

# KINERJA PEGAWAI PERPUSTAKAAN KABUPATEN SAMPANG DALAM MELAYANI PELANGGAN

<sup>1</sup>**Rofiah**

(Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura)  
rofff101@gmail.com

<sup>2</sup>**Sukma Umbara Tirta Firdaus**

(Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura)  
sukma1085@gmail.com

## Abstract

This study was conducted to determine the organization's performance in the Library of Sampang District. This study uses the effectiveness theory of Mahmudi (2005), states that effectiveness is the relationship between the output with the goal. The greater the contribution of output to the achievement of objectives, the more effective the organization, program or activity. Effectiveness is the result of an inverse relationship between outcome an output. This study uses a qualitative method. Data source used primary data source and secondary data source. The data source consists of library staff and library visitors. Then the technique of data collection is done that is the technique of interview and documentation. The results showed that the organization's performance in the Library of Sampang District, was declared ineffective because; 1) in the utilization level where from the large number of officers but they did not assist in the problem of visitors, 2) in the service coverage where the level of supply books with the needs of visitors are still lacking, and 3) in the satisfaction of visitors is still not maximized as well as less responsive officers, lack of knowledge of its duties and lack of awareness of its own employees become one important factor in achieving an effective organization.

**Keywords:** performance, library

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja Perpustakaan Kabupaten Sampang dalam memenuhi kebutuhan dasar pelanggan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Mahmudi (2005), menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas adalah hasil dari hubungan yang berbanding terbalik antara *outcome* dengan *output*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sumber data yang digunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data terdiri dari para pegawai perpustakaan dan pengunjung perpustakaan. Kemudian teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi Perpustakaan Kabupaten Sampang, dinyatakan tidak efektif karena: 1) dalam tingkat pemanfaatan dimana dari jumlah petugas yang banyak namun mereka tidak membantu dalam masalah pengunjung, 2) dalam cakupan pelayanan dimana tingkat penyediaan buku dengan kebutuhan pengunjung masih kurang, dan 3) dalam kepuasan pengunjung masih belum maksimal seperti halnya petugas yang kurang tanggap, kurangnya pengetahuan tugas-tugasnya dan kurangnya kesadaran dari pegawai sendiri menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai organisasi yang efektif.

**Katakunci:** kinerja, Perpustakaan

## Pendahuluan

Perpustakaan merupakan jendela dunia. Perkembangan di jaman global ini bisa kita ketahui melalui membaca dan mengakses berbagai informasi di perpustakaan. Hingga sekarang, perpustakaan masih dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian bahkan rekreasi ilmiah serta berbagai layanan jasa lainnya. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa, "Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka".

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik, dituntut untuk dikelola oleh tenaga yang profesional, guna memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kinerja organisasi di perpustakaan menjadi sangat penting untuk memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Pekerja di perpustakaan biasa disebut staf/karyawan/pegawai dan pustakawan. Kinerja atau sering disebut unjuk kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Hariandja, 2002: 195).

Berdasarkan observasi yang dilakukan Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (Disarpus) Kabupaten Sampang, khususnya di Bidang Perpustakaan (Perpustakaan Kabupaten Sampang kini berada di bawah naungan Disarpus Kabupaten Sampang), saat pegawai memberikan pelayanan kepada pengunjung, peneliti melihat berbagai aspek diantaranya yaitu:

- Penempatan buku yang tidak teratur (judul buku yang sama terpecah tidak menjadi satu);
- Sirkulasi keluar masuk buku tidak tercatat dengan baik (pegawai mengatakan buku masih ada, tetapi

setelah dicari oleh calon peminjam buku masih dipinjam);

- Beberapa pegawai terlihat santai saat jam kerja, mengobrol dengan rekan kerja dan berjalan-jalan ke unit kerja lain (padahal banyak buku tidak tersusun dengan teratur).

