

**PERANAN KANTOR PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN
DOKUMENTASI KABUPATEN DELI SERDANG
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA
BAGI MASYARAKAT**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

LINDAWATI

NPM : 11.851.0036

Program Studi : Pemerintahan



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

M E D A N

2 0 1 5

ABSTRAK

PERANAN KANTOR PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI KABUPATEN DELI SERDANG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA BAGI MASYARAKAT

OLEH :

LINDAWATI

NPM : 11.851.0036

PROGRAM STUDI : ILMU PEMERINTAHAN

Penelitian ini dilakukan pada kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, yang beralamat di Jalan Mawar kompleks perkantoran Bupati Deli Serdang. Pemilihan lokasi atau objek penelitian dilakukan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan tertentu. Salah satu pertimbangan dipilihnya lokasi tersebut adalah karena masih kurangnya pelayanan yang diberikan petugas (pegawai) pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang sehingga kepedulian terhadap minat baca masyarakat berkurang.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah : (1) Kurangnya pelayanan perpustakaan mengakibatkan rendahnya minat masyarakat untuk berkunjung ke Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, (2) Kurangnya pemahaman pegawai perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang tentang pelayanan prima, (3) Belum terlaksananya dengan baik pelayanan prima di kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh gambaran secara kualitatif dan akan banyak didominasi oleh kata-kata, kalimat maupun uraian serta jarang menggunakan data-data angka, meskipun tidak menutup kemungkinan ditampilkannya tabel atau grafik untuk mendukung kelengkapan data.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam usaha-usaha yang dilakukan dalam penataan kearsipan demi tercapainya kualitas kerja yang baik adalah menjaga dan merawat agar arsip selalu rapi dan tertata dengan baik oleh masing-masing petugas. Hal tersebut karena belum adanya petugas arsip yang langsung menangani secara khusus, hanya saja setiap aparat di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang turut serta berperan aktif dan bertanggung jawab dalam pengarsipan di bidangnya masing-masing di bawah pengawasan Kepala Kantor.

Kata Kunci : Perpustakaan, Arsip, Dokumentasi, Pelayanan Prima.

ABSTRACT

ROLE OF OFFICE LIBRARY, ARCHIVES AND DOCUMENTATION DELI SERDANG DISTRICT OF IMPROVEMENT EXCELLENT SERVICE TO SOCIETY

BY:

LINDAWATI

NPM: 11.851.0036

STUDY PROGRAM: SCIENCE ADMINISTRATION

This research was conducted at the office of the Library, Archives and Documentation Deli Serdang regency, which is located at Jalan Mawar office complex Regent of Deli Serdang. The choice of location or object of research is done deliberately with some specific considerations. One consideration is the location chosen was because of the lack of services provided personnel (employees) in the Office of Libraries, Archives and Documentation Deli Serdang that concern for the public interest is reduced.

Issues raised in this research are: (1) Lack of library services resulted in low interest of the public to visit the Library, Archives and Documentation Deli Serdang, (2) lack of understanding of library employees, Archives and Documentation Deli Serdang on excellent service, (3) Not a good implementation of the excellent service at the office of the Library, Archives and Documentation Deli Serdang.

This study used a qualitative research method, which is used in a study to obtain a qualitatively and will be largely dominated by the words, sentences and descriptions as well as rarely using numerical data, although did not rule out the display tables or graphs to support the completeness of the data.

The survey results revealed that the efforts made in the arrangement of archives in order to achieve good quality work is maintaining and caring so that archives are always neat and well ordered by each officer. This is because there is no archive officer who directly handles specifically, just that every officer in the Office of Libraries, Archives and Documentation Deli Serdang participate active and responsible role in archiving in their respective fields under the supervision of the Head Office.

Keywords: Library, Archives, Documentation, Excellent Service.

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II : LANDASAN TEORI	8
2.1 Uraian Teori	8
2.1.1 Pelayanan Perpustakaan	8
2.1.2 Pelayanan Prima	15
2.2 Kerangka Pemikiran	21
BAB III : METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.3 Informan Penelitian	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Analisis Data	26
3.5.1 Editing	27
3.5.2 Klasifikasi	28

3.5.3 Sajian Data	28
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Hasil Penelitian	29
4.1.1. Sejarah Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang	29
4.1.2. Tugas dan Peran Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang	29
4.1.3. Susunan Organisasi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang	31
4.2. Pembahasan	39
4.2.1. Peranan Kantor Perpustakaan	39
4.2.2. Sistem Kearsipan Yang Diterapkan di Lingkungan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang	44
4.2.3. Peningkatan Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang	48
4.2.4. Pemeliharaan Arsip di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang	54
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya kepada penulis serta shalawat beriring salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis sampai saat ini masih tetap diberikan kesehatan dan keselamatan untuk menyelesaikan segala kegiatan yang diberikan kepada penulis.

Tujuan penulisan ini adalah sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan pada program studi Ilmu Pemerintahan.

Dalam penulisan ini banyak pihak yang telah membantu penyelesaiannya karenanya penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Amir Purba, MA. Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Anggreni Atmei Lubis, SH. M.Hum., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, sekaligus sebagai Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Hj. Rosmala Dewi, MPd., selaku Pembimbing I.
4. Bapak Rudi Salam Sinaga, S.Sos, MAP., selaku Sekretaris Pembimbing.
5. Bapak Rudi Salam, S.Sos, MSi., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah menuangkan ilmunya kepada penulis selama di bangku perkuliahan.

