997 inilah Perpustakaan Daerah Jambi berubah nama menjadi "***Perpustakaan Nasional Provinsi Jambi***".

³⁵ Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, *Profil Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, Jambi*: 2019, hlm. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Pembentukan Lembaga Kearsipan Provinsi Jambi pada hakekatnya merupakan implementasi dari amanat Undang-Undang No.43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Melalui Perda No.6 Tahun 1996 *dibentuk “Kantor Arsip Daerah Provinsi Jambi”* dan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Embrio terbentuknya Kantor Arsip Daerah Provinsi Jambi adalah Subbag Arsip dan Ekspedisi, bagian Tata Usaha Umum dan Arsip, Biro Umum pada Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Jambi, dengan tingkat kewenangan setingkat dengan Eselon V.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, yakni sejak diserahkannya Aset P3D Perpustakaan Nasional Provinsi Jambi dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Provinsi Jambi tanggal 22 maret 2001, maka seluruh aset Perpustakaan Nasional Provinsi Jambi diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Jambi. Sehingga sejak bulan Mei 2001 Perpustakaan Nasional Provinsi Jambi resmi menjadi unit satuan organisasi Pemerintah Provinsi Jambi.³⁶

Dengan terbitnya perda Provinsi Jambi Nomor 17 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi maka nama Perpustakaan Nasional Provinsi jambi berubah menjadi *“Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi”* yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi.

Keberadaan Perpustakaan sekarang ini menjadi begitu penting dengan adanya UU No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menjadi payung hukum bagi segala aktifitas Perpustakaan dan seluruh elemen pendukungnya meliputi

³⁶ *Ibid*, hlm. 2.

pustakawan, Gedung, koleksi dan pemustaka. Selanjutnya berdasarkan Perda Provinsi Jambi No.15 Tahun 2008 bergabung 2 Institusi yaitu Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi menjadi “**Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi**” dan masih merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi.

Kemudian pada akhir Tahun 2016 terbitlah Perda Provinsi Jambi No.8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jambi serta Pergub Jambi No.46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, Badan Perpustakaan dan arsip Daerah Provinsi jambi berubah nama menjadi “**Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi**” pada awal tahun anggaran 2017. Kemudian menyusul Pergub Jambi No.25 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur No.46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tatakerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.³⁷

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

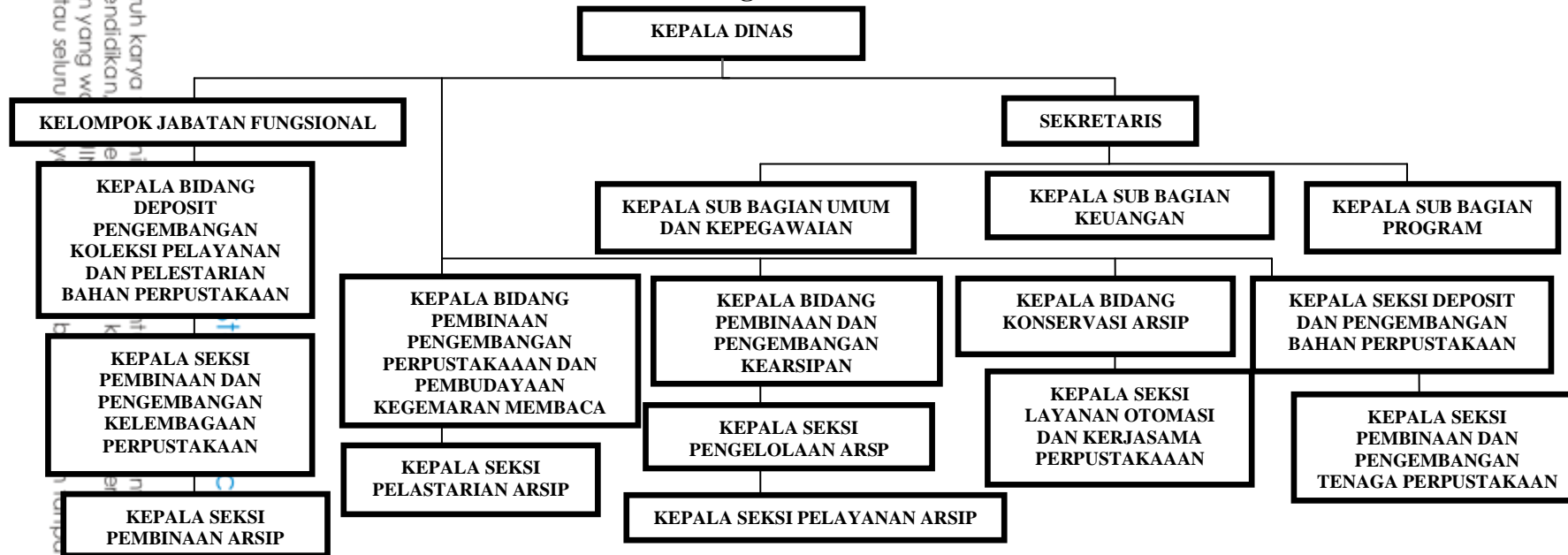
³⁷ *Ibid*, hlm. 3.

B. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi

Adapun struktur organisasi tersebut tergabung menjadi satu struktur perpustakaan dan arsip daerah provinsi jambi.

Gambar 2

Struktur Organisasi³⁸



³⁸ Dokumen Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

C. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi

Di dalam suatu organisasi, visi dan misi sangatlah penting keberadaannya. Visi dapat diartikan apa yang diinginkan oleh suatu organisasi dimasa mendatang. Visi digunakan sebagai panduan dalam merubah suatu hal yang berhubungan dengan organisasi. Visi yang dibuat akan memandu pegawai kemana arah yang akan dituju. Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi jambi memiliki visi: **“Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Bidang Perpustakaan dan Kearsipan Yang Baik Menuju Jambi Mantap 2024”**.

Dalam mewujudkan visi yang telah dibuat serta telah diterapkan, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi telah menetapkan misi sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Urusan Perpustakaan dan Kearsipan yang Efisien dan Efektif Untuk Mewujudkan *Good Governance*.
2. Pengembangan Sarana dan Prasarana Serta Pemberdayaan Masyarakat Dalam Urusan Perpustakaan dan Kearsipan Yang Berkualitas.
3. Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi dan Budaya Kerja Yang Tinggi.
4. Penyelamatan Kandungan Informasi dan Pengembangan Sistem Perpustakaan Serta Kearsipan Daerah Yang Terintegritas Dengan Sistem Nasional Yang Berbasis Teknologi Informasi (TI).³⁹

³⁹ Dokumen Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

D. Sumber Daya Manusia

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi memiliki pegawai ASN berjumlah 84 orang dan Tenaga Kontrak berjumlah 44 orang yang dikepalai oleh pak H. M. Iskandar Nasution, SH.,M.Si, informasi lebih lanjut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3

**Data Pegawai dan Tenaga Kontrak Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah
Provinsi Jambi⁴⁰**

1. Pegawai ASN

No	Nama Pegawai	NIP	Jabatan
1	H. M Iskandar Nasution, SH.,M.Si	19650331 199403 1 006	Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi
2	H. Syamsurizal, SE.,M.Si	19691003 199803 1 005	Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jambi
3	Amir Muslim, S.Pd	19780312 200012 1 002	Sekretaris Dinas
4	Dessy Isbarni, SE	19701203 199103 2 003	Kepala Deposit Pengembangan Koleksi Layanan dan Pelestarian Bahan Pustaka
5	Mirza Hasina, SE	19680819 1992210 2 001	Kabid Pembinaan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca
6	Hj. Zusmaini, SE	19710528 199103 2 003	Kabid Pembinaan Kearsipan dan pengembangan Kearsipan
7	Siti Ajir, S.Ag., MH	19720212 199803 2 005	Kabid Konservasi Arsip
8	Eti Supriani, S.STP	19840421 200212 2 001	Kasubag Umum dan Kepegawaian
9	Murniati, S.Ag	19760814 200012 2 003	Kasubag Keuangan
10	Nurmansyah, SE.,MM	19861103 2000903 1 001	Kasubag Program

⁴⁰ Dokumen Data Pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

11	Raden Budjang, SE.,MM	19710504 199003 1 002	Kasi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan
12	Rita Dewi, SE	19670824 199103 2 003	Kasi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka
13	Devi Ersandi, S.Ikom.,MH	19861226 201001 2 020	Kasi Pelestarian Perpustakaan dan Ahli Media Bahan Pustaka
14	Zainul Havis, S.Kom	19810101 200604 1 013	Kasi Pembinaan dan Pengembangan Kelembagaan Perpustakaan
15	Badrudin Salam, S.Pd.,ME	19730812 199903 1 002	Kasi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca
16	Afrizal, A.Ma	19730401 199203 1 001	Kasi Pembinaan dan Tenaga Perpustakaan
17	Raden Amrun, S.Pd.I	19671015 198601 1 001	Kasi Pelestarian Arsip
18	Linda Rini, SE	197710226 200012 2 003	Kasi Pembinaan Arsip
19	Aliyah, S.Pd., M.Sc	19730918 200012 2 002	Kasi Pembinaan Kearsipan
20	Masri, SE.,MM	19700207 199602 1 001	Kasi Pengelolaan Arsip
21	Ronald Fransisco, SH.,MP	19801010 200501 1 012	Kasi Pelayanan Arsip
22	Sri Rahayuningsih, S.Pd	19700307 199903 2 005	Kasi Akuisisi Arsip
23	Hj. Sartiah, SE., MM	19740128 199803 2 002	JFT Arsiparis Ahli Madya Pada Seksi Pengembangan Kearsipan
24	Suardi, SH., M.Si	19650523 198603 1 001	Penyuluhan Kearsipan Pada Seksi Pelestaraian Kearsipan
25	H. Hasan Basri, S.Ag	19690316 199803 1 003	JFT Arsiparis Ahli Madya Pada Seksi Pengembangan Kearsipan
26	Hasudangan Ambarita, S.Sos	19661106 199203 1 004	JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan
27	Zunwanis, S.Pd	19630604 198903 1 005	JFT Pustakawan Madya pada Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca
28	Irana Firlinawani, S.Pd	19680928 199003 2 003	JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan
29	Mardansyah, S.Pd	19650307 198902 1 001	JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Deposit
30	Rahendra Sudrajat, S.Sos	19690316 199203 1 005	JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan
31	Dra. Syarifah Asnah	19660410 199303 2 005	JFT Arsiparis Ahli Madya Pada Seksi Akuisisi Arsip
32	Ronaldi, SE., MM	19810902 200800 3 000	Analisis Monitoring Evaluasi dan Laporan
			JFT Pustakawan Penyelia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



33	Sumintarsi, S.IP	19660101 199103 2 010	Pada Seksi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka
34	Fiona Florence	19720116 199603 2 001	JFT Pustakawan Penyelia Pada Seksi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka
35	Atan Br Bangun	19690315 199203 2 005	JFT Pustakawan Penyelia Pada Seksi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka
36	Donna Sipahutar, A.Ma	19650317 198902 2 002	JFT Pustakawan Penyelia Pada Seksi Layanan Otomatis dan Pengembangan Bahan Pustaka
37	Suhaila, SE	19811202 200012 2 001	Penyuluhan Perpustakaan Pada Seksi Deposit
38	Elia Roza, A.Ma	19680603 198911 2 001	JFT Pustakawan Penyelia Pada Seksi Layanan
39	Murdianto A.Ma	19690226 199003 1 003	JFT Pustakawan Penyelia Pada Seksi Pembinaan dan Pengembangan Kelembagaan Pustaka
40	Harvedrida, S.Pd	19731111 200112 2 003	JFT Arsiparis Ahli Muda
41	Deni Faisal Wirajaya SE	19731208 200012 1 001	Penyuluhan Pada Seksi Pelayanan Arsip
42	Herriansyah Putra S.STP	19800514 199912 1 001	JFT Arsiparis Ahli Muda Pada Seksi Pembinaan Kearsipan
43	R. Erna Lissa, SP	19670728 199002 2 002	JFT Arsiparis Ahli Muda Pada Seksi Pembinaan Kearsipan
44	Wuryani, A.Ma	19660925 199003 2 005	JFT Pustakawan Penyelia Pada Seksi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka
45	Ellisa, S.IP	19700901 199603 2 001	JFT Pustakawan Penyelia Pada Seksi Layanan Otomatis dan Pengembangan Bahan Pustaka
46	Yenni Kusrini Hutagaol, SE	19840809 201101 2 004	Penyuluhan Perpustakaan Pada Seksi Pelestarian dan Ahli Media Bahan Perpustakaan
47	Sofiardi, A.Ma	19651204 199003 1 005	JFT Pustakawan Penyelia Pada Seksi Layanan Otomatis dan Pengembangan Bahan Pustaka
48	Salamuddin, A.Ma	19661206 199003 1 002	Penyuluhan Perpustakaan Pada Seksi Pelestarian dan Ahli Media Bahan Perpustakaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

