

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Lokus Penelitian

4.1.1 Sejarah Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan

Dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa, Pemerintah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta telah membentuk Perpustakaan DKI Jakarta dengan Departemen P & K sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Bersama (SKB) no: 38522 / SEKJ / 1977 tanggal 15 Januari Tahun 1977 tentang pembentukan pembangunan dan penyelenggara Perpustakaan Umum di DKI Jakarta kemudian di resmikan oleh Menteri P & K pada tanggal 4 Maret 1978. Berdasarkan SKB tersebut Pemda DKI Jakarta secara bertahap membangun Perpustakaan Umum Kotamadya lainnya dan Perpustakaan Soemantri Brojonegoro.

Perpustakaan Umum Kotamadya Jakarta Selatan dibangun pada tahun 1985/1986 dan diresmikan penggunaannya oleh Walikotamadya Jakarta Selatan pada tanggal 1 Februari 1987, namun kemudian keberadaan Perpustakaan Umum Kotamadya Jakarta Selatan dalam perkembangannya telah mengalami berbagai perubahan status dalam keorganisasian Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Pada tahun 1978, melalui keputusan Gubernur Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta di bentuk lembaga perpustakaan umum yang menangani jenis lingkungan pemerintah DKI Jakarta. seperti Perpustakaan Umum Gelanggang Mahasiswa Soemantri Brojonegoro dan perpustakaan umum di lima wilayah kotamadya DKI Jakarta.

Tahun 1981 lembaga perpustakaan umum tidak lagi menjadi obordinat dari biro organisasi dan tata laksana, namun berpindah dan bernaung di bawah biro bina mental dan spiritual dengan status non structural. Pada tahun 1986 Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membangun gedung perpustakaan umum untuk melayani masyarakat di wilayah Kota Jakarta Selatan dan sekitarnya. Tahun 1989 perpustakaan umum di lima wilayah Kotamadya Jakarta dialihkan pengelolaannya

kepada Dinas Pendidikan dan Pengajaran DKI Jakarta sebagai Unit Pelaksanaan Tekn Pada tahun 1993, dengan Peraturan Daerah DKI Jakarta nomor 8 tahun 1993 maka dibentuklah perpustakaan provinsi daerah sebagai perpustakaan milik Pemerintah DKI Jakarta yang mandiri sebagai satuan kerja perangkat daerah. Berdasarkan peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta nomor 3 tahun 2001 dan dengan keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 109 tahun 2001 ditetapkan pembentukan lembaga perpustakaan sebagai lembaga structural dengan nama Kantor Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta. Pada tahun 2009, terjadi sejahtera pembangunan organisasi antar lembaga perpustakaan umum daerah dengan lembaga arsip daerah menjadi badan perpustakaan dan arsip daerah Provinsi DKI Jakarta. penggabungan tersebut merupakan sejarah baru menyatunya perpustakaan umum daerah dan kearsipan daerah Berdasarkan peraturan daerah Provinsi DKI Jakarta nomor 12 tahun 2014 tentang organisasi perangkat daerah, ditetapkan kembali bahwa lembaga perpustakaan daerah dan lembaga arsip daerah tetap menyatu dalam satu kesatuan wadah organisasi dengan nama badan perpustakaan dan arsip daerah Provinsi DKI Jakarta. Tugas dan fungsinya ditetapkan dengan peraturan gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 243 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja badan perpustakaan dan arsip daerah Provinsi DKI Jakarta.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta (Dispusip) sebelumnya Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) merupakan unsur pendukung tugas Pemerintah Daerah di bidang perpustakaan dan arsip daerah di Provinsi DKI Jakarta. BPAD terbentuk pada tahun 2009 yang merupakan gabungan dari dua unit kerja, yaitu Perpustakaan Umum Daerah dan Kantor Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta. Kegiatan perpustakaan di Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta telah dimulai sejak tahun 1950 saat Jakarta berbentuk Kotapradja dengan nama Perpustakaan Kota Pradja Djakarta Raja dan sempat mengalami perubahan nama dan susunan organisasi beberapa kali. Tahun 1960, setelah status Kotapradja Djakarta Raja ditingkatkan menjadi Daerah Tingkat I Daerah Khusus Ibukota Djakarta Raja, perpustakaan berubah menjadi Perpustakaan Balai kota Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Djakarta Raja. Berdasarkan keputusan Gubernur Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta

tentang Susunan Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah DKI Jakarta tahun 1972, perpustakaan merupakan salah satu bagian dari Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan.

Kemudian, Keputusan Gubernur Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang membentuk Lembaga Perpustakaan Umum yang menangani jenis perpustakaan umum di lingkungan Pemerintah DKI Jakarta pada tahun 1978, menjadi cikal bakal adanya perpustakaan umum tingkat provinsi dan perpustakaan umum di lima wilayah kotamadya di DKI Jakarta. Saat itu, perpustakaan umum tingkat provinsi terletak di Perpustakaan Umum Gelanggang Mahasiswa Soemantri Brodjonegoro. Tahun 1981 Perpustakaan Umum berada di bawah Biro Bina Mental dan Spiritual dengan status non struktural. Pada tahun 1989 pengelolaan Perpustakaan Umum di lima wilayah kotamadya DKI Jakarta dialihkan kepada Dinas Pendidikan dan Pengajaran sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) sedangkan Perpustakaan Umum Gelanggang Mahasiswa Soemantri Brodjonegoro masih dikelola oleh Biro Bina Mental dan Spiritual DKI Jakarta. Hingga pada tahun 1993, berdasarkan Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 8 Tahun 1993 dibentuk Perpustakaan Umum Pemerintah Daerah DKI Jakarta.

Kantor Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta pertama kali dibentuk pada tahun 1977 dengan nama Dinas Arsip dan Dokumentasi. Kemudian pada tahun 2001 berdasarkan Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2001 dan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 109 Tahun 2001 ditetapkan pembentukan Kantor Arsip Daerah yang berkantor di Gedung Arsip Jayakarta Taman Ismail Marzuki Cikini.

Penggabungan Perpustakaan Umum Daerah (Perpumda) dan Kantor Arsip Daerah (KAD) dilaksanakan berdasarkan Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 10 Tahun 2008 yang menetapkan Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DKI Jakarta. Dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 153 Tahun 2009 resmiah terjadi

penggabungan antara Perpumda dan KAD menjadi BPAD Provinsi DKI Jakarta. Penggabungan kedua instansi ini diikuti dengan perombakan pegawai dan pejabat besar-besaran. Peningkatan status menjadi SKPD yang dikepalai oleh Eselon 2.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Kepala Badan membawahi Bagian Sekretariat yang dikepalai oleh Sekretaris Badan dan 5 Bidang yang dikepalai oleh Kepala Bidang pejabat Eselon 3 Yaitu :

- a. Sekretariat yang dikepalai oleh sekretaris Badan terdiri dari 4 subbagian yaitu : subbagian Umum , subbagian Kepegawaian, Subbagian Program dan Anggaran , dan Sebbagian Keuangan.
- b. Bidang layanan dan Pelestraian yang dipimpin oleh Kepala bidang terdiri dari 2 Subbidang yaitu: Subbidang Layanan dan Subbidang pelestarian.
- c. Bidang Pengembangan Koleksi yang dipimpin oleh kepala bidang terdiri dari 3 Subbidang yaitu : subbidang Deposit, Subbidang Akuisisi, dan Suubbidang Pengolahan.
- d. Bidang Pembinaan yang dipimpin oleh kepala Bidang terdiri 2 Subbidang yaitu: Subbidang Pembinaan Perpustakaan dan Subbidang Pembinaan Kearsipan.
- e. Bidang Pengembangan Sistem Informasi dan Pemasarakatan yang dipimpin oleh kepala Bidang terdiri dari 2 Subbidang yaitu: Subbidang Sistem Informasi Perpustakaan dan Kearsipan.

Selain membawahi sekretariat dan Bidang Kepala Badan juga membawahi 5 Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota dan Kabupaten Kepulauan Seribu yang dikepalai oleh pejabat Eselon 3. Secara struktur, kelompok pejabat fungsional tertentu, yaitu arsiparis dan pustakawan juga berada di bawah tanggung jawab langsung Kepala Badan. Namun dalam pelaksanaan tugasnya, kelompok pejabat fungsional tertentu ini bertugas dan bertanggung jawab di Subbagian atau Subbidang sesuai dengan surat penugasannya.

Setelah 7 tahun, BPAD kembali mengalami perubahan struktur organisasi dan perubahan nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Provinsi DKI Jakarta sejak awal tahun 2017. Struktur organisasi dan tata kerja DISPUSIP kemudian diatur dengan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 282 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang kemudian diubah kembali tahun 2018 dengan peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.10 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan , dimana di Peraturan Gubernur yang terakhir di tambah bidang baru yaitu bidang teknologi informasi di struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta.

4.1.2. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta

Sesuai dengan Peraturan gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 10 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan kearsipan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada gubernur melalui Sekretaris Daerah yang berkoordinasi dengan Asisten Kesejahteraan Rakyat. Yang membawahi 44 pejabat struktural yang terdiri dari 11 pejabat eselon 3 dan 33 Eselon 4 yaitu :

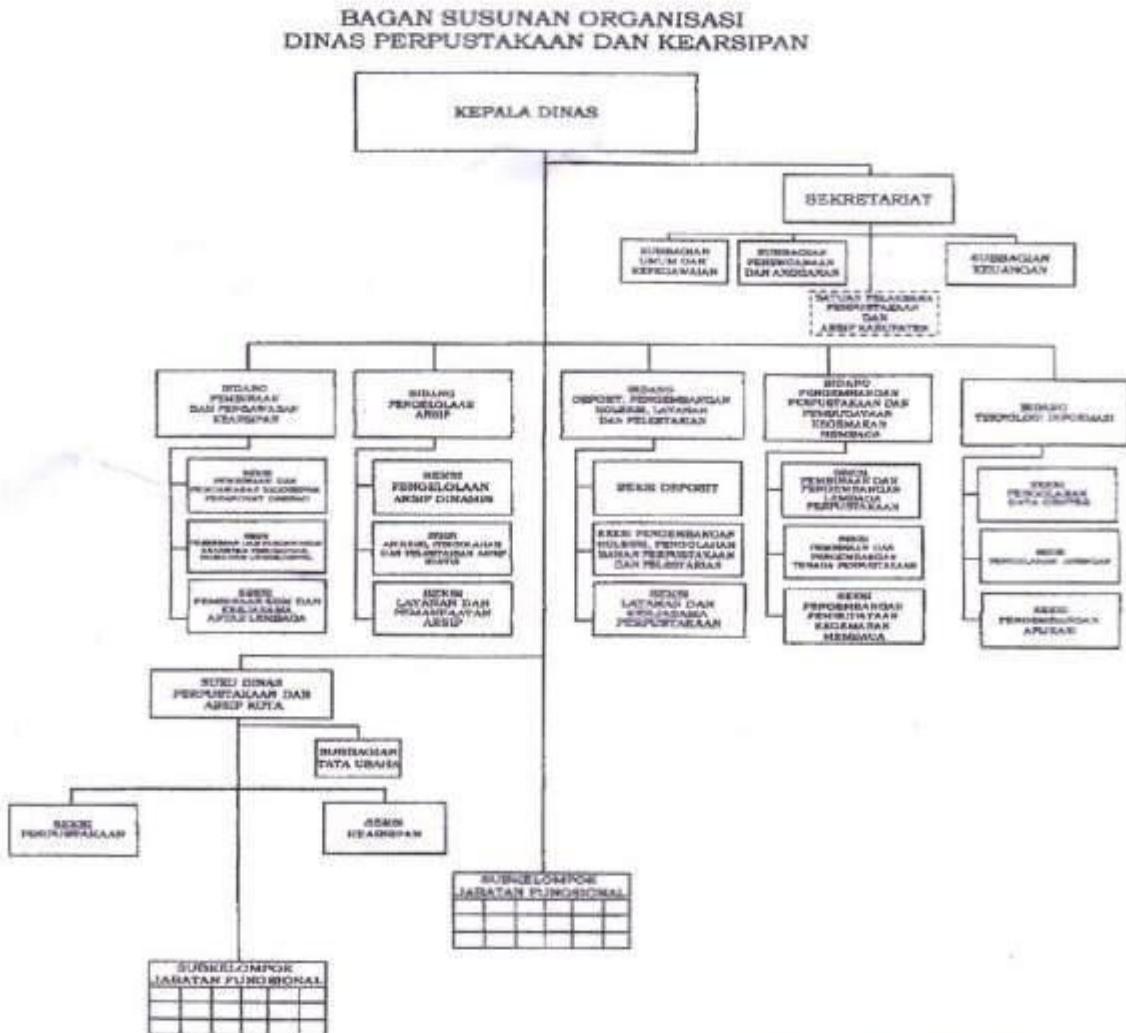
Susunan Organisasi Dispusip sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat;
 - 1) Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 - 2) Subbagian perencanaan Anggaran dan Keuangan; dan
 - 3) Subbagian Sarana dan Prasarana.
- c. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan terdiri dari :
 - 1) Seksi Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan Perangkat Daerah;
 - 2) Seksi Pembinaan. dan Pengawasan Kearsipan Perusahaan, BUMD dan Ormas/Orpol; dan
 - 3) Seksi Pembinaan SDM dan Kerjasama Antar Lembaga.

- d. Bidang Pengelolaan Arsip terdiri dari :
- 1) Seksi Pengelolaan Arsip Dinamis;
 - 2) Seksi Akuisisi, Pengolahan dan Pelestarian Arsip Statis; dan
 - 3) Seksi Layanan dan Pemanfaatan Arsip.
- e. Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi, Layanan dan Pelestarian terdiri dari :
- 1) Seksi Deposit;
 - 2) Seksi Pengembangan Koleksi, Pengolahan Bahan Perpustakaan dan Pelestarian; dan
 - 3) Seksi Layanan, dan Kerjasama Perpustakaan.
- f. Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca terdiri dari:
- 1) Seksi Pembinaan dan Pengembangan Lembaga Perpustakaan;
 - 2) Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan; dan
 - 3) Seksi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca.
- g. Bidang Teknologi Informasi terdiri dari :
- 1) Seksi Pengolahan Data Center;
 - 2) Seksi Pengolahan Jaringan; dan
 - 3) Seksi Pengembangan Aplikasi.
- h. Suku Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota;
- i. Satuan Pelaksana Perpustakaan dan Arsip Kabupaten;
- j. Satuan Pelaksana Pengelola Dokumen Sastra HB Jassin; dan
- k. Kelompok Jabatan Fungsional. (2) Bagan susunan organisasi Dispusip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Gubernur ini.