7. Staff dan Pegawai Tata Usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Bapak Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.
9. Teman-teman Angkatan Tahun 2011, yang sangat penulis sayangi.
10. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu yang telah membesarkan dan mendidiku, do'a dan baktiku selalu menyertai.
11. Suami dan anak-anakku tercinta.
12. Dan kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Semoga hasil karya tulis berupa skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan bagi para pembaca sekalian. Amin.

Lubuk Pakam, April 2015

Penulis,

LINDAWATI

NPM : 11.851.0036

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusianya. Kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri dapat dikembangkan melalui Pendidikan. Pendidikan memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan bangsa. Dapat dikatakan bahwa kemajuan pendidikan suatu bangsa menggambarkan peradaban bangsa di mata dunia. Memandang sentralnya peran pendidikan bagi suatu bangsa ini, pemerintah diharapkan mampu menjalankan fungsinya dalam mencapai tujuan-tujuan negara, seperti yang tertera dalam Pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yaitu:

”Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia”.

Mencerdaskan kehidupan bangsa harus selalu diupayakan agar negara dibangun dapat tumbuh menjadi kuat, besar dan mencapai hasil yang lebih cepat, yaitu bangsa yang cerdas dan sejahtera sehingga dapat menghadapi berbagai tantangan yang semakin besar dan berat dalam era persaingan global dewasa ini dan di masa yang akan datang. Di era globalisasi penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi merupakan tuntutan kebutuhan yang harus terpenuhi. Penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi merupakan kunci dalam memenangkan tantangan globalisasi. Sedangkan minimnya penguasaan sumber ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi akan berujung pada sebuah

kemunduran dan kegagalan dalam persaingan di era globalisasi. Sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif mensyaratkan dirinya untuk terus belajar sepanjang hayat. Sarana yang penting untuk mendemokratisasikan kesempatan belajar bagi tiap warga masyarakat itu adalah perpustakaan.

Keberadaan sebuah perpustakaan di dalam suatu komunitas masyarakat karena hal-hal sebagai berikut: *pertama*, adanya keinginan yang datang dari kalangan masyarakat luas untuk terselenggaranya perpustakaan, karena mereka membutuhkan. *Kedua*, adanya keinginan dari suatu organisasi, lembaga, atau pemimpin selaku penanggung jawab institusi tersebut untuk membangun perpustakaan. *Ketiga*, adanya kebutuhan yang dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu tentang pentingnya sebuah perpustakaan. *Keempat*, diperlukannya wadah atau tempat yang bisa untuk menampung, mengolah, memelihara dan memberdayakan berbagai hasil karya umat manusia dalam bentuk ilmu pengetahuan, sejarah, penemuan, budaya dan lain sebagainya. Karya-karya pada masa lalu, untuk dimanfaatkan dan dikembangkan masa sekarang, masa depan yang makin baik bagi seluruh umat manusia. (Sutarno, 2006:67).

Keberadaan perpustakaan merupakan hal yang mutlak ada di tengah-tengah masyarakat dan mempunyai peran strategis dalam kehidupan masyarakat. Perpustakaan menjadi media, pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan yang tidak akan pernah habis untuk diperdalam dan dikembangkan. Melalui perpustakaan masyarakat dapat untuk saling bertukar pikiran, menambah wawasan dan pengalaman serta merupakan nilai tambah dalam mengembangkan pola kehidupan.

Melihat pentingnya keberadaan dari perpustakaan di tengah masyarakat, maka didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah (bupati/walikota/mayor). (Sutarno, 2006: 71).

Perpustakaan umum berfungsi melayani semua lapisan masyarakat dalam memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai peran yang strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh (Blasius dalam Purwono dan Sri Suharmini, 2006: 8)

”Perpustakaan amat penting bagi kehidupan kultural dan kecerdasan bangsa karena perpustakaan umum merupakan gerbang menuju pengetahuan, mendukung perorangan, dan kelompok untuk melakukan kegiatan belajar seumur hidup, pengambilan keputusan mandiri dan pembangunan budaya.”

Demikian pentingnya peranan perpustakaan umum bagi kecerdasan bangsa sehingga Unesco mengeluarkan manifesto perpustakaan umum pada tahun 1972. Adapun *Manifesto Perpustakaan Umum Unesco*, (Sulistyo-Basuki, 1991) menyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai 4 tujuan utama sebagai berikut:

- a. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
- b. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna dan sedang hangat dibicarakan dalam kalangan masyarakat (informasi mutakhir).

- c. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, bantuan yang diberikan adalah dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai. Fungsi ini disebut sebagai fungsi pendidikan perpustakaan umum, lebih tepat disebut sebagai pendidikan berkesinambungan ataupun pendidikan seumur hidup. Pendidikan sejenis ini hanya dapat dilakukan oleh perpustakaan umum karena perpustakaan umum merupakan satu-satunya pranata kepustakawanan yang terbuka bagi umum. Perpustakaan nasional juga terbuka untuk umum, namun untuk memanfaatkannya tidak selalu terbuka langsung bagi perorangan, adakalanya harus melalui perpustakaan lain.
- d. Bertindak selaku agen kultural, artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film, dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya. (Purwono dan Suharmini, Sri, 2006: 8-9).

Di dalam mencapai tujuan tersebut, perpustakaan umum mempunyai kegiatan utama memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pengguna perpustakaan (*public servant*). Pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan perpustakaan yang senantiasa harus diupayakan peningkatannya karena tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan (perpustakaan umum) adalah terletak pada pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian masyarakat akan

menilai baik buruknya perpustakaan umum pada saat kegiatan pelayanan itu berlangsung.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan yang di dalamnya termasuk layanan dalam penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka perpustakaan umum dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan.