49	Riduan, SE	19800802 200012 1 001	Penyuluhan Program dan Laporan Pada Sub Bagian Program
50	Khusnul Mubarak, SE	19820202 200604 1 014	JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca
51	Aulia Gunawan Suyogo, SH	19850204 201101 1 001	JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca
52	Dwi Putrini SE	19780103 200903 2 001	Analisi SDM Aparatur
53	Silvia S.Pd	19780818 200902 2 001	Penyuluhan Perpustakaan Pada Seksi Pelestarian Kearsiparis
54	M. Hadi Saputra.HN, S.Kom	19850210 200901 1 003	Penyuluhan Perpustakaan Pada Seksi Pembinaan Kearsiparis
55	Pebriana Wulandari, SH	19840215 200801 2 003	Penyuluhan Perpustakaan Pada Seksi Pengembangan Kearsiparis
56	Hari Mulyadi, S,SE	19860813 200701 1 006	Fungsional Umum
57	Amalia, SE	19820201 201001 2 014	Penyuluh Perpustakaan
58	Kms. Muhammad Nurhadi, SE	19801208 200801 1 004	JFT Arsiparis Ahli Pertama Pada Sub Bagian dan Kepegawaian
59	Amad Darin	19670331 199403 1 005	Pengelola Data Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawain
60	Setyawani	19660508 199003 2 008	JFT Pustakawan Mahir Pada Seksi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka
61	Erlina, A.Ma	19670410 198803 2 004	Pengelola Perpustakaan Pada Seksi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka
62	Hendrawati	19680131 199102 2 001	Pengelola Data Pada Seksi Pelestarian dan Alih Media Bahan Pustaka
63	Sri Lela	19680121 199003 2 003	Pengelola Bahan Pustaka Pada Seksi Layanan Otomatis dan Kerjasama Perpustakaan
64	Muhammad Sale	19680223 199003 1 001	Pengelola Data Pada Seksi Layanan Otomatis dan Kerjasama Perpustakaan
65	Rusdi	19660920 199303 1 005	Pengadministrasi Kerjasama Pelatihan Pada Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan
66	Suparmi	19720515 199203 1 005	Pengelola Perpustakaan Pada Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

			Perpustakaan
67	Tri Widadi	19720917 199203 1 002	Pranata Restorasi Arsip Pada Seksi Pengelolaan Arsip
68	Ernawati	19670104 198903 2 004	Pranata Kearsipan Pada Seksi Pelayanan Arsip
69	Suardi	19670508 199602 1 001	Pengadministrasi Umum Pada Seksi Pengembangan Kearsipan
70	Yeti Hendrastuti, A.Md	19770102 200903 2 003	Pranata Kearsipan Pada Seksi Pelestarian Kearsipan
71	Mike Aflisa, A.Md	19880404 201001 2 007	JFT Pustakawam Mahir Pada Seksi Pelestarian dan Ahli Media Bahan Pustaka
72	Nurdin Idris, A.Md	19780803 201101 1 003	JFT Pustakawam Mahir Pada Seksi Pelestarian dan Ahli Media Bahan Pustak
73	Siti Norzam, SE	19740810 200701 2 008	JFT Pustakawan Pertama Pada Seksi Pengembangan Kebudayaan Kegemaran Membaca
74	Andri Firnando, SE	19800427 200901 1 004	JFT Arsiparis Ahli Pertama Pada Seksi Pelayanan Arsip
75	Amran, SE	19750601 200901 1 011	JFT Arsiparis Ahli Pertama Pada Seksi Pelayanan Arsip
76	Robi Herawati	19841210 200312 2 002	Pengelola Data Pada Seksi Pengembangan Kearsipan
77	Ria Susana, SE	19840329 200801 2 001	Penyuluhan Kearsipan Pada Seksi Pengembangan Kearsipan
78	Yenni Apriani	19710419 200701 2 002	Sekretaris Pada Bagian Umum dan Kepegawaian
79	Dedy Suryana	19780929 200801 1 003	Pelaksana Barang Pada Sub Bagian Kepegawaian
80	Zulkifli	19670304 198902 1 002	Pengadministrasi Umum Pada Sub Bagian Kepegawaian
81	Suryani	19810122 201001 2 003	Bendahara Pengeluaran Pada Sub Bagian Kepegawaian
82	Maimunah, A.Md	19730513 200501 2 005	Pengelola Data Pada Seksi Layanan Otomatis dan Kerjasama Perpustakaan
83	Anggi Malinda	19820503 201001 2 001	Pengelola Data Pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
84	Surianti	19860814 201001 2 001	Pengadministrasi Umum Pada Seksi Pelestarian Kearsipan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi



2. Tenaga Kontrak

No	Nama Pegawai	NIP	Jabatan
1	Arif Budiman	-	PTT
2	Aripin	-	PTT
3	Asrina Wulandari	-	PTT
4	Dian Angraini, SE	-	PTT
5	Fitry Afriyani Ms	-	PTT
6	Indrawati	-	PTT
7	Mukhlis	-	PTT
8	Pirman Arbi, SE	-	PTT
9	Siti Rohma Tina Timur	-	PTT
10	Sutriyanto	-	PTT
11	Tri, Marlinda Sari, S.Pd	-	PTT
12	Zul Fadhli, SH	-	PTT
13	Supriyanto, S.Kom	-	PTT
14	Iskandar	-	PTT
15	Hendra Mulyono	-	PTT
16	Paiman	-	PTT
17	Zulhazmi	-	PTT
18	Nova Anggraini	-	PTT
19	Junika Sari Ningsih	-	PTT
20	Winda Riana	-	PTT
21	Syanti Nurmala, SE	-	PTT
22	Silvyva, S.IP	-	PTT
23	Muhtadin Atri, S.IP	-	PTT
24	Dedi Hariyanto	-	PTT
25	Fera Astuti	-	PTT
26	Herdayanti. A	-	PTT
27	Joni Fiswantono. AS	-	PTT
28	Jetra Aspo Resmana, S.S	-	PTT
29	Sartika Sari	-	PTT
30	Novriansyah	-	PTT
31	Abdillah Rosyadi, ST	-	PTT
32	Ayu Rahmadhani	-	PTT
33	Inda Ofta Piani	-	PTT
34	Mellisa, SH	-	PTT
35	Tania Nabila Sari, SP	-	PTT
36	Shelly Eriensi	-	PTT
37	Noftriyadi Syahbani	-	PTT
38	Nora Pujianti	-	PTT
39	David Ernanda	-	PTT
40	Jesika Irfandi	-	PTT
41	Nadaresa Adelia	-	PTT
42	Nandra Mailani, S.IP	-	PTT
43	Wahyudi S.H	-	PTT
44	Desy Herawati, S.IP	-	PTT

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

E. Jam Pelayanan Perpustakaan

Adapun jam buka layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi

Jambi adalah sebagai berikut:

Senin-Kamis : 07.15 WIB-16.00 WIB

Jum'at : 07.00 WIB-11.30 WIB

Sabtu : 09.00 WIB-14.00 WIB

F. Prosedur Layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Gunung Djati
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Gunung Djati

Gambar 3

SOP Pelayanan⁴¹



⁴¹ Dokumen Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.



G. Tugas dan Fungsi Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi

Peraturan Gubernur Jambi Nomor 46 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja dinas perpustakaan dan arsip daerah provinsi jambi.

1. Kepala Dinas

Dalam pasal 3 kepala dinas mempunyai tugas dan fungsi membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan yang menjadi kewenangan daerah provinsi dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah provinsi sesuai dengan peraturan-peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Sekretaris Dinas

Dalam pasal 6 sekretaris dinas mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam rangka, pelaksana sebagian tugas dan fungsi dinas di bidang umum, kepegawaian, keuangan, aset, program dan pelaporan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas.

3. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Dalam pasal 8 Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas dan fungsi membantu sekretaris dalam rangka menyiapkan bahan administrasi perundangan, kepegawaian dan rumah tangga.⁴²

4. Subbagian Keuangan

⁴² Peraturan Gubernur Jambi Nomor 46 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja dinas perpustakaan dan arsip daerah provinsi jambi, hlm. 3-5.

Dalam pasal 10 Subbagian Keuangan mempunyai tugas dan fungsi membantu sekretaris dinas dalam rangka menyiapkan bahan penyusunan rencana anggaran, pengelolaan penatausahaan dan administrasi keuangan.

5. Subbagian Program

Dalam pasal 12 Subbagian Program mempunyai tugas dan fungsi membantu sekretaris dinas dalam rangka menyiapkan bahan penyusunan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kerja dinas.

6. Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan

Dalam pasal 14 bidang Deposit, Pengembangan Koleksi Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan mempunyai tugas dan fungsi membantu dinas dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan di bidang deposit, pengembangan koleksi layanan dan pelestarian bahan perpustakaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas dinas.

7. Seksi Deposit dan Pengembangan Koleksi Bahan Perpustakaan

Dalam pasal 16 Seksi Deposit dan Pengembangan Koleksi Bahan Perpustakaan mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan di bidang deposit pengembangan koleksi layanan dan pelestarian bahan perpustakaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴³

8. Seksi Layanan, Otomosi dan Kerjasama Perpustakaan

⁴³ *Ibid*, hlm. 6-8.

Dalam pasal 18 Seksi Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan seksi layanan otomasi kerjasama perpustakaan sesuai peraturan perundang-undangan undangan yang berlaku.

9. Seksi Pelestarian dan Alih Media Bahan Perpustakaan

Dalam pasal 20 Seksi Pelestarian dan Alih Media Bahan Perpustakaan mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan seksi pelestarian dan alih media bahan perpustakaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

10. Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca

Dalam pasal 22 Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca mempunyai tugas dan fungsi membantu dinas dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan di bidang pembinaan, pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku.

11. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Kelembagaan

Dalam pasal 25 Seksi Pembinaan dan Pengembangan Kelembagaan mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan pembinaan dan pengembangan kelembagaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴⁴

12. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 8-10.

13. Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca

Dalam pasal 27 Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam memimpin dan merencanakan kegiatan pembinaan dan pengembangan kelembagaan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pasal 29 Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan pengembangan pembudayaan kegemaran membaca sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

14. Bidang Konservasi Arsip

Dalam pasal 31 Bidang Konservasi Arsip mempunyai tugas dan fungsi membantu dinas dalam rangka menyelenggarakan pelayanan, pengolahan, penyimpanan, dan akuisisi atau penelusuran arsip.

15. Seksi Pelayanan Arsip

Dalam pasal 33 Seksi Pelayanan Arsip mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam rangka memimpin dan merencanakan kegiatan perumusan kebijakan teknis dan fasilitas layanan kearsipan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

16. Seksi Pengolahan Arsip

Dalam pasal 35 Seksi Pengolahan Arsip mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam rangka menyelenggarakan penyusunan bahan perumusan teknis dan fasilitasi bidang pengolahan arsip in-aktif dan statis sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

17. Seksi Akuisisi Arsip

Dalam pasal 37 Seksi Akuisisi Arsip mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam rangka melaksanakan akuisisi/penelusuran arsip yang bernilai guna informasional dan kesejarahan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

18. Bidang Pembinaan dan Pengembangan Kearsipan

Dalam pasal 39 Bidang Pembinaan dan Pengembangan Kearsipan mempunyai tugas dan fungsi membantu dinas dalam rangka menyusun bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pembinaan dan pengembangan kearsipan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

19. Seksi Pembinaan Kearsipan

Dalam pasal 41 Seksi Pembinaan Kearsipan mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam rangka melaksanakan pembinaan sumber daya manusia dan sistem kearsipan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

20. Seksi Pengembangan Kearsipan

Dalam pasal 43 Seksi Pengembangan Kearsipan mempunyai tugas dan fungsi membantu bidang dalam rangka melaksanakan bahan perumusan kebijakan teknis dan fasilitas pengembangan kearsipan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴⁵

⁴⁵ *Ibid*, hlm. 10-15.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Memberikan Pelayanan Perpustakaan

Sebuah organisasi atau lembaga termasuk dalam hal ini perpustakaan dikatakan bermutu apabila kualitas kinerja yang diberikan kepada publik telah memperoleh pengakuan dari masyarakat. Kualitas tersebut dapat dicapai oleh sebuah perpustakaan manapun, dengan cara kerja keras, sehingga prestasi kerja lebih maksimal. Apabila pustakawan dapat memberikan kinerja yang berkualitas kepada pemustaka dilingkungannya, maka secara *implicit* pustakawan dan staff administrasi diperpustakaan tersebut juga berkualitas. Dengan adanya kinerja yang berkualitas oleh pustakawan, maka tujuan yang ditetapkan oleh lembaganya dapat tercapai. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan kinerja yang bermutu kepada masyarakat pemakainya. Semakin baik kinerjanya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan pada sebuah perpustakaan, lengkapnya fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan serta banyaknya tenaga pustakawan, tidak berarti apa-apa bila pustakawan yang terdapat di perpustakaan tersebut tersebut tidak mampu menyediakan kinerja yang bermutu.⁴⁶

Oleh karena itu pustakawan hendaknya diupayakan memiliki sumber daya yang berkualitas. Peran kinerja pustakawan sebagai tenaga professional sebagaimana diatur dalam peraturan MENPAN nomor : PER/3/M.PAN/3/ Tahun

⁴⁶ Ernawati Amal, "Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Sigi", Jurnal Katalogis, Vol. 4 No. 4, 2016, hlm. 65.