Gambar 4.12 Struktur Organisasi Dispusip

Lampiran : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus
 Ibukota Jakarta
 Nomor : 282 TAHUN 2016
 Tanggal : 29 Desember 2016



PII. GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
 IBUKOTA JAKARTA,

td

SUMARSONO

1. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris Dispusip . Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan tugas administrasi Dispusip dan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. pengoordinasian penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dispusip;
- d. koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi;
- e. penyelenggaraan urusan perencanaan dan hubungan masyarakat meliputi penyusunan program dan anggaran, evaluasi, pelaporan dan hubungan masyarakat serta keprotokolan;
- f. penyelenggaraan urusan ketatausahaan dan kepegawaian meliputi urusan persuratan, kearsipan serta kepegawaian;
- g. penyelenggaraan urusan keuangan dan perlengkapan meliputi urusan perbendaharaan, akuntansi, verifikasi, pencatatan aset, dan perlengkapan.
- h. pengurusan dan pengendalian Naskah Dinas, pembinaan dan evaluasi pengelolaan arsip aktif di unit kerja/unit pengolah; dan
- i. penataan, penyimpanan, pemeliharaan, pengolahan dan penyajian arsip dinamis menjadi informasi publik, serta penyusutan arsip dan penyiapan penyerahan arsip statis.
- j. pengoordinasian penyusunan laporan keuangan, kinerja, kegiatan dan akuntabilitas Dispusip; dan k. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat.

2. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan terdiri dari :

Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan mempunyai tugas melaksanakan kebijakan di bidang pembinaan dan pengawasan kearsipan. serta memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. pengoordinasian penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. pengoordinasian penyelenggaraan kearsipan; e. pelaksanaan analisis kebutuhan jabatan fungsional Arsiparis;
- e. penyusunan bahan kebijakan, regulasi, pedoman dan standar teknis pelaksanaan pembinaan dan pengawasan kearsipan serta mengusulkan pemberian penghargaan kearsipan kepada lembaga atau perorangan yang berjasa dalam pengembangan kearsipan daerah serta penyelamatan naskah sumber arsip,
- f. penyelenggaraan supervisi, pendampingan, bimbingan teknis, dan konsultasi pengelolaan kearsipan;
- g. pelaksanaan sosialisasi, penyuluhan dan kerja sama kearsipan;
- h. pelaksanaan pemantauan, penilaian dan evaluasi penyelenggaraan tertib arsip;
- i. penilaian dan penghargaan pengelolaan kearsipan kepada Perusahaan, BUMD dan Ormas/Orpol;
- j. pelaksanaan Audit Kearsipan pada Perangkat Daerah dan BUMD Provinsi DKI Jakarta
- k. pelaksanaan monitoring, evaluasi hasil pembinaan dan pengawasan kearsipan;
- l. pelaksanaan peningkatan kompetensi SDM kearsipan dan melaksanakan penilaian prestasi kerja arsiparis;
- m. pelaksanaan pengawasan kearsipan pada perangkat daerah dan BUMD;

- n. pelaksanaan pengawasan kearsipan meliputi pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan kearsipan dan penegakan peraturan perundang-undangan di bidang kearsipan;
- o. pelaksanaan kerjasama pengawasan kearsipan dengan unit yang menyelenggarakan fungsi pengawasan;
- p. pelaksanaan pembinaan SDM pada unit kearsipan Perangkat Daerah dan BUMD Provinsi DKI Jakarta;
- q. pelaksanaan penilaian kinerja arsiparis dan organisasi kearsipan;
- r. melaksanakan fasilitasi sertifikasi, arsiparis dan akreditasi kearsipan;
- s. melaksanakan pengendalian perencanaan kebutuhan jabatan fungsional arsiparis di daerah;
- t. pengoordinasian penyusunan laporan kinerja, kegiatan dan akuntabilitas Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan;
- u. pelaksanaan forum komunikasi atau asosiasi arsiparis; dan
- v. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan;

3. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan

Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan mempunyai tugas melaksanakan kebijakan di bidang pembinaan dan pengawasan kearsipan dan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya; pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Bidang Pengembangan;
- b. pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya; penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, kepegangatan;
- c. pengoordinasian penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. pengoordinasian penyelenggaraan kearsipan;
- e. pelaksanaan analisis kebutuhan jabatan fungsional Arsiparis;

- f. penyusunan bahan kebijakan, regulasi, pedoman dan standar teknis pelaksanaan pembinaan dan pengawasan kearsipan serta mengusulkan pemberian penghargaan kearsipan kepada lembaga atau perorangan yang berjasa dalam pengembangan kearsipan daerah serta penyelamatan naskah sumber arsip,
- g. penyelenggaraan supervisi, pendampingan, bimbingan teknis, dan konsultasi pengelolaan kearsipan;
- h. pelaksanaan sosialisasi, penyuluhan dan kerja sama kearsipan;
- i. pelaksanaan pemantauan, penilaian dan evaluasi penyelenggaraan tertib arsip;
- j. penilaian dan penghargaan pengelolaan kearsipan kepada Perusahaan, BUMD dan Ormas/Orpol;
- k. pelaksanaan Audit Kearsipan pada Perangkat Daerah dan BUMD Provinsi DKI Jakarta
- l. pelaksanaan monitoring, evaluasi hasil pembinaan dan pengawasan kearsipan;
- m. pelaksanaan peningkatan kompetensi SDM kearsipan dan melaksanakan penilaian prestasi kerja arsiparis;
- n. pelaksanaan pengawasan kearsipan pada perangkat daerah dan BUMD;
- o. pelaksanaan pengawasan kearsipan meliputi pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan kearsipan dan penegakan peraturan perundang-undangan di bidang kearsipan;
- p. pelaksanaan kerjasama pengawasan kearsipan dengan unit yang menyelenggarakan fungsi pengawasan;
- q. pelaksanaan pembinaan SDM pada unit kearsipan Perangkat Daerah dan BUMD Provinsi DKI Jakarta;
- r. pelaksanaan penilaian kinerja arsiparis dan organisasi kearsipan;
- s. melaksanakan fasilitasi sertifikasi arsiparis dan akreditasi kearsipan;
- t. melaksanakan pengendalian perencanaan kebutuhan jabatan fungsional arsiparis di daerah;

- u. pengoordinasian penyusunan laporan kinerja, kegiatan dan akuntabilitas Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan;
- v. pelaksanaan forum komunikasi atau asosiasi arsiparis; dan
- w. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan;

4. Bidang Pengelolaan Arsip

Bidang Pengelolaan Arsip mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan arsip dinamis dan pengelolaan arsip statis dan pelayanan serta pemanfaatan arsip. dan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan baban rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dispusip sesuai dengari lingkup tugasnya;
- b. pelaksanaan •rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. penyusunan bahan kebijakan, regulasi, pedoman dan standar teknis pelaksanaan pengelolaan arsip;
- d. pelaksanaan perumusan pedoman pengelolaan arsip statis;
- e. pelaksanaan akuisisi dan penyusutan arsip perangkat daerah dan Lembaga Kearsipan Daerah;
- f. pelaksanaan wawancara sejarah lisan, penelusuran, pencarian dan penerimaan penyerahan arsip statis;
- g. pelaksanaan pengelolaan arsip inaktif dan arsip statis;
- h. pelaksanaan verifikasi dan penetapan arsip statis;
- i. pelaksanaan penyusunan dan penerbitan naskah sumber arsip,
- j. pelaksanaan pelayanan informasi arsip;
- k. pelaksanaan penanganan arsip pasca bencana;
- l. pelaksanaan alih media dan reproduksi arsip statis;
- m. pelaksanaan usulan pernusnahan dan akuisisi arsip;
- n. pelaksanaan pengolahan arsip;
- o. pelaksanaan preservasi arsip;
- p. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pengelolaan arsip; dan

- q. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Pengelolaan Arsip.

5. Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi, Layanan dan Pelestarian.

Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi, Layanan • dan Pelestarian mempunyai tugas melaksanakan kegiatan deposit, pengembangan koleksi, layanan perpustakaan dan pelestarian koleksi perpustakaan. dan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan bahan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya,
- b. pelaksanaan rencana strategis, rencana kerja, dan dokumen pelaksanaan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. penyusunan bahan kebijakan, regulasi, pedoman • dan standard teknis pelaksanaan bidang deposit, pengembangan koleksi, layanan, dan pelestarian;
- d. pelaksanaan deposit meliputi penghimpunan, pengelolaan, pendayagunaan, dan pemantauan karya cetak dan karya rekam, penyusunan bibliografi daerah dan katalog induk daerah serta penyusunan literatur sekunder;
- e. pelaksanaan pengembangan koleksi meliputi penyusunan kebijakan pengembangan koleksi, seleksi, pengadaan bahan perpustakaan, inventarisasi, dan pengembangan koleksi daerah (local content) serta pelaksanaan kajian kebutuhan pemustaka;
- f. pelaksanaan pengolahan bahan perpustakaan meliputi deskripsi bibliografi, klasifikasi, penentuan tajuk subjek, penyelesaian fisik bahan perpustakaan, verifikasi, validasi, pemasukan data ke basis data;
- g. pelaksanaan _layanan perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, rujukan, literasi informasi, bimbingan pemustaka, layanan ekstensi (perpustakaan keliling, pojok baca, dan sejenisnya), promosi layanan, dan pelaksanaan kajian kepuasan pemustaka;

- h. pelaksanaan otomasi perpustakaan meliputi pengembangan teknologi, informasi dan komunikasi perpustakaan, pengelolaan website serta jaringan perpustakaan;
- i. pelaksanaan kerjasama perpustakaan meliputi kerjasama antar perpustakaan dan membangun jejaring perpustakaan;
- j. pelaksanaan alih media meliputi pelestarian isi/nilai informasi bahan perpustakaan termasuk naskah kuno melalui alih media dan pemeliharaan serta penyimpanan master informasi digital;
- k. pelaksanaan konservasi meliputi pelestarian fisik bahan perpustakaan termasuk naskah kuno melalui perawatan dan restorasi serta pembuatan sarana penyimpanan bahan perpustakaan;
- l. pelaksanaan perbaikan dan perawatan bahan perpustakaan meliputi penjilidan bahan perpustakaan;
- m. pelaksanaan pengolahan, pelestarian, pelayanan, dan promosi bahan koleksi HB Jassin;
- n. pelaksanaan pengembangan koleksi HB Jassin;
- o. pelaksanaan penelitian dan teknis konservasi dalam perawatan, perbaikan, dan pengawetan dokumen sastra HB Jassin;
- p. pelaksanaan penjilidan dokumen sastra HB Jassin dalam rangka pelestarian dokumen sastra HB Jassin;
- q. pelaksanaan reproduksi buku-buku fiksi, non fiksi, naskah drama, biografi serta pemeliharaan, penyimpanan master rekaman suara dan rekaman video;
- r. pelaksanaan kegiatan kemas ulang informasi dokumen sastra HB Jassin; dan
- s. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas Bidang Deposit

6. Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca

Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengembangan

perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca serta memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan bahan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. pelaksanaan rencana strategis, rencana kerja dan dokumen pelaksanaan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. pelaksanaan pengelolaan arsip dinamis di lingkup Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca;
- d. penyusunan bahan kebijakan, regulasi, pedoman dan standar teknis pelaksanaan Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca;
- e. pelaksanaan pembinaan dan pengembangan perpustakaan meliputi pengembangan semua jenis perpustakaan, implementasi norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK), pendataan perpustakaan, koordinasi pengembangan perpustakaan, dan pemasyarakatan/ sosialisasi, serta evaluasi pengembangan perpustakaan;
- f. pelaksanaan " pembinaan dan pengembangan tenaga perpustakaan meliputi pendataan tenaga perpustakaan, bimbingan teknis, peningkatan kemampuan teknis kepustakawanan, penilaian angka kredit pustakawan, koordinasi pengembangan pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan, pemasyarakatan/ sosialisasi, serta evaluasi pembinaan tenaga perpustakaan;
- g. pelaksanaan _pengembangan pembudayaan kegemaran membaca meliputi pengkajian dan pelaksanaan pembudayaan kegemaran . membaca, koordinasi, pemasyarakatan/ sosialisasi dan bimbingan teknis serta evaluasi kegemaran membaca;
- h. penginisiasi kerja sama perpustakaan;
- i. pengelolaan dan penyusunan naskah perjanjian kerja sama;
- j. penyusunan •regulasi urusan perpustakaan; dan
- k. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan • tugas Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca.

7. Bidang Teknologi Informasi.

Bidang Teknologi Informasi mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pelaksanaan, pengelolaan, pembinaan, pembangunan, pengembangan, pemeliharaan, pengintegrasian, monitoring dan evaluasi, koordinasi, pelaporan dan pengamanan infrastruktur jaringan teknologi komunikasi, Aplikasi (infrastruktur perangkat lunak) dan Data center (infrastruktur perangkat keras) perpustakaan dan kearsipan. serta memiliki tugas sebagai berikut:

- a. penyusunan bahan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. penyusunan kebijakan, regulasi, pedoman serta standar teknis pengembangan dan penerapan teknologi informasi;
- d. penyusunan kebijakan, pedoman, standarisasi integrasi dan pertukaran data berbasis elektronik (e-library dan e-archive) Pemerintah Daerah;
- e. pengembangan aplikasi e-library dan e-archive;
- f. pengelolaan data center perpustakaan dan kearsipan; g. pengelolaan jaringan teknologi informasi untuk mendukung e-library dan e-archive; dan
- g. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas Bidang Teknologi Informasi.

