

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**TESIS**

OLEH

**RIANA SIAHAAN  
NPM. 201801037**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From ([repository.uma.ac.id](https://repository.uma.ac.id))2/1/23

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**RIANA SIAHAAN  
NPM. 201801037**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From ([repository.uma.ac.id](https://repository.uma.ac.id))2/1/23

# UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

## HALAMAN PERSETUJUAN

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

**Nama** : Riana Siahaan

**NPM** : 201801037

**Menyetujui**

Pembimbing I



Dr. Isnaini, M.Hum

Pembimbing II



Dr. Adam, M.AP

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

**Telah diuji pada Tanggal 29 Juli 2022**

---

---

**Nama : Riana Siahaan**

**NPM : 201801037**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si**

**Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Pembimbing I : Dr. Isnaini, M.Hum**

**Pembimbing II : Dr. Adam, M.AP**

**Penguji Tamu : Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 29 Juli 2022

Yang menyatakan,



**Riana Siahaan**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riana Siahaan  
NPM : 201801037  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

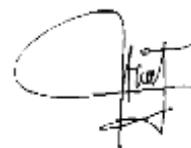
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI SUMATERA UTARA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal :

Yang menyatakan



**Riana Siahaan**

## ABSTRAK

### **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara**

**N a m a** : Riana Siahaan  
**N P M** : 201801037  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Isnaini, SH, M.Hum  
**Pembimbing II** : Dr. Adam, M.AP

Penelitian ini bertujuan mengkaji analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Pelayanan yang ada berupa layanan umum, layanan anak, layanan deposit, layanan referensi, layanan digital dan layanan perpustakaan keliling. Namun dalam pelaksanaannya pelayanan ini masih belum maksimal yaitu dari segi *tangibles* (bukti fisik) berupa aplikasi *INSLISLITE* yang bermasalah, suhu ruangan kurang dingin, ruangan kurangnya penerangan, koleksi kurang banyak. Berdasarkan hal tersebut yang menjadi rumusan masalah yaitu 1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. 2. Apa saja faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Adapun Metode Penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, study dokumentasi dan wawancara, dan analisis data deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara mengacu pada teori Zeithaml yaitu dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Semua sudah terlaksana dengan baik, namun dimensi *tangibles* belum maksimal berupa aplikasi *INSLISLITE* yang bermasalah, suhu ruangan kurang dingin, ruangan kurang penerangan. 2) Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara yaitu: a) Fasilitas yang belum memadai, b) Anggaran yang belum maksimal. Ada pun rekomendasi dari penelitian ini yaitu Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara perlu memperhatikan suhu ruangan tetap terjaga, penerangan dalam ruangan agar senantiasa terang, peningkatan jumlah koleksi dengan terbitan terbaru, koleksi atau bahan pustaka yang rusak diperbaiki, perlu memperbaiki atau *maintenance* aplikasi *INSLISLITE*,

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Publik

## ABSTRACT

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

***N a m a*** : ***Riana Siahaan***  
***Student Id. Number*** : ***201801037***  
***Study Program*** : ***Master of Public Administration Science***  
***Advisor I*** : ***Dr. Isnaini, SH, M.Hum***  
***Advisor II*** : ***Dr. Adam, M.AP***

*This study aims to examine the analysis of the quality of public services at the Department of Library and Archives of North Sumatra Province. The existing services are public services, children's services, deposit services, reference services, digital services and mobile libraries. However, in practice this service is still not optimal, namely in terms of physical evidence in the form of the problematic INSLISLITE application, the room temperature is not cold enough, the lack of lighting, the collection is not much. Based on this, the formulation of the problem is 1. How is the quality of public services at the Library and Archives Service of North Sumatra Province. 2. What are the influencing factors in public services at the Library and Archives Service of North Sumatra Province. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. The data collection techniques used were observation, documentation and interview studies, and descriptive data analysis. The results of this study indicate that: 1) The quality of public services at the Library and Archives Service of North Sumatra Province refers to Zeithaml's theory, namely from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and form. Everything has been done well, but the tangibles dimensions are not maximized in the form of the problematic INSLISLITE application, the room temperature is not cold enough, the room lacks lighting. 2) Factors affecting Public Service Services at the Library and Archives Service Office of North Sumatra Province, namely: a) Insufficient facilities, b) Inadequate budget. There are also recommendations from this research, namely the North Sumatra Provincial Library and Archives Service needs to pay attention to the room temperature is maintained, the lighting in the room to be bright, increase the number of collections with the latest publications, repair damaged collections or library materials, need to repair or maintain the INLISLITE application,*

***Keywords: Quality of Public Service***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan Kesehatan, Rahmat dan Berkat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara**”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam proses penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Oleh karena itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, MSc, M. Eng.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area, Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS
3. Bapak Dr. Budi Hartono M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan penuh ketulusan dan kesabaran
4. Pembimbing I, Bapak Dr. Isnaini, SH, M.Hum, yang telah penuh kesabaran dan pengertian memberikan dorongan, masukan, saran, pengarahan dan bimbingannya sehingga selesainya tesis ini.

5. Pembimbing II, Bapak Dr. Adam, M.AP yang sudah banyak membantu, memberikan dorongan, masukan dan mengarahkan penulis selama mengikuti sampai menyelesaikan studi.
6. Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, Bapak Ir. Halen Purba, MM, yang telah bersedia memberikan izin waktu dan tempat penelitian serta memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Kepada Suamiku terkasih Victor Saut Tampubolon, SH., MH dan anak-anakku tercinta, Aryanvi Kantha Diprama, SH.,MH, Orisa Sativana Megawati, Virna Damadella yang mana selalu mendoakan dan dengan sabar selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
8. Teman-teman mahasiswa pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, yang saling dukung dan memberikan semangat selama ini dalam menjalani masa studi.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pemerintah.

Medan, Juni 2022  
Penulis,



**Riana Siahaan**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Konsep Analisis Kualitas Pelayanan Publik .....	12
1. Pengertian Analisis .....	12
2. Pengertian Kualitas .....	14
3. Pengertian Pelayanan .....	16
4. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	19
5. Pengertian Pelayanan Publik .....	22
6. Konsep Pelayanan Publik .....	23
7. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	25
8. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	27
9. Asas-asas Pelayanan Publik .....	28
10. Prosedur Pelayanan Publik .....	29
11. Standar Pelayanan Publik .....	31
12. Indikator Pelayanan Publik .....	34
2.2. Konsep Perpustakaan dan Fungsi Perpustakaan .....	35
2.3. Penelitian Terdahulu .....	40
2.4. Kerangka Pikir .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>47</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	47
3.2. Lokasi Penelitian .....	48
3.3. Jadwal Penelitian .....	49
3.4. Sumber Data .....	49
3.5. Informan .....	50

3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.7. Defenisi Konsep dan Operasional.....	53
3.8. Teknik Analisis Data.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.....	59
4.1.2. Visi, Misi, Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.....	61
4.1.3. Tugas dan Fungsi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara .....	62
4.1.4. Tugas, Fungsi Bidang Layanan Perpustakaan dan Teknologi Informasi.....	65
4.1.5. Uraian tugas Kepala Seksi Layanan Perpustakaan .....	65
4.1.6. Standart Operasional Prosedur Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.....	67
4.1.7. Struktur Orgsnisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara .....	72
4.2. Pembahasan .....	74
4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1. Kesimpulan .....	94
5.2. Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kondisi kehidupan masyarakat saat ini adalah butuh sebanyak-banyaknya informasi untuk memenuhi kebutuhan pengetahuan dalam permasalahan hidup, karena perkembangan ilmu pengetahuan selalu bergerak maju. Dalam pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat dibutuhkan pelayanan publik yang baik dan maksimal agar tercapai tujuan yang diinginkan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (dalam Pasalong, 2014:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menurut Cristopher (dalam sinambela, 2005:10) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang.