## Rumusan Masalah

Menurut Suryabrata (1994: 60) masalah merupakan kesenjangan antara harapan (*das sollen*) dengan kenyataan (*das sein*), antara kebutuhan dengan yang tersedia, antara yang seharusnya (*what should be*) dengan yang ada (*what it is*). Dari uraian mengenai latar belakang masalah, maka penelitian ini dapat dirumuskan masalahnya adalah: Bagaimana efektivitas kinerja organisasi bidang perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sampang?

Selain itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja organisasi Bidang Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sampang. Sedangkan kegunaannya antara lain; 1) secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian pustaka dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang efektivitas kinerja, juga diharapkan dapat menjadi suatu pembelajaran riil mengenai efektivitas kinerja, 2) secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Kabupaten Sampang, khususnya Disarpus Kabupaten Sampang.

## Landasan Teori

Mahmudi (2005: 92) mendefinisikan efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil) program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan

yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*, sebagaimana gambar di bawah ini.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Sumber: Mahmudi (2005: 92)

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, efektivitas menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan *output* yang mengacu pada hasil guna suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan kualitas, kuantitas dan waktu telah dicapai serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan targetnya. Hal ini berarti bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

*Outcome* (hasil/dampak yang dihasilkan atau dirasakan) atas pelayanan perpustakaan adalah semua akibat-akibat yang semestinya baik terhadap perpustakaan dan masyarakat. Dampak tersebut antara lain perpustakaan makin berkembang, tumbuhnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya perpustakaan, tersebarnya informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, terjadinya perubahan pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*) dan sikap atau perilaku (*attitude*) masyarakat pengguna perpustakaan.

*Output* (luaran/hasil) yang dicapai oleh perpustakaan adalah terjadinya transfer atau alih informasi dari berbagai sumber di perpustakaan dan diluar perpustakaan melalui perpustakaan sebagai mediana kepada masyarakat pengguna secara maksimal. Semakin banyak transaksi informasi yang terjadi maka semakin besar manfaat atau hasil yang diperoleh. Selanjutnya dari proses peralihan informasi dan ilmu pengetahuan itu maka para pengguna perpustakaan akan memperoleh nilai tambah atau manfaat atas keberadaan perpustakaan.

Pemanfaatan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui apakah suatu organisasi, aktivitas atau program telah memuhi prinsip-prinsip efektivitas. Indikator pengukuran dari Mahmudi (2005:98) mengatakan kinerja yang efektif perlu memperhatikan beberapa komponen di bawah ini.

## 1. Biaya Pelayanan

Penentuan indikator kinerja harus mencakup indikator biaya, biasanya dinyatakan dalam biaya per unit. Manfaat dari indikator biaya tersebut adalah untuk menilai kelayakan tarif pelayanan dengan tingkat pelayanan yang diberikan serta untuk melakukan analisis keuangan.

## 2. Tingkat Pemanfaatan

Indikator tingkat pemanfaatan diperlukan untuk mengetahui ada atau tidaknya kapasitas yang menganggur (*idle capacity*) atas sumber daya yang dimiliki organisasi. Tingkat pemanfaatan dapat diketahui dengan cara membandingkan tingkat pemanfaatan dengan kapasitas yang tersedia. Adanya kapasitas yang menganggur pada dasarnya akan menjadikan organisasi tidak efektif. Menganggurnya sumber daya organisasi pada dasarnya adalah biaya, karena organisasi harus mengeluarkan biaya tetap meskipun sumber daya itu tidak dioperasikan.

## 3. Kualitas dan Standar Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan ini, misalnya kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan, estetika, etika dan sebagainya. Standar pelayanan terkait dengan tingkat pelayanan minimal yang harus diberikan. Pada dasarnya tujuan dibuatnya standar pelayanan tersebut adalah untuk memberikan pelayanan publik yang manusiawi, menjadikan pelanggan sebagai subjek yang harus dilayani dengan penuh hormat.