8. Suku Dinas Kota

Suku Dinas Kota mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan perpustakaan daerah dan kearsipan daerah pada lingkup wilayah Kota Administrasi. dan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Dispusip sesuai dengan lingkup tugasnya;

- c. pemasyarakatan perpustakaan dan kearsipan lingkup Suku Dinas Kota Administrasi;
- d. pembinaan teknis urusan perpustakaan daerah dan kearsipan daerah terhadap Perangkat Daerah/ UKPD, masyarakat, komunitas, sekolah di tingkat Suku Dinas Kota Administrasi;
- e. pelaksanaan layanan perpustakaan daerah dan kearsipan daerah lingkup Kota Administrasi;
- f. pelaksanaan penyediaan bahan perpustakaan kecamatan, perpustakaan kelurahan dan perpustakaan masyarakat;
- g. pemfasilpenyeleksian dan pelaksanaan deposit perpustakaan;
- h. pelaksanaan pelestarian, perawatan serta penyimpanan bahan perpustakaan;
- i. pelaksanaan asistensi dalam rangka penilaian, pemindahan dan penyusunan arsip;
- j. penyusunan naskah/ buku, literature sekunder dan kemas ulang informasi;
- k. pelaksanaan pengolahan bahan perpustakaan;
- l. penegakan peraturan perundang-undangan di bidang perpustakaan daerah dan kearsipan daerah pada lingkup Kota Administrasi;
- m. pengelolaan kepegawaian, keuangan dan barang pada lingkup Suku Dinas Kota;
- n. penyediaan, penatausahaan, penggunaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kerja Suku Dinas Kota;
- o. pengelolaan perpustakaan Suku Dinas Kota;
- p. pengelolaan kearsipan Suku Dinas Kota;
- q. pelaksanaan kegiatan kerumahtanggaan dan ketatausahaan Suku Dinas Kota;
- r. pelaksanaan publikasi kegiatan dan pengaturan acara Suku Dinas Kota;
- s. pengoperasionalan sistem informasi perpustakaan daerah dan kearsipan daerah; dan
- t. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Suku Dinas Kota Administrasi.

4.1.3 Gambaran Umum Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Penelitian ini dilakukan pada Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan Jl. Gandaria Tengah V No.3 Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan (KPAK JakSel) merupakan cabang dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi DKI Jakarta (DISPUSIP Prov. DKI Jakarta) yang menaungi area Jakarta Selatan. Lengkapnya DISPUSIP mempunyai perwakilan di wilayah lain seperti di Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, dan di Kepulauan Seribu.

4.1.4 Visi dan Misi Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan

Visi

Perpustakaan modern menuju masyarakat Jakarta membaca, cerdas dan bermartabat.

Misi

- a) Menyediakan sarana dan prasarana perpustakaan modern bertaraf internasional
- b) Menyediakan sumber daya informasi dari berbagai jenis bahan pustaka yang didukung dengan sarana dan prasarana modern Mengumpulkan, melestarikan dan mendayagunakan bahan pustaka dan arsip yang diterbitkan di Jakarta
- c) Mengumpulkan, melestarikan dan mendayagunakan bahan pustaka tentang Jakarta
- d) Meningkatkan kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual SDM perpustakaan serta keterampilan penggunaan teknologi informasi (TI)
- e) Mengembangkan sistem layanan yang cepat, tepat dengan dukungan teknologi informasi (TI)
- f) Menjalin kerjasama dengan perpustakaan dan pihak lainnya

4.1.5 Pegawai Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan

Jumlah pegawai saat ini yang bertugas pada Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan sebanyak 37 orang, status pegawai saat ini ada yang sudah PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan Non PNS atau biasa disebut dengan PHL (Pegawai Harian Lepas) dengan komposisi sebagai berikut:, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1.5
Daftar Jumlah pegawai Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan

Komposisi Sumber Daya Manusia (Sdm)				
No	Pendidikan	Jumlah	Laki-laki	Perempuan
1	Sekolah Menengah Atas (SMA)	19 orang	17	2
2	Diploma (D3)	2 orang	1	1
3	Sarjana (S1)	14 orang	8	6
4	Master (S2)	2 orang	1	1

(Sumber: Bagian Kepegawaian Kantor Perpustakaan dan Arsip Jaksel)

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 282 Tahun 2016 dan disempurnakan berdasarkan pergub Nomor 10 Tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja dinas perpustakaan dan kearsipan, Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan Pegawai, adalah terdiri dari:

- a. Kepala Suku Dinas;
- b. Subbagian Tata Usaha;
- c. Seksi Perpustakaan;
- d. Seksi Kearsipan; dan
- e. Sub kelompok Jabatan Fungsional. Subkelompok Jabatan Fungsional.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 10 tahun 2018, ditetapkan struktur organisasi untuk Sudin Perpustakaan dan Kearsipan kota adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1.5
Struktur Organisasi Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi
Jakarta Selatan



4.1.6 Koleksi Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan

Secara keseluruhan pada tahun 2020 jumlah koleksi yang terdapat pada pangkalan data Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan seluruhnya berjumlah 67,363 judul dan 80,687 eksemplar.

Tabel 4.1.6
Data Koleksi Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan

Koleksi	Judul	Eks
Layanan anak	4,542	8,516
Layanan remaja dan dewasa	62,821	72,171

(Sumber: Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Adm. Jakarta Selatan)

4.1.7 Layanan Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan

Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan menerapkan sistem layanan terbuka (open access), sistem ini memungkinkan pengunjung (pemustaka) mengakses bahan pustaka atau koleksi yang ada di perpustakaan secara langsung. Dengan diterapkannya sistem layanan terbuka (open access) ini, perpustakaan mengharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka tanpa adanya halangan.

Berikut adalah waktu pelayanan yang diberikan oleh Suku Dina Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan sebelum adanya covid 19 setelah adanya covid 19 jadwal menyesuaikan arahan PSBB gubernur.

Senin s/d Kamis	Buka	Jam : 08.00 – 15.00 WIB
Jum'at	Buka Istirahat Buka	Jam : 09.00 – 11.30 WIB Jam : 11.30 – 13.00 WIB Jam : 13.00 – 15.30 WIB
Sabtu s/d Minggu	Buka	Jam : 09.00 – 15.00 WIB

a. Layanan Sirkulasi

Layanan ini meliputi kegiatan peminjaman dan pengembalian bahan koleksi umum dan koleksi anak. Syarat dan ketentuan bagi pemustaka untuk meminjam dan mengembalikan buku, yaitu hanya dapat meminjam maksimal dua buku.

- 1) Tata tertib dalam meminjam dan mengembalikan buku:
 - a) Setiap anggota berhak meminjam buku koleksi umum.
 - b) Membawa buku perpustakaan harus melalui prosedur peminjaman kepada petugas perpustakaan yang terdapat di layanan sirkulasi.
 - c) Jumlah pinjaman maksimal dua buah buku.
 - d) Masa pinjam buku selama dua minggu, dan dapat diperpanjang.
- 2) Sanksi yang diberikan jika melanggar:
 - a) Bila telat pengembalian dikenakan denda berupa sanksi tidak boleh meminjam buku selama masa keterlambatan. Misal telat mengembalikan buku selama dua hari, maka selama dua hari

kedepan setelah pengembalian pemustaka tidak dapat meminjam buku.

- b) Merusak, merobek halaman buku, menghilangkan buku diwajibkan untuk mengganti buku yang sama(asli).
- c) Membawa buku perpustakaan tanpa prosedur peminjaman kepada pustakawan atau petugas perpustakaan akan dicabut haknya sebagai anggota.

b. Layanan Anak

Berikut adalah 5 (lima) jenis layanan anak yang diselenggarakan oleh Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan:

- 1) Layanan peminjaman koleksi
- 2) Layanan permainan anak
- 3) Layanan mendongeng/storytelling
- 4) Layanan pertunjukan boneka
- 5) Layanan pertunjukan film

c. Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling adalah layanan gerbang utama suku dinas jaksel terhadap masyarakat lingkungan kota administrasi Jakarta Selatan sesuai titik-titik lokasi yang ditentukan. Layanan perpustakaan keliling beroperasi dengan menggunakan mobil yang berisikan buku-buku serta layanan audio visual. Daerah-daerah yang menjadi tujuan perpustakaan keliling akan penulis masukkan pada bagian lampiran.

d. Layanan Paket

Layanan peminjaman buku kepada perpustakaan-perpustakaan binaan Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan, yang terdiri dari:

- 1) Perpustakaan sekolah
- 2) TBM
- 3) Perpustakaan Masjid
- 4) RPTRA
- 5) Perpustakaan RW
- 6) Perpustakaan Kelurahan

Jangka waktu layanan paket untuk setiap perpustakaan binaan yaitu 3 bulan sekali, untuk kemudian diperbaharui. Minimum jumlah buku layanan paket untuk setiap perpustakaan yaitu 150 judul/eksemplar.

e. Layanan Internet

Akses internet dapat diakses melalui komputer yang disediakan oleh Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan secara cuma-cuma untuk anggota perpustakaan dengan usia diatas 13 tahun. Selain itu hotspot yang disediakan oleh pihak perpustakaan pun dapat dinikmati oleh seluruh pemustaka. Untuk memperoleh password, pemustaka dapat menanyakannya kepada petugas.

f. Tata Tertib

Peraturan Umum:

- 1) Anggota/pengunjung perpustakaan harus berpakaian rapi dan sopan.
- 2) Anggota/pengunjung harus menitipkan tas, map, jaket (jas) dan buku pribadi di locker yang tersedia. Barang-barang berharga harus dibawa
- 3) Anggota/pengunjung harus mengisi daftar kunjungan
- 4) Anggota/pengunjung harus menjaga ketenangan dan ketertiban selama berada di ruang perpustakaan.

- 5) Pengunjung wajib memelihara kebersihan dalam ruangan, jadi tidak di perbolehkan makan , minum, merokok di ruangan.
- 6) Pengunjung wajib ikut memelihara keutuhan dan keselamatan sarana perpustakaan yang di gunakan.
- 7) Kartu anggota perpustakaan tidak berlaku apabila:
 - a) Telah habis masa berlakunya
 - b) Meninggal dunia.

Anggota/pengunjung Suku Dinas dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan dilarang melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Merusak, merobek, mencoret, mengotori buku-buku ataupun peralatan dan perabot yang ada di perpustakaan.
- 2) Membawa buku keluar tanpa melalui proses peminjaman.
- 3) Membawa barang-barang milik pribadi ke dalam ruang koleksi perpustakaan (kecuali barang berharga).
- 4) Menitipkan barang berharga di loker penitipan.
- 5) Menggunakan kartu anggota milik orang lain.
- 6) Makan, minum, merokok dan membuang sampah sembarangan di perpustakaan.
- 7) Berbicara keras-keras (berisik), atau diskusi di ruang baca dan membuat kegaduhan sehingga mengganggu pengunjung lain.

4.1.8. Sarana dan Prasarana

Gedung Suku Dinas dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan terdiri dari 2 (dua) lantai, Berikut adalah keterangan mengenai setiap lantai di gedungnya.

a. Lantai 1 (satu)

Lantai ini dimanfaatkan sebagai tempat sirkulasi dan loker penyimpanan barang pengunjung perpustakaan. Terdapat pula ruang baca anak dan koleksi buku anak.

b. Lantai 2 (dua)

Lantai ini dimanfaatkan sebagai ruang baca bagi pemustaka dan koleksi buku-buku serta referensi Suku Dinas dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Terdapat pula fasilitas toilet dan mushola.

Peralatan dan perlengkapan untuk menyimpan dan menemukan kembali koleksi yang terdapat pada Suku Dinas dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan dapat dilakukan dengan cara:

a. Manual

Menyimpan dan menemukan kembali bahan pustaka yang dilakukan dengan tangan atau tidak dibantu tenaga listrik (elektronis), contoh:

- 1) Penggunaan petunjuk yang ada di rak-rak buku
- 2) Mencari secara langsung

b. Elektronik

Menyimpan dan menemukan kembali koleksi yang dibantu tenaga listrik, misalnya penggunaan komputer (software SIP MARC).

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian merupakan pemaparan hasil yang didapatkan melalui observasi dan wawancara kepada sepuluh informan yang dianggap paling tahu tentang kualitas pelayanan *Sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan tersebut, data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan kemudian dianalisis menggunakan pengukuran kualitas pelayanan publik menurut Carlson dan

Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61) dengan memperhatikan delapan prinsip pelayanan yang bermutu, yaitu: *convenience* (kenyamanan/kemudahan), *security* (keamanan), *reliability* (kehandalan), *personal attention* (perhatian pribadi/kepada orang), *problem-solving approach* (pendekatan pemecahan masalah), *fairness* (keadilan), *fiscal responsibility* (tanggung jawab keuangan/fiskal), dan *citizen influence* (pengaruh masyarakat).

Berikut diuraikan hasil analisa menggunakan delapan prinsip kualitas layanan sektor publik menurut Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61) yang dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat dan sejauh mana kualitas pelayanan *Sirkulasi* yang diterima oleh penerima layanan *Sirkulasi*. Karena baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan tergantung bagaimana persepsi para penerima layanan yang merasakan sentuhan pelayanan yang dipersembahkan.

4.2.1 Prinsip *Convenience* (Kemudahan/keamanan) Pelayanan *Sirkulasi*

Kemudahan tahapan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dari sisi mudahnya pelayanan diperoleh dan kesederhanaan alur pelayanan. Prinsip *convenience* adalah prinsip pertama yang diperhatikan langsung oleh para pengguna layanan, karena itu prinsip ini harus diperhatikan sekali oleh para pemberi layanan. Menurut teori Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61) menyatakan bahwa *convenience* adalah mengukur sejauh mana layanan pemerintah mudah diakses dan tersedia bagi warga negara. Salah satu syarat dari pelayanan yang berkualitas adalah kesederhanaan dan kemudahan prosedur pelayanan. Prinsip *convenience* ini harus dipersiapkan dengan baik, karena prinsip ini dapat langsung menimbulkan persepsi positif bagi para pengguna layanan, sehingga mempermudah untuk proses selanjutnya.

Dalam penelitian ini prinsip *convenience* diuraikan menjadi dua aspek yaitu kemudahan akses lokasi dan kemudahan prosedur layanan. Pada sisi kemudahan akses lokasi akan diuraikan tentang kemudahan menemukan lokasi layanan *Sirkulasi* dan aksesibilitasnya. Pengunjung datang ke bagian *Sirkulasi* akan memiliki pandangan yang baik terhadap pelayanan *sirkulasi*, apabila akses

ke lokasi mudah dijangkau dan aksesibilitasnya tinggi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan kemudahan akses lokasi pelayanan dari prinsip *convenience*, berikut ini adalah keterangan dari para informan:

Informan pertama (18 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“layanan *Sirkulasi* adalah salah satu layanan yang di tangani Sudin Perpustakaan dan Kearsiapan kota Administrasi Jakarta Selatan. Sudin ini bertugas melakukan penilaian kepada para pegawai, gunanya untuk meningkatkan kinerja pegawai. Lokasi kantor Perpustakaan dan Kearsiapan Kota Administrasi Jakarta selatan ada di Jl. Gandaria V No. 3 Kelurahan Kramat Pela Kecamatan Kebayoran baru Jakarta selatan. lokasinya mudah ditemukan dan strategis. Karena letaknya dekat dengan sekolah SD, SMP SMA dan Universitas.