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

Pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dimana pada hakekatnya pemerintah wajib dan bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Pelayanan publik yang profesional terselenggara dan merupakan suatu tanggungjawab bersama antara pemerintah dan suatu masyarakat, karena dengan mendapat suatu pelayanan harus dapat memuaskan hak terhadap masyarakat yang harus disediakan dan dipenuhi oleh pemerintah.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2014:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, prosedur dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Tjipton (dalam Hardiyansyah, 2011;147). Dwiyanto (2006: 140). Kualitas Pelayanan Publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu :

#### 1. Sistem Pelayanan

Sistem Pelayanan Publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sytem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme control di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

#### 2. Sumber Daya Pemberi Layanan

Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik.

#### 3. Sarana dan Prasarana

Yaitu mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari fasilitas atau sarana tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan

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

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

Perpustakaan merupakan Organisasi Publik yang diharapkan untuk memberikan pelayanan sesuai harapan para penggunanya, yaitu dapat menyediakan informasi yang aktual, tepat waktu dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan para pemakai jasa perpustakaan.

Perpustakaan umum adalah tempat untuk memperoleh informasi mengenai berbagai masalah, tempat rekreasi intelektual serta tempat belajar berkesinambungan. Perpustakaan umum juga sebagai sarana pendidikan untuk mendidik diri sendiri atau dengan kata lain tempat mendapatkan pendidikan non formal, mempunyai tugas untuk menghimpun, memelihara dan mendayagunakan

bahan perpustakaan untuk kepentingan masyarakat Indonesia. Menurut Sutarno menyatakan bahwa :

“Perpustakaan umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayanannya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. Pendek kata perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan.” (dalam Sutarno, 2003 : 35)

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

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

Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan. Melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakatnya dalam berbagai media baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif.

Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan ketrampilan, serta memperluas wawasan dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa yang sesuai dengan perkembangan teknologi seperti munculnya media baru (komputer dan internet) yang secara luas dan sangat mengangumkan bisa diaplikasikan untuk membantu kegiatan hampir semua segi kegiatan manusia baik perseorangan, kelompok informasi, kelompok formal, maupun dalam sistem organisasi besar.

Hadirnya media baru akan mendorong Perpustakaan agar lebih mengedepankan pada pemberian pelayanan yang baik kepada pengguna perpustakaan seperti adanya pemberian pelayanan yang tepat waktu, sopan dan ramah, kedisiplinan petugas pelayanan, dan lain sebagainya. Dalam rangka peningkatan kualitas pemberian pelayanan kepada pengguna, perpustakaan perlu memanfaatkan informasi dari pengguna perpustakaan menyangkut kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan secara rutin dan berkesinambungan juga perlu dilakukan sehingga akan dapat diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna perpustakaan selama ini benar-benar telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan, apakah pelayanan yang diberikan selama ini telah memuaskan pengguna perpustakaan, atau apa saja kekurangan-kekurangan dari pemberian pelayanan yang selama ini dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

Amanah dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2017 tentang Perpustakaan, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota memfasilitasi penyelenggaraan perpustakaan di daerah, memberikan fasilitas

terhadap jalannya pelayanan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu Perpustakaan binaan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam membantu meningkatkan kecerdasan masyarakat. Sehingga sarana yang dimiliki harus dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan pemanfaatan pengguna dalam mendapat informasi yang dibutuhkan dari perpustakaan tersebut. memberikan fasilitas terhadap jalannya pelayanan

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

Dinas perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah Salah Satu instansi publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik. Layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah Layanan Umum, Layanan Anak, Layanan Deposit, Layanan Referensi, Layanan Digital, Layanan Perpustakaan Keliling. Layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah menggunakan sistem automasi yang bernama INLISLITE namun sering terjadi beberapa kendala, diantaranya sistem belum berjalan baik sehingga

pemakai pustaka kesulitan mencari buku melalui sistem tersebut, bahan pustaka banyak yang rusak, juga di sarana prasarana lainnya dalam ruangan pelayanan masih kurang seperti alat pendingin ruangan dan alat penerangan ruangan.

Untuk melayani pemakai pustaka, diperlukan penetapan waktu mulai dari jam buka sampai jam tutupnya pelayanan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah menetapkan jadwal pelayanan sebagai berikut ini:

**Tabel 1.1. Jadwal pelayanan Pengunjung pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara**

No	Hari	Jam Buka layanana	Jam Tutup Layanan
1	Senin	08.00 WIB	16.30 WIB
2	Selasa	08.00 WIB	16.30 WIB
3	Rabu	08.00 WIB	16.30 WIB
4	Kamis	08.00 WIB	16.30 WIB
5	Jumat	08.00 WIB	17.00 WIB
6	Sabtu & Minggu	-	-

*Sumber : Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumaera Utara*

Pengunjung perpustakaan adalah orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan tujuan yang berbeda-beda baik itu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Berikut data Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

**Tabel 1.2. Jumlah Pengujung Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara**

No	Uraian	Tahun	Pelajar	Mahasiswa	Umum	Total
1	Pengunjung	2019	79.327	89.214	78.938	247.479
2	Pengunjung	2020	17.897	19.734	18.033	55.673
3	Pengunjung	2021	41.373	43.214	31.525	116.112
<b>Jumlah</b>			<b>138.597</b>	<b>152.162</b>	<b>128.496</b>	<b>419.264</b>

*Sumber : Data Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara*

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

Berdasarkan pengamatan peneliti ada beberapa permasalahan ataupun fenomena dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara :

1. Media Online yaitu INLISLITE belum berfungsi dengan baik, maka dalam masa peralihan memasukkan data ke sistem, menyebabkan pemakai pustaka kesulitan untuk mencari informasi atau buku pada perpustakaan, karena buku – buku yang ada pada perpustakaan banyak yang tidak terdata pada alat bantu pencarian (komputer).
2. Keterbatasan anggaran sehingga banyak bahan pustaka yang rusak sudah menumpuk belum diperbaiki sehingga bahan pustaka tidak dapat dilayankan atau digunakan.
3. Sarana pada ruangan yang kurang seperti alat pendingin ruangan dan penerangan

Hal ini berdasarkan pengamatan langsung (obsevasi) pra penelitian. Agar permasalahan ini dipahami lebih detail maka penulis akan meneliti dimana letak kekekurangan dan keluhan pembaca (publik) dalam pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara yang berjudul :

## **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, sudah selayaknya bagi pegawai negeri untuk lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayanan publik. Dan berdasarkan fenomena–fenomena diatas peneliti tertarik meneliti tentang :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