## 4. Cakupan Pelayanan

Indikator Cakupan pelayanan diperlukan untuk mengetahui tingkat penyediaan pelayanan yang diberikan (*supply*) dengan permintaan pelayanan yang dibutuhkan (*demand*). Organisasi pelayanan publik dihadapkan pada masalah cakupan pelayanan yang bisa disediakan dibandingkan dengan total permintaan. Oleh karena itu, pembuatan indikator cakupan pelayanan ini penting untuk perencanaan mengenai peningkatan kapasitas pelayanan,

alternatif pelayanan atau substitusi pelayanan.

#### 5. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan dalam sektor publik tidak selalu mudah untuk diidentifikasi. Sementara dalam sektor swasta pelanggan lebih mudah diidentifikasi. Dalam sektor swasta kita juga mengenal slogan yang sangat terkenal “pelanggan adalah raja”. pelanggan dalam sektor swasta dapat dengan mudah ditentukan yaitu dengan mengidentifikasi pihak yang menggunakan, memanfaatkan atau membeli produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Adapun dalam sektor swasta, pelanggan identik dengan pembeli atau pengguna produk yang dihasilkan organisasi. Oleh karena itu pembuatan indikator kinerja yang efektif harus memasukkan indikator kepuasan pelanggan. Untuk kemudahan, indikator kepuasan pelanggan biasanya diproyeksikan dengan banyaknya aduan atau komplain. Apabila kebutuhan pelanggan telah teridentifikasi, selanjutnya organisasi bisa melakukan revisi atau mendesain ulang visi, misi, tujuan, sasaran dan target organisasi.

#### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Suatu penelitian yang menggambarkan peristiwa di lapangan dan masalah yang ada sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan. Pada penelitian ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti tentang laporan terperinci dari pandangan informan/ narasumber dan melakukan studi pada situasi yang dialami, sehingga memungkinkan peneliti dapat mengetahui tentang efektifitas kinerja organisasi Bidang Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sampang, dengan lokasi penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sampang, Jalan KH Wahid Hasyim 143 Sampang, yang dilakukan pada semester kedua Tahun 2017.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata atau tindakan, selebihnya adalah data tambahan

seperti dokumen dan lain-lain. Untuk memperoleh data berupa kata-kata dan tindakan itulah peneliti memanfaatkan dua sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

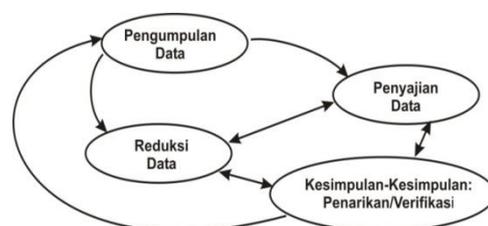
**Sumber Data Primer.** Data ini diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dengan pihak yang berkompeten. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yang berjumlah tujuh orang.

**Sumber Data Sekunder.** Data-data sekunder ini didapat atas arahan dan petunjuk dari sejumlah staf Di Bidang Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sampang.

Berdasarkan pada jenis dan sumber data yang diperlukan, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Wawancara (Interview). Adapun jenis wawancara yang digunakan merupakan wawancara terbuka.
2. Dokumentasi. Metode dokumentasi ini dapat diperoleh data-data historis dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini.

Setelah data terkumpul kemudian di analisis. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2015:91) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dengan langkah-langkah model analisis interaktif (*interactive model of analisis*), seperti gambar berikut ini.



Gambar Siklus analisis data penelitian kualitatif model interaktif (Sumber : Miles dan Huberman, 1984)

1. Pengumpulan Data dan Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan dituangkan dalam bentuk uraian yang lengkap dan terperinci, kemudian direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data atau suplai data dimasukkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

## 3. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Verifikasi data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan dan dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat tentatif (kesimpulannya masih kabur), akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus maka di peroleh kesimpulan yang bersifat *grounded* (berbasis data lapangan).

## Hasil Penelitian

Perpustakaan umum di Kab. Sampang pada awalnya adalah bagian dari organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sampang, kemudian Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sampang dibentuk pada Tahun 2008 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sampang Nomor 12 Tahun 2008 yang merupakan gabungan dari Kantor Perpustakaan Umum Daerah dan Kantor Arsip Daerah. Dengan lahirnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menjadi landasan hukum diterbitkannya Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang semula

berbentuk Badan/ Kantor menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Atas dasar inilah maka dibentuk Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (Disarpus) Kabupaten Sampang.

Visi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sampang tergambar dalam suatu bentuk yang menantang tentang keadaan masa depan, berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan. Visi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sampang adalah yaitu:

“Terwujudnya Masyarakat Maju Cerdas dan Terampil Melalui Gemar Membaca Serta Terwujudnya Pengolahan Kearsipan Yang Baku”.

Dalam upaya meningkatkan visi di atas, Misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sampang adalah sebagai berikut:

1. Membina, mengembangkan dan meningkatkan minat baca masyarakat.
2. Mengembangkan dan meningkatkan penataan dan pengelolaan arsip sehingga dapat dicapai tertib administrasi yang baik dan benar sesuai dengan tatacara pengolahan arsip yang baku.
3. Mendorong masyarakat untuk belajar menuju masyarakat madani yang cerdas dan menciptakan sumber daya manusia pelaku pembangunan yang unggul dan berakhlak mulia dan bermanfaat yang sesuai dengan tujuan Visi dan Misi kepada daerah dan wakil kepala daerah terpilih.

Khusus untuk pegawai di Bidang Perpustakaan berjumlah 15 orang, sembilan diantaranya PNS sedangkan pegawai yang masih sukwan/ honorer enam orang. Keseluruhan pegawai yang ada di Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sampang berjumlah 46 orang, dengan 26 PNS dan 26 pegawai sukwan.

Sarana-prasarana di kantor ini antara lain; Ruang Kepala Disarpus, Ruang Bidang Perpustakaan, ruang baca dan ruang wifi, ruang sistem informasi kearsipan dan perpustakaan, ruang kearsipan, ruang sekretariat (tata usaha), ruang sekretaris, Lab. Bahasa, kantin, Gedung Rumah Pintar (Rumpin), musolla, parkir, KM/WC.

Jam kerja pegawai:

Masuk pada Hari Senin-Minggu. Jam 07.00

s/d 15.30. Jam istirahat 12.00 s/d 13.00.

Senin-Jum'at Pukul: 07.00-15.30 WIB

Sabtu-Minggu Pukul: 08.00-14.00 WIB

Standar Pelayanan

Pelayanan Keanggotaan Perpustakaan

- Persyaratan
  - a. Mengisi buku kunjungan
  - b. Mengisi formulir pendaftaran
  - c. Menyerahkan foto copy KTP/Kartu Pelajar
- Waktu penyelesaian pelayanan  
Lama pembuatan kartu anggota 30 menit
- Biaya pelayanan  
Tidak dikenakan biaya
- Prosedur pelayanan
  - a. Pemohon datang ke petugas di dinas kearsipan dan perpustakaan dengan membawa persyaratan yang lengkap
  - b. Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi, selanjutnya dibuatkan kartu anggota
- Jam pelayanan  
Senin s/d Jum'at : Jam 07.00 WIB s/d 15.30 WIB  
Sabtu dan Minggu: Jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB  
Libur nasional: tidak ada pelayanan
- Pelayanan Peminjaman Buku
- Persyaratan
  - a. Mengisi buku kunjungan
  - b. Peminjam menunjukkan kartu anggota
  - c. Jumlah maksimal tiga eksemplar
  - d. Lama peminjaman maksimal 7 hari dan dapat diperpanjang
  - e. Buku referensi, skripsi, tidak dapat dipinjam
- Waktu penyelesaian pelayanan  
Lama peminjaman 10 menit
- Biaya pelayanan  
Tidak dikenakan biaya
- Prosedur pelayanan

a. Pengunjung / peminjam mengisi buku kunjungan

b. Pengunjung / peminjam memilih koleksi

c. Pengunjung meminjam buku di meja petugas dengan menunjukkan kartu anggota

d. Petugas memproses layanan peminjaman buku

Pelayanan Rumah Pintar (Rumpin)

- Persyaratan
  - a. Kegiatan rumah pintar ditentukan sesuai jadwal yang dibuat oleh pengelola rumah pintar
  - b. Pengunjung dapat menggunakan rumah pintar setelah melakukan koordinasi dengan pengelola
  - c. Pengunjung mengisi buku kunjungan
- Waktu penyelesaian pelayanan  
Lama pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung
- Biaya Pelayanan  
Tidak dikenakan biaya
- Prosedur pelayanan
  - a. Pengunjung datang ke rumah pintar dan mengisi buku kunjungan
  - b. Petugas atau pengelola melayani kebutuhan pengunjung di semua sentra
- Jam Pelayanan  
Senin s/d Jum'at : Jam 07.00 WIB s/d 15.30 WIB  
Sabtu dan Minggu: tidak ada pelayanan  
Libur nasional : tidak ada pelayanan
- Pelayanan Perpustakaan Keliling (Pusling)
- Persyaratan  
Tidak ada persyaratan karena pelayanan perpustakaan keliling sudah terdapat jadwal pelayanan
- Biaya pelayanan  
Tidak dikenakan biaya
- Prosedur pelayanan
  - a. Petugas telah menentukan jadwal pelayanan dengan pihak sekolah, pondok pesantren, taman bacaan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan

- b. Pihak perpustakaan mengunjungi tempat yang telah ditentukan
- Jam Pelayanan  
 Senin s/d Jum'at :Jam 07.00 WIB s/d 15.30 WIB  
 Sabtu dan Minggu: tidak ada pelayanan  
 Libur nasional: tidak ada pelayanan  
 Pelayanan Car Free Day (mingguan)
- Car Free Day ini mulai 2016 hasil dari pegawai kunjungan kerja ke Kota Malang. Car free Day ini hanya dilakukan pada Hari Minggu saja namun menggunakan armada pusling tempatnya bukan di desa melainkan di kota seperti di alun-alun dan di monumen dari jam 06.00 s/d 08.00 WIB.

### **Analisis**

Analisis dilakukan menggunakan lima indikator. Hemat peneliti lima indikator tersebut merupakan kebutuhan dasar pengunjung perpustakaan, khususnya pengunjung di Perpustakaan Kabupaten Sampang. Penjabaran analisis sebagaimana uraian di bawah ini.

#### **1. Biaya Pelayanan (*Cost of Service*)**

Dalam biaya pelayanan ini menilai kelayakan penarikan tarif pelayanan dengan tingkat pelayanan yang diberikan pegawai terhadap pengunjung.

Dalam masalah biaya tidak ada tarif biaya yang dipungut dari pengunjung baik dalam pembuatan kartu tanda anggota perpustakaan, peminjaman, keterlambatan pengembalian dan menghilangkan buku semuanya itu tidak dipungut biaya melainkan hanya sanksi dan tidak berupa uang. Seperti halnya keterlambatan dalam mengembalikan buku itu sanksinya tidak boleh pinjam buku selama keterlambatan itu. Dan apabila menghilangkan buku maka sanksinya adalah menggantinya dengan buku yang sama/ sejenisnya.

Peneliti dapat meninterpretasikan bahwa Kinerja Perpustakaan Dalam pelayanan yang diberikan pegawai sudah baik karena tanpa adanya tarif semua masyarakat dikalangan manapun bisa menggunakan pelayanan dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Hal ini meningkatkan

jumlah pengunjung. Sehingga masyarakat dari kalangan manapun bisa mendapatkan pelayanan di perpustakaan tersebut.