Informan ke dua (18 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“Letak Lokasinya ada di daerah jakarta selatan jadi unit layanannya mudah dicari dan diakses, apalagi jika menggunakan angkutan umum. Banyak tersedia alternatif angkutan dari transjakarta, royal ataupun taksi. Tapi jika ada peserta yang membawa kendaraan pribadi, itu juga mudah, karena tempat parkirnya luas tempatnya sejuk dan asri bersebelahan dengan kantor kelurahan kramat pela dan puskesmas kelurahan kramat pela di belakangnya SMA Lab School.

Informan ketiga (18 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“Menurut saya lokasinya sudah baik dan mudah ditemukan dan sangat mudah. Pelayanan sirkulasi ini ada di lt.1 yaitu layanan sirkulasi anak anak dan lt.2 layanan sirkulasi remaja dewasa dan di latai 2 ada juga layanan referensi jadi bagi pengunjung Perpustakaan jangan kuatir karena sudah banyak penunjuk arah yg di pasang untuk menuju ke Sudin Perpustakaan dan Kearsiapan Kota Administrasi jakarta selatan. Disana letak gedung sudah kelihatan apa bila sudah dekat dengan kelurahan kramat pela.

Informan empat (19 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“Lokasinya ada di daerah jakarta selatan dan letak pelayanan sirkulasinya begitu masuk sudah kelihatan disana sudah ada petugas pustakawan maupun pegawai bagian pelayanan yang sudah duduk menjaga tempat pelayanan sirkulasi tersebut apabila ada yang perlu di pertanyakan mengenai cara peminjaman bukunya

Informan lima (19 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“Lokasi mudah dituju, cuma kalau datang ke sini enak nya membawa kendaraan pribadi, karena parkirnya luas dan tempatnya nyaman ada parkir mobilnya dan ada pula tempat parkir motornya. Makanya kalau kesini saya lebih suka pakai kendaraan pribadi. Di Halaman depan juga sudah ada Bacaan Nama SKPD jadi sangat membantu sekali.

Informan enam (19 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“Cukup mudah ditemukan karena sudah ada di web maupun sudah ada di brosur letak lokasinya dijelaskan lokasi tempat layanan *Sirkulasi Perpustakaan di Sudin Perpustakaan dan arsip* berada.

Informan tujuh (19 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“Kalau menurut saya lokasinya strategis , mudah dijangkau. Ruangannya juga nyaman dan bersih. Petugasnya pelayanan sirkulasinya juga ramah dan sopan dalam melayani.

Informan delapan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“Sangat mudah, cukup mengikuti alamat yang ada brosur atau google map. Karena letaknya di lingkungan komplek perumahan jadi tidak terlalu bising enak dan nyaman pelayanan sirkulasinya untuk peminjaman juga mudah persyaratannya tidak di persulit semuanya serba mudah”

Informan sembilan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“Mudah, karena lokasinya dekat dengan rumah saya, jadi saya tinggal jalan kaki juga bisa, tempatnya sejuk, nyaman karena di depannya ada tamannya sambil jalan jalan mampir ke perpustakaan dan pelayanan yang ada di sirkulasingapun baik.

Informan sepuluh (20 Januari 2021) menyatakan bahwa :

“ Pelayanan sirkulasi yang ada di sudin Perpustakaan dan Kearsiapan Kota Administrasi Jakarta selatan sudah sangat baik sudah menggunakan sistem komputerisasi semua letak pelayanan sirkulasingnya pun sangat strategis di dekat pintu keluar masuk jadi memudahkan dalam peminjaman maupun pengembalian buku”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dapat diambil kesimpulan bahwa aspek kemudahan akses lokasi dari prinsip *convenience* sudah baik. Hal ini diperkuat oleh pendapat semua informan yang menyatakan bahwa lokasi layanan mudah ditemukan dan mudah diakses karena lokasinya daerah jakarta selatan.

Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa Sudin Perpustakaan dan Kearsiapan Kota Administrasi Jakarta Selatan berlokasi di Selatan Jl. Gandaria Tengah V No.3 kelurahan kramat Pela Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Lahan parkir yang tersedia cukup luas, sehingga bagi peserta yang membawa kendaraan pribadi cukup nyaman dan mudah. Di depan pintu Sudin Perpustakaan dan arsip Kota Administrasi Jakarta Selatan terdapat informasi mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh Sudin Dispusip. Sebagaimana terlihat pada hasil dokumentasi berupa gambar dibawah ini:

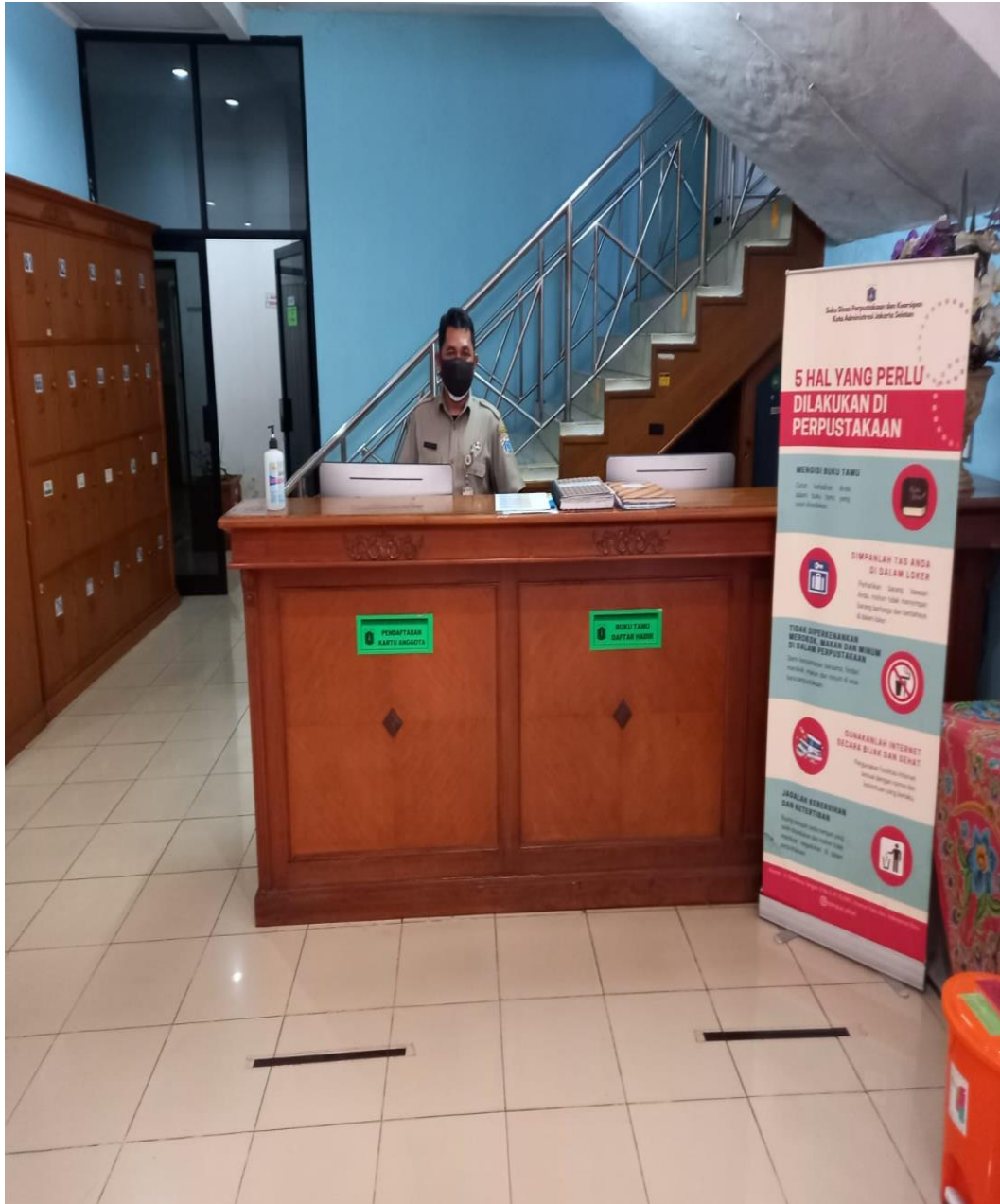
Gambar 4.2.1 Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan

*Jl. Gandaria Tengah V No.3 Kelurahan Kramat Pela Kebayoran Baru
Jakarta Selatan 12130*



Sumber: Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.2 Gambar Layanan Sirkulasi Anak –anak di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan



Sumber: Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.3 Gambar Layanan Sirkulasi Remaja Dewasa di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan



Sumber Dokumen Pribadi

Maka berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kemudahan akses lokasi pelayanan *Sirkulasi* dinyatakan mudah dijangkau dan diakses oleh pemustaka, dikarenakan letak lokasinya yang strategis yaitu di Jl. Gandaria Tengah V No.3 kelurahan kramat Pela Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta

Selatan. Kesimpulannya untuk aspek kemudahan akses lokasi dari prinsip *convenience* sudah baik.

Pada prinsip *convenience* ini juga akan diuraikan tentang kemudahan prosedur layanan *Sirkulasi* yang diberikan oleh Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan kemudahan prosedur pelayanan dari prinsip *convenience*, berikut ini adalah keterangan dari para informan

Informan pertama (18 Januari 2021) menyatakan bahwa:

Yaa... jelas menurut saya SOP itu penting karena merupakan pedoman kan bagi pegawai yang ingin bekerja seperti yang anda ketahui bahwa di perpustakaan itu banyak sekali pekerjaan rutin apalagi pada bagian sirkulasi, nah kalau itu tidak dilakukan secara seragam atau konsisten, itu pasti akan terjadi kerugian kerugian baik untuk pihak pengguna maupun untuk pihak perpustakaan itu sendiri. Jadi memang SOP itu sangat penting dan sangat baik bagi kedua belah pihak, pengguna dan perpustakaan itu sendiri. Untuk pengguna ia akan dilayani sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan untuk perpustakaan yaitu agar pegawai bekerja sesuai dengan peraturan sehingga bisa memberi pelayanan yang efektif...”

Informan dua (18 Januari 2021) menyatakan bahwa:

yaaaa... menurut saya SOP di layanan sirkulasi memang sangat penting yaa.. karenakan SOP itu untuk pedoman kerjaa.. standard,, dalam melakukan kegiatan kegiatan rutin di pelayanan sirkulasi ,, kalo misalnya ada staf yang rolling ke bagian yang lain gak harus diajarin lagi, begitu pun dengan staf yang baru.. jadi menurut saya bener benar sangat penting..

”

Informan tiga (18 Januari 2021) menyatakan bahwa:

Jelas saya rasakan ada perbedaan, karena setiap kali saya melakukan sesuatu yang baru atau mungkin saya menemukan pekerjaan lain di bagian

pelayanan sirkulasi, selalu saya kembali ke SOP nya, paling tidak, dapat dilihat garis2 besar arahan pekerjaan tersebut. Selain itu kita bisa beradaptasi dengan lebih cepat, dan bisa mengembangkan SOP yang telah ada”

Informan empat (19 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“... mmm yang saya tahu sih yaa, gak ada tanggapan yang aneh-aneh.. namanya juga standard Pelayanan, jadi kalo ada itu kita bekerjanya sesuai dengan itu maka pekerjaannya akan jadi sistematis gitu.. apa yang harus dilakukan, jadi lebih terkontrol.. apalagi bagian sirkulasi yang kaitannya langsung dengan pengguna..”

Informan lima (19 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“awalnya mereka tidak tahu atau tidak terlalu mengenal SOP itu, setelah membaca dan menggunakan saya kira mereka jadi positif tnggapannya karna memang akan membantu didalam pelayanan sirkulasi..”

Informan enam (19 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“sistem dua layanan sirkulasi Sangat efektif, Salah satu contohnya adalah pada saat peminjaman buku, yang hanya membutuhkan waktu yang singkat se pemustaka tidak perlu menunggu lama atau antri untuk peminjaman dan pengembalian buku lagi.”

Informan Tujuh (19 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanannya sudah bagus. sudah sesuai dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh Sudin Perpustakaan dan Arsip Jakarta Selatan Untuk alur prosesnya sudah sesuai SOPnya”

Informan Delapan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“Layanan sirkulasi sekarang lebih efektif, dan sejauh ini pelayanannya sudah bagus, tapi masalah buku yang ada di rak, ketika kita cari di internet (OPAC) ada,tapi ketika cari di rak tidak ada, dan jugateman saya,baru saja pinjam buku tapi ketika mau dikembalikan, katastafnya buku yang mau dikembalikan

bukanlah buku yang dipinjam soalnya barcodenya lain sedangkan teman saya hanya meminjam 1 buku”

Informan sembilan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa:

“sejauh ini bagus, beda dengan yang dulu, kalau dulu buku numpuk-numpuk sekarang sudah lebih teratur, dua layanan sirkulasi sudah bagus tidak perlu capek-capek lagi, tatanan buku sudah sesuai.’

Informan sepuluh (20 Januari 2021) menyatakan bahwa:

Standar Operasional Prosedur (SOP) perpustakaan merupakan standar kerja yang digunakan di perpustakaan, termasuk SOP mengenai alur sistem layanan sirkulasi sudah baik dan tidak berbelit belit.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa prosedur pelayanan *Sirkulasi* mudah dilaksanakan, sederhana dan jelas tata cara pelayanannya karena sudah sesuai dengan SOP yang di tetapkan.

Berdasarkan hasil observasi terkait prosedur pelayanan *Sirkulasi* yang ada di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan diperoleh bahwa unit pelayanan *Sirkulasi* sudah memiliki prosedur pelayanan. namun prosedur tersebut belum dituangkan kedalam bentuk SOP (standar operasional prosedur) yang tertulis. Hal ini juga diperkuat dengan belum adanya gambar alur pelayanan atau SOP tentang layanan *Sirkulasi* yang dipasang didalam ruangan tunggu *layanan sirkulasi*. Jadi untuk mengetahui prosedur pelayanan, peserta bertanya langsung kepada petugas yang berjaga. Padahal jika sudah memiliki SOP tertulis dan terpasang di dalam ruangan tunggu dapat mempermudah peserta untuk mengetahui jalannya proses layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi data pada aspek kemudahan prosedur layanan *Sirkulasi* secara garis besar dapat dikatakan baik, karena mudah dilaksanakan dan tidak berbelit-belit, walaupun masih belum memiliki SOP secara tertulis.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi data dan dokumentasi yang telah diuraikan diatas terhadap informan dan juga bukti-bukti fisik yang dimiliki yang

telah diuraikan diatas maka dilakukan triangulasi data dengan melihat teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002:14) *Accessibility and Flexibility* dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan. Adanya kemudahan akses ke lokasi layanan *Sirkulasi* dan prosedur yang mudah, berarti dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa prinsip *convenience* dari pelayanan *Sirkulasi* sudah baik dalam memberikan pelayanannya.