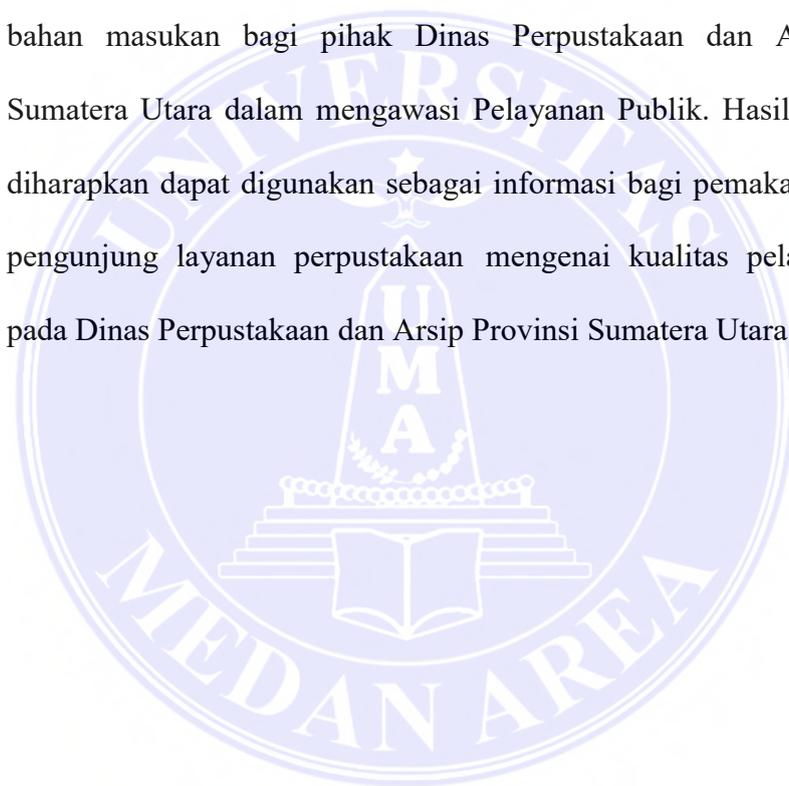
Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dalam menerapkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini dilakukan baik secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis, yaitu sebagai masukan atau bahan informasi bagi mahasiswa-mahasiswa Magister bidang Ilmu Administrasi Publik yang akan melakukan penelitian yang sama. Sebagai referensi ilmiah bagi masyarakat yang ingin mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.
2. Manfaat Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam mengawasi Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bagi pemakai pustaka atau pengunjung layanan perpustakaan mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Konsep Analisis Kualitas Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Analisis

Komaruddin (2001) pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu dan menurut Harahap (2004) pengertian analisis adalah suatu upaya untuk memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi berbagai unit terkecil.

Pengertian Analisis Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenni Salim (2002) menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut :

- a. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
- b. Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.
- c. Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.

- d. Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).
- e. Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagianbagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasarnya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional (2005) menjelaskan bahwa analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

Menurut KBBI, analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya). Penyelidikan atau usaha untuk mengamati ini tentunya memiliki fungsi dan tujuan, yaitu:

- Mengintegrasikan sejumlah data yang didapat dari lingkungan tertentu. Sejumlah data yang didapatkan dari sumber yang berbeda tentunya membutuhkan analisa lebih lanjut agar mendapatkan kesimpulan dan mendapatkan pemahaman yang lebih terperinci.
- Menetapkan sasaran yang didapat secara spesifik. Fungsi dan tujuan analisis satu ini tentunya agar data yang telah didapatkan, pengertiannya lebih spesifik dan mudah dipahami.

- Memilih langkah alternatif untuk mengatasi masalah dan menetapkan langkah-langkah diantara yang terbaik untuk mendapati persiapan yang tepat guna sesuai dengan kebutuhan.

Tujuan dasar analisis adalah mengenali sejumlah data yang didapat dari populasi tertentu, dalam rangka mendapatkan kesimpulan. Nantinya, kesimpulan tersebut akan digunakan para pelaku analisis untuk menetapkan kebijakan, mengambil keputusan dalam mengatasi suatu permasalahan.

## 2. Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blog yang ditulis oleh Rosianasfar (2013),

Pelayanan yang baik pastinya mempunyai kualitas yang sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, maka masyarakat senantiasa merasa terpuaskan akan pelayananan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Menurut sinambela (2006:6), mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Kotler (dalam Sitorus,2009;55) Kualitas adalah keseluruhan ciri sert sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Lebih lanjut menurut Tjiptono (2005:2), bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:

- a) Kesesuaian dengan kecocokan/ tuntutan
- b) Kecocokan untuk pemakaian
- c) Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- d) Bebas dari kerusakan/ cacat
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Garvin (1988) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Disamping kualitas menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Berbeda dengan Lukman (2000:11), yang

mengartikan kualitas pelayanan adalah sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara interal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Pengertian kualitas dapat diartikan kedalam tujuh poin yang meliputi kesesuaian dan kecocokan yang diharapkan oleh masyarakat serta selalu melakukan perbaikan apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan dengan cara melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat dari awal dan melakukan sesuatu dengan benar. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang sudah diberikan oleh aparatur pemerintah. Sehingga kualitas dapat dimaknai sebagai kinerja profesional, yang orintasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan.

### 3. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:826), Pelayanan memiliki pengertian : Perihal atau cara untuk melayani/kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Menurut moenir (2002:26-27), mengatakan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan, sebab proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan

sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan.

Menurut Assauri (1999: 149) pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Menurut Pasolong (2008:198), menjelaskan pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Napitupulu (2007:164), mengartikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Sedangkan menurut Grantoos dalam Ratminto (2006,2) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemecahan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan yang baik hanya dapat diwujudkan

apabila penguatan posisi tawar menggunakan jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama.

Pengguna jasa ditempatkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari:

- a. Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa
- b. Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan dan
- c. Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa (Ratminto dan winarsih,2010:52-53)

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk interaksi seseorang atau kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai. Pelayanan tidak mempunyai bentuk tapi hanya dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusah dan dalam pelaksanaanya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan tersebut.

#### **4. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Adam (2015:11). Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.

Tjiptono (2000:67) menyatakan bahwa kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang kepada pelanggan, yaitu bertanggung jawab untuk kualitas produk dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang.

Menurut Adam (2015:13). Kualitas pelayanan adalah konsumen mengevaluasi kualitas pelayanan yang didapatkan mulai dari proses dan hasil penyampaian yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen, dalam menentukan pelayanan yang didapatkan sudah terpenuhi dengan baik akhirnya akan dikembalikan pada konsumen karena pandangan konsumen akan berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

Tjiptono (2005) juga berpendapat bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati layanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa tersebut.

Parasuraman (Tjiptono, 2000:28) mengatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan dari

keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Sureshchandar, Rajendran, and Anantharaman (dalam Akbar and Parvez, 2009:26) lima faktor kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan meliputi:

- a) Core service or service product (inti pelayanan atau produk pelayanan)
- b) Human element of service delivery (elemen manusia dalam pengiriman pelayanan)
- c) Systematization of service delivery on-human element (sistem dari pengiriman pelayanan)
- d) Tangibles of service and (bukti fisik pelayanan)
- e) Social responsibility (tanggung jawab sosial)

Berdasarkan definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan yang dimaksud dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujuakan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan ditentukan dan menilai oleh pelanggan atau pengguna jasa layanan atas pelayanan yang diberikan dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka

harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan atau instansi.

## 5. Pengertian Pelayanan Publik

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 yaitu setiap institusi.

Pelayanan publik diartikan sebagai suatu pemberian layanan (melayani) yang dapat memenuhi keperluan suatu masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi yang sesuai dengan aturan-aturan dasar dan tata cara yang sudah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan terhadap masyarakat. Karena dalam birokrasi publik memiliki kewajiban dan bertanggungjawab yang dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan profesional (Irsan,2012)

Dalam pelayanan publik proses kegiatan dalam rangka pemenuhan semua kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar kepada setiap warga negara dan penduduk berhak atas suatu barang, jasa atau dalam pelayanan administrasi yang telah diselenggarakan oleh pihak penyedia pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik itu sendiri. Kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan manusia baik secara personal maupun institusional. Manusia secara personal dalam kehidupannya memerlukan beberapa jenis

kebutuhan yang dalam pemenuhannya terpaksa harus berhubungan dengan organisasi pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar.

## 6. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah pendekatan yang lengkap yang menghasilkan kualitas pelayanan bagi masyarakat/ pelanggan. Pelayanan merupakan penggerak utama bagi operasional kegiatan bisnis dan ini memegang peranan yang sangat penting. Reformasi pelayanan publik menghendaki perubahan banyak hal, berawal dari paradigma, visi, misi, kebijakan/

strateginya, hingga konsep pelayanan publik yang prima dan implementasinya.

Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui suatu aktivitas orang lain hal ini yang disebut dengan suatu pelayanan. Jadi pelayanan dapat di artikan sebagai kegiatan menyiapkan dan mengurus apa yang dibutuhkan oleh orang lain, sehingga sangat erat kaitanya dengan kepentingan publik. Kurniawan (dalam Sinambela 2017:5) mengemukakan bahwa, “pelayanan publik ialah suatu pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi tersebut sesuai dengan aturan-aturan pokok dan dengan tata cara yang ditetapkan”.

Pelayanan publik atau pelayaan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta

kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat

Menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 tentang petunjuk teknik transparansi dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi, sarana dan prasarana pelayanan, prosedur pelayanan, produk pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

## **7. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam pelayanan publik memiliki beberapa prinsip pada pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum dalam penyelenggaraan pelayanan Publik, sepuluh prinsip adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan; dalam Prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, harus mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan yang terkait:
  1. Persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan publik
  2. Unit kerja/pejabat yang memiliki kekuasaan dan bertanggungjawab dalam memberikan suatu pelayanan dan menyelesaikan keluhan, persoalan dan sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik
  3. Dalam biaya pelayanan publik terdapat tata cara untuk pembayaran.

c. Kepastian waktu

Dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikannya dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

d. Akurasi

Produk dalam pelayanan publik yang diterima dengan tepat, benar dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk dalam pelayanan publik yang memberikan rasa nyaman dan dalam kepastian terhadap hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukan sebagai penyelenggaraan pelayanan yang bertanggungjawab dan dapat menyelesaikan keluhan dan persoalan terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana dalam pelayanan harus memadai, lebih mudah dijangkau masyarakat dan juga dapat memanfaatkan informasi dan telekomunikasi.

i. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan

Dalam Pemberi pelayanan harus memiliki sikap yang disiplin, sopan dan santun, ramah dan memberikan pelayanan yang ikhlas kepada masyarakat.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, tersediannya ruang tunggu dalam pelayanan yang sangat nyaman, rapi, lingkungan yang indah dan lingkungan sehat, serta sudah dilengkapi dengan fasilitas yang menjadi pendukung pelayanan, seperti memiliki toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan memiliki tempat penting lainnya.

## 8. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya suatu pelayanan yang umum atau publik disebabkan oleh adanya suatu kepentingan, dan kepentingan itu bermacam-macam bentuknya sehingga dalam pelayanan publik yang akan dilakukan memiliki beberapa macam. Berdasarkan keputusan yang ditetapkan dalam MENPAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 bahwa suatu kegiatan dalam pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif adalah suatu pelayanan yang dapat menghasilkan beberapa macam bentuk dalam dokumen resmi yang akan dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya status dalam sertifikat kompetensi, kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan yang dimiliki terhadap barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini yaitu, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Buku Pemilik

Kendaraan Bermotor (PKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Tanda Bermotor (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Sertifikat Kepemilikan Atau Penguasaan Tanah, Paspord dan sebagainya.

- b. Pelayanan baru yaitu pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk atau suatu jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telpon, penyedia tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang dapat menghasilkan beberapa jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### **9. Asas-asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 Sebagai berikut:

- a. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai seta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 pasal 4 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

## 10. Prosedur Pelayanan Publik

Pedoman atau suatu acuan yang disebut juga Standar Operasional Prosedur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai berdasarkan fungsi dan alat dalam penilaian kinerja instansi terhadap pemerintahan yang berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan unit kerja aparat dalam sistem

kerja yang bersangkutan. SOP dapat diartikan sebagai dokumen singkat yang mudah dipahami yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang telah dibakukan dan ditetapkan untuk membantu kelancaran operasional dan administrasi pekerjaan di dalam suatu instansi atau perusahaan. Tujuan SOP adalah melindungi Organisasi Secara tidak langsung, SOP dibuat tujuan melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan mal-praktik, atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi. Selain itu SOP dibuat untuk menciptakan suatu komitmen mengenai apa yang harus dikerjakan oleh satuan unit kerja dalam instansi pemerintahan agar dapat mewujudkan suatu kualitas pelayanan. Dalam standar operasional prosedur tidak hanya bersifat internal akan tetapi juga external, sehingga SOP selain digunakan sebagai pengukur kinerja dalam organisasi publik yang sangat berkaitan dengan ketetapan terhadap program dan waktu, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja dalam suatu organisasi publik dimata masyarakat berupa suatu responsifitas, responibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, menunjukkan poin-poin tindakan, serta alur kerja suatu organisasi atau perusahaan.

Dalam standar kinerja ini akan sekaligus dapat menilai kinerja instansi dalam pemerintah secara internal maupun secara eksternal. Standar internal yang memiliki sifat prosedural tersebut yang dikenal dengan Standard Operating Procedure (SOP). Perumusan SOP menjadi

relevan karena sebagai salah satu tolak ukur dalam menilai suatu efektifitas dan efisiensi kinerja dalam instansi pemerintah untuk melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah intruksi logis agar dapat menuju proses yang akan dikehendaki. Proses yang telah dikehendaki tersebut dapat berupa pengguna-pengguna sistem dalam suatu proses kerja dalam bentuk suatu kegiatan atau aktivitas, aliran suatu data dan aliran dalam kerja. Standar operasional prosedur adalah langkah-langkah sejumlah intruksi logis yang harus dilakukan berupa suatu kegiatan atau aktivitas, aliran data dan aliran dalam bekerja.

## 11. Standar Pelayanan Publik

Standard pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Penggunaan standar dalam semua pekerjaan memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Menyediakan acuan bagi para pengguna, pemerhati yang peduli terhadap pelayanan publik, penyedia layanan dan pengambil keputusan.
2. Membantu menetapkan visi, akan seperti apa pelayanan yang diusahakan untuk disediakan.
3. Menyediakan landasan untuk mengakses tender dalam melakukan kontrak.

4. Menyediakan landasan untuk melakukan negosiasi lokal tentang spesifikasi layanan.
5. Membantu orang untuk memutuskan apa yang dimaksudkannya dengan kualitas
6. Memungkinkan untuk melakukan benchmark dalam melakukan assessmen dan peninjauan kembali, memonitor kondisi kualitas yang sedang berlangsung dan membantu merancang kualitas pelayanan di masa yang akan datang.
7. Membantu menghindari tekanan untuk mengurangi kualitas pelayanan dengan alasan dalam rangka penghematan.

Setiap penyelenggaraan dalam pelayanan publik harus dapat memiliki suatu standar pelayanan, sebagai suatu jaminan untuk adanya kepastian oleh pemberi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan oleh penerima layanan dalam suatu proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan adalah suatu ukuran yang dapat dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai salah satu pedoman yang wajib dipatuhi dan yang akan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan sebagai suatu pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima pelayanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik yang terdapat pada Peraturan Menpan Nomor 15 tahun 2014, adalah:

- a. Persyaratan yaitu terkait dengan kelengkapan dalam dokumen yang dibutuhkan untuk diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah suatu proses pelayanan yang dilakukan bagi seorang pemberi dan penerima layanan termasuk oleh pengaduan
- c. Jangka waktu yaitu waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- d. Biaya/tarif yaitu memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli dalam suatu masyarakat, nilai/harga yang berlaku untuk barang dan jasa yang bersangkutan, rincian suatu biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh peraturan yang berlaku.
- e. Produk pelayanan yaitu hasil dalam layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu mekanisme penyelesaian masalah yang dialami oleh pelanggan untuk segera ditindak lanjuti perbaikannya.

Adapun manfaat dari adanya standar pelayanan publik ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberi fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya

meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.
3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

## **12. Indikator Pelayanan Publik**

Pada dasarnya Pemberian pelayanan kepada masyarakat bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Pencapaian kepuasan tersebut dituntut adanya kualitas pelayanan publik yang prima. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang akan di rasakan nyata oleh pelanggan, dan mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintahan, Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu:

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Assurance (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan.
4. Empathy (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Tangibles (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan.