2009 adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan yang diduduki oleh PNS dengan hak dan kewajiban yang diberikan secara penuh oleh pejabat yang berwenang. Keterangan ini merupakan garis besar yang penulis tarik berdasarkan hasil observasi penulis perihal hubungan kinerja tenaga fungsional dalam memberikan pelayanan publik' di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.⁴⁷

Untuk mengetahui kinerja tenaga Fungsional yang diberikan oleh penyelenggara Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, ada indikator untuk mengukur yang diberikan yang terdiri dari lima dimensi menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Nyata)

Menurut Rambat Lupiyoadi, Bukti Fisik adalah kemampuan dari suatu organisasi dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar.⁴⁸ Bukti nyata meliputi kompetensi kerja, lingkungan kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja.

Kompetensi Kerja merupakan sebuah faktor utama yang terdapat pada diri seseorang yang memang mempunyai kemampuan lebih dan membuatnya berbeda dengan orang lain dalam hal kemampuan. Kompetensi secara umum adalah suatu keahlian yang dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan suatu tugas atau pekerjaan pada bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang sudah diberikan. Kompetensi kerja yang baik dapat juga menunjang keberhasilan suatu

⁴⁷ Berdasarkan Observasi Penulis di Lapangan.

⁴⁸ Hasnih, Gunawan Hasmin, "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng", *Jurnal Mirai Management*, Vol. 1 No.2, 2016, hlm. 432.

perusahaan dalam mencapai tujuannya sebab melalui adanya kompetensi tersebut akan menciptakan tingkat kinerja karyawan yang tinggi sehingga menunjang keberhasilan.

Lingkungan kerja semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap karyawan, maka langkah pertama harus mempelajari manusia, baik mengenal fisik dan tingkah lakunya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yangsesuai. Lingkungan kerja yang tidak kondusif akan membuat karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunya produktivitas kerja.

Kecerdasan Emosional Kecerdasan emosional tidak hanya berfungsi untuk mengendalikan diri tetapi lebih dari itu juga mencerminkan kemampuan dalam mengelola ide, konsep, karya atau produk, sehingga hal itu menjadi minat orang banyak. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk melihat, mengamati, mengenali bahkan mempertanyakan diri sendiri. Kecerdasan emosional adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelolah, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif.

Kinerja menurut Bangun menjelaskan bahwa peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja karyawannya baik untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Disisi lain para pekerja berkepentingan untuk pengembangan diri dan promosi pekerjaan. Penilaian kinerja dapat ditinjau ke dalam jumlah dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan karyawan pada periode tertentu. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan.⁴⁹

Wawancara bersama Defri Wim Khameswara Selaku Pemustaka :

“Para pegawai perpustakaan sudah menyiapkan komputer hanya saja yang saya lihat komputernya kurang perlu di tambah supaya jika ada yang rusak bisa digunakan”⁵⁰

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sumintarsih selaku bidang pengolahan terkait tenaga fungsional :

“Tenaga Fungsional ialah tenaga yang sudah terampil dalam bidangnya apalagi sudah menguasai terkait tentang pustaka, fungsional memang khusus sebabnya pustakawan ujung tombak dari perpustakaan dan arsip jadi bekerja sesuai tufoksi masing-masing”⁵¹

Berdasarkan Wawancara dengan Bapak Rahendra Sudrajat selaku bidang IFT Pustakawan madya pada seksi layanan otomasi dan kerjasama perpustakaan:

“Menurut Permen PAN RB RI No. 55 Tahun 2022 Tentang Jabatan fungsional pustakawan, Pejabat Fungsional Pustakawan yang selanjutnya disebut Pustakawan adalah PNS yang diberi tugas, tanggung jawab, dan wewenang secara penuh oleh Pejabat yang Berwenang untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan dengan sistem

⁴⁹ Nandy Abunio, Dkk, “Pengaruh Kompetensi Kerja, Lingkungan Kerja, Kecerdasan Emosional, Terhadap Kinerja Karyawan”, *Jurnal EMBA*, Vol. 10 No. 1, 2022, hlm. 1626

⁵⁰ Wawancara Bersama Defri Wim Khesema Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 20 Maret 2023.

⁵¹ Wawancara Bersama Ibu Sumintarsih Selaku Bidang Pengolahan, Pada Tanggal 14 Maret 2023.

yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi pemustaka. Tenaga fungsional adalah tenaga ahli dalam bidang tertentu yang secara fungsi bertugas secara professional sesuai dengan kemampuan teknis yang harus dimiliki”.⁵²

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa tenaga fungsional sudah cukup menguasai terhadap kinerja masing-masing karena ujung tombak dari perpustakaan dan arsip.⁵³

Tenaga fungsional menurut kamus kepustakawanan Indonesia adalah kedudukan yang menunjuk tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seorang pegawai dalam suatu lembaga/instansi yang dalam pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahlian/skill atau keterampilan tertentu yang bersifat mandiri. Memiliki tanggung jawab dan untuk pengangkatan/kenaikan jabatan, pangkat golongannya disyaratkan dengan prestasi tertentu yang dapat dinilai sebagai angka kredit yang ditentukan.

Tenaga fungsional berfungsi sebagai jabatan yang dapat dimanfaatkan sebagai pilihan jenjang karir bagi pegawai negeri sipil menuju kualitas profesional. Istilah profesional biasanya dipakai untuk menunjukkan status pelaku, karena memanfaatkan jasa seseorang profesional harus ditebus dengan pembayaran yang tinggi dan setimpal dengan keahliannya. Istilah profesional minimal harus mempertimbangkan dua hal, yaitu: dari sisi kemampuan pelaku dan mutu hasil karyanya. Kedua-duanya harus ada pada tingkat yang cukup tinggi agar dapat disebut sebagai profesional, apabila dua hal tersebut berada pada

⁵² Wawancara Bersama Bapak Rahendra Sudrajat Selaku Bidang JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

⁵³ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

tingkat yang tinggi, sudah selayaknya seorang profesional akan dihargai tinggi.⁵⁴

Wawancara bersama Sri Indah Edi Mayanti Selaku Pemustaka :

“Saya mencari buku yang saya inginkan ada yang tersedia dan ada juga yang tidak, untuk koleksi secara umum sudah cukup baik, untuk mencari buku mudah untuk kendala ada buku yang tidak tersusun rapi”⁵⁵

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Ellisa selaku JFT pustakawan muda pada seksi layanan, otomasi dan kerjasama perpustakaan :

“Tugas dan fungsi sesuai tufoksinya misalkan bidang pengolahan, bagian mengkelas buku, mendeskripsi buku dan jenjangnya masing-masing, melabel, menstenpel, sesuai tupoksinya dan jabatannya pustakawan paling rendah disini pustakawan mahir, pustakawan ada dua ahli dan terampil”.⁵⁶

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Sri Lela selaku pengelola bahan pustaka pada seksi layanan otomatis dan kerjasama perpustakaan :

“Berdasarkan peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2015 tentang Juknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya tugas pokok pustakawan adalah kegiatan di bidang kepustakawanan yang meliputi Pengelolaan Perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem kepustakawanan yang dilakukan oleh setiap pustakawan sesuai jenjang jabatannya”.⁵⁷

Berdasarkan wawancara dan observasi penulis bahwa tugas dan fungsi tenaga fungsional harus sesuai dengan tufoksinya dan jabatannya agar tidak menyimpang.⁵⁸

Hasibuan mengatakan bahwa kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin

⁵⁴ Fanny, Suherman, “Pengaruh Tunjangan Fungsional dan Batas Usia Pensiun Yang Lebih Tinggi Terhadap Motivasi Pustakawan”, *Jurnal LIBRIA*, Vol. 10, No. 2, 2018, hlm. 132.

⁵⁵ Wawancara Bersama Sri Indah Edi Mayanti Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 20 Maret 2023.

⁵⁶ Wawancara Bersama Ibu Ellisa JFT Selaku Pustakawan Muda Pada Seksi Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 17 Mei 2023.

⁵⁷ Wawancara Bersama Ibu Sri Lela Selaku Pengelola Bahan Pustaka Pada Seksi Layanan Otomatis dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 17 Mei 2023.

⁵⁸ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.

pegawai, semakin tinggi prestasi yang dicapainya. Tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil optimal.

Ada beberapa indikator kedisiplinan yang disebutkan yaitu:

a. Tujuan dan kemampuan

Artinya, tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai.

Teladan Pemimpin

b. Artinya, pemimpin jangan mengharapkan kedisiplinan bawahannya baik jika dia sendiri kurang disiplin.

c. Balas Jasa

Artinya, untuk mewujudkan kedisiplinan pegawai yang baik, organisasi harus memberikan balas jasa yang *relative* besar, karena kedisiplinan pegawai tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya beserta keluarga.

d. Keadilan

Artinya, keadilan dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan pegawai yang baik.

5. Waskat (pengawasan melekat)

Merupakan tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai organisasi.

6. Sanksi Hukuman

Artinya, berat atau ringannya sanksi yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik buruknya kedisipinan pegawai. Sanksi hukuman harus dipertimbangkan berdasarkan pertimbangan yang logis dan inofatif secara jelas kepada semua pegawai.

7. Ketegasan

Artinya pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi pegawai yang *indisipliner* akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahan.

8. Hubungan Kemanusiaan

Artinya, manajer harus menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang sesuai serta mengikat, vertikal maupun horizontal diantara semua pegawainya.⁵⁹

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu Rita Dewi kasi selaku bidang deposit dan pengembangan bahan pustaka :

“Kalau baik sekali belum tapi untuk disiplin sudah karena absen pegawai menggunakan android melalui pengenalan wajah tidak bisa di wakilkkan oleh orang lain”.⁶⁰

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu Ellisa selaku bidang JFT pustakawan muda pada seksi Layanan, otomasi dan kerjasama perpustakaan :

“Secara umum sudah baik. Terlihat dari daftar hasil absensi yang dilaporkan oleh secretariat setiap bulan”.⁶¹

⁵⁹ I Dewa Gede Sayang Adi Yahya, August Leonardo, “Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai”, Sulawesi Tengah, (2022), hlm. 17-18.

⁶⁰ Wawancara Bersama Ibu Rita Dewi Selaku Kasi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

⁶¹ Wawancara Bersama Ibu Ellisa Selaku Bidang JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Layanan, Pada Tanggal 17 Mei 2023.



Tenaga fungsional adalah jabatan karier yang hanya dapat diduduki oleh seseorang yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Sedangkan menurut Lasa, jabatan fungsional pustakawan adalah jabatan karier pada unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang hanya dapat diduduki oleh seseorang yang memiliki minimal pendidikan di bidang pustodokinfo dan diangkat sebagai pegawai negeri sipil atau pegawai tetap perpustakaan lembaga tertentu.⁶²

Handoko menyatakan kinerja (*performance*) sebagai proses perusahaan dalam mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kemampuan kinerja seseorang untuk menunjukan prestasi kerjanya dengan cara menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tanggung jawabnya. Menurut Sari kinerja merupakan suatu perilaku nyata yang akan menghasilkan kinerjanya sesuai kemampuan yang dimiliki. Kemampuan kinerja seseorang untuk menunjukan prestasi kerjanya dengan cara menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tanggung jawabnya. Menurut Sedarmayanti indikator-indikator kinerja karyawan diantaranya kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kemampuan bekerjasama dan kemandirian.⁶³

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu Sumintarsih selaku bidang pengolahan :

“Ada evaluasi dan laporan kinerja apa lagi seperti kami pegawai mengajukan angka kredit dari bukti fisik harus lengkap kalau di perpustakaan dua kali tahun kredit terbit juli dan desember bukti fisik apa aja yang kami kerjakan selama 6 bulan dan 1 tahun kalau tidak mengerjakan tidak tercapai angka kredit kita tidak bisa dipenuhi/tidak bisa dikeluarkan faknya. Dan namanya pekerjaan harus ditingkatkan sesuai bidangnya agar lebih baik lagi, untuk pekerjaan dikatakan berat ya berat

⁶² Yuyun Widayanti, “Pengembangan Karier Pustakawan Melalui Jabatan Fungsional”, *Jurnal Perpustakaan Libraria*, Vol. 2, No. 1, 2014, hlm. 138.