Bedasarkan seluruh uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Peranan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang Dalam Peningkatan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat”.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kurangnya pelayanan perpustakaan mengakibatkan rendahnya minat masyarakat untuk berkunjung ke Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.
2. Kurangnya pemahaman pegawai perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang tentang pelayanan prima.
3. Belum terlaksananya dengan baik pelayanan prima di kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.

1.3. Batasan Masalah

Agar peneliti yang di lakukan ini lebih terarah maka perlu di buat batasan masalah sehingga hasil peneliti ini tidak mengambang. Masalah dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting karena masalah yang diteliti kalau tidak jelas atau terlalu luas maka akan sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan masalah. Apalagi kalau permasalahan itu berbelit-belit sehingga menimbulkan kesukaran sasaran tujuan.

Gory Keraf menyatakan :

Setiap penulis harus benar-benar yakin bahwa topik yang dipilihnya harus cukup sempit dan terbatas atau sangat khusus untuk digarap. Kecenderungan tiap penulis adalah mengungkapkan sesuatu yang terlalu umum, akibatnya uraian itu harus dengan mengutamakan masalah yang tidak tepat dan cermat pembatasan topik sekurang-kurangnya akan membantu penulis dengan baik". (Gory Keraf, 1980 : 102) .

Dalam penelitian ini masalah yang akan diteliti di batasi pada "Peranan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang Dalam Peningkatan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat".

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah salah satu proses penelitian penting. Masalah penelitian akan menentukan kualitas dari penelitian, bahan juga menentukan apakah sebuah kegiatan bisa disebut penelitian atau tidak.

Menurut Mohammad hatta (2008:14) :

"Masalah adalah kejadian atau keadaan yang menimbulkan pertanyaan dalam hati tentang kedudukannya, kita tidak puas hanya dengan melihat saja, melainkan kita ingin tahu lebih dalam".

Berdasarkan pendapat di atas maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut : “Apakah Peranan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang dapat meningkatkan Pelayanan Prima bagi masyarakat?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk :

1. Untuk menggambarkan dan menjelaskan Peranan pelayanan prima di kantor perpustakaan, arsip dan dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat peranan pelayanan prima di kantor perpustakaan, arsip dan dokumentasi kabupaten Deli Serdang.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Memberikan Pelayanan yang lebih baik dan berkualitas bagi masyarakat atas dasar pelayanan yang sudah disusun diimplementasikan oleh kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli serdang.
- Memberikan sumbangan kepada kantor Perpustakaan ,Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang berupa saran-saran untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan peranan pelayanan prima yang berkualitas demi tercapainya kepuasan masyarakat.
- Guna memenuhi salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana S-1 dalam bidang ilmu pemerintahan Fisipol Universitas Medan Area.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teori

Unsur penelitian yang paling besar peranannya dalam penelitian mencoba menerangkan fenomena sosial yang menjadi pusat perhatiannya. Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, kontras, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena social secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep. (Singarimbun, Masri, 1995: 37).

Teori perlu disusun secara sistematis. Dalam hal ini agar teori dapat tersusun secara sitematis, penulis membagi beberapa bagian sebagai berikut :

1. Pelayanan Perpustakaan
2. Pelayanan prima

2.1.1. Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan adalah merupakan organisasi publik yang memiliki peran strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Perkembangan perpustakaan mencerminkan kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan suatu masyarakat, sehingga perkembangan perpustakaan tidak terlepas dari perkembangan masyarakat itu sendiri. Hal tersebut berarti, bahwa perkembangan perpustakaan akan dipengaruhi oleh perkembangan kebutuhan dan keinginan dari pemustakanya, sehingga perpustakaan harus mengupayakan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan pemustaka tersebut.

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, tentang perpustakaan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari

peseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Dengan demikian untuk merekalah perpustakaan dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya. Dengan demikian kepuasan pemustaka perlu secara berkelanjutan diupayakan dengan tujuan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pemustaka mengenai kepuasan yang dirasakan. Selanjutnya dinyatakan, bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan oleh orang tersebut (Kotler dalam Lupiyoadi, 2006).

Hal tersebut berarti bahwa kepuasan pemustaka akan tercipta apabila jasa layanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka paling tidak sebanding dengan jasa yang diberikan oleh perpustakaan.

Kemudian Khaerunnas dan Assauri (2011: 1) menyatakan, bahwa *perceived quality* (persepsi kualitas) merupakan persepsi pembaca terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan terkait dengan apa yang diharapkan oleh pembaca. Hal tersebut jika di perpustakaan, berarti bahwa persepsi kualitas merupakan persepsi pemustaka terhadap keseluruhan kualitas jasa pelayanan perpustakaan yang berhubungan dengan layanan perpustakaan yang diharapkan oleh pemustaka.

Pemustaka sering disebut sebagai pembaca yang merupakan nyawa atau kehidupan dalam organisasi. Pembaca terutama pembaca yang loyal, harus tetap dijaga agar tidak berpaling ke organisasi lain. Sama halnya dengan usaha

konvensional, pemustaka sebagai pembaca perpustakaan perlu terus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik-baiknya (Achmad).

Menurut Sutardji dan Maulidiyah dalam Achmad, bahwa kepuasan merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya.

Jadi kualitas pelayanan perpustakaan, dapat dilihat jika pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, maka sudah tentu pelayanan perpustakaan akan dianggap berkualitas.

Kualitas menurut ISO 9000 adalah : *"degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirement"* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan) seperti dinyatakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 175). Persyaratan dalam hal tersebut adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib.

Dengan demikian kualitas seperti yang diinterpretasikan oleh ISO 9000 tersebut merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana *ouput* dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pembaca.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 175) menyatakan, bahwa pada dasarnya konsep kualitas bersifat relatif, yang bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu :

- (1) persepsi konsumen;
- (2) produk (jasa);

(3) proses.

Perpustakaan adalah merupakan organisasi yang memproduksi jasa, disini diperlukan konsistensi untuk ketiga orientasi tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Di dalam dunia bisnis, konsep kepuasan pembaca masih bersifat abstrak. Kepuasan pembaca adalah merupakan evaluasi pembeli yang merupakan pemilihan alternatif yang dipilih paling tidak memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melebihi harapan. Namun akan terjadi hal yang sebaliknya, yaitu ketidakpuasan akan terjadi apabila hasil yang didapatkan tidak dapat memenuhi harapan dari pembaca (Tjiptono, 2008: 38).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dilakukan dengan cara membandingkan persepsi dari para pemustaka atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perpustakaan.

Penilaian pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan akan terjadi selama proses penyampaian pelayanan. Setiap kontak yang terjadi antara pihak perpustakaan dengan pengguna merupakan gambaran mengenai suatu *moment of truth*, yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan pemustaka (Jafar, 2005: 48).

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, hal tersebut pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen

demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Kotler, 2002: 83). Dengan demikian, jika dalam kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas. Namun jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan dibawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas.

Dewasa ini masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang efisien responsif, dan berkualitas. Kotler dalam Jafar (2000: 48) menyatakan bahwa kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka.

Hal tersebut berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Dewasa ini terjadi perubahan *trend* dalam hal perilaku pemustaka, sehingga diperlukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka (*user oriented*).

Untuk menciptakan kepuasan pemustaka, perpustakaan harus dapat memenuhi harapan dari pemustaka tersebut. Seperti dinyatakan oleh Tjiptono (2008: 98), bahwa : Harapan pembaca merupakan perkiraan atau keyakinan pembaca tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi

suatu produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pembaca terhadap apa yang ia terima setelah mengonsumsi apa yang ia beli.

Dengan melihat pernyataan tersebut perpustakaan harus dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan terhadap pemustaka, sehingga perpustakaan akan mendapat opini yang baik. Kelengkapan informasi di perpustakaan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena perpustakaan juga mendapat pesaing dalam dunia penyediaan informasi oleh badan-badan informasi lainnya dan internet.

Dengan demikian untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, maka perpustakaan perlu terus mengikuti dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada pemustaka kapan saja dan dimana saja. Jika perpustakaan dapat melakukan hal tersebut maka kepuasan pemustaka akan terpenuhi, yang kemudian akan berdampak pada kualitas pelayanan perpustakaan.

Pelayanan Perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggara perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan pelayanan yang baik sebagaimana dikehendaki masyarakat pemakai. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pembaca. Bentuk riil pelayanan perpustakaan tersebut antara lain :

1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau yang dikehendaki masyarakat pembaca.
2. Berorientasi kepada pembaca.
3. Berlangsung tepat waktu dan tepat sasaran
4. Menarik dan menyenangkan serta menimbulkan rasa simpati
5. Bervariatif
6. Mengundang rasa ingin kembali
7. Ramah tamah
8. Bersifat informative, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui
9. Mengembangkan hal-hal baru/inovatif.(Sunarto,2003: 90-91).

Perpustakaan diartikan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual (Sulistyo, Basuki ; 1991).

Ada dua unsur utama dalam perpustakaan, yaitu buku dan ruangan. Namun, di zaman sekarang, koleksi sebuah perpustakaan tidak hanya terbatas berupa buku-buku, tetapi bisa berupa film, slide, atau lainnya, yang dapat diterima di perpustakaan sebagai sumber informasi. Kemudian semua sumber informasi itu diorganisir, disusun teratur, sehingga ketika kita membutuhkan suatu informasi, kita dengan mudah dapat menemukannya.

Dengan memperhatikan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi

bahan pustaka yang diatur secara sistematis dan dapat digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi. (Sugiyanto)

Menurut RUU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.

Perpustakaan adalah fasilitas atau tempat menyediakan sarana bahan bacaan. Tujuan dari perpustakaan sendiri, khususnya perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan layanan informasi untuk kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Wiranto dkk,1997).

2.1.2. Pelayanan Prima

Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli. Dan dari sejumlah definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan, yaitu:

1. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan
2. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan
3. Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan
4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Vincent Gaspersz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan.

- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

2.1.2.1. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima

Pada hakikatnya, pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan organisasi untuk melayani pembaca dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pembaca dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pembaca, maupun yang berupa pelayanan jasa.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan pegawai untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pembaca, baik pembaca di dalam ruangan maupun di luar ruangan. Pada dasarnya masyarakat pengguna perpustakaan akan datang apabila ada rasa ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, dan pelayanan. Rasa ketertarikan akan meningkat apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang dan kepuasan, maka pemustaka akan datang kembali. Disisi lain adakalanya pemustaka tidak mendapatkan apa yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan sehingga menjadi kecewa, jengkel, dan merasa tidak puas. Ketidakpuasan dan

kekecewaan yang timbul kadang tidak disampaikan kepada petugas. Maksudnya bahwa tidak ada keluhan yang disampaikan langsung kepada petugas.

Menurut Sutopo dan Suryanto (2006:3) yang berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Menurut Sulisty-Basuki (1991:3), perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Jadi, perpustakaan adalah sebuah gedung yang digunakan untuk mengelolah, memelihara bahan pustaka dan disimpan menurut tata susunan tertentu yang kemudian digunakan sebagai sumber informasi dan tidak untuk dijual. Sesuai dengan namanya, perpustakaan umum adalah milik masyarakat umum yang dibiayai dengan dana dari masyarakat dan koleksinya bersifat umum.

Menurut Hermawan (2006:31) perpustakaan umum memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Terbuka untuk umum, pelayanannya tidak membedakan status sosial, usia, pendidikan, jenis kelamin, agama.
2. Penyelenggaraannya dibiayai oleh masyarakat baik melalui dana yang dihimpun oleh pemerintah provinsi, kabupaten/kota maupun oleh masyarakat secara langsung, secara perorangan atau kelompok; dan
3. Layanan bersifat gratis atau cuma-cuma.

Sekarang ini, keeksisan sebuah perpustakaan dapat dilihat dari banyaknya pengunjung yang datang untuk memanfaatkan jasa layanan perpustakaan. Hal ini merupakan cita-cita serta tujuan utama setiap perpustakaan. Layanan dan dukungan kepada pembaca dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi penggunanya, selalu dekat dengan penggunanya sehingga kesan yang menyenangkan akan selalu diingat oleh penggunanya.

Sehubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pengguna maka yang sangat penting dalam menentukan kualitas layanan adalah setiap layanan memerlukan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

Menurut Wirdaningsih dan Rizal ada beberapa definisi tentang pelayanan prima antara lain :

- pelayanan prima adalah upaya untuk membuat pembaca merasa penting, melayani pembaca dengan ramah, tepat, dan cepat
- pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pembaca;
- pelayanan prima adalah upaya membuat mereka kerja merasa nyaman bekerja sama dengan pembaca;
- Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, dan mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Dengan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi para pengguna dimana pengguna akan merespon apa yang telah diberikan perpustakaan demi kepuasan pengguna. Melayani pemustaka secara prima berarti

membantu pemustaka memenuhi kebutuhannya dilakukan dengan cara yang terbaik sehingga pemustaka merasa sangat puas.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.2.2. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut.

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pembaca.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pembaca
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pembaca terhadap pelayanan.
4. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pembaca.
5. Untuk menjaga agar pembaca merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
6. Untuk mempertahankan pemustaka.

Selain itu tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pemustaka atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pembaca (Sutopo dan Suryanto, 2006:9).

Menurut Tjiptono (2008:99) Peranan dalam mewujudkan pelayanan prima ini terdiri dari:

1. Mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan,
2. Mengelola ekspektasi pemustaka,
3. Mengelola bukti kualitas layanan,
4. Mendidik masyarakat tentang layanan,

5. Menumbuh kembangkan budaya kualitas
6. Menciptakan *automating quality*,
7. Menindaklanjuti layanan, dan
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

2.1.2.3. Fungsi Pelayanan Prima

Pelayanan prima berfungsi sebagai berikut:

- Melayani pemustaka dengan ramah, tepat, dan cepat.
- Menciptakan suasana agar pembaca merasa dipentingkan.
- Menempatkan pemustaka sebagai mitra kerja
- Memuaskan pemustaka, agar mau berkunjung lagi ke Perpustakaan.
- Memberikan keuntungan pada Pemustaka.

Demikian juga halnya dengan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, pelayanan prima sangat diperlukan demi mewujudkan kepuasan pemustaka. Namun hal itu belum terlaksana dengan baik karena ada beberapa hal yang menyebabkan layanan prima tidak berjalan dengan baik seperti pustakawan yang tidak berlatar belakang ilmu perpustakaan, sehingga mereka hanya mengetahui ilmu perpustakaan secara umum tidak mendalam. Selain itu, koleksi yang tidak diperbaharui menyebabkan pemustaka tidak bisa memperoleh informasi terkini.

2.1.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Pelayanan Prima (*Customer care*) dikembangkan berdasarkan 3 prinsip-prinsip Pertama, kita harus menyajikan *attitude* (sikap) yang benar. Kedua, kita

harus memberikan *attention* (perhatian) yang tidak terbagi. Ketiga, diatas semuanya pembaca mencari *action* (tindakan).

Pelayanan prima berdasarkan konsep *Attitude* (sikap) meliputi tiga prinsi berikut:

1. Melayani pembaca berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi.
2. Melayani pembaca dengan berpikiran positif, sehat dan logis.
3. Melayani pembaca dengan sikap menghargai

Pelayanan prima berdasarkan *Attention* (perhatian) meliputi tiga prinsip :

1. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pemustaka.
2. Mengamati dan menghargai perilaku para pemustaka.
3. Mencerahkan perhatian penuh kepada para pemustaka

Pelayanan prima berdasarkan *action* (tindakan) meliputi lima prinsip:

1. Mencatat setiap pesanan para pemustaka.
2. Mencatat kebutuhan para pemustaka.
3. Menegaskan kembali kebutuhan para pemustaka

2.2. Kerangka Pemikiran

Era globalisasi menghadapkan Indonesia pada suatu tuntutan untuk melaksanakan pembangunan di segala bidang secara merata, termasuk juga menuntut kesiapan setiap daerah untuk mampu berpengawasan serta di dalamnya. (Alvin Tofler, 1997: 66).

Peranan adalah aspek dinamis dari status. Peranan ini selanjutnya berwujud kegiatan yang merupakan suatu fungsi kepemimpinan yang berusaha melaksanakan atau menyaksikan sesuatu yang menjadi kepentingan bersama.

Pada penelitian ini, peranan yang dimaksud dibebankan pada kantor perpustakaan, arsip dan dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.

Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang prima menjadi sangat penting untuk dilakukan. Pelayanan publik yang prima harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintahan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan yang prima memiliki implikasi yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, upaya penyempurnaan pelayanan yang prima bagi masyarakat dalam menambah ilmu pengetahuan melalui buku-buku bacaan dan literatur lain yang terpusat pada kantor perpustakaan, arsip dan dokumentasi harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh jajaran aparatur pemerintah daerah.

Kabupaten Deli Serdang merupakan sebuah kabupaten yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi di bidang ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu pelayanan prima dalam menarik minat baca masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah daerah harus terus dilakukan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka implementasi kebijakan publik desentralisasi ke depan harus menekankan pada prinsip-prinsip *good governance* pada fungsi-fungsi regulasi, pelayanan prima dan pembangunan kesejahteraan masyarakat. Hal ini berarti tingkat kepuasan masyarakat (pelayanan publik) yang prima di daerah kabupaten/kota harus lebih ditingkatkan terutama yang menyangkut perpustakaan, arsip dan dokumentasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik analisis kualitatif (deskriptif-kualitatif) data. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh gambaran secara kualitatif dan akan banyak didominasi oleh kata-kata, kalimat maupun uraian serta jarang menggunakan data-data angka, meskipun tidak menutup kemungkinan ditampilkannya tabel atau grafik untuk mendukung kelengkapan data.

Dari permasalahan yang diangkat, penelitian ini akan menghasilkan penelitian yang menggambarkan fenomena dan fakta-fakta. Sebagaimana diungkapkan Nawawi (1987), penelitian deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, orang, masyarakat, dan lain-lain) dann pada saat sekarang berisikan fakta-fakta yang tampak sebagaimana mestinya.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, yang beralamat di Jalan Mawar kompleks perkantoran Bupati Deli Serdang. Pemilihan lokasi atau objek penelitian dilakukan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan tertentu. Salah satu pertimbangan dipilihnya lokasi tersebut adalah karena masih kurangnya pelayanan

yang diberikan petugas (pegawai) pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang sehingga kepedulian terhadap minat baca masyarakat berkurang.

Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2015 hingga bulan April 2015.

3.3. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang atau beberapa orang yang benar-benar mengetahui sesuatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat memberikan informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pertanyaan, keterangan, maupun data yang dapat membantu dalam memenuhi persoalan atau permasalahan.

Informan penelitian ini meliputi :

1. Informan kunci, yaitu Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.
Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang merupakan sebagai informan kunci, dimana segala keputusan yang diambil harus berdasarkan persetujuannya.
2. Informan utama, yaitu petugas/pegawai Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.

Petugas/Pegawai memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat, dimana staf/petugas langsung menangani dan melayani masyarakat menjadi sumber informasi bagi masyarakat untuk memberikan pertanyaan dan mendapatkan pelayanan yang prima.

Petugas/pegawai sebagai informan utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan diberikan informasi apa yang mereka inginkan tentang Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, misalnya :

- Informasi peminjaman buku, informasi Kearsipan.
 - Informasi anggota perpustakaan dan lain-lain, sehingga pelayanan yang diberikan mendapatkan kepuasan bagi pelayanan yang diberikan mendapatkan kepuasan bagi masyarakat dalam peningkatan pelayanan prima.
3. Informan tambahan, yaitu masyarakat atau Pegawai Negeri Sipil di lingkungan kantor Bupati Deli Serdang.
- Masyarakat yang telah berkunjung ke Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang dapat memberikan informasi kepada masyarakat lainnya tentang pelayanan yang tersedia dan pelayanan yang mereka dapatkan dari kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.
 - Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kantor Bupati Deli Serdang dapat menjadi sumber informasi tambahan bagi masyarakat. Dimana masyarakat yang ingin berkunjung ke Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang dapat bertanya langsung kepada PNS di lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Deli Serdang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang di perlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan :

1. Penelitian kepustakaan (*library Research*)

Dengan penelitian ini dimaksudkan usaha mempelajari buku-buku, majalah ilmiah, bahan perkuliahan dan literature atau bahan lainnya yang dianggap relevan dengan masalah yang di teliti.

2. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Dalam penelitian lapangan ini, guna memperoleh data atau informasi penulis langsung terjun ke lapangan dengan pokok permasalahan dengan mengadakan:

a. Observasi

yaitu studi yang sengaja dan sistematis dengan jalan mengadakan pengamatan. Bentuk observasi adalah partisipatif, yaitu penulis ikut serta berpartisipasi di dalam kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, hal ini disebutkan karena penulis adalah bagian langsung dari sistem yang menjalankan pelayanan di lembaga yang bersangkutan.

b. Interview (wawancara)

yaitu dilakukan terhadap para informan yang berwenang untuk memberikan informasi, terutama pihak yang mengurus perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.

3.5. Analisis Data

Penulis menggunakan deskripsi kualitatif sebagai metode analisis data. Adapun yang dimaksud dengan metode deskripsi adalah suatu cara mengembangkan data tersebut dalam bentuk kata-kata atau kalimat. Sedang pola pikir secara

kualitatif artinya hanya mengecek dan melaporkan apa yang ada di tempat peneliti yang diselenggarakan penelitian.

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode penelitian, karena dengan analisa data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam pemecahan masalah penelitian. Moeleong (2000: 103), mengatakan bahwa “Analisis data adalah proses mengorganisasikan, mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan data”.