## 2.2. Konsep Perpustakaan dan Fungsi Perpustakaan

Perpustakaan umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. Pendek kata perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan.” (dalam Sutarno, 2003;32). Menurut Suherlan Muchdin, Iwa D Sasmita Mihardja.2008;41-42, Tujuan perpustakaan adalah untuk membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan

kesempatan dengan mendorong melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka sebagai berikut :

1. Dapat mendidik diri sendiri secara berkesinambungan.  
Dapat tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik.
2. Dapat memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik.
3. Dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia.
4. Dapat meningkatkan tarap kehidupan sehari – hari dan lapangan pekerjaannya.
5. Dapat menjadi warga negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional dan dalam membina saling pengertian antar bangsa.
7. Dapat menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial.

Menurut Sutarno (2006;53-54), Tugas pokok perpustakaan adalah menghimpun, menyediakan , mengolah, memelihara dan mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya, dan melayani masyarakat pengguna, yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Masyarakat pengguna tersebut adalah sesuai dengan jenis perpustakaan, kebijakan penyelenggara, dan kelompok atau segmen pemakai/pelanggannya. Tugas

pokok itu dapat dijabarkan ke dalam beberapa rincian kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan melalui fungsi-fungsi yang lebih bersifat teknis. Menurut Rachma Hermawan (2006;24) Berbagai macam fungsi yang diemban oleh sebuah perpustakaan. Fungsi-fungsi tersebut terkait satu sama lain. Secara umum fungsi perpustakaan adalah sebagai berikut:

a. Khazanah Menyimpan Karya Manusia

Perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan karya tulis, karya cetak dan karya rekam yang dibuat oleh manusia. Perpustakaan juga dapat berfungsi sebagai arsip bagi produk-produk yang dihasilkan oleh masyarakat sebagai khasanah budaya bangsa.

b. Sumber Informasi

Perpustakaan memiliki berbagai koleksi yang di dalamnya terdapat informasi. Pemakai dapat memperoleh berbagai jenis informasi baik yang bersifat khusus maupun umum.

c. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan dapat pula berfungsi sebagai sarana rekreasi, karena di perpustakaan terdapat fasilitas yang bersifat rekreatif. Pengguna yang datang ke perpustakaan dapat menikmati berbagai hasil karya yang berupa hiburan.

d. Fungsi Pendidikan

Perpustakaan adalah bagian yang tidak terpisahkan dalam dunia pendidikan, sekaligus juga sebagai lembaga pendidikan, terutama pendidikan informal.

e. Fungsi Budaya

Bahan pustaka merupakan bagian dari hasil budaya dan karya umat manusia. Hanya perpustakaanlah lembaga yang selalu menghimpun, menyimpan dan melestarikannya dari generasi ke generasi.

f. Fungsi Penelitian

Dalam siklus kegiatan penelitian, peneliti memerlukan informasi untuk mengetahui apa yang sudah, sedang atau apa yang harus diteliti.

g. Fungsi Pengambilan Keputusan

Dalam banyak hal koleksi dapat dijadikan sebagai bahan / rujukan pengambilan keputusan. Data atau laporan masa lalu dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan.

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat menyediakan dan memenuhi permintaan informasi secara cepat dan tepat serta memberikan pelayanan yang baik. Untuk mencapai tujuan itu di perlukan adanya perhatian dan tanggung jawab dari seluruh pustakawan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang telah ada dalam kode etik pustakawan agar tercipta pelaksana kondusif. Kegiatan Pelayanan Perpustakaan adalah memberi pelayanan dalam kebutuhan informasi pengguna. Di mana pengguna perpustakaan yang menginginkan pelayanan yang berkualitas yang akan menghasilkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Perpustakaan merupakan fasilitas pendukung kegiatan pendidikan seumur hidup. Salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan umum. Perpustakaan umum sangat penting perannya dalam mencerdaskan bangsa dan negara karena

perpustakaan umum merupakan satu-satunya sarana pendidikan yang dapat dijangkau oleh umum. Oleh karena itu “Perpustakaan umum diberatkan sebagai “Universitas Rakyat” (Sutarno, 2006:37).

Dalam Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum fungsi perpustakaan umum adalah sebagai berikut : (Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum,2000;6)

1. Pengkajian kebutuhan pemakai dalam hal informasi dan bahan bacaan.
2. Penyediaan bahan pustaka yang diperkirakan diperlukan melalui pembelian, langganan, tukar menukar dan lain-lain.
3. Pengelolaan dan penyiapan setiap bahan pustaka.
4. Penyimpanan dan pemeliharaan koleksi.
5. Pendayagunaan koleksi.
6. Pemberian layanan kepada warga masyarakat baik datang langsung ke perpustakaan maupun yang menggunakan telepon, Faximil, dll
7. Pemasyarakatan perpustakaan.
8. Pengkajian dan pengembangan semua aspek kepastakawanan.
9. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak pemerintah daerah, tokoh-tokoh masyarakat mitra kerja lainnya
10. Menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan koleksi bersama dan sarana /prasarana.
11. Pengolahan dan ketata usahaan perpustakaan.

Dari pernyataan di atas dapat menjelaskan bahwa perpustakaan umum bertujuan membina dan mendidik terciptanya masyarakat informasi atau

masyarakat yang cerdas untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui kegemaran membaca. Perpustakaan umum diharapkan dapat berperan untuk mengembangkan kebiasaan belajar secara mandiri.

### 2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Azalea Narita AS , Warjio , Agus Suryadi dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan (2016). Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif berupa persentase, modus dan median yaitu dengan menjabarkan hasil penelitian sebagaimana adanya. Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan adalah Baik.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Yang dianalisis sama-sama mengenai kualitas pelayanan publik
2. Jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dalam penelitian sebelumnya adalah Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan sedangkan yang ini pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

3. Hasil penelitian sebelumnya adalah baik sedangkan penelitian ini hasilnya belum maksimal.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Indra Yanti dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang (2019). Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Enrekang. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang dilihat dari lima

dimensi yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sudah baik.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Yang dianalisis sama-sama mengenai kualitas pelayanan publik
2. Jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif
3. Teknik pengumpulan datanya sama yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi
4. Teknik analisis datanya sama melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan
5. Dimensi yang digunakan sama yaitu yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy

Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek dalam penelitian sebelumnya adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang sedangkan yang ini pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara
  2. Hasil penelitian sebelumnya adalah baik sedangkan penelitian ini hasilnya belum maksimal.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Eko Prasetyo, Isnaini & Adam dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu

Pintu Kota Binjai (2021). Pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Binjai masih dapat dikatakan belum memuaskan, dikarenakan masih memiliki permasalahan dalam pelayanan perizinan khususnya pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK). Penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan melalui OSS pada DPMPPTSP Kota Binjai dan mengetahui faktor penghambat pelaksanaan perizinan melalui OSS pada DPMPPTSP Kota Binjai. Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan perizinan melalui OSS pada DPMPPTSP Kota Binjai yang diteliti dari dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati) secara keseluruhan dinilai baik tetapi belum optimal. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Yang dianalisis sama-sama mengenai kualitas pelayanan publik
2. Jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif.
3. Dimensi yang digunakan sama yaitu dimensi zeithaml
4. Hasil penelitiannya sama belum memuaskan atau belum maksimal

Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek dalam penelitian sebelumnya adalah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai sedangkan penelitian ini pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara
2. Hasil penelitian sebelumnya adalah baik sedangkan penelitian ini hasilnya belum maksimal

Berdasarkan hasil penelitian di atas ada perbedaan kajian yaitu: mengenai kualitas pelayanan dari dimensi tangibles yang belum tercapai secara maksimal mengacu pada teori Zaithaml.