Tabel 4.2.1
Hasil Penelitian Prinsip *Convenience*

Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Hasil Dokumentasi	Teori	Hasil Analisis
Lokasinya mudah dicari dan diakses, apalagi jika menggunakan angkutan umum. Untuk alamat lengkapnya juga bisa dilihat diweb brosur google map	Lokasi pelayanan berada di Jl. Gandaria Tengah V No.3 kelurahan kramat Pela Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Untuk akses menuju lokasi layanan mudah, bisa menggunakan transportasi publik seperti transjakarta. Prosedur pelayanannya sederhana, peserta datang ke bagaian <i>Sirkulasi</i> Di meja	Untuk mendukung hasil penelitian ini maka digunakan dokumentasi yang bersumber dari gambar dan dokumentasi berupa data dari Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta	Menurut Tjiptono (2002:14) <i>Accessibility and Flexibility</i> dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.	Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, observasi dan dokumentasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan <i>Sirkulasi</i> di Perpustakaan dan Kearsipan

	absen ada petugas yang berjaga, sehingga memudahkan peserta untuk bertanya terkait proses layanan.	Selatan		Kota Administrasi Jakarta Selatan berlokasi di Jakarta Selatan pada prinsip <i>convenience</i> adalah Baik
--	--	---------	--	--

4.2.2 Prinsip *Security* (Keamanan) Pelayanan *Sirkulasi*

Prinsip yang kedua adalah *Security* (keamanan). Menurut Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61), *security* adalah ukuran yang menunjukkan tingkat sejauh mana pelayanan yang diberikan menjadikan warga merasa aman dan yakin bila menggunakannya. Disini dapat dilihat bahwa petugas administrasi dan pustakawan dalam melaksanakan pelayanannya, harus memberikan pelayanan yang dapat menumbuhkan rasa aman dan yakin bagi para pemustaka, yaitu dari segi komitmen dalam menjaga kerahasiaan data peserta, Data pribadi pemustaka merupakan data yang sifatnya rahasia, tidak boleh diberikan begitu saja terhadap orang yang tidak berhak. Wujud perpustakaan dalam menjaga data pribadi pemustaka yaitu data pemustaka yang sudah menjadi anggota tersimpan di data server perpustakaan dan hanya bisa di akses oleh pustakawan yang mempunyai kode akses.

Prinsip *security* dapat diuraikan menjadi tiga aspek yaitu jaminan privasi ruangan, jaminan kemampuan Pustakawan dan jaminan keamanan data. Pada indikator jaminan privasi ruangan akan diuraikan tentang sejauh mana privasi peserta dapat terjaga sehingga dapat memberi rasa aman dan nyaman kepada pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan indikator jaminan privasi ruangan. Berikut ini adalah keterangan dari para informan:

Informan satu (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Menurut saya kondisi ruangan tempat layanan *Sirkulasi* sudah baik, ruangnya terbuka dan nyaman, benar-benar menjaga memanjakan pemustaka, jadi ketika datang ke tempat pelayanan *Sirkulasi*. Fasilitas yang disediakan juga sudah memadai, didalam setiap ruang baca dilengkapi dengan meja kursi dan komputer”. Hasil wawancara dengan Informan dua (18 Januari 2021) menyatakan bahwa: “Kondisi ruangan cukup memadai untuk para pemustaka. Sedangkan untuk ruangan referensi ada ruang baca khusus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan tiga (18 Januari 2021) juga mengomentari mengenai ruangan dengan menyatakan “Iya, kami sangat senang karena ruangan sudah nyaman dan enak. Kondisi ruangan untuk pelayanan *Sirkulasi* sudah baik, karena memudahkan bagi pemustaka untuk melakukan pengembalian dan peminjaman buku”. Hasil wawancara dengan Informan empat (19 Januari 2021) memberikan pendapat bahwa “Kondisi ruangnya nyaman, ada ruang tunggu sehingga menunggunya juga kita enak dan saya rasa sangat nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan lima (19 Januari 2021) memberikan jawaban bahwa ”Kondisi ruangnya nyaman karena dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti AC yang berfungsi baik, kursi-kursi untuk menunggu, dll. Ruang layanan sudah memperhatikan kebutuhan peserta, karena pemustaka dilakukan diruangan yang terbuka dengan fasilitas yang memadai. Hasil wawancara dengan Informan enam (19 Januari 2021) juga berpendapat hal yang sama dengan Informan kelima yaitu “Cukup memadai, tersedia ruangan tunggu yang cukup nyaman untuk para pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan tujuh (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Saya rasa ruangan yang disediakan cukup nyaman, fasilitasnya juga lengkap. Sekarang malah sudah ditambah komputer untuk membuat catatan , jadi kita tidak usah repot-repot bawa laptop”. Hasil wawancara dengan Informan delapan (20 Januari 2021) berpendapat “Untuk kondisi ruangan sudah lumayan baik, dingin, sejuk dan nyaman, sedangkan privasi menurut saya sudah”. Hasil wawancara dengan Informan sembilan (20 Januari 2021)

menyatakan bahwa "Kondisi ruangan cukup memuaskan dan ruang tempat wawancara sudah nyaman" dan informan kesepuluh (20 Januari 2021) mengatakan bahwa ruangan nyaman dan fasilitas sudah memadai pokoknya enak deeh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas informan memberikan jawaban baik dalam menjawab ruangan enak dan nyaman. Jawaban tersebut ditunjukkan dengan kondisi ruangan yang terbuka dan nyaman dan memudahkan pemustaka.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan terkait dengan ruangan ditemukan bahwa ruang pelayanan *Sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan terdiri dari ruang registrasi, ruang tunggu dan baca remaja Dewasa Ruang Baca Anak dan ruang baca referensi. Ruang registrasi terletak setelah pintu masuk. Diruang registrasi hanya tersedia sebuah meja besar yang digunakan untuk proses registrasi awal atau absensi. Pada ruang tunggu terdapat sekitar 10 tempat duduk yang disediakan, untuk ruang baca anak cukup luas dan nyaman sudah ideal untuk ruang baca remaja dewasa juga cukup luas dan nyaman dan juga ruag referensi yang menyediakan bacaan khusus esklopedia kamus dan lain lain cukup nyaman., Di masing-masing ruangan tersebut disediakan meja kursi dan beberapa buah unit personal komputer. Komputer disediakan disetiap ruangan yang dapat difungsikan untuk membuat mencari buku dan memudahkan untuk bertransaksi dalam peminjaman dan pengembalian buku. Sebagaimana terlihat pada hasil dokumentasi berupa gambar berikut ini:

Gambar 4.2.4 Ruang *Layanan Referensi*



Sumber: Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.5 Ruang Baca Remaja Dewasa di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan



Sumber Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.6 Ruang Pojok Baca Remaja Dewasa di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan



Sumber Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.7 Penelusuran buku Baca Remaja Dewasa di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan



Sumber Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.8 Ruang Baca Anak – anak di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan



Sumber Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.9 Ruang Tunggu Beranda Betawi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan



Sumber Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.10 Ruang Penyimpanan Barang di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan



Sumber Dokumen Pribadi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi data pada aspek jaminan kemampuan Pustakawan dari prinsip *security* dinyatakan bahwa Pustakawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang kerjanya Sehingga untuk aspek kemampuan Pustakawan tergolong sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi data dan dokumentasi yang telah diuraikan diatas maka dilakukan triangulasi data dengan melihat teori Sedangkan menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2018 :73) *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya memiliki staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dengan adanya jaminan kerahasiaan data peserta, jaminan kemampuan Pustakawan melalui sertifikasi dan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang kerjanya serta jaminan privasi peserta yang terjaga merupakan indikasi kualitas pelayanan *Sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Seltan pada prinsip *security* sudah sangat baik.

Tabel 4.2.2
Hasil Penelitian Prinsip *Security*

Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumentasi	Teori	Hasil Analisis
<p>Untuk Petugas Layanan Sirkulasi kami bekerja sama dengan Perpustakaan Nasional, Menurut saya mereka kompeten dalam bidangnya, karena sudah berpengalaman dalam bidang perpustakaan sehingga pelayanannya sudah baik</p>	<p>Untuk ruang baca Remaja dewasa ruang Baca anak-anak, rauang Referensi sudah Layak dan cukup luas dan nyaman terdapat sekitar 50 tempat duduk yang disediakan di ruang baca remaja dewasa, untuk ruang baca ank-anak cukup luas untuk ruang tunggu ada ruang beranda betawi untuk layanan <i>Sirkulasi</i> kondisinya sudah ideal, dan baik karena di lengkapi dengan</p>	<p>Untuk mendukung hasil penelitian ini maka digunakan dokumentasi yang bersumber dari dokumentasi berupa data dari Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan</p>	<p>Sedangkan menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2018 :73) Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya memiliki staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.</p>	<p>Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, observasi dan dokumentasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan <i>Sirkulasi</i> di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip <i>security</i></p>

	Komputer			adalah Sangat Baik
--	----------	--	--	-----------------------

4.2.3 Prinsip *Reliability* (Kehandalan) Pelayanan *Sirkulasi*

Menurut Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (zeithaml 1990), *Reliability* (kehandalan) adalah dimensi yang penting dan tidak boleh di kesampingkan dalam suatu layanan publik. *Reliability* mencakup konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) pada demensi ini pelaksana pelayanan di tuntutan untuk melayani masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan dengan prosedur pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini prinsip *reliability* diuraikan menjadi dua aspek yaitu kemampuan petugas dan ketepatan waktu layanan. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik diperlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam hal ini petugas yang memberikan pelayanan. Profesionalitas merupakan gambaran dari kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan aspek kemampuan petugas dari prinsip *reliability*. Berikut ini adalah keterangan para informan:

Informan satu (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Dalam melayani peserta, saya berusaha bersikap ramah, dan sopan kepada peserta. Memberikan senyuman ketika peserta datang dan berkomunikasi dengan tutur kata yang sopan. Serta menggunakan pakaian dinas yang baik dan sopan, begitu juga sikap pustakawan yang memberikan layanan sirkulasi. Jadi sejauh ini tidak ada hambatan atau kesulitan yang saya hadapi”. Hasil wawancara dengan Informan dua (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Saya melayani peserta dengan baik dan sesuai prosedur, senyum sapa sudah biasa saya lakukan ketika peserta datang. Dalam berkomunikasi saya berusaha bertutur kata yang sopan dan sabar. Saya juga berusaha untuk berpenampilan dengan rapi dan sopan sesuai dengan aturan yang berlaku. Saya juga memberikan penjelasan bagi yang bertanya apa itu

layanan sirkulasi, mengarahkan pemustaka atau pengunjung ke rak-rak perpustakaan.

Informan tiga (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Harus ramah dan sopan, jika ada peserta yang bertanya tujuan adanya layanan sirkulasi, harus disampaikan dengan ramah dan dengan bahasa yang mudah dipahami. Selama ini tidak ada kesulitan, sudah sering melakukan pelayanan.”. Hasil wawancara dengan Informan empat (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Menurut saya petugasnya sudah baik. Sikap dan penampilannya pun baik. Petugas juga sudah mampu menjelaskan prosedurnya dengan baik”. Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan lima (19 Januari 2021) yang menyatakan bahwa “Kemampuan petugas baik dan Sikap petugas ramah dan sangat membantu”. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Informan enam (19 Januari 2021) yang menyatakan bahwa “Menurut saya petugasnya harus lebih ramah. Perlu ditingkatkan agar dapat menjelaskan maksud dan tujuan pemustaka dengan baik”.

Informan tujuh (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Menurut saya kemampuan petugas sudah sangat baik”. Informan delapan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa: “Kemampuan petugas sangat baik sekali. Petugas dengan baik merespon pertanyaan-pertanyaan terkait Pelayanan sirkulasi. Sikap dan penampilan petugas juga sudah sangat baik”. Informan sembilan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa: “Kemampuan petugas cukup baik sesuai bidang tugas nya, Sikap dan penampilan petugas cukup memuaskan”.informan sepuluh (20 Januari 2021) Iya menurut saya pustakawan sopan, misalnya dalam tuturkata kepada kami saat kami melakukan kesalahan dalam hallupa meletakkan tas, berisik dalam ruang baca, dan lain-lain”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa petugas yang bertugas melayani peserta kemampuannya baik, hal ini dapat dilihat dari mayoritas informan menjawab kemampuan petugas yang melayani baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan terkait kemampuan petugas layanan ditemukan bahwa bahwa petugas yang melayani selalu bersikap ramah dan sopan, berpakaian dinas rapi dan berkomunikasi dengan baik. Petugas juga mampu membantu pemustaka atau pengunjung bila mempunyai keluhan terkait

layanan *Sirkulasi* dan menyelesaikan setiap permasalahan yang muncul pada saat bertanya masalah layanan *Sirkulasi*. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada aspek kemampuan petugas dari prinsip *reliability* dapat ditarik kesimpulan bahwa petugas yang bertugas melayani peserta sudah dibekali oleh kemampuan pelayanan yang sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari segi kesopanan, komunikasi dan pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah diuraikan diatas dan dilakukan triangulasi data dengan melihat teori Parasuraman, et al (1985) (dalam Tjiptono, 2008) yaitu berkaitan dengan kemampuan dalam menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan. Dalam pelayanan *Sirkulasi* petugas sudah memiliki kemampuan dalam menyampaikan layanan dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dalam pelayanannya kepada peserta, yaitu dalam hal: 1) petugas melayani dengan sopan dan ramah, 2) petugas memberikan penjelasan tentang pelayanan *Sirkulasi*) petugas mengantarkan ke rak –rak buku, 4) jadwal setiap buka pelayanan sama kecuali hari jumat 5) waktu penyelesaian pelayanan *Sirkulasi* seefisien mungkin, Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *Sirkulasi* di Suku Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip *reliability* sudah sangat baik

Tabel 4.2.3 Hasil Penelitian Prinsip *Reliability*

Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumentasi	Teori	Hasil Analisis
Kemampuan petugas sangat baik sekali. Petugas dengan baik merespon pertanyaan-	Petugas yang melayani selalu bersikap ramah dan sopan, berpakaian dinas rapi dan	Untuk mendukung hasil penelitian ini maka digunakan dokumentasi yang	Parasuraman, et al (1985) (dalam Tjiptono, 2008) yaitu berkaitan dengan kemampuan	Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, observasi dan dokumentasi)

<p>pertanyaan terkait <i>Pelayanan Sirkulasi</i> Sikap dan penampilan petugas juga sudah sangat baik.</p>	<p>berkomunikasi dengan baik.</p>	<p>bersumber dari dokumentasi berupa data dari Suku Dinas perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta selatan</p>	<p>dalam menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan</p>	<p>serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan <i>Sirkulasi</i> di Suku Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip <i>security</i> adalah Sangat Baik</p>
---	-----------------------------------	--	---	---

4.2.4 Prinsip *Personal Attention* (Perhatian Pribadi/KepadaOrang)

Pelayanan Sirkulasi

Menurut Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61), *Personal attention* (perhatian kepada orang) adalah mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga dan aparat bisa bekerja sama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya.