#### **2. Tingkat Pemanfaatan (*Utilization Rate*)**

Sesuatu Perbandingan antara tingkat pemanfaatan dengan kapasitas yang tersedia. Dimana hal yang disediakan tidak perlu berlebihan lebih penting disesuaikan antara kebutuhan dengan kegunaannya.

Peneliti dapat menginterpretasikan bahwa kinerja perpustakaan kurang maksimal. Karena di perpustakaan pegawainya cukup banyak namun mereka tidak membantu masalah pengunjung terutama saat mencari buku. Sehingga tingkat pemanfaatan dari pegawai yang cukup banyak itu ada yang menganggur dan tidak kerja apapun.

#### **3. Kualitas dan Standar Pelayanan (*Quality and Standards*)**

Kualitas Pelayanan adalah suatu hal yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kebersihan dan keamanan. Dalam standar pelayanan, hal yang terkait dengan tingkat pelayanan minimal harus diberikan kepada pengunjung dengan penuh hormat.

Peneliti dapat menginterpretasikan bahwa kinerja petugas dikatakan baik. Karena petugas sudah memberikan keramahan dan kebersihan di perpustakaan dengan baik sehingga pengunjung senang dan tidak bosan untuk datang kembali.

#### **4. Cakupan Pelayanan (*Service Coverage*)**

Sesuatu hal berkaitan dengan tingkat penyediaan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap pengunjung dengan permintaan pelayanan yang dibutuhkan.

Peneliti dapat menginterpretasikan bahwa kinerja perpustakaan masih kurang maksimal. Dimana penyediaan buku yang dibutuhkan pengunjung sering tidak ada. Pegawai perpustakaan tidak menambah penyediaan buku yang diminati dan banyak dipinjam pengunjung. Sehingga membuat pengunjung sedikit kecewa. Namun dari

pengunjung juga banyak yang belum tahu masalah pengadaan buku, dimana pengunjung yang membutuhkan buku bisa melapor kepada petugas perpustakaan dengan mencatat judul buku, karangan siapa dan tahun berapa, sehingga bila pengadaan buku, buku yang dibutuhkan pengunjung akan disediakan.

#### **5. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)**

Merupakan salah satu bentuk hasil suatu pelayanan publik. Kepuasan pelanggan biasanya dilihat dari banyaknya aduan dan komplain. Apabila kebutuhan pengunjung telah teridentifikasi, selanjutnya organisasi bisa melakukan revisi atau mendesain ulang misi, visi, tujuan, sasaran, dan target organisasi.

Peneliti dapat menginterpretasikan bahwa kinerja perpustakaan masih kurang maksimal. Karena masih ada petugas yang kurang tanggap terhadap kebutuhan pengunjung. Baik dalam penyediaan buku, penataan buku dan penempatan buku referensi yang penting untuk pengunjung. Hal ini kerap kali menjadi kritikan dari pengunjung.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian “Efektivitas Kinerja Organisasi Bidang Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Sampang”, dapat ditarik kesimpulan bahwa; efektivitas kinerja organisasi di Bidang Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sampang dinyatakan tidak efektif. Hal ini karena; 1) dalam tingkat pemanfaatan dimana dari jumlah petugas yang banyak namun mereka tidak membantu dalam masalah pengunjung, 2) dalam cakupan pelayanan dimana tingkat penyediaan buku dengan kebutuhan pengunjung masih kurang, dan 3) dalam kepuasan pengunjung masih belum maksimal seperti halnya petugas yang kurang tanggap, kurangnya pengetahuan tugas-tugasnya dan kurangnya kesadaran dari pegawai sendiri menjadi salah satu

faktor penting dalam mencapai organisasi yang efektif.

#### **Daftar Pustaka**

- Hariandja. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2002.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2005.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2010.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2015.