#### **2.4. Kerangka Pikir**

Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara melakukan pelayanan kepada masyarakat umum, bentuk pelayanan yang diberikan adalah pelayanan pemakai pustaka. Kualitas pelayanan merupakan suatu layanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan baik berupa jasa maupun fasilitas fisik merupakan upaya Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila, apa yang diharapkan sesuai dengan harapan agar pelayanan tidak terdapat kendala dalam pelayanan tersebut.

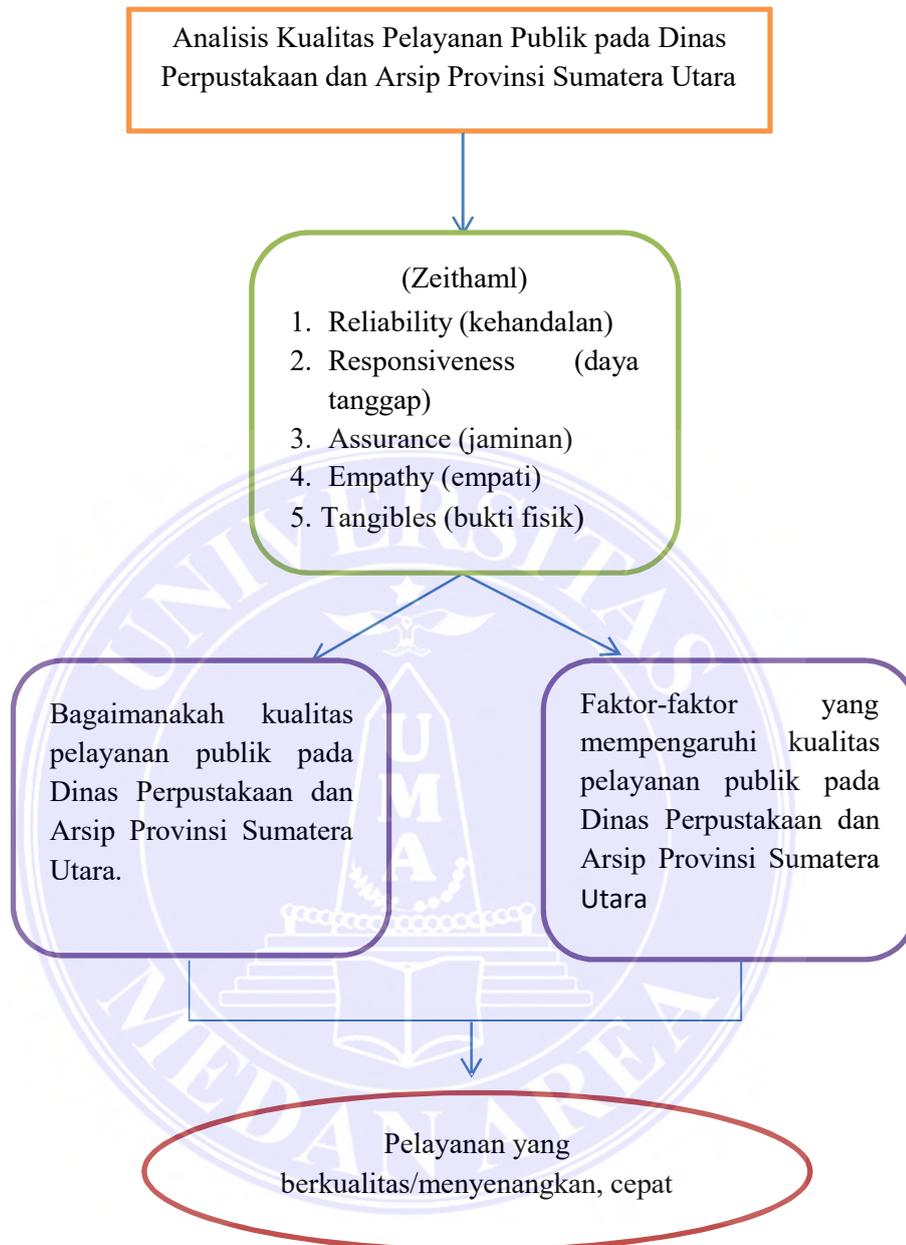
Kualitas pelayanan untuk dapat menilai sejauh mana yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, perlu adanya standar pelayanan yang telah dijadikan pedoman untuk menunjukkan bahwa dalam

pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dapat dinilai bahwa pelayanan itu berkualitas atau tidak.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah membuat standar operasional pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka untuk dilaksanakan dalam pemenuhan kebutuhan pemakai pustaka dan pemakai pustaka merasa puas. Walaupun sudah dilaksanakan segala upaya untuk memuaskan pemakai pustaka, masih ada saja masalah-masalah dalam menjalankan pelayanannya.

Tuntutan terhadap pelayanan yang cepat dan memuaskan menjadi dasar munculnya suatu penilaian terhadap kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara yang dalam penelitian tersebut didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Teori. Zeithaml dkk, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) dengan 5 dimensi yaitu Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), Tangibles (Bukti Fisik), dan Penilaian tersebut akan berdampak terhadap kepuasan pemakai pustaka Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan pemakai pustaka inilah yang dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan peraturan dan teori.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun dalam bagan/skema kerangka pikir sebagai berikut:



**Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

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

Alasan peneliti memilih penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Selain itu, karena peneliti perlu untuk langsung terjun ke lapangan bersama objek penelitian sehingga jenis penelitian kualitatif deskriptif kiranya lebih tepat untuk digunakan.

Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan suatu situasi yang hendak diteliti dengan dukungan studi kepustakaan dan menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu gejala atau masalah yang diteliti, penelitian deskriptif juga fokus dengan pertanyaan dasar “bagaimana” dengan berusaha mendekati dan menyampaikan fakta-fakta yang jelas, teliti dan lengkap tanpa banyak yang detail yang tidak penting. Oleh karenanya temuan penelitian deskriptif lebih dalam dan lebih luas dan terperinci. Disebut lebih luas karena penelitian ini dilakukan tidak hanya terhadap masalah tetapi juga variabel-variabel lain yang berhubungan dengan masalah itu.

Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi

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

Menurut Creswell (2008) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut, peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi kemudian dikumpulkan yang berupa kata maupun teks. Kumpulan informasi tersebut kemudian dianalisis. Dari hasil analisis peneliti kemudian menjabarkan dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang dibuat sebelumnya. Hasil akhir penelitian kualitatif dituangkan dalam bentuk laporan tertulis.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Dalam Penelitian ini, lokasi penelitian dilakukan pada Dinas Perpustakaan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Alasan pemilihan lokasi ini dilakukan karena adanya fenomena-fenomena yang menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pada Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara cenderung kurang

efektif, yang berkaitan dengan Sistem Pelayanan, Sarana dan Prasarana Pelayanan.

### 3.3. Jadwal Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Januari 2022 sampai bulan Juni 2022.

Berikut rincian waktu penelitian yang disampaikan oleh peneliti:

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	TAHUN 2022																											
		Jan		Pebruari				Maret				April				Mei				Juni				Juli					
		1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1	Penyusunan Proposal	■	■																										
2	Bimbingan Proposal		■	■																									
3	Perbaikan			■																									
4	Seminar Proposal Tesis				■																								
5	Bimbingan dan Perbaikan					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Seminar Hasil Penyempurnaan																												■
7	Ujian Tesis																												

Sumber: Peneliti

### 3.4. Sumber Data

Dalam pengumpulan data digunakan prosedur pengumpulan data yang terdiri dari :

#### 1. Data Primer

Data primer yaitu untuk mencari data yang akurat yaitu keterangan akurat dari pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

## 2. Data Skunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung, yang berupa dokumen-dokumen dan berbagai dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Privinsi Sumatera Utara.