Dalam penelitian ini prinsip *personal attention* diuraikan menjadi dua aspek yaitu menyampaikan informasi dan pemberian keramahan. Menyampaikan

informasi dengan benar dan tepat dapat membantu warga dalam menghindari kesalah pahaman dalam pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan menyampaikan informasi dari prinsip *personal attention*. Berikut ini adalah keterangan para informan;

Informan satu (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Menurut sepengetahuan saya Pustakawan menjelaskan secara terperinci dan sangat jelas”. Informan dua (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ya, Pustakawan menyampaikannya dengan bahasa yang mudah dimengerti”. Informan tiga (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Iya, Pustakawan menyampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti”. Informan empat (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ya, sangat jelas informasinya dan banyak masukkan yang saya dapatkan dari pustakawan lain. Seneng sih”.

Informan lima (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Iya, Pustakawan menyampaikan dengan sangat jelas dan mudah. Dan sangat memuaskan, karena Pustakawan juga memberikan masukan atau motivasi bagi pemustaka”. Informan enam (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Iya cukup jelas dan mudah dimengerti. Hasil layanannya cukup baik, berkesan dalam hal mampu memberikan rekomendasi jenis training yang harus diikuti oleh petugas layanan sirkulasi”. Informan tujuh (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Kami berusaha sebaik mungkin menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh para pemustaka, supaya tidak terjadi kesalahpahaman.

Informan delapan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “sudah cukup jelas. Hasil layanan baik, dan hal-hal dari para pemustaka yang berkesan ya ada berbagai kelebihan dan kekurangan kita”. Informan sembilan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Iya, menyampaikan dengan jelas. Hasil layanan *Sirkulasi* dari Pustakawan dapat membantu kita untuk mengenal apa dan siapa kita untuk kearah yang lebih baik”. Informan Sepuluh (20 Januari 2021) dalam menyampaikan informasi pustakawan sangat sopan dan ramah.

Berdasarkan hasil wawancara yang berkaitan dengan aspek menyampaikan informasi dari prinsip *personal attention* dapat diambil kesimpulan bahwa layanan yang disampaikan kepada peserta sudah jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil observasi terkait aspek menyampaikan informasi ditemukan bahwa dalam melaksanakan pelayanannya, Pustakawan berusaha menyampaikan informasi yang berkaitan dengan hasil layanan *Sirkulasi* kepada peserta dengan jelas dan terperinci. Pustakawan menerangkan kepada peserta berdasarkan hasil data pemustaka sebelumnya. Pustakawan juga membantu para pemustaka dalam mencari buku-buku yang mudah dicari saran pengembangan yang akan dilakukan oleh individu dan juga oleh atasan/SKPD.

Aspek selanjutnya dari prinsip *personal attention* adalah pemberian keramahan. Pemberian keramahan adalah pelayanan yang diberikan dengan sikap yang bersahabat dan tulus. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan pemberian keramahan dari prinsip *personal attention*. Didapatkan fakta bahwa Pustakawannya sangat baik, ramah dan sopan seluruh informan, baik informan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9 dan 10 menyatakan bahwa “”. Informan 4 menambahkan bahwa “Sikapnya baik, mau mendengarkan”. Informan 5 menambahkan bahwa “Pustakawan tanggap terhadap permasalahan maupun dalam memberikan solusi kepada pemustaka”. Informan 6 menambahkan bahwa “Pustakawan mampu menjelaskan hasil pelayanan *Sirkulasi* secara terstruktur”. Informan 9 menambahkan bahwa “Pustakawan memberikan motivasi yang baik”. Hasil wawancara dengan Informan tujuh (27 Januari 2021) menyatakan bahwa “Saya berusaha memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan tulus membantu peserta dalam mengenali potensi yang ada di dirinya”.

Berdasarkan hasil wawancara yang berkaitan dengan aspek pemberian keramahan dari prinsip *personal attention* dapat diambil kesimpulan bahwa Pustakawan yang melaksanakan pelayanan *Sirkulasi* bersikap ramah dan sopan terhadap para pemustaka.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan terkait aspek pemberian keramahan bahwa dalam melaksanakan pelayanannya Pustakawan selalu ramah, dan bertutur kata sopan, menghormati dan menghargai peserta, sehingga peserta merasa nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang berkaitan dengan aspek pemberian keramahan dari prinsip *personal attention* dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap informan yang telah diuraikan diatas maka dilakukan triangulasi data dengan melihat teori yang Parasuraman, et al. (1985) kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individu, dan mengenal pelanggan reguler. Pada pelayanan *Sirkulasi* Pustakawan berusaha memahami pengunjung *Sirkulasi* dengan cara menyampaikan informasi terkait potensi diri dengan jelas dan mudah di mengerti kepada para pemustaka. Pustakawan berusaha memahami kebutuhan terhadap pelayanan sirkulasi dengan memberikan saran rencana kerja untuk perbaikan diri. Adanya kesesuaian dengan teori dari Parasuraman tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Sirkulasi di Suku Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip *reliability* dalam pelayanan *Sirkulasi* sudah sangat baik.

Tabel 4.2.4

Hasil Penelitian Prinsip *Personal Attention*

Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumentasi	Teori	Hasil Analisis
Iya, menyampaikan dengan jelas. Hasil pelayanan <i>Sirkulasi</i> dari Pustakawan dapat membantu kita untuk	Pustakawan berusaha menyampaikan informasi yang berkaitan dengan hasil Pelayanan <i>Sirkulasi</i> kepada peserta dengan jelas	Untuk mendukung hasil penelitian ini maka digunakan dokumentasi yang bersumber dari	Parasuraman, et al. (1985) kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan	Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, observasi dan dokumentasi) serta didukung

mengenal apa dan siapa kita untuk kearah yang lebih baik	dan terperinci. Pustakawan selalu ramah, dan bertutur kata sopan, menghormati dan menghargai para pemustaka, sehingga peserta merasa nyaman.	dokumentasi berupa data dari Sudin Perpustakaan dan arsip Kota Administrasi Jakarta Selatan	kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individu, dan mengenal pelanggan reguler.	oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan <i>Sirkulasi</i> di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip <i>Personal Attention</i> adalah Sangat Baik
--	--	---	---	--

4.2.5 Prinsip *Problem-Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan Masalah) Pelayanan *Sirkulasi*

Menurut Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61), *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) adalah mengukur sejauh mana aparat pelayanan mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya. Dalam penelitian ini prinsip *Problem solving approach* diuraikan menjadi dua aspek yaitu menyediakan informasi dan kemampuan Pustakawan. Menyediakan informasi menunjukkan adanya keterbukaan informasi tentang pelayanan publik. Keterbukaan Informasi menjadi hal yang sangat penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik,

transparan, partisipatif dan akuntabilitas. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan menyediakan informasi dari prinsip *Problem solving approach*. Berikut ini adalah keterangan para informan.

Informan satu (18 Januari 2021) menyatakan bahwa: “Ya, kami menyediakan informasi tentang layanan *Sirkulasi* dan dapat diakses melalui website [www. Sudinpuserjaksel.go.id](http://www.Sudinpuserjaksel.go.id)”. Hasil wawancara dengan Informan dua (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ya, kami menyediakan informasi. Melalui websit.dispusip.jakarta.go.id dan Hasil wawancara dengan Informan tiga (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Informasi layanan *Sirkulasi* dapat diakses oleh seluruh pengguna layanan sirkulasi yaitu seluruh masyarakat.

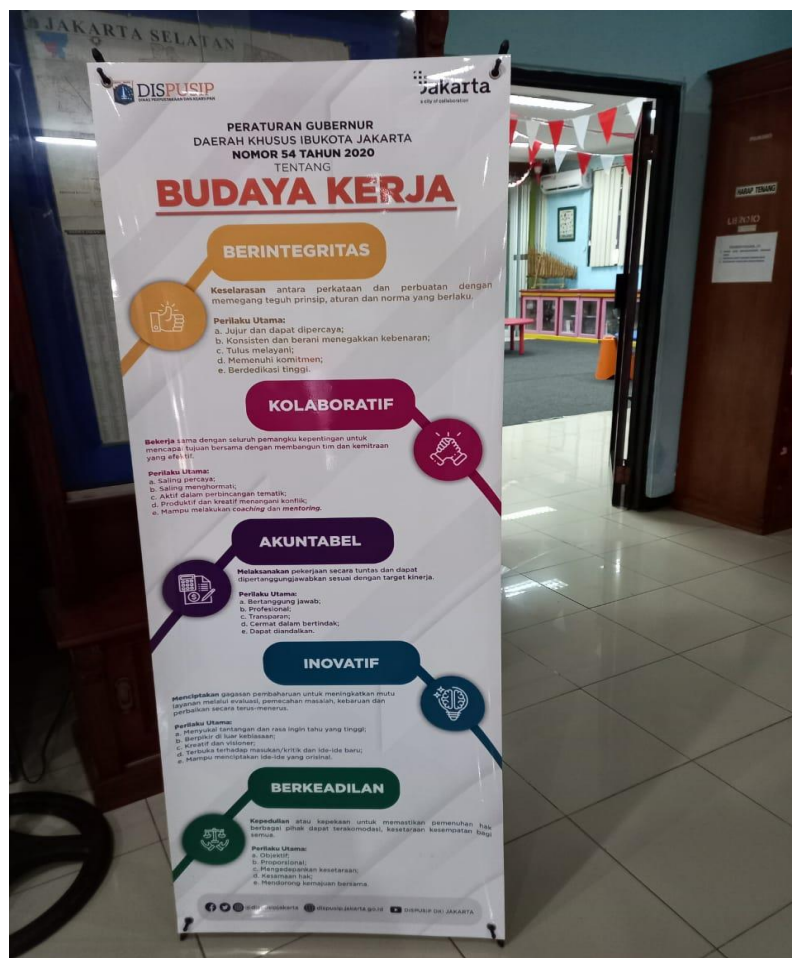
Informan empat (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ada sih informasi tentang layanan *Sirkulasi* yang di tempel di papan pengumuman. tapi semua sudah dijelaskan petugas. Tapi saya tidak melihat informasi terkait SOPnya”. Hasil wawancara dengan informan lima (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ya, unit layanan menyediakan informasi terkait layanan *Sirkulasi* yang dapat diakses di website DISPUSIP”. Hasil wawancara dengan Informan enam (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Saya hanya bisa mengakses info tetang layanan ini pada web DISPUSIP, namun kurang terperinci”. Hasil wawancara dengan Informan tujuh (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ada, di website DISPUSIP”.

Hasil wawancara dengan Informan delapan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Katanya seperti itu nanti akan di buat kan webnya sehingga kita tahu kelemahan dan kelebihan kita di bidang pelayanan apa”. Hasil wawancara dengan Informan sembilan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Saya belum tahu. Informan sepuluh (20 Januari 2021) informasi mengenai Pelayanan sirkulasi ada di Brosur.

Berdasarkan hasil wawancara yang berkaitan dengan aspek menyediakan informasi tentang pelayanan *Sirkulasi* dapat diambil kesimpulan bahwa masih ada beberapa informan belum mengetahui tentang apa itu *layanan sirkulasi*, hal ini diperkuat oleh pernyataan dari informan 9 menyatakan bahwa “Saya belum tahu Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan terkait aspek menyediakan

informasi tentang layana *Sirkulasi* ditemukan bahwa Informasi yang disediakan oleh Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan mengenai layanan *Sirkulasi* hanya sebatas pada apa itu Pelayanan *Sirkulasi*. Namun untuk alur atau prosedur pelayanan *Sirkulasi* tidak tersedia informasinya. Jadi kemungkinan masih banyak masyarakat di DKI Jakarta yang tidak mengetahui keberadaan layanan *Sirkulasi* itu sendiri. Untuk informasi layanan *Sirkulasi* ada di dalam website utama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan DKI Jakarta yaitu di <https://DISPUSIP.jakarta.go.id> dan publik dapat mengakses website tersebut dari mana saja dan kapan saja. Sebagaimana terlihat pada dokumentasi dibawah ini

Gambar 4.2.11 Budaya kerja di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan



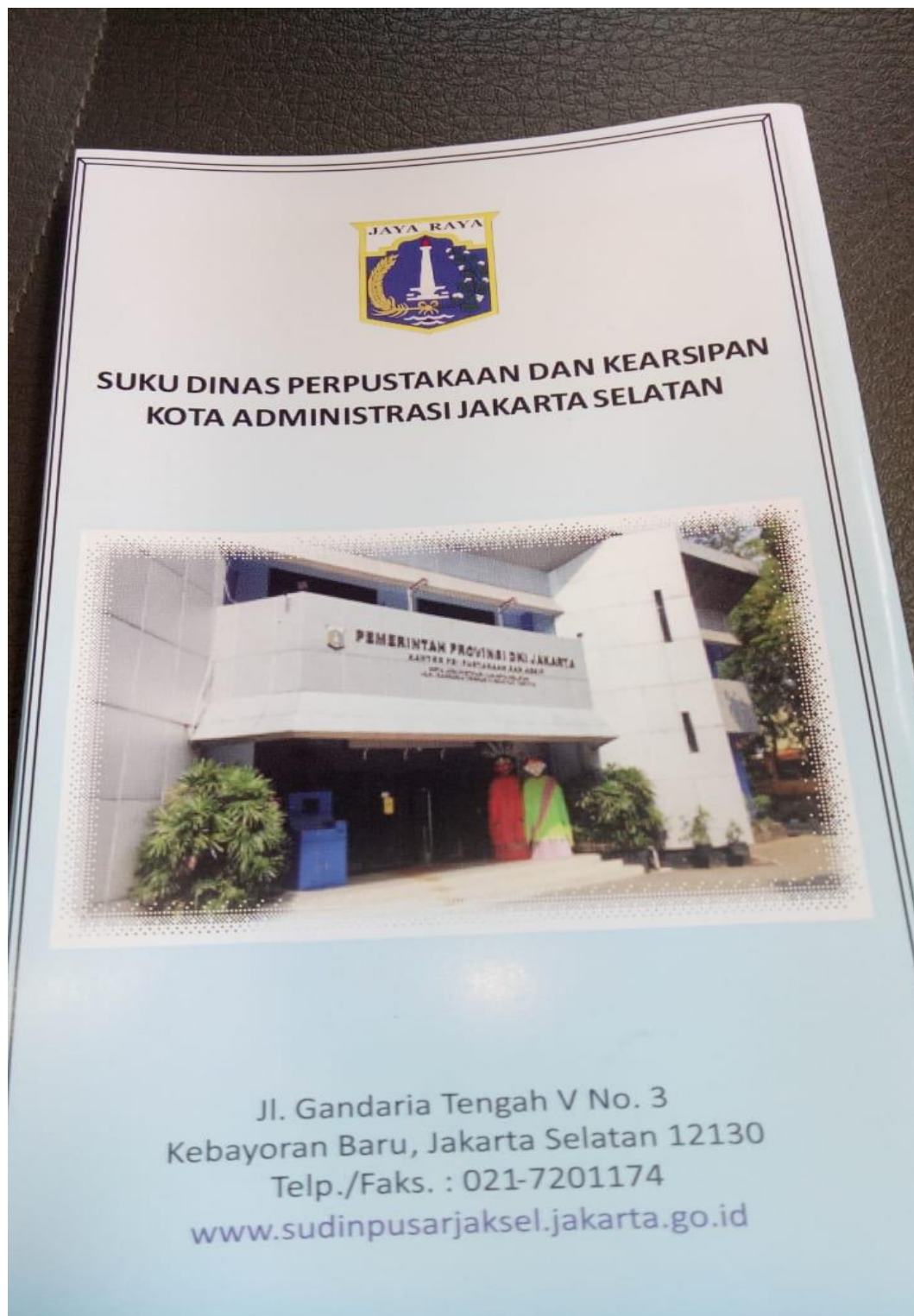
Sumber: Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.12 Layanan di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan



Sumber: Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.13 Website di Brosur Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan



Sumber: Dokumen Pribadi

Gambar 4.2.14 Penerapan 3 M di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan



Sumber: Dokumen Pribadi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait aspek menyediakan informasi dari prinsip *problem-solving approach* dapat disimpulkan bahwa penyediaan informasi terkait layanan *Sirkulasi* masih terkendala keterbatasan hak akses dan informasi yang disediakan. Namun mayoritas informan menyatakan informasi layanan *Sirkulasi* sudah dapat diakses melalui website DISPUSIP walaupun

belum lengkap. Sehingga untuk aspek menyediakan informasi masih tergolong baik.

Aspek selanjutnya dari prinsip *problem solving approach* adalah kemampuan Pustakawan. Kemampuan Pustakawan ini adalah seberapa jauh Pustakawan membantu pemustaka dalam mengatasi masalah dan memperbaiki diri. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan kemampuan Pustakawan dari prinsip *Problem solving approach*. Berikut ini adalah keterangan para informan:

Informan satu (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Kemampuan Pustakawan sangat bagus. Setidaknya usaha untuk meningkatkan kapasitas kompetensi peserta sudah dimulai dengan adanya layanan *Sirkulasi* ini. hasilnya adalah tergantung sejauh mana para peserta mau dan mampu mengaplikasikan berbagai saran yang diberikan dalam kehidupannya sehari-hari”. Hasil wawancara dengan Informan dua (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Kemampuan Pustakawan sudah mumpuni, dan hasilnya dapat membantu mengatasi permasalahan peserta kearah yang lebih baik”. Hasil wawancara dengan Informan tiga (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Kemampuannya baik. Sebagian besar bisa mengatasi masalah, Informan empat (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Pustakawannya sudah pada ahli dan berpengalaman”. Hasil wawancara dengan Informan lima (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Pengetahuan dan kemampuan Pustakawan sangat membantu dalam menemukan solusi kerja yang lebih baik bagi pemustaka”. Hasil wawancara dengan Informan enam (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Sangat membantu. Terkait dengan proses layanan *Sirkulasi* Informan tujuh (19 Desember 2020) menyatakan bahwa “Biasanya akan membacakan dan menjelaskan tata cara peminjaman dan pencarian buku. Kemudian memberikan bagaimana tata cara peminjaman dan pengembalian buku. Hasil wawancara dengan Informan delapan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Pengetahuannya sangat baik dan luas, sehingga sangat membantu saya untuk menentukan rencana kinerja yang terbaik”. Hasil wawancara dengan Informan sembilan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Pustakawan bekerja sesuai dengan keahliannya”. Wawancara sepuluh (20 Januari 2021) bahwa pelayanan sirkulasi sudah baik sesuai dengan kreteria pustakawan ahlinya.

Berdasarkan hasil wawancara terkait kemampuan Pustakawan dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan Pustakawan dalam memberikan layanan *Sirkulasi* tergolong sangat baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan terkait aspek kemampuan Pustakawan ditemukan bahwa kemampuan Pustakawan dalam membantu pemustaka sudah baik. Pustakawan menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait aspek kemampuan Pustakawan dari prinsip *problem-solving approach* didapatkan informasi bahwa mayoritas informan merasa terbantu oleh Pustakawan, maka dapat disimpulkan bahwa aspek kemampuan Pustakawan dari prinsip *problem-solving approach* sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah diuraikan diatas maka dilakukan triangulasi data dengan menggunakan teori Krulik & Rudnick (1996) menyatakan problem solving adalah upaya individu atau kelompok untuk menemukan jawaban berdasarkan pengetahuan, pemahaman, kemampuan yang telah dimiliki sebelumnya dalam rangka memenuhi tuntutan situasi yang tak lumrah tersebut. Adanya upaya Pustakawan dalam membantu peserta memberikan umpan balik dan saran sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya serta membantu membuat rencana kerja peserta yang berisi perbaikan yang harus dilakukan kedepan merupakan indikasi kualitas pelayanan *Sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip *problem-solving approach* sudah sangat baik.

Tabel 4.2.5 Hasil Penelitian Prinsip *Problem-Solving Approach*

Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumentasi	Teori	Hasil Analisis
Sangat membantu. Pendekatannya baik dengan memberikan	Pustakawan membacakan laporan psikologis peserta dan	Untuk mendukung hasil penelitian ini maka	Krulik & Rudnick (1996) menyatakan problem	Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara,

<p>jenis training yg dapat diikuti serta memberikan <i>form</i> rencana kerja sebagai pengingat <i>things to do</i> ke depannya. pustakawan sudah pada ahli dan bisa diandalkan dalam melayani</p>	<p>menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Kemudian Pustakawan akan meminta konfirmasi atau sanggahan kepada peserta terkait kompetensinya, jika sesuai maka akan diberi arahan perbaikan apa yang seharusnya dilakukan, namun jika ada yang kurang sesuai maka akan diberi umpan balik. Setelah itu peserta akan disuruh membuat rencana kerja, yaitu perbaikan apa aja yg mau dilakukan</p>	<p>digunakan dokumentasi yang bersumber dari dokumentasi berupa Sudin Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Selatan</p>	<p>solving adalah upaya individu atau kelompok untuk menemukan jawaban berdasarkan pengetahuan, pemahaman, kemampuan yang telah dimiliki sebelumnya dalam rangka memenuhi tuntutan situasi yang tak lumrah tersebut.</p>	<p>observasi dan dokumentasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan <i>Sirkulasi</i> di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip <i>Personal Attention</i> adalah Sangat Baik</p>
--	--	--	--	---

4.2.6 Prinsip *Fairness* (Keadilan) Pelayanan *Sirkulasi*

Menurut Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61), *Fairness* (perlakuan adil) adalah ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua orang. Dalam penelitian ini prinsip *fairness* diuraikan menjadi dua aspek yaitu keadilan dalam pelayanan dan praktik diskriminasi dalam layanan. Keadilan dalam pelayanan bermakna bahwa penyelenggara pelayanan mampu memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada setiap pemustaka dengan pelayanan yang bermutu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan keadilan dalam pelayanan dari prinsip *fairness*. Berikut ini adalah keterangan para informan:

Informan satu (18 Januari 2021) menyatakan bahwa: “*Fair enough* saya rasa. Hasil wawancara dengan Informan 2 dan 3 menyatakan hal yang sama bahwa “Sudah adil”. Hasil wawancara dengan Informan empat (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Menurut saya sudah sangat adil karena setiap pemustaka di berlakukan sama.

Informan lima (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Pelayanan sudah adil karena semua yang datang dilayani sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan, Perlakuan pelayanan sama bagi semua peserta”. Hasil wawancara dengan Informan enam (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Sudah adil, sesuai karena setiap pengunjung pemustaka mempunyai kepentingan yang sama, Tidak ada perlakuan khusus, saya dilayani sama dengan yang lainnya. Hasil wawancara dengan Informan tujuh (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Menurut saya sudah adil, Menurut saya sudah adil, semua pemustaka atau pengunjung mendapatkan hak dan kesempatan yang sama”. Hasil wawancara dengan Informan delapan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Pelayanan sudah adil, tidak ada perlakuan khusus”. Hasil wawancara dengan Informan sembilan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Saya rasa sudah adil”. Hasil wawancara dengan informan sepuluh (20 Januari 2021) sudah sangat adil karena setiap pengunjung di berikan peraturan yang sama dan tidak di beda bedakan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait keadilan dalam pelayanan dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan sudah adil dan memperlakukan pemustaka atau pengunjung sesuai dengan hak dan kewajibannya..

Berdasarkan hasil observasi terkait aspek keadilan dalam pelayanan ditemukan bahwa semua pemustaka diperlakukan secara adil sesuai dengan hak dan kewajibannya, yaitu mendapatkan hak untuk mendapatkan pelayanan di *Sirkulasi* sesuai dan tidak di beda-badakan

Selanjutnya aspek praktik diskriminasi dalam layanan dari prinsip *fairness*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan praktik diskriminasi dalam layanan. Didapatkan fakta bahwa seluruh informan, baik informan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 dan 9 menyatakan bahwa tidak pernah ada praktik diskriminasi dalam layanan *sirkulasi*. Informan 1 (18 Januari 2021) menambahkan bahwa “Biasanya kami prioritaskan penyandang disabilitas”, Informan dua (18 Desember 2020) menambahkan bahwa “Kami memperlakukan sama rata, selama ini belum pernah ada peserta disabilitas”. Informan tiga (18 Januari 2021) menambahkan bahwa “Semua diperlakukan sama dan sejauh ini belum ada peserta disabilitas”. Informan empat (19 Januari 2021) menambahkan bahwa “Tidak ada perlakuan khusus”. Informan lima (19 Januari 2021) menambahkan bahwa “Perlakuan pelayanan sama bagi semua pemustaka”.

Berdasarkan hasil observasi, semua informan yang menyatakan tidak pernah ada praktik diskriminasi dalam layanan, karena mereka belum pernah mengalami ataupun melihat secara langsung adanya praktik diskriminasi. Tidak membeda-bedakan antara pemustaka yang satu dengan yang lain berdasarkan status, ras, suku, agama dan lain-lain. Sejauh ini belum pernah ada peserta penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas, maka dilakukan triangulasi data dengan melihat teori yang dikemukakan oleh Warella (1997:31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain Keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi

yang merata dan diberlakukan. Dengan melakukan pelayanan yang tidak membeda-bedakan status, ras, suku, agama dan lain-lain serta memperlakukan semua pengguna layanan *Sirkulasi* secara adil sesuai dengan hak dan kesempatannya merupakan kualitas pelayanan *Sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip *fairness* sudah baik.

Tabel 4.2.6 Hasil Penelitian Prinsip *Fairness*

Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumentasi	Teori	Hasil Analisis
Pelayanan sudah adil karena semua yang datang dilayani sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan, Perlakuan pelayanan sama bagi semua Pemustaka	semua pemustaka diperlakukan secara adil sesuai dengan hak dan kewajibannya, yaitu mendapatkan hak untuk di layanan pengguna <i>Sirkulasi</i> sesuai kebutuhannya masing masing Dan tidak pernah ada praktik diskriminasi dalam layanan, karena mereka belum pernah mengalami ataupun melihat secara langsung adanya praktik diskriminasi. Sejauh ini belum pernah ada peserta	Untuk mendukung hasil penelitian ini maka digunakan dokumentasi yang bersumber dari dokumentasi berupa data dari Sudin Perpustakaan dan kearsipan Kota administrasi Jakarta selatan	Warella (1997:31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain Keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan yang sama	Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, dan observasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan <i>Sirkulasi</i> di Sudin Perpustakaan dan kearsipan Kota administrasi Jakarta

	atau pengunjung penyandang disabilitas.			selatan pada prinsip adalah Baik
--	---	--	--	----------------------------------

4.2.7 Prinsip *Fiscal Responsibility* (Tanggung Jawab Keuangan/Fiskal) Pelayanan *Sirkulasi*

Menurut Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61), *Fiscal responsibility* (tanggung jawab keuangan/fiskal) adalah ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab.

Dalam penelitian ini prinsip *fiscal responsibility* diuraikan menjadi dua aspek yaitu kepastian biaya dan menggunakan biaya secara bertanggung jawab. Kepastian biaya dapat diartikan sebagai kesesuaian antar biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan aspek kepastian biaya dari prinsip *fiscal responsibility*. Berikut ini adalah keterangan para informan:

Informan satu (18 Januari 2021) menyatakan bahwa: “untuk peminjaman buku pemakain internet tidak di pungut biaya alias gratis”. Dan didapatkan fakta bahwa informan 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 ,9 dan 10 menyatakan bahwa bahwa “Tidak ada biaya, karena gratis”.

Berdasarkan hasil observasi, terkait aspek kepastian biaya tidak ditemukan bahwa pemustaka atau pengunjung dalam meminjam buku tidak dikenakan biaya apapun karena gratis. Sumber dana untuk pembiayaan proses pelayanan *Sirkulasi* pembelian buku dll berasal dari anggaran APBD.