Analisis data dilakukan sepanjang penelitian secara terus-menerus dari awal sampai akhir. Dalam analisis data, penulis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

3.5.1 Editing

Editing merupakan usaha pertama dalam menganalisis data secara keseluruhan. Menurut Muhammad Musa dan Titi Nurfitri (1998: 95) menyatakan bahwa “Editing adalah penelitian kembali catatan setelah kembali dari lapangan”. Data-data yang diperoleh dikumpulkan, direduksi, dipilih, kemudian data yang relevan dirangkum sesuai dengan jenisnya. Dalam penelitian ini penulis melakukan editing terhadap data yang berkaitan dengan peranan kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat yang diperoleh melalui wawancara dari beberapa informan, observasi pengamatan sebagai bahan editing data. Dengan demikian komponen saling mempengaruhi, jika terdapat kekurangan data dalam pemeriksaan kesimpulan maka peneliti dapat mengamati catatanan

lapangan, jika masih tidak ditemukan maka kembali melakukan pengumpulan data. (Miles, 1992: 16-20).

3.5.2 Klasifikasi

Yaitu mengelompokkan data-data sesuai dengan masalah yang diteliti, langkah ini dilakukan agar data yang telah diperoleh dapat dikelompokkan sehingga mencerminkan permasalahan yang ditentukan. Dalam penelitian ini penulis melakukan klasifikasi terhadap data-data yang berhubungan dengan Peranan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat.

3.5.3 Sajian Data

Sajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun berupa cerita yang sistematis. Melalui sajian data memungkinkan peneliti mengambil kesimpulan. Penarikan kesimpulan (verifikasi) adalah langkah terakhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan harus berdasarkan pada reduksi data dan sajian data.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL : PERANAN KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KABUPATEN DELI SERDANG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA BAGI MASYARAKAT

Penelitian ini memakai teknik wawancara dalam pengumpulan data, dan dalam pelaksanaannya dilakukan wawancara yang mendalam agar mendalam agar mendapat data yang relevan dan akurat. Berikut adalah pertanyaan wawancara tersebut :

Waktu Wawancara

Tempat : Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kab.Deli Serdang

Hari/Tanggal : Kamis / 18 Juni 2015

Jam : 11.00 – 12.00 wib

Pertanyaan

Pewawancara(W) : Lindawati

Narasumber (N) : Drs Ridwan Said Siregar (kepala kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kab.Deli Serdang)

W : Apakah yang Bapak Ketahui tentang Layanan Prima coba Jelaskan ?

N : Yang saya ketahui tentang Layanan Prima adalah Layanan yang terbaik yang diberikan oleh pegawai untuk memenuhi kebutuhan pembaca, baik di dalam ruangan maupun di luar ruangan.

W : Apakah Peranan Bapak dalam peningkatan Pelayanan Prima dalam Masyarakat ?

N : Saya Berperan sebagai Pengambil Kebijakan dan keputusan dalam suatu program dan kegiatan tentang layanan kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab. Deli Serdang,memilah rencana-rencana kegiatan pelayanan yang di berikan kepala seksi untuk di terapkan agar pelayan dan penyajian data dapat di laksanakan dengan baik.

W : Apakah peranan pelayanan prima sudah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan Bapak ?

N : ya alhamdulillah sudah berjalan dengan baik sesuai yang saya harapkan

W : Adakah kesulitan dalam menerapkan pelaksanaan pelayanan Prima ini pak ???

N : ya tentu saja ada tetapi kesulitan itu bisa teratasi atas kinerja para pegawai di kantor perpustakaan arsip dan dokumentasi Kab.Deli serdang.

W : Menurut Bapak apakah masyarakat sudah terlayani dengan pelayanan prima ini ?

N : menurut saya sudah karena setiap harinya masyarakat semakin bertambah untuk mengunjungi Perpustakaan Kab.Deli Serdang.

Pewawancara (W) : Lindawati

Narasumber (N) : Yusnani Leli, SH (kepala Seksi Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kab.Deli Serdang).

W : Bagaimana Prosedur dari kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kab.Deli Serdang kepada masyarakat umum ?

N : prosedur Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sampai saat ini terbilang memuaskan, masyarakat yang berkunjung akan di layanan oleh staf, memberikan informasi kepada masyarakat atas apa yang mereka inginkan.

W : Pelayanan apa saja yang di berikan kepada masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan Kab.Deli Serdang ?

N : Pelayanan yg di berikan berupa informasi-informasi yang di ingin oleh masyarakat misalnya informasi tentang pinjaman buku, informasi tentang data pengunjung, informasi ke arsip dan dokumentasi, dll. Sehingga pelayanan yang di berikan mendapatkan kepuasan bagi masyarakat . Masyarakat yang datang berkunjung juga dapat memberikan kritik dan saran yang membangun tentang pelayanan kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kab.Deli Serdang. Selain memberikan pelayanan berupa informasi kantor perpustakaan Kab.Deli serdang juga memberikan pelayanan internet room, berupa ruang internet yang nyaman d perpustakaan dimana pengunjung yang datang dapat bermain internet,browsing serta mencari informasi yang mereka inginkan. Kantor Perpustakaan Kab. Deli Serdang juga dapat melayani di luar kantor, di daerah-daerah serta di sekolah-sekolah dengan layanan perpustakaan keliling serta memberikan informasi ke arsip ke kantor desa dengan arsip desa meninjau k kantor desa dengan monitoring ke arsip. Di bidang dokumentasi masyarakat mendapatkan pelayanan informasi foto-foto kegiatan-kegiatan Bupati serta foto-foto yang bernilai sejarah.

Pewawancara (W) : Lindawati

Narasumber (N) : Agusnawan (Petugas Pencarian Arsip di kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kab.Deli Serdang)

W : Bagaimana cara dan proses pencarian Arsip, Misalnya dalam mencari Surat Keterangan Tanah (SKT) tanah ?

N : Dalam pencarian SKT memerlukan waktu 3 hari, karena dalam pencarian tersebut masi menggunakan cara manuaal dan di tangani oleh 1 orang petugas. Proses pencarian tersebut harus membuat permohonan ke Bupati pada bagian Administrasi pemerintahan umum kemudian di teruskan ke kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi kab. Deli Serdang.

W : Bagaimanakah peminat pengujung di perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kab. Deli Serdang ?

- N : Pada waktu kantor Perpustakaan di depan kantor Bupati minat yang membaca banyak, tetapi setelah pindah ke belakang Kantor Bupati terjadi kemunduran, mungkin itu terjadi di karenakan belum tahu persis letak kantor Perpustakaan yang baru sehingga minat pembaca berkurang.
- W : Apakah Pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan sudah termasuk pelayanan prima ?
- N : Ya, Ketika pengunjung masuk ke perpustakaan, tugas langsung melayani dan mendampingi pengunjung dengan sikap ramah dan sopan dan langsung menayakan bantuan apa yang bisa di berikan oleh pengunjung.
- W : Bagaimana Cara penyimpanan dan perawatan Arsip ?
- N : Dalam Penyimpanan dan perawatan Arsip, bagian Arsip yang sudah di pilah di masukan ke dalam kotak dan di simpan di depot arsip, sedangkan perawatannya di lakukan umigasi (pengasapan) sebanyak 2 x Setahun untuk menjaga berkas arsip tidak di makan oleh binatang pengerat dan binatang perusak lainnya serta menjaga berkas Arsip tidak lembap.
- W :Apakah penyusunan buku disusun sesuai kelompok/refrensinya?
- N : Ya, dalam penyusunan buku menggunakan cara sesuai dengan kelompok refernsinya untuk memudahkan cara pencarian/penemuan kembali jika pada suatu waktu di butuhkan.
- Pewawancara (W) : Lindawati
- Narasumber (N) : Sartika Ramadani S.Pd (Pengunjung)
- W : Apakah anda puas dengan sistem Pelayanan yang di berikan kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kab. Deli Serdang ?
- N : Saya merasa puas dan senang karena apa yang di berikan oleh staf perpustakaan dalam melayani pengunjungnya sangat baik dan sopan sehinga saya Leluasa bertanya kepada pegawai staf kantor Perpustakaan kab.Deli Serdang, selain itu saya dapat membaca buku dengan nyaman,tenang dan sejuk, saya juga dapat meminjam buku dan mengembalikan dengan waktu yang telah di tentukan.
- W : Bagaimana Pelayanan internet Room ?
- N : Pelayanan internet Room sangat bagus,saya dapat browsing dengan cepat sehinga informasi yang saya butuhkan sangat cepat saya dapat.
- W : Seberapa seringkah anda memngunjungi Perpustakaan Kab.Deli Serdang ?
- N : Dalam beberapa bulan ini saya sering berkunjung ke Perpustakaan ini dalam sebulan ini saja saya suda 5 kali berkunjung karna saya mencari buku dan data yang saya perlukan untuk memenuhi skripsi S2 saya.

DAFTAR PUSTAKA

- Basir Barthos, Manajemen Kearsipan, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Bungin, Burhan. Penelitian Kualitatif. Komunikasi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial. Jakarta: Kencana. 2008.
- H.M. Maulana, Administrasi Kearsipan, Bratara Karya Aksara, Jakarta, 2002.
- Hermawan, S. Rachma dan Zein, Zulfikar. Etika Kepustakawan; Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawanan Indonesia. Jakarta: Sagung Seto. 2006.
- Kartini, Kartono, Pengantar Metodologi Reserch Sosial, Alumni, Bandung , 2008.
- Miles, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.
- Moeleong Lexy J., Metodologi Penelitian Kualitatif, Rosdakarya, Bandung, 1990, 2000.
- Moenir, H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum. Bumi aksara: Jakarta, 2000.
- Mohammad, Hatta, Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan, Mutiara, Jakarta, 2008.
- Muhammad Musa dan Titi Nurfitri, Metode Penelitian, CV. Fajar Agung, Jakarta, 1998.
- Mulyono. Sularso dkk., Dasar-dasar Kearsipan. Yogyakarta, 2000.
- Prajudi Atmosoedirjo, S., Dasar-dasar Ilmu Administrasi, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008.
- Purwono; Sri Suharmini. Perpustakaan dan Kepustakawan Indonesia. Jakarta: Universitas Terbuka. 2006.
- Sulistyo-Basuki. Pengantar ilmu perpustakaan. Jakarta : penerbit PT Gramedia pustaka Utama. 1991.
- Sutopo dan Adi Suryanto.. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2006.
- Tjiptono, Fandy. Service Management Memujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: 2008.
- Widanigsih, dan Samsul Rizal. Modul Melaksanakan Pelayanan Prima. Bandung: Erlangga. 2011.

Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Tarsito, Bandung, 2008.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. (2009). Dikutip 4 Desember 2014, dari <http://www.litbang.depkes.go.id>.

Internet: <http://warintek08.wordpress.com>, diposkan pada 7 Februari 2012, diakses Maret 2015.