### 3.5. Informan

Pengertian informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian ini informan terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Informan Kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Dalam hal ini Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara Bapak Ir. Hallen Purba, MM.
2. Informan Utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang diperlukan dalam penelitian. Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam hal ini Kepala Bidang Layanan dan Teknologi Informasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara Ibu Elli Hayati, S.Sos.
3. Informan Pendukung (Tambahan) merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang

memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Dalam hal ini pegawai anggota perpustakaan atau pemakai pustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara yaitu: Pustakawan Madya Ibu Orisa Siahaan, S.Sos. (Pegawai), Fahrul Ridho, S.M. (Anggota Perpustakaan), Loryensi Panggabean, S.KM. (Anggota Perpustakaan), Marta Zega (Anggota Perpustakaan).

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) teknik yang di gunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian adalah, observasi, study dokumentasi, wawancara

#### 1. Observasi

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

melakukan observasi terhadap kualitas layanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

## 2. Study Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bukti yang mendukung penelitian, dokumentasi dalam bentuk foto, rekaman, maupun catatan hasil wawancara pada saat melakukan penelitian dengan pihak-pihak terkait.

Menurut Sugiyono (2019), Dokumen dianggap sebagai catatan sebuah peristiwa yang sudah berlalu. Catatan ini dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang

## 3. Wawancara

Wawancara yaitu memperoleh makna yang rasional dengan melakukan percakapan secara berhadapan langsung (face to face) dengan informan. kegiatan ini dilakukan secara santai namun sistematis, dimana informan dapat mengeluarkan ide, pandangan, dan perasaan secara natural.

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

### 3.7 Defenisi Konsep dan Operasional

#### Defenisi konsep

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang ditulis oleh Rosianasfar (2013), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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

Perpustakaan umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. Pendek kata perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan. (dalam Sutarno, 2003 : 35)

Menurut Trimo (2005:220) “Perpustakaan adalah sekumpulan bahan pustaka, baik yang tercetak maupun rekaman yang lainnya, pada suatu tempat tertentu yang telah diatur sedemikian rupa untuk mempermudah pemustaka mencari informasi yang diperlukannya dan yang tujuannya utamanya adalah untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat yang dilayaninnya dan bukan untuk diperdagangkan”.

Perpustakaan merupakan unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka. Baik berupa buku maupun non buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi (Suhendar, 2005:3).

#### Defenisi operasional

Teori yang digunakan dalam menganalisis data yaitu Teori. Zeithaml dkk, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) dengan 5 dimensi yaitu

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.
3. Assurance (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
  - a. Communication (komunikasi), yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang

jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.

- b. **Credibility** (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. **Security** (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
  - d. **Competence** (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. **Courtesy** (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
4. **Empathy** (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.

5. Tangibles (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

### 3.8. Teknik Analisis Data

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

Analisis yang digunakan adalah Triagulasi Data dari : Obsevasi, Study Dokumentasi Wawancara dengan menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Kemudian membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan doumen yang ada. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti dan nanti akan disimpulkan yang dianalisis.

Menurut Miles dan Huberman (1992) terdapat tiga tahap analisis data kualitatif yaitu:

### 1. Reduksi Data

Reduksi Data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.

Aktifitas reduksi data, yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi dapat memberikan suatu gambaran yang lebih jelas mengenai Kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

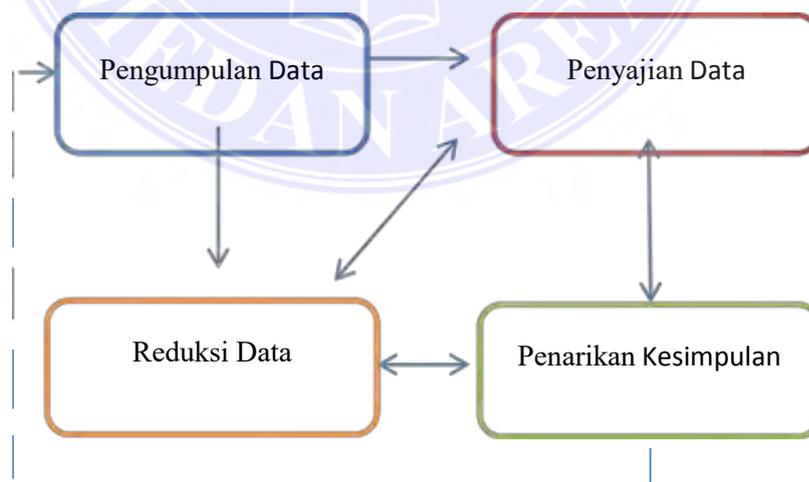
### 2. Penyajian Data

Penyajian Data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah data dirangkum peneliti akan menyajikan data dalam bentuk suatu uraian singkat, bagan, hubungan, antar kategori dan jenisnya, sehingga peneliti akan lebih muda menjelaskan mengenai hasil yang telah diteliti dan dapat menarik sebuah kesimpulan.

### 3. Penarikan kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang akan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Model Analisis Data Miles dan Huberman dibuar dalam skema sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman**

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan Arsip Provinsi Sumatera Utara mengacu pada teori Zeithaml yaitu: 1) Dimensi Reliability (Kehandalan); b) Responsiviness (daya tanggap); c) Assurance (jaminan); d) Emphaty (empati); dan e) Tangibles (bukti fisik). Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat di simpulan bahwa:

1. Pelaksanaan pelayanan pada Dinas Perpustakaan Arsip Provinsi Sumatera Utara masih belum maksimal yaitu dari segi Tangibles (bukti fisik), aplikasi INSLISLITE yang bermasalah, suhu ruangan kurang dingin, ruangan kurangnya penerangan, koleksi kurang banyak. Sementara dari segi Reliability (Kehandalan), Responsiviness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), sudah baik.
2. Faktor penghambat Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara yaitu:
  - a. Fasilitas yang belum memadai suhu ruangan kurang dingin, penerangan dalam ruangan masih kurang, koleksi masih kurang dan banyak koleksi yang rusak belum diperbaiki, aplikasi INLISLITE yang sering bermasalah.
  - b. Anggaran Dana yang minim karena untuk mengatasi semua masalah yang ada saat ini hanya dapat diatasi dengan dana.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara perlu memperhatikan: suhu ruangan tetap terjaga kesejukannya dengan menambah alat pendingin (AC) agar pemakai pustaka bisa bertahan lama dalam ruangan, penerangan dalam ruangan agar senantiasa terang sehingga tidak mengganggu penglihatan, peningkatan jumlah koleksi dengan terbitan terbaru, koleksi atau bahan pustaka yang rusak diperbaiki, supaya buku tersebut bisa dilayankan lagi, biasanya buku tersebut adalah yang paling banyak diminati, perlu memperbaiki atau maintenance aplikasi INLISLITE, supaya data judul buku, data anggota, data peminjam, semua data tetap tersimpan dengan baik.
2. Pejabat Dinas dan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara agar dapat memperjuangkan anggaran yang lebih besar lagi dari tahun sebelumnya supaya semua faktor yang mempengaruhi yang disebut di atas dapat diatasi.
3. Perlu kerjasama dengan pihak lain seperti perpustakaan luar negeri, jurnal luar negeri untuk memenuhi fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi, pendidikan dan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Hardiyansyah 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Menejemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIAN LAN Press.
- Moleong. 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung : PT. RemajaRosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*. Bandung: Bumi Aksara.
- Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, Amy. Y.S. 2020. *Pelayanan Publik dan E- Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Pers.
- Rahma, Elva. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Prenadamedia Grup.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Litjan poltak. 2011. *Revormasi Pelayananan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Jakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra, 2012. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: ANDI.

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun tentang perpustakaan.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta,

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2017 tentang, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

### **JURNAL/INTERNET**

Narita AS, Azaka, dan Warjito, Agus Suyadi (2016). Analisis Pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Provisi Sumatera Utara UPT Medan Selekt. *Jurnal Administrasi Publik Vol 6. No.2*.

Prasetio, Eko dan Isnaini, Adam (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perijinan Melalui Online Sigle Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan. *Jurnal perspektif Home> Vol. 10, No.2*

Yanti, Indra (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang. <https://digilibadmin.unismuh.ac.id>> 8056

## DAFTAR PERTANYAAN

Nama Lengkap : Riana Siahaan  
 NPM : 201801037  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik  
 PERGURUAN TINGGI : UNIVERSITAS MEDAN AREA

---

### 1. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

#### a. Reliability (kehandalan)

Bagaimana Reliability (kehandalan) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

#### b. Responsiveness (daya tanggap)

Bagaimana Responsiveness (daya tanggap) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

#### c. Assurance (jaminan)

##### 1. Communication (komunikasi)

Bagaimana Assurance (jaminan) Communication (komunikasi) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

##### 2. Credibility (kredibilitas)

Bagaimana Assurance (jaminan) Credibility (kredibilitas) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan

yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

### 3. Security (keamanan)

Bagaimana Assurance (jaminan) Security (keamanan) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

### 4. Competence (kompetensi)

Bagaimana Assurance (jaminan) Competence (kompetensi) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

### 5. Courtesy (sopan santun)

Bagaimana Assurance (jaminan) Courtesy (sopan santun) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

### d. Empathy (empati)

Bagaimana Empathy (empati) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

### e. Tangibles (bukti fisik)

Bagaimana Tangibles (bukti fisik) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

## 2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

### a. Reliability (kehandalan)

Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Reliability (kehandalan) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

### b. Responsiveness (daya tanggap)

Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Responsiveness (daya tanggap) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

### c. Assurance (jaminan)

#### 1. Communication (komunikasi)

Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Communication (komunikasi) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

#### 2. Credibility (kredibilitas)

Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Credibility (kredibilitas) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

#### 3. Security (keamanan)

Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Security (keamanan) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai

dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

**4. Competence (kompetensi)**

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Competence (kompetensi) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

**5. Courtesy (sopan santun)**

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Courtesy (sopan santun) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

**d. Empathy (empati)**

Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Empathy (empati) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

**e. Tangibles (bukti fisik)**

Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Tangibles (bukti Fisik) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi ?

Medan, 27 Mei 2022

Informan

.....  
NIP :

**DAFTAR JAWABAN**

Nama Lengkap : Riana Siahaan  
NPM : 201801037  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
PERGURUAN TINGGI : UNIVERSITAS MEDAN AREA

---

1. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Utara

**a. Reliability (kehandalan)**

.....  
.....  
.....  
.....

**b. Responsiveness (daya tanggap)**

.....  
.....  
.....  
.....

**c. Assurance (jaminan)**

**1. Communication (komunikasi)**

.....  
.....  
.....  
.....

**2. Credibility (kredibilitas)**

.....  
.....  
.....  
.....

**3. Security (keamaan)**

.....  
.....  
.....  
.....

**4. Competence (kompetensi)**

.....  
.....  
.....  
.....

**5. Courtesy (sopan santun)**

.....  
.....  
.....  
.....

**d. Empathy (empati)**

.....  
.....  
.....  
.....

**e. Tangibles (bukti fisik)**

.....  
.....  
.....  
.....

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumater Utara

a. Reliability (kehandalan)

.....  
.....  
.....  
.....

b. Responsiveness (daya tanggap)

.....  
.....  
.....  
.....

c. Assurance (jaminan)

1. Communication (komunikasi)

.....  
.....  
.....  
.....

2. Credibility (kredibilitas)

.....  
.....  
.....  
.....

3. Security (keamaan)

.....  
.....  
.....  
.....

**4. Competence (kompetensi)**

.....  
.....  
.....  
.....

**5. Courtesy (sopan santun)**

.....  
.....  
.....  
.....

**d. Empathy (empati)**

.....  
.....  
.....  
.....

**e. Tangibles (bukti fisik)**

.....  
.....  
.....  
.....

Medan, 27 Mei 2022  
Informan

.....  
NIP :

## LAMPIRAN DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip  
Provinsi Sumatera Utara, Ir. Halen Purba, M.M**



**Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan dan Teknologi Informasi  
Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara  
Ely Hayati, S.Sos**



**Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip  
Provinsi Sumatera Utara, Orisa Magdalena Siahaan, S.Sos.**



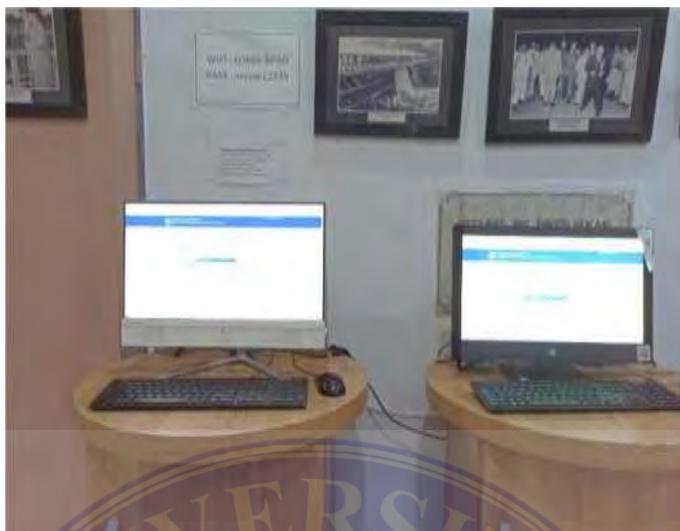
**Wawancara dengan Pemakai Pustaka Dinas Perpustakaan dan Arsip  
Provinsi Sumatera Utara, Fahrul Ridho**



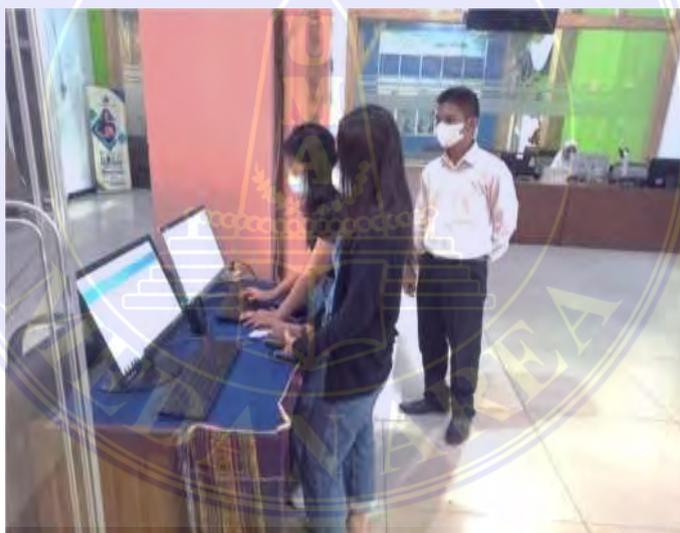
**Wawancara dengan Pemakai Pustaka Dinas Perpustakaan dan Arsip  
Provinsi Sumatera Utara, Loryensi Panggabean**



**Wawancara dengan Pemakai Pustaka Dinas Perpustakaan dan Arsip  
Provinsi Sumatera Utara, Marta Zega**



**Tempat mengisi data untuk pembuatan kartu anggota Perpustakaan**



**Tempat mengisi data pengunjung Perpustakaan**



**Ruangan Layanan Umum**



**Ruangan Layanan Referensi**



**Ruangan Layanan Fiksi**



**Ruangan Layanan Anak**



**Tempat peminjaman dan pengembalian buku**



**Buku rusak**



**Buku Rusak**



**Buku Rusak**