⁶³ Fiya Mila Fatmawati, Sri Hartono, “Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Kepemimpinan Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja”, *Jurnal Edunomika*, Vol. 04, No. 01, 2020, hlm. 339.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

dikatakan ringan ya ringan kalau kita kerja sungguh-sungguh dimana aja harus bisa kerja sama agar pekerjaan berat bisa menjadi ringan”.⁶⁴

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu Ellisa selaku bidang JFT pustakawan muda pada seksi layanan, otomasi dan kerjasama perpustakaan :

“Kriteria kinerja pegawai berat atau ringan tergantung dengan kemampuan tenaga fungsional tersebut. Baik kemampuan secara fisik maupun pengetahuan, wawasan, pengalaman dan hal lain. Misalkan menurut A mungkin pekerjaan tersebut sulit, tetapi menurut B mudah karena Dia memiliki pengetahuan, pengalaman dan hal lain untuk mengerjakan pekerjaan tersebut”.⁶⁵

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu Sri Lela selaku bidang pengelola bahan pustaka pada seksi layanan otomatis dan kerjasama perpustakaan:

“Dengan dibentuknya Pengurus Jabatan Fungsional Pustakawan pada Dinas Peprustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi diharapkan dapat dilakukan komunikasi dan diskusi mengenai Tugas-tugas pustakawan agar sesuai dengan SOP”.⁶⁶

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan bahwa evaluasi terhadap pekerjaan rutin dilakukan dan dalam pembuatan laporan guna untuk mengajukan angka kredit jika tidak dilakukan maka tidak bisa dikeluarkan faknya. Suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab kita harus dilaksanakan dan terus ditingkatkan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Menurut Rambat Lupiyoadi, Keandalan dapat didefinisikan bahwa dalam memberikan pelayanan pihak penyelenggara pelayanan menepati janji secara

⁶⁴ Wawancara Dengan Ibu Sumintarsih Selaku Bidang Pengolahan, Pada Tanggal 14 Maret 2023.

⁶⁵ Wawancara Bersama Ibu Ellisa Selaku Bidang JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Layanan, Pada Tanggal 17 Mei 2023.

⁶⁶ Wawancara Bersama Ibu Sri Lela Pengelola Bahan Pustaka Pada Seksi Layanan Otomatis dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 17 Mei 2023.



akurat dan terpercaya. Pihak penyelenggara harus memiliki kinerja yang sesuai dengan harapan dari pelanggan.

Sejalan dengan pendapat Rambat Lupiyoadi, Keandalan menurut Tjiptono maksudnya pihak penyelenggara pelayanan harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan itu sesuai dengan yang dijanjikannya dengan segera, memuaskan dan juga akurat. Hal ini dapat berarti semenjak saat pertama, penyelenggara pelayanan hendaknya memberikan jasanya dengan tepat, misalnya dalam menyampaikan jasanya harus sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.⁶⁷

Suatu layanan itu dapat dikatakan baik apabila dilakukan dengan tepat waktu, dengan syarat, dan juga alur pemrosesan yang jelas. Salah satu layanan yang terdapat pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

Pengolahan perpustakaan yang baik dapat dilakukan oleh pengelola yang ahli dalam bidangnya, yang dapat menumbuhkan minat datang dan minat membaca setiap pengunjungnya. Pengolahan bahan pustaka sering dibahasakan sebagai proses yang dimulai dari pencatatan (registrasi), stempel, klasifikasi, katalogisasi, pembuatan label (*call number*), kantong buku, kartu buku, pembuatan *barcode*, pemasangan slip tanggal kembali, hingga bahan pustaka siap disimpan di rak dan dimanfaatkan oleh pemustaka.

Winoto menyatakan pengolahan bahan pustaka menggunakan suatu model sistem klasifikasi dengan adanya penambahan warna sebagai penanda untuk memudahkan siswa dalam temu kembali koleksi pustaka di perpustakaan. Sistem

⁶⁷ Hasnih, Gunawan, Hasnim, *Op.Cit.*, hlm. 443.

warna dan label memiliki karakter yang diperkirakan dapat mendukung kemudahan pengunjung dalam temu kembali koleksi pustaka.⁶⁸

Untuk mengetahui kecepatan dalam pelayanan keanggotaan, peneliti melakukan wawancara bersama Mustafa selaku pemustaka :

“Pegawai dalam pembuatan kartu keanggotaan sangat cepat sekali satu hari jadi, juga dalam proses pendaftaran keanggotaan dilakukan tepat waktu dan cepat , dan juga prosedur pelayanannya tidak berbelit-belit.”⁶⁹

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Bapak Rahendra Sudrajat selaku bidang JFT Pustakawan madya pada seksi layanan otomasi dan kerjasama perpustakaan :

“Di Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi sistem pelayanannya terbuka jadi pemustaka yang datang melayani semampu kita dan sebisa kita dan apa yang pemustaka perlukan.”⁷⁰

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pustakawan untuk melayani pemustaka sangat bagus dan sesuai apa yang pemustaka ingin perlukan sehingga membuat pemustaka nyaman di perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Proses sosial adalah suatu interaksi atau hubungan timbal balik atau saling mempengaruhi antar manusia yang berlangsung sepanjang hidupnya didalam masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto, Proses sosial diartikan sebagai cara-cara berhubungan yang dapat dilihat jika individu dan kelompok-kelompok sosial saling bertemu serta menentukan sistem dan bentuk hubungan sosial.⁷¹

⁶⁸ R. Andi AG, Zulfitra, “Pengelohan Bahan Pustaka Perpustakaan Desa Iwul Parung”, *Jurnal Kajian Penelitian dan Pendidikan dan Pembelajaran*, Vol. 4, No. 2a, 2020, hlm. 554.

⁶⁹ Wawancara Bersama Mustafa Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

⁷⁰ Wawancara Bersama Bapak Rahendra Sudrajat Selaku Bidang JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

⁷¹ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.

Homans mendefinisikan mengenai interaksi yaitu interaksi sebagai suatu kejadian ketika suatu aktivitas yang dilakukan oleh seorang terhadap individu lain diberi ganjaran atau hukuman dengan menggunakan suatu tindakan oleh individu lain yang menjadi pasangannya. Menurut Walgito interaksi sosial merupakan suatu hubungan antara individu satu dengan individu lainnya dimana individu yang satu dapat mempengaruhi individu yang lainnya sehingga terdapat hubungan yang saling timbal balik.

Dari definisi diatas, interaksi sosial dapat diartikan sebagai hubungan-hubungan sosial yang dinamis. Hubungan sosial yang dimaksud dapat berupa hubungan antara individu yang satu dengan individu lainnya, maupun antara kelompok dengan individu. Dalam interaksi juga terdapat simbol, dimana simbol diartikan sebagai sesuatu yang nilai atau maknanya diberikan kepadanya oleh mereka yang menggunakannya.

Adapun syarat terjadinya interaksi menurut Dayakismi dan Hudaniah interaksi sosial tidak akan mungkin terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat, yaitu:

a. Adanya kontak sosial

Kontak sosial dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, dan antara kelompok dengan kelompok. Kontak juga dapat bersifat primer jika itu terjadi secara langsung atau *face-to-face*, dan sekunder jika hubungan itu melalui perantara orang atau media lainnya.

b. Adanya Komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jember

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jember



Komunikasi baik verbal ataupun nonverbal merupakan saluran untuk menyampaikan perasaan ataupun ide/pikiran dan sekaligus sebagai media untuk dapat menafsirkan atau memahami pikiran atau perasaan orang lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa syarat yang berpotensi terjadinya interaksi sosial adalah adanya kontak sosial, dimana individu yang satu dengan individu yang lain melakukan kontak sosial, baik secara langsung maupun melalui media perantara yang digunakan. Selain dengan kontak sosial juga adanya komunikasi.⁷²

Berdasarkan wawancara bersama Nuraini selaku pemustaka :

“Pelayanan yang diberikan pegawai memuaskan tapi dalam bagian kedisiplinan kurang karena ada pegawai yang membawak anak sehingga berisik dalam ruangan”.⁷³

Berdasarkan Wawancara bersama peneliti bersama Bapak Rahendra Sudrajat selaku bidang JFT pustakawan madya pada seksi layanan otomasi dan kerjasama perpustakaan :

“Terkait dengan suasana ruangan seperti kebisingan juga sarana dan prasarana seperti jaringan wifi yang lemah maupun koleksi buku yang dibutuhkan”.⁷⁴

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Rita Dewi selaku kasi Deposit dan pengembangan bahan pustaka :

“Secara ramah tamah aja kalau pengunjung datang Kita tanya perlu apa, dan apa yang dicari terkadang pemustaka yang cuek kita sebagai pemustakawan capek menanyakan, pegawai sudah bersikap ramah, sopan santun dan salah satu visi misi kami di pelayanan”.⁷⁵

⁷² Sri Wahyuni, “Interaksi Sosial Pustakawan Dengan Pemustaka Pada UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh”, *Jurnal Libria*, Vol. 11, No 2, 2019, hlm. 33-35.

⁷³ Wawancara Bersama Nuraini Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

⁷⁴ Wawancara Bersama Bapak Rahendra Sudrajat Selaku Bidang JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

⁷⁵ Wawancara Besama Ibu Rita Dewi Selaku Kasi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat dijelaskan bahwa yang diberikan kepada pemustaka, rekan kerja dan pimpinan. Komunikasi bisa dikatakan cerdas apabila memiliki unsur-unsur, yaitu berkomunikasi secara efektif, berkomunikasi secara santun, mendapatkan efek komunikasi untuk penyelesaian konflik. Kunci komunikasi efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan pemustaka. Dengan demikian, jumlah pengunjung perpustakaan akan semakin meningkat seiring dengan peningkatan mutu layanan yang diberikan.⁷⁶

“Kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia Kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, Derajat atau taraf, Mutu. Definisi Kualitas menurut Sinambela Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Groetsh dan Davis bahwa Kualitas Pelayanan merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar bahwa pelayanan perpustakaan adalah proses penyebaran segala macam informasi kepada masyarakat luas. Berdasarkan definisi di atas, maka ditarik kesimpulan bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Para pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam

⁷⁶ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



jumlah dan kualitas yang memadai. Perpustakaan diperuntukkan bagi masyarakat secara luas guna pembelajaran dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan factor-faktor usia, pendidikan dan status sosial di dalam masyarakat. Pelayanan ini diberikan dari anak-anak, usia remaja maupun para orang tua yang menginginkan pelayanan perpustakaan untuk mendapatkan informasi berupa bacaan seperti buku, materi pelajaran, majalah, koran, laporan pemerintah, undang-undang dan peraturan daerah ataupun informasi lainnya.⁷⁷

Untuk mengetahui kecepatan dalam pelayanan keanggotaan, peneliti melakukan wawancara bersama Sri Indah Edi Mayanti selaku pemustaka :

“Sudah bagus para pegawai dalam melayani peminjaman buku kalau kita bertanya sangat *responsiveness*”.⁷⁸

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu sumintarsih selaku bidang pengolahan :

“Kendala disini buku baru datang tapi buku penerbit tahunnya lama sedangkan pemustaka butuh penerbitan terbaru, buku yang ada disini penerbitan lama-lama, kami beli buku tapi masih terbitan yang lama itu lah kendalanya disini buku penerbitan terbaru kurang dan menjadi penyebab dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kalau jadwal sudah sesuai dari dulu pertama saya kerja dan itu pun sudah sesuai aturan jadwal bukanya jam 8 sampai sore jam 4 sekarang juga buka sabtu, jum’at buka sore dari jam 2 sampai jam 4 kalau dulu tutup sampai jam 12 kalau dulu nian minggu ada buka sampai malam. Beda kepala dinas, tahun ini di 2023 buka jum’at sampai sabtu mulai bulan januari, sabtu lembur ada uang lemburnya jadi kemarin kendalanya corona tidak ada baru tahun ini buka”.⁷⁹

⁷⁷ Tiara Chayani, Moh. Taufik Hidayat, “Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon”, *Jurnal Publika Unswagati*, Vol. 7, No. 1, 2019, hlm. 60-61.

⁷⁸ Wawancara Bersama Sri Indah Edi Mayanti Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 20 Maret 2023.

⁷⁹ Wawancara Bersama Ibu Sumintarsih Selaku Bidang Pengolahan, Pada Tanggal 14 Maret 2023.

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Bapak Hendra Sudrajat selaku bidang JFT pustakawan madya pada seksi layanan otomasi dan kerjasama perpustakaan :

“Kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan terkait keterbatasan sarana dan prasarana maupun bahan perpustakaan yang dimiliki perpustakaan. Sarana dan prasarana seperti jaringan wifi yang dapat digunakan secara gratis oleh pemustaka sudah diusahakan ditingkatkan kemampuannya, begitu juga dengan sistem otomasi untuk mendukung layanan perpustakaan sudah diusahakan peningkatan dengan penggantian alat-alat untuk kecepatan akses layanan”.⁸⁰

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti uraian diatas pelayanan dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas. Karena fokus kualitas pelayanan kepada kepuasan pelanggan.⁸¹

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap menurut Tjiptono diartikan dengan keinginan untuk membantu pelanggan yang dilakukan oleh para staf dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dilakukan dengan cepat serta sigap. Sejalan dengan pendapat Tjiptono, Rambat Lupiyoadi mengatakan bahwa daya tanggap atau *responsiveness* dapat diartikan dengan kemauan dari pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tepat dan cepat serta penyampaian informasi di lakukan dengan jelas. Kualitas pelayanan

⁸⁰ Wawancara Bersama Bapak Rahendra Sudrajat Selaku Bidang JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

⁸¹ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.

akan terlihat buruk jika layanan yang diberikan ke konsumen tidak baik seperti membuat konsumen menunggu tanpa ada alasan jelas.⁸²

Masyarakat pastinya memiliki harapan serta kebutuhan terkait penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan dengan profesional, maka dari itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus mengetahui bagaimana agar dapat memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan itu sendiri. Daya tanggap pegawai merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi penilaian terkait pelayanan. Pelayanan yang sigap maupun tanggap dapat dipengaruhi dari sikap dari pegawai. Salah satunya yakni cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan masyarakat.

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Bapak Rahendra Sudrajat selaku bidang JFT pustakawan madya pada seksi layanan otomasi dan kerjasama perpustakaan:

“Sangat mudah bawak surat pengantar dari fakultas dengan pash photo 1 langsung jadi kalau kolektif sebutkan nama langsung jadi kalau tidak terkendala dengan komputernya tunggu sebentar bisa langsung diambil, kalau dulu pendaftaran pakai uang sekarang tidak panitia tidak boleh memungut apapun dan tidak ada juga denda kalau ketahuan pemungutan bisa dilaporkan. Siap menerima kritik sebabnya kita manusia belum tentu baik semua dan belum tentu buruk semua apapun saran kita terima guna untuk mamajukan diri kita supaya juga timbul di diri kita untuk intropeksi diri kita. Kalau dulu pemustaka memberikan kritik dan keluhan langsung menyampaikan kepada pustakawan. Dan jika ada keluhan maupun kritik cepat kami tanggapi mengenai apa biasanya pemustaka kebingungan dalam mencari buku jika tidak ada buku yang dicari kami arahkan sesuai buku apa yang dicari misalkan mengenai buku kesehatan bisa di cari di klinik perpustakaan kesehatan.”

“Hadir sesuai jadwal ditentukan misalkan dalam rapat, jika ada keperluan saya izin maupun tidak masuk selagi mematuhi peraturan kantor. Saya memberikan informasi jelas mengenai perkerjaan terhadap rekan kerja

⁸² Hasnih, Gunawan, Hasmin, *Op.Cit.*, hlm. 433.

misalkan ada mahasiswa PPL atau magang saya membantu ajari jika terjadi ketidak pahaman.”⁸³

Pendapat senada juga dikatakan oleh salah satu pemustaka yakni Mustafa :

“Saya belum pernah mengasih saran kepada perpustakaan karena tidak ada kejanggalan dalam melayani terhadap pemustaka dan para pegawai sabar dalam melayani kebutuhan apa yang diinginkan pemustaka asal kita sebagai pemustaka tidak menyimpang sesuai prosedur.”⁸⁴

Berdasarkan wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pegawai melayani pemustaka dengan baik ada sebagian pegawai yang kurang dalam melayani pemustaka. Di lihat dari pegawai perpustakaan yang menanggapi dan juga menindak lanjuti keluhan dari pemustaka dan merespon pemustaka dengan sabar.⁸⁵

Dalam pelayanan, keluhan dari pelanggan penting adanya untuk mengetahui apa yang menjadi kelemahan yang ada pada sebuah organisasi supaya bisa diperbaiki kedepannya agar jauh lebih baik. Penanganan keluhan yang tepat akan memberikan efek kepada organisasi untuk mengubah perspektif pelanggan yang awalnya tidak puas menjadi pelanggan yang puas.⁸⁶

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan menurut Tjiptono mencakup staff yang harus memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat yang bisa dipercaya, bebas dari bahaya maupun keragu-raguan. Di era persaingan yang sangat kompetitif, anggota sebuah organisasi harus memiliki keahlian dan juga kemampuan sesuai bidangnya

⁸³ Wawancara Bersama Ibu Bapak Rahendra Sudrajat Selaku Bidang JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

⁸⁴ Wawancara Bersama Mustafa Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

⁸⁵ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.

⁸⁶ Vivian A Tumuber, dkk., “Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4 No. 58, 2018, hlm 3.

masing-masing. Selain itu, aspek keamanan juga tidak kalah penting maksudnya pelanggan harus diberikan rasa aman dan terjamin.

Adapun dimensi jaminan ini mencakup beberapa gabungan seperti: (a) dalam memberikan pelayanan, para staff harus memiliki ketrampilan dan juga kemampuan atau disebut kompetensi (*Competence*); (b) dalam memberikan pelayanan, para staff harus ramah serta perhatian atau disebut kesopanan (*Courtesy*); (c) berkaitan dengan kepercayaan kepada organisasi, misalnya prestasi, reputasi dan lain-lainnya.⁸⁷

Senada dengan pendapat Tjiptono, jaminan menurut Rambat Lupiyoadi artinya para pegawai harus menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan terhadap perusahaan dengan cara memiliki sopan santun, meningkatkan kemampuan serta pengetahuan.⁸⁸

Jaminan ini salah satu dimensi yang diperlukan agar masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang diberikan. Melayani merupakan salah satu tanggung jawab yang diberikan kepada setiap pegawai. Setiap pegawai harus mempelajari bagaimana cara meningkatkan keterampilan melayani. Penguasaan terhadap pengetahuan dan kemampuan sesuai tugasnya termasuk salah satu cara menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seseorang yang profesional di bidangnya dan merupakan bentuk memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat itu terkait kompetensi yang dimiliki.⁸⁹

⁸⁷ Hasnih, Gunawan, Hasmin, *OP. Cit.*, hlm. 433.

⁸⁸ Hasnih, Gunawan, Hasmin, *OP. Cit.*, hlm. 433-434.

⁸⁹ Taufiqurokhman dan Evi Satispi, "*Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*", (Tangerang Selatan : UMJ Press, 2018), hlm. 170.

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu Ellisa selaku bidang JFT pustakawan muda pada seksi layanan, otomasi dan kerjasama perpustakaan :

“Menciptakan kenyamanan bagi pemustaka yang berkunjung dengan kondisi ruangan disini cukup lumayan ada ac dan wifi. Sarana prasarana seperti komputer pencarian buku yang kurang terkadang komputer tidak bisa digunakan karenan error dan sehingga membuat kartu terhambat juga peminjaman buku bagi pemustaka harus ada jaminan uang untuk mengantisipasi buku tidak dikembalikan jika buku sudah dikembalikan maka uang pemustaka dikembalikan kembali.”⁹⁰

Pernyataan dari pegawai perpustakaan diatas pun dirasakan oleh salah satu pemustaka Defri Wim Khesema pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi:

“Untuk nyaman dalam perpustakaan saya merasa nyaman dengan fasilitas yang di sediakan perpustakaan hanya saja kendala di wifi internet jika pengunjung banyak sering jaringan tidak kuat.”⁹¹

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh Ibu Ellisa, diketahui bahwa tidak semua Pegawai Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi memiliki pengetahuan dan juga kemampuan terkait perpustakaan. Jaminan yang berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki para pegawai perlu mendapatkan perhatian. Karena jika tingkat pengetahuan dan kemampuan rendah, maka akan berpengaruh kepada kinerja seseorang.

5. *Empathy* (Empati)

Empati menurut Tjiptono dapat diartikan kemudahan yang diberikan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian yang diberikan pribadi serta memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen. Setiap anggota organisasi

⁹⁰ Wawancara Bersama Ibu Ellisa Selaku Bidang JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 17 Mei 2023.

⁹¹ Wawancara Bersama Defri Wim Khesema Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 20 Maret 2023.

diharapkan dapat mengelola waktu dengan baik agar mudah dihubungi, baik itu secara langsung ataupun melalui telepon. Karena, konsumen tidak mungkin menunggu terlalu lama dan pastinya konsumen memiliki waktu yang terbatas. Sejalan dengan pendapat Tjiptono, menurut Rambat Lupiyoadi empati itu merupakan perhatian yang diberikan kepada pelanggan secara tulus yang sifatnya individual atau pribadi dengan cara selalu berupaya memahami keinginan dari pelanggan. Sebuah organisasi harus memiliki pengetahuan serta pengertian dengan pelanggan, bisa memahami apa yang menjadi kebutuhan dari pelanggan secara spesifik, dan juga dalam pengoperasiannya dapat dilakukan dalam waktu yang nyaman bagi pelanggan.⁹²

Empati ini salah satunya mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi kepada pelanggan. Sebuah organisasi harus berupaya melakukan komunikasi secara individu supaya terjalin hubungan yang akrab dengan pelanggan. Untuk mengetahui bagaimana cara pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam berkomunikasi, peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Sri Lela selaku bidang pengelola bahan pustaka pada seksi layanan otomatis dan kerjasama perpustakaan :

“Misalkan pengunjung ada yang bertanya kita jawab sebaiknya sebisa kita dan layanan sebaik mungkin. Kalau tidak mengerti susah tetap di mengerti dengan bahasa berkomunikasi yang baik. Kebutuhan pemustaka saya rasa belum puas dengan pelayanan kita perpustakaan disini semisal ada buku yang pemustaka cari tidak ada, juga mencari pegawai tidak ada ditempat karena ada tugas diluar”.⁹³

⁹² Ismail Nurdin, “Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)”, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 35.

⁹³ Wawancara Bersama Ibu Sri Lela Selaku Bidang Pengelola Bahan Pustaka Pada Seksi Layanan Otomatis dan Kerjasama Perpustakaan , Pada Tanggal 17 Mei 2023.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Senada dengan pernyataan Ibu Sri Lela di atas, berdasarkan wawancara peneliti bersama Sri Indah Edi Mayanti selaku pemustaka:

“Keramahan pustakawan dalam memberikan pelayanan sudah bagus dan bahasa yang digunakan sudah dimengerti dengan baik terhadap pemustaka. Para pegawai juga tau sangat memahami keinginan dari pemustaka.”⁹⁴

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa dalam melakukan komunikasi, pegawai Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi melakukannya dengan sangat baik, salah satunya berbicara dengan ramah serta sopan kepada pemustaka. Selain itu, pernyataan dari pemustaka juga perlu sebagai bukti Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jambi. telah menerapkan aspek empati yang mencakup komunikasi kepada pemustaka. Mereka pun menyatakan bahwa pegawai Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi ramah, baik serta sopan saat berkomunikasi ataupun melayani.⁹⁵

Dalam memberikan pelayanan, sebagai penyelenggara pelayanan harus melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif (tidak membeda-bedakan). Hal tersebut juga termasuk ke dalam indikator dari dimensi empati. Masyarakat sebagai penerima layanan tentunya mengharapkan dalam proses pelayanan mereka mendapatkan perlakuan yang sama. Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu Sumintarsih selaku bidang pengolahan :

“Kami para pegawai tidak memandang status sosial tidak melihat dari tampilan luar kaya maupun miskin, asalkan datang ke perpustakaan dengan sopan tidak memakai celana pendek dan sandal. Untuk kelompok

⁹⁴ Wawancara Bersama Sri Indah Edi Mayanti Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 20 Maret 2023.

⁹⁵ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.

disabilitas ada buku khusus yang disediakan agar memudahkan para penyandang kelompok disabilitas”.⁹⁶

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Bapak Hendra Sudrajat selaku bidang JFT Pustakawan madya pada seksi layanan otomasi dan kerjasama perpustakaan :

Disediakan fasilitas untyuk layanan khusus disabilitas. Baik kursi roda, tongkat penyangga, Tempat parkir khusus dan lainnya.⁹⁷

Senada dengan pernyataan Ibu Sumintarsih di atas, berdasarkan wawancara peneliti bersama Defri Wim Khesema selaku pemustaka:

“Untuk itu petugasnya adil ya tidak memandang status sosial, semua pelayanannya dilakukan secara merata dan tidak ada pilih kasih antar pengunjung yang lain”⁹⁸

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, dapat dijelaskan bahwa sikap pegawai Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan telah adil kepada semua pemustaka. Hal itu juga dibuktikan dengan pendapat dari salah satu pemustaka yang mana mereka mengatakan bahwa tidak ada pilih kasih dalam memberikan pelayanan. Kesan tidak diskriminatif itu sangat berharga bagi pemustaka dan juga membekas bagi pemustaka. Dengan begitu citra perpustakaan pun bisa positif jika dipandang oleh pemustaka.⁹⁹

⁹⁶ Wawancara Bersama Ibu Sumintarsih Selaku Bidang Pengolahan, Pada Tanggal 14 Maret 2023.

⁹⁷ Wawancara Bersama Bapak Rahendra Sudrajat Selaku bidang JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

⁹⁸ Wawancara Bersama Defri Wim Khesema Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 20 Maret 2023.

⁹⁹ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.



B. Hambatan Yang Dialami Oleh Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Memberikan Pelayanan Perpustakaan

Memberikan pelayanan merupakan salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting. Ada beberapa kendala yang dihadapi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan perpustakaan, yaitu:

1. Fasilitas Perpustakaan

Pada perpustakaan, fasilitas dibutuhkan dalam menunjang sebuah aktivitas dan juga pekerjaan karena dengan adanya fasilitas lengkap yang tersedia dapat membantu kelancaran kegiatan pada perpustakaan secara optimal. Ada beberapa indikator dalam fasilitas perpustakaan menurut Moenir:

a. Ruang Perpustakaan yang disediakan

Agar segala aktivitas perpustakaan dapat terlaksana maka perlu adanya ruangan untuk melaksanakan aktivitas tersebut. Maka dari itu, perpustakaan perlu menyediakan ruangan-ruangan yang dapat digunakan sesuai dengan manfaatnya masing-masing. Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi berdasarkan wawancara peneliti bersama Buk Sumintarsi selaku Bidang Pengolahan yang menyatakan bahwa ruangan pada perpustakaan masih kurang. Adapun ruangan yang kekurangan tersebut antara lain ruang audiovisual, ruang multimedia, ruang diskusi, dan juga mushola. Jadi sebisa mungkin pihak perpustakaan harus mengupayakan agar ruangan dapat memadai demi lancarnya aktivitas pada perpustakaan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



b. Koleksi Buku yang disediakan

Pada perpustakaan terdapat kumpulan bahan pustaka, itulah yang dinamakan koleksi perpustakaan menurut Yuyu dalam buku *Pengadaan Bahan Pustaka*. Contoh bahan pustaka tercetak adalah buku. Perpustakaan sebisa mungkin memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi yang mereka butuhkan salah satunya dengan melengkapi koleksi buku. Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, keadaan koleksi buku pada perpustakaan belum memadai jika dibandingkan dengan kebutuhan pemustaka di Kota Jambi. Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibuk Sumintarsih selaku Pustakawan yang menyatakan bahwa koleksi buku yang ada pada perpustakaan memang belum memadai jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Jambi.

Hal tersebut dirasakan oleh pemustaka berdasarkan wawancara peneliti bersama Nuraini:

“Koleksi buku disini kurang lengkap ya, buku yang saya cari itu tidak semuanya ada gitu, saya kan dari ekonomi islam, itu cuma ada beberapa aja, jadi saya terpaksa mencarinya di Perpustakaan lain. Harapan saya koleksibuku disini bisa ditambahin”¹⁰⁰

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti bersama Ibuk Sumintarsi dan salah satu pemustaka di atas dapat disimpulkan bahwa untuk jumlah koleksi buku di perpustakaan tersebut jika dilihat dari jumlah penduduk Kota Jambi belum memadai maka dari itu perlu adanya penambahan lagi agar memenuhi kebutuhan para pemustaka yang ingin mengerjakan tugasnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan pemustaka, maka pemustaka akan merasa puas dan akan

¹⁰⁰ Wawancara Bersama Nuraini Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

sering berkunjung ke perpustakaan. Karena kepuasan pemustaka salah satunya dapat dilihat dari koleksi buku yang disediakan.¹⁰¹

2. Rendahnya Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti berkaitan dengan masalah Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Manusia dapat dilihat dari dua aspek, yaitu aspek kuantitas yang berhubungan dengan jumlah dari sumber daya manusia serta aspek kualitas yang berhubungan dengan kemampuan sumber daya manusia itu, baik itu dari kemampuan fisik dan non fisik seperti kemampuan dalam bekerja, dalam berpikir dan juga keterampilan lain yang dimiliki sumber daya manusia.¹⁰²

Kelancaran dalam pelayanan ditentukan pula dari sumber daya manusia yang tersedia. Berdasarkan pendapat Sedarmayanti diatas salah satu aspek yang dapat dilihat dari sumber daya manusia yakni aspek kuantitas dilihat dari jumlah sumber daya manusia. Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu Rita Dewi selaku bidang Kasi deposit dan pengembangan bahan pustaka:

“Namanya manusia ada kekurangan dan kelebihan kita mempunyai tanggung jawab dalam pekerjaan agar bisa memahami tekun dan menghayati yang kita kerjakan”¹⁰³

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Ibu Ellisa Selaku Bidang JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan :

“Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan pelatihan untuk menghasilkan SDM yang lebih mampu melakukan tugas-tugas secara

¹⁰¹ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.

¹⁰² Rahman Mulyawan, “*Birokrasi Dan Pelayanan Publik*”, (Jawa Barat: UNPAD Press, 2016), hlm 133.

¹⁰³ Wawancara Bersama Ibu Rita Dewi Selaku Bidang Kasi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka, Pada Tanggal 16 Mei 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

professional, diskusi untuk pemecahan masalah dan meningkatkan wawasan juga bimbingan dalam pekerjaan”.¹⁰⁴

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Sri Indah Edi Mayanti selaku pemustaka:

“Para pegawai menurut saya wawasannya sudah cukup baik misalkan pemustaka kebingungan untuk mencari buku para pustakawan merespon bagus”.¹⁰⁵

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti tersebut menunjukkan bahwa pegawai perpustakaan belum sepenuhnya memiliki kemampuan dan juga pengetahuan terkait perpustakaan. Para pegawai masih membutuhkan bimbingan agar bisa meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya. Karena dalam pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi akan berpengaruh pada pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pihak Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi harus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawainya agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mereka dapat memberikan yang terbaik kepada para pemustaka.¹⁰⁶

Dalam suatu organisasi, Sumber Daya Manusia (SDM) perlu didayagunakan dengan optimal sebagai suatu asset sebuah organisasi, maka dari itu perlu adanya manajemen yang dapat mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa sehingga tujuan yang ingin dicapai sejak awal dapat tercapai.¹⁰⁷

Berhubungan dengan pelayanan publik, jika SDM yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan dapat memahami serta berkeinginan untuk memberikan

¹⁰⁴ Wawancara Bersama Ibu Ellisa Selaku Bidang JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 17 Mei 2023.

¹⁰⁵ Wawancara Bersama Sri Indah Edi Mayanti Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 20 Maret 2023.

¹⁰⁶ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.

¹⁰⁷ Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, “*Manajemen Pelayanan Publik*”. (Jawa Timur : UMSIDA Press, 2020), hlm. 7-8

pelayanan yang berkualitas maka nantinya kepuasan masyarakat dapat dicapai. Agar pelayanan dapat meningkat, perlu adanya pengelolaan SDM secara baik terutama terkait kompetensi dan kualifikasi pada setiap bidang-bidang tugasnya masing-masing dalam proses pelayanan.¹⁰⁸ Karena menurut pendapat Sedarmayanti, aspek sumber daya manusia itu juga dilihat dari aspek kualitasnya.

C. Upaya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai

Ada beberapa macam jenis motivasi yang diberikan oleh seorang pemimpin kepada bawahannya merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerjanya dalam bekerja yaitu :

1. *Needs affiliation* (kebutuhan akan pertalian)

Dalam motivasi ini pemimpin memberikan sebuah motivasi kepada semua pegawai dengan memberikan pengetahuan dan memberikan kesempatan untuk bekerja tanpa ada dasar keterpaksaan, serta mempunyai jiwa kompetisi tanpa mengenyampingkan rasa kekeluargaan dan memiliki pribadi yang ramah.¹⁰⁹ Adapun hasil wawancara yaitu adanya keinginan untuk menjalin hubungan dengan akrab dan ramah.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti bersama Bapak Amir Muslim selaku Sekretaris Dinas :

“Target dalam memotivasi setidaknya ada 3 target secara umum 1. Membantu pemerintah dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik.

¹⁰⁸Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Op. Cit.*, Hlm. 124-125.

¹⁰⁹Dr. H. Fiky Ramadhan Suhendar Lc, MA, “*Pengantar Manajemen*”, Yogyakarta: PT Penamuda Media, (2023), Hlm. 160.

Visi pemerintah provinsi jambi, jambi mantap salah satunya ada tertib, tertib administrasinya, dan arsip. 2. Membantu gubernur peningkatan sumber daya manusia dengan peningkatan minat baca kemudian peningkatan kemampuan anak sehingga dengan buku jendela dunia maka itu target kita membantu pemerintah meningkatkan sumber daya manusia. 3. Melakukan pembinaan sosialisasi ke 43 opini bagaimana tata kelola pemerintahan kelola arsip bagus kemudian dari sisi perpustakaan kami menata bagaimana yang mempunyai pelayanan publik perpustakaan harus bagus sekolah-sekolah kita buat skala prioritas agar sekolah mempunyai perpustakaan yang bagus, kalau bisa semua jenjang baik di madrasah, pesantren, dan sekolah umum agar mempunyai perpustakaan yang standar.”¹¹⁰

Berdasarkan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa seorang pemimpin ada target dalam memotivasi bawahannya dengan memberikan reward atau bonus kepada mereka yang dapat berkerja dengan baik dan maksimal. Motivasi yang positif ini dapat memotivasi bawahannya untuk lebih giat lagi dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mampu mencapai apa yang menjadi tujuan dari organisasi tersebut.

2. *Needs power* (kebutuhan akan kekuasaan)

Pemimpin memberikan motivasi kepada para pegawainya dengan memberikan pengetahuan serta memberikan kesempatan untuk bekerja tanpa unsur keterpaksaan, pemimpin memotivasi bawahannya dengan memberikan reward atau hadiah kepada bawahannya yang mampu bekerja dengan baik.¹¹¹ Dengan motivasi ini maka semangat kerja bawahannya akan meningkat karna pada umumnya setiap makhluk hidup senang menerima yang baik-baik yaitu terlihat dari hasil wawancara sebagai berikut :

¹¹⁰Wawancara Bersama Bapak Amir Muslim Selaku Sekretaris Dinas, Pada Tanggal 24 Maret 2023.

¹¹¹Dr. H. Fiky Ramadhan Suhendar Lc, MA *Op.Cit.*, hlm. 160.

- a. Memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku rekan kerja

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Bapak Amir Muslim selaku Sekretaris Dinas :

“Kinerja tenaga fungsional dikita Alhamdulillah secara umum cukup baik kita ada tenaga fungsional perpustakaan, tenaga fungsional pustakawan, tenaga fungsional arsiparis. Kita juga ada asosiasi yang mewadahi kalau perpustakaan IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia) kemudian di arsip AAI (Asosiasi Arsiparis Indonesia) dan kita alhamdulillah dari 43 opini ada 17 yang mempunyai fungsional arsiparis dari 17 itu di kami paling banyak fungsionalnya”.¹¹²

Berdasarkan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga fungsional yang ada di perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi sudah cukup baik untuk memperoleh dalam perkumpulan para tenaga fungsional sudah ada asosiasi yang mewadahi seluruh Indonesia sehingga ada tempat untuk berbagi informasi.

- b. Mempengaruhi orang lain tanpa unsur keterpaksaan

Dari hasil wawancara Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Bapak Amir Muslim selaku Sekretaris Dinas :

“Masing-masing tentu ada fungsinya tenaga fungsional mereka profesional terhadap fungsinya sendiri ahlinya kemudian tenaga PTT (Pekerja Tenaga Tetap) mereka di perbantukan pada tugas khusus seperti *Clening Service*, *Security*, Serta supir dan sebagainya yang bersifat membantu menunjang kinerja kantor. Kalau fungsional dilantik mereka profesional tentang pustakawan maupun arsiparis, kemudian rekrutmenya mereka dari staf pelaksana memilih ikut uji kompetensi maka kalau lulus dilantik menjadi tenaga fungsional untuk PPT dengan keputusan kepala anggaran sesuai kebutuhan setiap tahun biasanya menyesuaikan dengan kebutuhan”.¹¹³

¹¹² Wawancara Bersama Bapak Amir Muslim Selaku Sekretaris Dinas, Pada Tanggal 24 Maret 2023.

¹¹³ Wawancara Bersama Bapak Amir Muslim Selaku Sekretaris Dinas, Pada Tanggal 24 Maret 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Berdasarkan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa ASN dan tenaga fungsional yang honor kontrak mempunyai tugas tersendiri sehingga saling melengkapi pekerjaan satu sama lain, dengan adanya rekrutmen agar bisa mewujudkan para pegawai yang lebih berkompeten dan lebih professional dalam menjalankan tugasnya.

3. *Needs Achievement* (kebutuhan akan berprestasi)

Pemimpin memotivasi pegawai dengan memberikan hak-hak pegawai dan keterampilan yang mampu membekali mereka agar dapat bekerja lebih giat lagi. Memiliki macam-macam motivasi yaitu salah satunya yang bersifat umum yaitu pemberian gaji pokok, gaji bonus dan kenaikan gaji.¹¹⁴ Terdapat juga macam-macam motivasi berdasarkan kebutuhan akan berprestasi yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Mampu berprestasi sesuai standar

Untuk mencapai target lembaga yang diinginkan maka pegawai harus bekerja sesuai dan semaksimal mungkin dan pemimpin juga memberikan kesempatan kepada pegawai untuk berprestasi dan dapat meraih pecapaian kerja yang maksimal tersebut.

b. Dorongan untuk mengungguli orang lain

Pemimpin memberikan motivasi kepada setiap pegawai untuk memiliki jiwa kompetisi dan ini juga merupakan salah satu cara agar pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin.

c. Meraih kesuksesan

¹¹⁴ Dr. H. Fiky Ramadhan Suhendar Lc, MA *Op.Cit.*, hlm. 167.

Pemimpin memberikan kesempatan kepada para pegawainya untuk memiliki jiwa berkompetisi bersaing untuk mencapai kesuksesan dalam ketenaga kerjaan. Motivasi juga diberikan oleh pemimpin untuk para pegawainya yang melakukan pelanggaran atau melakukan kesalahan. Tetapi pemimpin berusaha semaksimal mungkin untuk menciptakan jiwa berkompetisi tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun. Akan tetapi tidak bisa dihindari kadang terjadi berbagai persepsi, perbedaan karakter dan sifat yang memicu munculnya berbagai permasalahan menjadi timbul, yaitu antara lain sebagai berikut :

- 1) Konflik atau permasalahan yang sering muncul yaitu adanya pegawai yang kurang kedisiplinan hal ini yang dapat dilihat dari tingkat absensi pegawai yang tinggi. Untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab dan kesadaran diri terhadap organisasi, pemimpin memberikan teguran berupa lisan atau tertulis yang sudah ditetapkan di lembaga tersebut. Karna kurang disiplinnya pegawai juga menjadi salah satu permasalahan lembaga tersebut maupun diri mereka sendiri. Dengan adanya teguran ini diharapkan untuk seluruh pegawainya termotivasi dan juga untuk lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan tugasnya. Jadi dapat dikatakan seorang pemimpin dalam memberikan motivasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jambi ini sudah sesuai dengan teori yang ada meski cara penggolongan sedikit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



berbeda. Sebagai pemimpin sudah berperan dalam mendorong pegawai tersebut untuk bekerja lebih produktif.¹¹⁵

Dari hasil wawancara Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Bapak Amir Muslim selaku Sekretaris Dinas :

“Terkait motivasi tentu kita sampaikan dulu bahwa kita punya harapan dengan kondisi ideal kita jelaskan sama pegawai kita baik itu tingkat struktural kita diberikan eselon tiga kemudian eselon empat kemudian ada pelaksana kita dibantu oleh jabatan fungsional dan juga dibantu oleh PTT, ada kondisi ideal untuk dicapai dan dimotivasi untuk menjadi orang bermanfaat kalau orang dahulu berjuang untuk negeri dan kita berjuang dalam bidang yang kita diamanahkan oleh pemerintah, dan kita dibawah kepala dinas yang baru untuk solusi jika terdapat hambatan hal pertama yang dilakukan adalah bagaimana memahami mereka bahwa harus solidaritas bersinkron antara struktural dan fungsional seiring berjalan melakukan fungsinya masing-masing dan bekerja sama, yang kedua meningkatkan fungsi mereka sehingga semacam ada rapat berkala dibuat program *planning* dilaksanakan lalu yang terpenting ada target yang disasar misal ada satu arsiparis dia membina lima opini atau membina sepuluh opini kalau dia ada kemampuan sehingga di buat progres laporan kemudian yang ketiga sangat terpenting di berikan penghargaan yang bagus kita kasih penghargaan dan yang belum kita bina agar bisa lebih baik lagi dan kepala dinas langsung membina ASN atau fungsional yang tidak menjalankan fungsinya dengan baik beliau melakukan pemanggilan.”¹¹⁶

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa motivasi yang baik maka para pegawai akan merasa senang dan bersemangat dalam bekerja sehingga mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan pada diri organisasi.¹¹⁷

¹¹⁵ Dr. H. Fiky Ramadhan Suhendar Lc, MA *Op.Cit.*, hlm. 167

¹¹⁶ Wawancara Bersama Bapak Amir Muslim Selaku Sekretaris Dinas, Pada Tanggal 24 Maret 2023.

¹¹⁷ Berdasarkan Kesimpulan Penulis dari Wawancara dan Observasi Lapangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan mengenai Kinerja Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Memberikan Pelayanan Publik, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja tenaga fungsional dalam memberikan pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dapat dinilai dari lima dimensi, yakni *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Dari lima dimensi tersebut ada dua dimensi yang belum optimal, yakni dimensi *Reliability* (Keandalan) belum terlaksana sepenuhnya mengenai fasilitas perpustakaan yang belum memadai serta dimensi *Assurance* (jaminan) yang berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai.
2. Hambatan yang dialami dalam kinerja tenaga fungsional memberikan pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi yakni rendahnya sumber daya manusia baik itu dari kuantitas serta kualitas dan juga meliputi fasilitas perpustakaan yang perlu ditingkatkan menjadi profesionalitas.
3. Upaya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam memotivasi kinerja Pegawai ada 3 target yaitu, mencapai tata kelola

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sathha Jama'ah

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sathha Jama'ah

B. Saran

Untuk meningkatkan kinerja tenaga fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan publik, peneliti memberi saran yaitu :

1. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi sebaiknya meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia agar dalam pengelolaan perpustakaan dan penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan maksimal.
2. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi sebaiknya menambah koleksi buku yang belum memadai yang sesuai dengan kebutuhan para pemustaka.
3. Diharapkan kepada Kepala Dinas agar dapat memperhatikan tenaga fungsional pustakawan baik itu tentang kenaikan pangkat/jabatan kedisiplinan bagi pustakawan yang sering tidak ada ditempat dan hanya absen. Selain itu apabila ada informasi mengenai diklat diharapkan Kepala Dinas dapat mengikut sertakan pustakawan-pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip daerah Porovinsi jambi supaya bisa ikut dan bisa menambah wawasan, dan menambah ilmu pendidikannya terutama pustakawan yang bermasalah mengumpulkan angka kredit. Kepala Dinas juga diharapkan dapat memfasilitasi tidak hanya memotivasi dengan kata-kata saja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4. Diharapkan Kepada Tim Penilai agar bisa menilai dengan transparan dan adil. Jika ada pustakawan yang keliru dalam penyusunan Daftar Usul Penetapan Angka Kredit seharusnya diberitahukan dulu jangan langsung disalahkan tanpa memberikan solusi. Kepada Tim Penilai pun diharapkan mengadakan pertemuan atau rapat dengan pustakawan untuk memberikan pendampingan bagaimana cara melakukan pengisian dupak yang benar agar tidak terjadi kesalahpahaman atau *miss* komunikasi.
5. Diharapkan kepada Kepala Dinas untuk membuat program kegiatan yang bertujuan untuk memotivasi pustakawan yang sulit dalam hal mengumpulkan angka kredit. Kemudian diharapkan juga Kepala Dinas dapat memberikan beban kerja disesuaikan dengan jumlah pustakawan yang dimiliki.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Arikunto, *“Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik”* Jakarta: PT. Gramedia Indonesia, 2001.
- Cahyono Yudi, Teguh, *“Fungsi Perpustakaan Sebagai Penyedia Informasi”*, Pustakawan Universitas Negeri Malang, 2017.
- Choiriyah Ilmi Usrotin dan Mursyidah Lailul, *“Manajemen Pelayanan Publik”*. (Jawa Timur : UMSIDA Press, 2020).
- Galib Chabir, Ahmad Andi, *“Kinerja Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enerkan”*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019.
- Hartono, *“Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan”*, Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- Masriastri Yuni Ketut, Ayu Gusti I, *“Perpustakaan dan Masyarakat Informasi, Kalimantan Tengah”*, 2018.
- Moleong, *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Mulyawan Rahman, *“Birokrasi Dan Pelayanan Publik”*, (Jawa Barat: UNPAD Press, 2016).
- Nupin, Syahrial Iswadi, *“Pola Pengembangan Karir Pustakawan Melalui Motivasi Kerja dan Pemahaman Teknis Jabatan Fungsional”*, 2021.
- Nurdin Ismail, *“Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)”*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia, 2019).
- Pratama Ardian, Rizky, *“Persepsi Pengelola Arsip Terhadap Jabatan Fungsional Arsiparis”*, Jawa Timur, 2017.
- Salsabila, Hastin, *“Upaya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Jambi”*, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022.
- Sari, Nana, *“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone”*, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019.
- Satispi Evi dan Taufiqurokhman, *“Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik”*, (Tangerang Selatan : UMJ Press, 2018).
- Sugiyono, *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”* CV, Alfabeta, 2015.
- Suhendar Fiky Ramadhan, *“Pengantar Manajemen”*, Yogyakarta: PT Penamuda Media, (2023).
- Sutopo, Achni, *“Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan pencatatan Sipil Kabupaten Temenggung”*, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthaha Jember

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthaha Jember

B. Karya Ilmiah

Abunio Nandy, Dkk, “Pengaruh Kompetensi Kerja, Lingkungan Kerja, Kecerdasan Emosional, Terhadap Kinerja Karyawan”, *Jurnal EMBA*, Vol. 10 No. 1, 2022.

Amal Ernawati, “Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Sigi”, *Jurnal Katalogis*, Vol. 4 No. 4, 2016.

Ardiana, Sri dan Suratman Bambang, “Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas sosial Kabupaten Ponorogo”, *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, Vol 9 No 2, 2021.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Deni, Muhammad, Kedisiplinan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik, “*Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*”, Vol. 16, No. 1, 2018.

Ernawati, “Layanan Referensi di Perpustakaan”, *Jurnal Media Informasi Forum Komunikasi Perpustakaan*, Vol 1 No. 1, 2016.

Hartono Sri, Fatmawati Mila Fiya “Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Kepemimpinan Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja”, *Jurnal Edunomika*, Vol. 04, No. 01, 2020.

Hasmin, Gunawan dan Hasnih, “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng”, *Jurnal Mirai Management*, Vol. 1 No.2, 2016.

Hidayah Dodi, Dasep, “Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7 No. 1, 2020.

Hidayat Moh Taufik dan Chayani Tiara, “Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon”, *Jurnal Publika Unswagati*, Vol. 7, No. 1, 2019.

Ketut Riani Ni, “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik”, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1 No. 11, 2021.

Leonardo August, dan Yahya Adi Gede Sayang I Dewa, “Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai”, *Sulawesi Tengah*, (2022).

Martha, Ignatia H, Ika Nuruni K.W, “Peningkatan Mutu Layanan Metrologi Legal Di Pasar Rakyat Kota Surabaya”, *Journals of Economi Develoment Issues (JEDI)*, Vol. 4 No. 1, 2021.

Peraturan Gubernur Jambi Nomor 46 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja dinas perpustakaan dan arsip daerah provinsi jambi.

Pratiwi Indah, Nuning, “Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi”, *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 1 No. 2, 2017.

Pusparani Mellysa, “Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia), *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 2. No. 4, 2021.

Putra Pramana Aditya Made, “Perlindungan Hukum Tenaga Honorer Setelah Berlakunya Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara”, *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol. 5 No. 3, 2016.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- Rahayu Budi Pramudita, "Konsep Diri dan *Self Disclosure* Pegawai Honorer Dalam Komunikasi Antar Pribadi Dengan Pegawai Negara Sipil", *Jurnal Pekommas*, Vol. 6. No. 2, 2021.
- Rijali, Ahmad, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, Vol. 17 No. 33, 2018.
- Rongalaha Nomensen, Ingwer, "Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara", *Jurnal Acta Diurna*, Vol 4 No 4, 2015.
- Setiawan, Heru dan Hamdan Muhammad, "Strategi Penilaian Kinerja Dalam Pendidikan", *Jurnal Kajian Pendidikan Agama Islam*", Vol. 1 No. 1, 2019.
- Setyanti Putri Venandy, Ati Sri, Analisis Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan, *Jurnal Kinerja Perpustakaan*, Vol. 7 No. 1. (2018).
- Sobri, Yusuf dan Imron, "Strategi Preventif Menumbuhkan Kedisiplinan Pegawai Kantor Perpustakaan dan Arsip Pemerintah", *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Vol 1 No 1, 2018.
- Suherman Fanny, "Pengaruh Tunjangan Fungsional dan Batas Usia Pensiun Yang Lebih Tinggi Terhadap Motivasi Pustakawan", *Jurnal LIBRIA*, Vol. 10, No. 2, 2018.
- Suwena Kadek, Rai, "Menciptakan Layanan Perpustakaan Yang Berkualitas Sebagai Pendukung Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi", *Jurnal Media Komunikasi FIS*, Vol. 11 No.1, 2012.
- Thumber A Vivian, dkk., "Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4 No. 58, 2018.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Wahyuni Sri, "Interaksi Sosial Pustakawan Dengan Pemustaka Pada UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh", *Jurnal Libria*, Vol. 11, No 2, 2019.
- Widayanti Yuyun, "Pengembangan Karier Pustakawan Melalui Jabatan Fungsional", *Jurnal Perpustakaan Libraria*, Vol. 2, No. 1, 2014.
- Zulfitra dan Ag Andi R, "Pengelohan Bahan Pustaka Perpustakaan Desa Iwul Parung", *Jurnal Kajian Penelitian dan Pendidikan dan Pembelajaran*, Vol. 4, No. 2a, 2020.

D. Lain-lain

- Dokumen Data Pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.
- Dokumen Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.
- Profil Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, Jambi: 2019.
- Wawancara Bersama Bapak Amir Muslim Selaku Sekretaris Dinas, Pada Tanggal 24 Maret 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Wawancara Bersama Bapak Rahendra Sudrajat Selaku Bidang JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 19 Mei 2023.

Wawancara bersama Defri Wim Khesema selaku pemustaka, Pada Tanggal 20 Maret 2023.

Wawancara Bersama Ibu Ellisa Selaku Bidang JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 17 Mei 2023.

Wawancara Bersama Ibu Rita Dewi Selaku Bidang Kasi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

Wawancara Bersama Ibu Sri Lela Selaku Bidang Pengelola Bahan Pustaka Pada Seksi Layanan Otomatis dan Kerjasama Perpustakaan, Pada Tanggal 17 Mei 2023.

Wawancara Bersama Ibu Sumintarsi Selaku Bidang Pengolahan, Pada Tanggal 14 Maret 2023.

Wawancara Bersama Maulana Akbar Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 13 Januari 2022.

Wawancara Bersama Mustafa Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 16 Mei 2023.

Wawancara Bersama Nuraini selaku pemustaka, pada tanggal 16 Mei 2023.

Wawancara Bersama Sri Indah Edi Mayanti Selaku Pemustaka, Pada Tanggal 20 Maret 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

SURAT BUKTI RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B- 1379/D.II.1/PP.00.11/2/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 28 Februari 2023

Kepada Yth.
Kepala Dinas Perpustakaan dan
Arsip Daerah Provinsi Jambi
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:


Nama : **Noval Ahyar Febriansyah**
NIM : 105190105
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Kinerja Tenaga Fungsional dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi**

Lokasi Penelitian : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi
Waktu Penelitian : 28 Februari 2023 – 28 Mei 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan


Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

LAMPIRAN

DAFTAR INFORMAN

No.	Nama Informan	Jabatan/Pekerjaan
1	Amir Muslim, S.Pd	Sekretaris Dinas
2	Sumintarsi, S.IP	JFT Pustakawan Penyelia Pada Seksi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustakas
3	Rita Dewi, SE	Kasi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka
4	Ellisa, S.IP	JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan
5	Sri Lela	Pengelola Bahan Pustaka Pada Seksi Layanan Otomatis dan Kerjasama Perpustakaan
6	Rahendra Sudrajat, S.sos	JFT Pustakawan Madya Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan
7	Sri Indah Edi Mayanti	Pemustaka
8	Defri Wim Khesema	Pemustaka
9	Mustafa	Pemustaka
10	Nuraini	Pemustaka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

LAMPIRAN

INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Daftar Pertanyaan I : Pegawai Perpustakaan (Tenaga Fungsional)

Rumusan Masalah 1 : Kinerja Tenaga Fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip
Daerah Provinsi Jambi Dalam Memberikan Pelayanan
Perpustakaan

A. Dimensi *Tangible* atau Bukti Langsung

1. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai tenaga fungsional ?
2. Seperti apa tugas dan fungsi tenaga fungsional ?
3. Sejauh ini, terkait absensi apakah kedisiplinan para pegawai sudah baik ?
4. Apakah ada evaluasi terhadap pekerjaan tenaga fungsional maupun pembuatan laporan ?
5. Bagaimana cara meningkatkan kinerja tenaga fungsional agar lebih baik lagi ?
6. Apakah pekerjaan tenaga fungsional berat atau ringan ?

B. Dimensi *Reliability* atau Keandalan

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan pustakawan terhadap pemustaka yang datang ke perpustakaan ?
2. Bagaimana kemampuan pustakawan dalam melakukan interaksi sosial terhadap pemustaka ?
3. Bagaimana kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan pustakawan terhadap pemustaka ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthaha Jambi

4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan ?

5. Terkait jam pelayanan, apakah jadwal buka, istirahat dan tutup sudah sesuai dengan yang ditetapkan ?

C. Dimensi *Responsiveness* atau Daya Tanggap

1. Apakah dalam proses pendaftaran keanggotaan mudah dilakukan ?

2. Apakah Bapak/Ibu siap menerima kritik dan saran dari pemustaka ?

3. Apakah pemustaka pernah memberikan kritik, saran ataupun keluhan ? Jika ada terkait apa ?

4. Ketika ada keluhan dari pemustaka, apakah keluhan tersebut langsung ditindak lanjuti ?

5. Bagaimana Bapak/Ibu menindaklanjuti keluhan pemustaka ?

6. Apakah Bapak/Ibu hadir sesuai dengan jadwal yang ditentukan ?

7. Apakah Bapak/Ibu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?

D. Dimensi *Assurance* atau Jaminan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu, apakah pegawai perpustakaan disini mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup baik terkait perpustakaan ?

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu menciptakan kenyamanan bagi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan ini ?

3. Apakah ada hambatan yang dialami selama bekerja untuk memberikan pelayanan ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

E. Dimensi *Empathy* atau Empati

1. Bagaimana cara Bapak/Ibu berkomunikasi kepada pemustaka agar terjalin komunikasi yang baik ?
2. Apakah bahasa yang Bapak/Ibu gunakan saat berkomunikasi dengan pemustaka dapat dimengerti dengan baik ?
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu, apakah sejauh ini telah memahami kebutuhan pemustaka ?
4. Apakah Bapak/Ibu melayani tanpa memandang status sosial ?
5. Bagaimana mengenai kelompok disabilitas dalam pelayanan di perpustakaan ini?

Rumusan Masalah 2 : Hambatan yang dialami oleh kinerja tenaga fungsional Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi dalam memberikan Pelayanan perpustakaan

Rumusan Masalah 3 : Upaya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam memotivasi kinerja pegawai

Daftar Pertanyaan III : Kepala Dinas

1. Bagaimana kinerja tenaga Fungsional ?
2. Perbandingan gimana baik yang ASN ataupun tenaga fungsional yang honor kontrak dan bagaimana rekrutmennya ?
3. Apa target terkait dalam memotivasi kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi ?
4. Apa yang telah dicapai terkait memotivasi kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi ?

Daftar Pertanyaan Tambahan : Pemustaka

A. Dimensi *Tangible* atau Bukti Langsung

1. Saat anda mencari informasi dan koleksi yang anda perlukan di perpustakaan ini apakah buku tersebut selalu tersedia ?
2. Menurut anda, apakah koleksi buku pada perpustakaan ini sudah cukup baik ?
3. Saat anda mencari informasi dan koleksi yang anda perlukan di perpustakaan ini apakah buku tersebut selalu tersedia?
4. Apakah saat mencari buku yang diperlukan terasa mudah ? Jika tidak, kenapa?
5. Apakah buku sudah tersusun rapi ?
6. Menurut anda perlukah perpustakaan ini dilengkapi dengan komputer yang dapat menelusuri informasi tentang buku ?

B. Dimensi *Reliability* atau Keandalan

1. Bagaimana menurut anda kedisiplinan dari pustakawan ?
2. Bagaimana kecepatan petugas dalam melayani peminjaman buku ?
3. Bagaimana kecepatan petugas dalam pembuatan kartu keanggotaan ?
4. Apakah dalam pelayanan proses pendaftaran keanggotaan dilakukan tepat waktu dan cepat ?
5. Menurut anda apakah prosedur pelayanan yang diberikan sudah memuaskan?
6. Apakah prosedurnya berbelit-belit ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

C. Dimensi *Responsiveness* atau Daya Tanggap

1. Apakah anda pernah memberikan saran kepada perpustakaan ini ?
2. Bagaimana sikap yang terlihat dari perpustakaan setelah mendengar keluhan/saran tersebut ?
3. Apakah Petugas selalu sabar dalam melayani ?

D. Dimensi *Assurance* atau Jaminan

1. Bagaimana menurut anda, apakah pustakawan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup terkait perpustakaan ?
2. Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan di dalam ruangan perpustakaan (pencahayaan, sirkulasi udara, dan lain-lain) ?

E. Dimensi *Empathy* atau Empati

1. Bagaimana pendapat anda mengenai keramahan pustakawan dalam memberikan pelayanan ?
2. Bagaimana pendapat anda mengenai bahasa yang digunakan saat berkomunikasi, apakah dapat di mengerti dengan baik ?
3. Bagaimana pendapat anda, apakah petugas memahami keinginan dari pemustaka ?
4. Bagaimana menurut anda, apakah petugas berlaku adil kepada semua pemustaka dalam memberikan pelayanan ?
 - Apa yang anda harapkan terhadap pustakawan serta perpustakaan ini ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

LAMPIRAN

DOKUMENTASI RISET

1. Bersama Ibu Sumintarsi Selaku Bidang Pengolahan



2. Bersama Bapak Amir Muslim Selaku Sekretaris Dinas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



3. Bersama Bapak Rahendra Sudrajat Selaku Bidang JFT Pustakawan Madya
Pada Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan



4. Bersama Ibu Rita Dewi Selaku Bidang Kasi Deposit dan Pengembangan Bahan Pustaka



5. Bersama Ibu Ellisa Selaku Bidang JFT Pustakawan Muda Pada Seksi Layanan, Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

6. Bersama Ibu Sri Lela Selaku Bidang Pengelola Bahan Pustaka Pada Seksi Layanan Otomatis dan Kerjasama Perpustakaan



7. Bersama Sri Indah Edi Mayanti Selaku Pemustaka



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutaha Jambi

8. Bersama Defri Wim Khesema Selaku Pemustaka



9. Bersama Mustafa Selaku Pemustaka



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

10. Bersama Nuraini Selaku Pemustaka



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

CURRICULUM VITAE



A. Identitas Diri

Nama : Noval Ahyar Febriansyah
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/tgl Lahir : Rangkas Bitung, 12 November 2000
NIM : 105190105
Alamat : Desa Sungai Terap Jl. H. Ali, RT 002 Kec. Betara Kab.
Tanjung Jabung Barat
No. Telp/HP : 083179168619
Nama Ayah : Suherman
Nama Ibu : Rita

B. Riwayat Pendidikan

- SDN No 94/V Makmur Jaya Tanjung Jabung Barat : 2013
- MTS PHI Bangun Jaya Tanjung Jabung Barat : 2016
- MAS Nurul Iman Tanjung Jabung Barat : 2019

Mahasiswa

Noval Ahyar Febriansyah
NIM. 105190105