Aspek selanjutnya dari prinsip *fiscal responsibility* adalah menggunakan biaya secara bertanggung jawab. Menggunakan biaya secara bertanggung jawab dan tepat sasaran memiliki tujuan untuk menghindarkan dari tindakan penyimpangan dalam pengelolaan anggaran dan supaya fungsi APBD juga dapat berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan aspek menggunakan biaya secara

bertanggungjawab dari prinsip *fiscal responsibility*. Berikut ini adalah keterangan para informan:

Informan satu (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “untuk setiap kegiatan kita akan membuat laporan keuangan. Kemudian laporan keuangan tersebut dipertanggungjawabkan baik kepada BPK, KPK ataupun inspektorat”. Hasil wawancara dengan Informan dua (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ya, melakukan pelaporan keuangan dengan menyampaikan SPJ (Surat Pertanggungjawaban) kepada Subbid keuangan . hal senada juga diutarakan oleh Informan tiga (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Dengan melakukan SPJ tepat waktu, dan dilaporkan kepada bagian keuangan dan secara triwulan kepada bagian program dan kepala Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan”.

Menurut Informan 4, 5, 6, 7, 8, 9 dan 10 terkait apakah ada biaya tambahan yang dikenakan dalam pelayanan dan besar manfaat yang didapatkan dari pelayanan, berikut ini adalah keterangan para informan: Informan empat (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Tidak dipungut biaya apapun dalam pemakaian internet maupun peminjaman buku”. Informan lima (19 Januari 2021) menyatakan bahwa: “Tidak ada biaya apapun semua gratis, dan Lumayan bermanfaat”. Informan enam (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Tidak ada dan Saya merasakan ada manfaat yang didapat. Jadi kedatangan ke sudin perpustakaan dan arsip tidak sia-sia karena semua gratis dan bukunya pun bagus”. Informan tujuh (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Tidak ada biaya, gratis dan Bukunya sangat bermanfaat sekali”. Informan delapan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “tidak ada biaya dan sangat bermanfaat untuk saya, Informan sembilan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Tidak ada biaya gratis, dan Ya, cukup bermanfaat”.informan 10 (20 januari 2021) enak sekali buku bukunya banyak dan bagus bagus bermanfaat sekali udah gitu gratis lagi.

Berdasarkan hasil wawancara terkait aspek menggunakan biaya secara bertanggung jawab dapat diambil kesimpulan bahwa semua informan menyatakan tidak ada biaya alias gratis, dan mayoritas manfaat sekali. Berdasarkan hasil observasi terkait aspek menggunakan biaya secara bertanggung jawab dari prinsip

fiscal responsibility ditemukan bahwa setiap kegiatan, peminjaman buku dan internet semua biaya layanan *Sirkulasi* dilaporkan dalam bentuk SPJ (Surat Pertanggungjawaban) ke bagian keuangan. Kemudian laporan keuangan tersebut dipertanggungjawabkan baik kepada BPK, KPK ataupun inspektorat. Pemustaka atau pengunjung perpustakaan tidak akan dikenakan biaya apapun terkait peminjaman buku maupun pemakaian internet pada pelayanan *Sirkulasi*, karena merupakan salah satu fasilitas layanan yang ada di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan yang diperuntukan bagi seluruh masyarakat pengguna perpustakaan dan kearsipan..

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi yang telah diuraikan diatas maka dilakukan triangulasi data dengan melihat teori yang dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61), *Fiscal responsibility* (tanggung jawab keuangan/fiskal) adalah ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab. Adanya bentuk pertanggung jawaban pihak penyelenggara layanan Sirkulasi dalam bentuk pembuatan laporan keuangan dan SPJ yang kemudian dipertanggung jawabkan kepada BPK, KPK ataupun Inspektorat dan tidak mengenakan biaya apapun dalam indikasi kualitas pelayanan Sirkulasi di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip *Fiscal Responsibility* sudah sangat baik.

Tabel 4.2.7 Hasil Penelitian Prinsip *Fiscal Responsibility*

Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumentasi	Teori	Hasil Analisis
menyatakan bahwa “Setiap kegiatan peminjaman buku dan	Setiap kegiatan, semua biaya layanan <i>Sirkulasi</i> dilaporkan dalam bentuk SPJ (Surat Pertanggungjawaban) ke bagian keuangan.	Untuk mendukung hasil penelitian ini maka digunakan	Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61),	Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, dan

<p>pemakaian internet tidak dipungut biaya apapun alias gratis. Dan masalah laporan keuangan sudin dapat dipertanggung jawabkan baik kepada BPK, KPK ataupun inspektorat</p>	<p>Kemudian laporan keuangan tersebut dipertanggungjawabkan baik kepada BPK, KPK ataupun inspektorat. Peserta tidak akan dikenakan biaya apapun terkait pelayanan <i>sirkulasi</i>, karena merupakan salah satu fasilitas layanan yang ada di Sudin yang diperuntukan bagi masyarakat</p>	<p>dokumentasi yang bersumber dari dokumentasi berupa data dari Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan</p>	<p><i>Fiscal responsibility</i> (tanggung jawab keuangan/fiskal) adalah ukuran sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab</p>	<p>observasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan <i>Sirkulasi</i> di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada prinsip <i>fiscal responsibility</i> adalah Sangat Baik</p>
--	---	--	---	--

4.2.8 Prinsip *Citizen Influence* (Pengaruh Masyarakat)

Menurut Carlson dan Schwarz (1995:29) dalam Denhardt dan Denhardt (2007:61), *Citizen influence* (pengaruh masyarakat) adalah mengukur sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang diterima dari pemerintah. Semakin kritis warga terhadap produk jasa yang diperoleh atau diterima maka peningkatan kualitas layanan semakin dirasa penting. Dalam penelitian ini prinsip *citizen influence* diuraikan menjadi dua aspek yaitu kepuasan pemustaka mempengaruhi mutu layanan.

Kepuasan pemustaka atau pengunjung merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan *sirkulasi*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan kepuasan peserta dari prinsip *citizen influence*. Berikut ini adalah keterangan para informan:

Informan satu (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Dari indeks kepuasan layanan yang kami ukur melalui kuisioner yang diberikan kepada para pemustaka menunjukkan hasil yang bagus dan dapat memuaskan. Dari beberapa aspek yang kami tanyakan seperti kapasitas Pustakawan, tempat dan pelayanan mereka puas”. Hasil wawancara dengan Informan kedua (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Sangat puas. Yang membuat mereka puas konteks dari *Pelayanan Sirkulasi* yang dapat membantu para pemustaka”, Informan tiga (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Sudah cukup puas. Dari pelayanan administrasi sampai sikap dari pustakawan”.

Informan empat (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ya, saya merasa puas. Semua aspek yang diberikan sudah baik”. Hasil wawancara dengan Informan lima (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Dari saat pustakawan memberikan solusi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi dan juga saat petugas memastikan saya menerima layanan dengan baik”. Hasil wawancara dengan Informan enam (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Cukup puas dengan layanan yang diberikan. Dengan memberikan informasi mengenai kekurangan dan kelebihan kita, sehingga kita bisa membuat perbaikan-perbaikan. Layanan ini cukup memberikan masukan untuk perbaikan kinerja ke depannya”.

Hasil wawancara dengan Informan tujuh (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Hal yang membuat mereka puas, belum pernah tahu mereka puas atau tidak puas. Tapi berdasarkan pengalaman saya, banyak yang terhadap pelayanan Pemustakannya. Hasil wawancara dengan Informan delapan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Sudah, bagi saya pelayanan *Sirkulasi* sangat membantu dalam meminjam dan mengembalikan buku”. Hasil wawancara dengan Informan sembilan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ya, saya cukup puas terhadap

layanannya. Respon yang diberikan baik oleh petugas administrasi maupun pustakawan”. Hasil wawancara dengan informan sepuluh (20 Januari 2021) pelayanan sudah sangat memuaskan

Berdasarkan hasil wawancara terkait aspek kepuasan peserta dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas informan menjawab puas terhadap layanan yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek kepuasan peserta sudah baik.

Berdasarkan hasil observasi terkait aspek kepuasan peserta dari prinsip *citizen influence* ditemukan bahwa berdasarkan evaluasi dan IKM tahun 2019 kualitas pelayanan *Sirkulasi* sudah baik.

Aspek selanjutnya dari prinsip *citizen influence* adalah pemustaka mempengaruhi mutu layanan. Mutu suatu layanan mengacu pada tingkat kesempurnaan dalam memberikan kepuasan pada pemustaka, sehingga kualitas pelayanan tergantung pada persepsi pemustaka akan mutu dari layanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap para informan yang berkaitan dengan peserta mempengaruhi mutu layanan dari prinsip *citizen influence*. Berikut ini adalah keterangan para informan:

Informan satu (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Peran serta dalam bentuk saran dan masukan sangat kami perhatikan, terutama aksi perubahan yang akan mereka lakukan. Hasil wawancara dengan Informan dua (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ya, peran serta mengenai saran yang diberikan pada *form survey* layanan *sirkulasi*”. Hasil wawancara dengan Informan tiga (18 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ada, dengan mengisi kotak saran maka layanan *Sirkulasi* maka tau apa yang dibutuhkan oleh pemustaka”. Hasil wawancara dengan Informan empat (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Mungkin masukan dan saran kita yang ada di *form survey* bisa lebih memperbaiki layanan *sirkulasi*”.

Informan lima (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Pemustaka dapat mempengaruhi mutu layanan karena berasal dari berbagai latar belakang suku bangsa dan pendidikan. Peran yang membantu meningkatkan mutu layanan adalah dalam bentuk pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan apakah berjalan dengan baik. Apabila ditemukan hal-hal yang tidak semestinya atau pelayanan

kurang memuaskan dapat disampaikan dan dimasukkan ke dalam kotak saran”. Hasil wawancara dengan Informan enam (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Ya, saya dapat memberikan masukan pada *form survey* yg diberikan setelah menerima *pelayanan sirkulasi*. Hasil wawancara dengan Informan tujuh (19 Januari 2021) menyatakan bahwa “Menurut saya masukkan dari para pemustaka bisa membantu peningkatan mutu layanan Sirkulasi kedepannya”.

Informan delapan (20 Desember 2020) menyatakan bahwa “Peran serta saya mengisi survei kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas setelah selesai yang didalamnya sudah termasuk kritik dan saran”. Hasil wawancara dengan Informan sembilan (20 Januari 2021) menyatakan bahwa “Peran kita adalah memberikan nilai atas keseluruhan proses layanan yang sudah dilakukan oleh Sudin, melalui *form survey*. Untuk kotak kritik dan saran saya tidak terlalu memperhatikan”. Hasil wawancara dengan informan sepuluh (20 Januari 2021) peran serta pemustaka atau pengunjung sangatlah penting karena dapat mengukur sejauh mana pelayanan itu.

Berdasarkan hasil wawancara terkait aspek peserta mempengaruhi mutu layanan dari prinsip *citizen influence* dapat diambil kesimpulan bahwa peran serta pemustaka dengan mengisi form survey kepuasan dapat memperbaiki mutu dari layanan *sirkulasi*.

Berdasarkan hasil observasi terkait aspek peserta mempengaruhi mutu layanan dari prinsip *citizen influence* ditemukan bahwa setiap selesai melakukan pemustaka akan diberikan *form survey* kepuasan yang harus diisi. Form tersebut digunakan untuk mengukur mutu layanan yang sudah diberikan. Untuk fasilitas pengaduan seperti kotak kritik dan saran tidak disediakan. Selama ini proses pengaduan dilakukan dengan cara menyampaikannya secara langsung kepada petugas yang berjaga.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi yang telah diuraikan diatas maka dilakukan triangulasi data dengan melihat teori yang dikemukakan oleh Harban Pasolong (2007:135) Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Form survey kepuasan yang diberikan kepada peserta setelah melakukan

Kegiatan Pelayanan sirkulasi bertujuan untuk menilai dan mengevaluasi kualitas dari layanan *Sirkulasi*. Adanya partisipasi peserta dalam menilai kualitas layanan *Sirkulasi* mengindikasikan kualitas pelayanan *Sirkulasi* di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan sudah baik.

Tabel 4.2.8 Hasil Penelitian Prinsip *Citizen Influence*

Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumentasi	Teori	Hasil Analisis
Mungkin masukan dan saran kita yang ada di <i>form survey</i> bisa lebih memperbaiki layanan <i>sirkulasi ke depannya</i>	peserta akan diberikan <i>form survey</i> kepuasan yang harus diisi. Form tersebut digunakan untuk mengukur mutu layanan yang sudah diberikan. Untuk fasilitas pengaduan seperti kotak kritik dan saran tidak disediakan. Berdasarkan evaluasi dan	Untuk mendukung hasil penelitian ini maka digunakan dokumentasi yang bersumber dari dokumentasi berupa data dari Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan	Menurut Harban Pasolong, (2007:135) Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan	Berdasarkan triangulasi data (melihat hasil wawancara, dan observasi) serta didukung oleh teori, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan <i>Sirkulasi</i> di Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada

	IKM tahun 2019 kualitas pelayanan <i>Sirkulasi</i> sudah baik			prinsip <i>fiscal responsibility</i> adalah Baik
--	--	--	--	---

4.3 Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan *Sirkulasi* di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan .

4.3.1 Faktor Pendukung Pelayanan *Sirkulasi*

Beberapa faktor yang dapat mendukung terlaksananya pelayanan *Sirkulasi* di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah sebagai berikut:

- a. Sarana dan prasarana sudah menunjang,
- b. Lokasinya pada tempat yang strategis.
- c. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pemustaka dengan senyum, sapa, salam, sopan, santun dan empati sesuai dengan profesionalisme layanan yang sudah dipegang teguh sehingga pengunjung atau pemustaka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan
- d. Pelayanan yang diberikan sangat mudah dengan persyaratan, prosedur waktu pelayanan yang sudah dimuat di website dan juga ditempel di dinding sehingga pengunjung atau pemustaka mudah untuk memahaminya.
- e. Pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis.

4.3.2 Faktor Penghambat Pelayanan *Sirkulasi*

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor yang dapat menghambat jalannya pelayanan *Sirkulasi* di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran pemustaka masih kurang, sehingga tidak mengembalikan buku tepat pada waktunya.
2. Peminjam tidak ikut menjaga koleksi, sehingga kebanyakan sampul buku yang sudah rusak.
3. Komputernya terkadang error sehingga tidak bisa diproses.
4. Petugas yang di layanan Sirkulasi terkadang tidak bisa menunjukkan keberadaan buku yang di cari pustakawan berada.
5. Tidak tersedianya koleksi atau bahan pustaka dapat mempengaruhi dalam layanan perpustakaan. Bahkan tidak tersedianya jenis bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka.