

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN**  
**PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI**  
**DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI**  
**KOTA LUBUKLINGGAU**



**TESIS**

**Oleh:**  
**MERIZA NEDIANA**  
**NPM. 21.23.071**  
**Peminatan: Sumber Daya Manusia (SDM)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL HUMANIORA**  
**UNIVERSITAS BINA INSAN LUBUKLINGGAU**  
**2024**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN  
PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI  
KOTA LUBUKLINGGAU



Oleh:  
**MERIZA NEDIANA**  
**NPM. 21.23.071**  
**Peminatan: Sumber Daya Manusia (SDM)**

Program Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Humaniora  
Universitas Bina Insan Lubuklinggau

Menyetujui  
Komisi Pembimbing

Tanggal, 2024

Pembimbing I

  
**Dr. Dheo Rimbano, SE., M.Si**

Pembimbing II

**M. Yusuf, SE., M.Si., PhD**

Plt Kaprodi Magister Manajemen  
UNIVERSITAS BINA INSAN LUBUKLINGGAU

**Dr. H. Sardiyo, MM**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**PUTUSAN DEWAN PENGUJI**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**TESIS**



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN  
PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI  
DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI  
KOTA LUBUKLINGGAU**

**Oleh:**

**MERIZA NEDIANA**

**NPM: 21.23.071**

**Peminatan: Sumber Daya Manusia (SDM)**

***Telah diuji dinyatakan lulus oleh Dewan Penguji***

**Tanggal: Januari 2024**

**Susunan Dewan Penguji:**

- 1. Ketua : Dr. Dheo Rimbano, SE., M.Si (.....)**
- 2. Sekretaris : M. Yusuf, SE., M.Si., PhD (.....)**
- 3. Anggota : Dr. Noorchamid Ustadi, M.Si (.....)**

**Tesis ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Magister**

**Lubuklinggau, 2024**

**Mengetahui**

**DEKAN FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA,**

**Dr. Dheo Rimbano, SE., M.Si**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meriza   
NPM : 21.23.0  
Mahasiswa : Program Magister Manajemen Fakultas Ilmu Ekonomi  
dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan  
Lubuklinggau

Menyatakan bahwa tesis ini adalah asli tulisan saya sendiri terkecuali sitasi yang ditulis dari penulis yang ada dalam daftar referensi. Bila keaslian tulisan ini tidak benar dan tidak dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah maka peneliti bersedia dituntut dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Tesis ini diterbitkan untuk kalangan terbatas dan diserahkan sebagai milik Perpustakaan Pascasarjana Universitas Bina Insan dan merupakan hak Perpustakaan Universitas Bina Insan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata tidak benar maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Lubuklinggau, 2024

**Meriza Nediana**

## Protected by PDF Anti-Copy Free

**MOTTO:**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Terus untuk selalu berusaha dan memberi manfaat untuk orang lain



**PERSEMBAHAN:**

1. Orang Tua;
2. Suami
3. Anak-anak
4. Almamater

## Protected by PDF Anti-Copy Free

Analisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau



Kepuasan masyarakat merupakan kunci keberhasilan sebuah kinerja organisasi, masyarakat yang puas menjadi acuan betapa pentingnya hal ini untuk diperhatikan, namun ada beberapa masalah yang sering timbul dalam mencapai kepuasan masyarakat, Jika pelayanan publik dari pemerintah atau lembaga lainnya tidak memadai atau tidak efisien, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil penelitian Untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau Hasil penelitiannya menegaskan bahwa Proses pemberian pelayanan publik yang baik dapat membantu meningkatkan kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau, Beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun proses pelayanan yang efektif: Lakukan penelitian untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Identifikasi tren dan preferensi masyarakat agar pelayanan yang disediakan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
Analysis of Community Satisfaction Based on Public Services and Employee  
Performance at the Lubuklinggau City Library, Archives, and Documentation  
Office  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**Program Magister Manajemen**  
**Humaniora**



**Nediana**  
**akultas Ilmu Ekonomi dan Sosial**  
**Universitas Bina Insan**

### **Abstract**

Community satisfaction is the key to the success of an organization's performance; a satisfied society is a reference to how important this is to pay attention to, but several problems often arise in achieving community satisfaction; if public services from the government or other institutions are inadequate or inefficient, this can cause public dissatisfaction. The research method used in this research is a qualitative method to describe and analyze the results of the research To find out and analyze Community Satisfaction Based on Public Services and Employee Performance at the Lubuklinggau City Library, Archives, and Documentation Office The results of his research confirm that a good public service delivery process can help improve the performance of the Lubuklinggau City Library, Archives, and Documentation Office, Some aspects to consider in crafting an effective service process: Conduct research to understand community needs and expectations for library, archive, and documentation services. Identify trends and preferences of the community so that the services provided can better suit their needs.

**Keywords:** Community Satisfaction, Public Service, Employee Performance

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Puji dan Syukur Kami ucapkan kehadirannya Allah. karena berkat rahmatNYA dan hidayahNYA Tesis ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul Penelitian adalah **PDF** **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN PELAYANAN LINGKUNGAN, KUALITAS DAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA LUBUKLINGGAU**

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan. Berkenaan dengan hal tersebut Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Bina Insan Lubuklinggau, Bapak Dr. Sardiyono, MM.
2. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora, Bapak Dr. Dheo Rimbano, M.Si Sekaligus Sebagai Pembimbing I
3. Pembimbing II Bapak M. Yusuf, SE., M.Si
4. Unsur Pimpinan Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau
5. Dosen dan Staf di Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

Peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik apabila ada kesalahan yang sifatnya membangun. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Lubuklinggau, 2024  
**Peneliti**

**Meriza Nediana**

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Sampul .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Tesis .....	iv
Halaman Motto dan Persembahan .....	v
Halaman Abstrak (Bahasa Indonesia) .....	vi
Halaman Abstrak (Bahasa Inggris) .....	vii
Halaman Kata Pengantar.....	viii
Halaman Daftar Isi .....	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	9
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus.....	12
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	41
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Rancangan Penelitian .....	44
B. Latar Penelitian .....	45
C. Metode dan Prosedur Penelitian.....	45
D. Data dan Sumber Data .....	47
E. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	48
F. Prosedur Analisis Data .....	50
G. Pemeriksaan Keabsahan data .....	52
H. Tempat dan Waktu Penelitian .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Penelitian .....	54
B. Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Pembahasan 1 .....	75
B. Pembahasan 2.....	77
C. Pembahasan 3 .....	79

D. Pembahasan **Protected by PDF Anti-Copy Free** .....81

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan .....84

B. Rekomendasi.....85



DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## **A. Latar Belakang Masalah**



Kepuasan masyarakat merupakan kunci keberhasilan sebuah kinerja organisasi, masyarakat yang puas menjadi acuan betapa pentingnya hal ini untuk di perhatikan, namun ada beberapa masalah yang sering timbul dalam mencapai kepuasan masyarakat, Jika pelayanan publik dari pemerintah atau lembaga lainnya tidak memadai atau tidak efisien, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik dapat merusak kepercayaan masyarakat dan mengurangi kepuasan mereka terhadap pemerintah.

Jika ada kesenjangan besar antara kelompok-kelompok sosial dan ekonomi, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan kelompok yang kurang beruntung. Selanjutnya, Jika akses terhadap layanan kesehatan dan pendidikan berkualitas rendah, atau jika biaya aksesnya terlalu tinggi, masyarakat dapat merasa tidak puas. Sistem hukum yang tidak adil atau korupsi di dalam sistem hukum dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap keadilan.

Masalah ekonomi, seperti inflasi tinggi, pengangguran, atau resesi ekonomi, dapat menyebabkan kekhawatiran dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Lingkungan yang tercemar atau buruk dapat berdampak negatif pada kualitas hidup masyarakat dan menyebabkan ketidakpuasan. Tingkat kekerasan atau ketidakamanan yang tinggi di suatu daerah dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kekhawatiran di kalangan masyarakat.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Jika masyarakat merasa bahwa mereka tidak memiliki akses atau pengaruh yang cukup dalam proses politik, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Krisis kesehatan atau bencana dapat menyebabkan ketidakpuasan karena dampaknya terhadap kehidupan sehari-hari dan kesejahteraan masyarakat.

Penting untuk diingat bahwa masalah-masalah ini dapat berbeda di setiap negara atau wilayah, dan seringkali kompleks dan saling terkait. Solusi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat seringkali melibatkan kombinasi dari kebijakan publik, partisipasi masyarakat, dan upaya dari berbagai pihak.

Selain kepuasan masyarakat, pelayanan publik juga menjadi kunci lainnya bagaimana melihat sebuah kinerja organisasi berhasil, namun pelayanan publik yang prima tidak mudah di gapai, beberapa hal yang terjadi jika pelayanan publik kurang baik maka akan membuat indeks kinerja menurun, pelayanan publik yang lambat dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan. Sistem birokrasi yang kompleks dan berbelit-belit dapat menghambat proses pelayanan dan membuat masyarakat kesulitan untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan.

Praktik korupsi atau penyalahgunaan kekuasaan oleh petugas pelayanan publik dapat merugikan masyarakat dan merusak kepercayaan terhadap lembaga atau pemerintah terkait. Kurangnya informasi atau transparansi tentang prosedur dan kebijakan pelayanan publik dapat membuat masyarakat bingung atau merasa tidak yakin tentang apa yang seharusnya mereka lakukan. Terkadang, pelayanan publik menghadapi keterbatasan sumber daya seperti personel, anggaran, atau infrastruktur yang dapat mempengaruhi kualitas dan aksesibilitas pelayanan.

Masyarakat dapat mengalami ketidakpuasan jika mereka merasa bahwa pelayanan publik tidak adil atau diskriminatif terhadap kelompok-kelompok tertentu. Jika pegawai memberikan pelayanan tidak memiliki keterampilan atau kompetensi memadai, atau jika mereka kurang profesional, hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Jika masyarakat menghadapi hambatan dalam mengakses lokasi pelayanan atau mendapatkan informasi yang diperlukan, hal ini dapat menyulitkan mereka untuk memanfaatkan layanan tersebut.

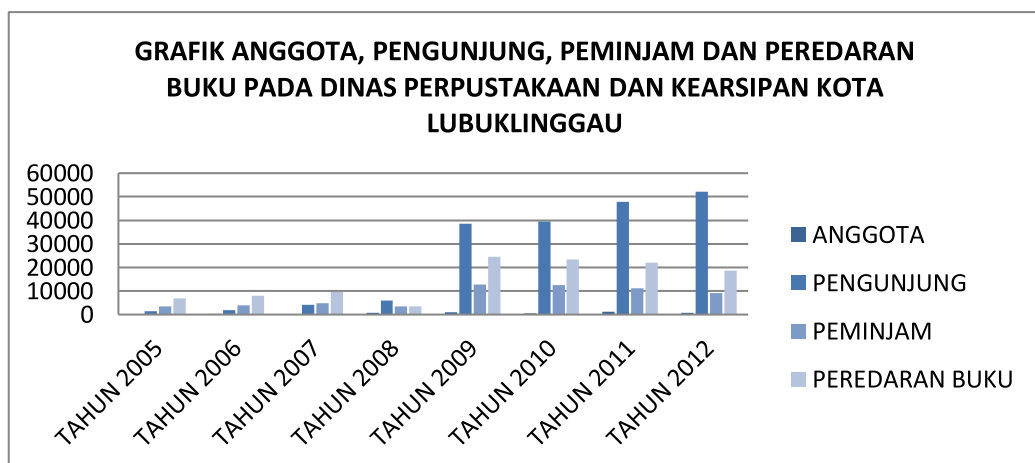
Terkadang, pelayanan publik dapat diarahkan lebih kepada kepentingan politik atau kelompok tertentu daripada kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Ketika masyarakat tidak terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau evaluasi terhadap pelayanan publik, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan karena kebutuhan dan aspirasi mereka tidak terwakili. Penting untuk diakui bahwa tidak semua lembaga atau organisasi pelayanan publik mengalami masalah ini, dan banyak yang berusaha untuk memperbaiki layanan mereka. Namun, mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 22 Tahun 2003 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dengan nama Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor, berdomisili di Jl. Garuda Kel. Kayu Ara Kecamatan Lubuklinggau Barat I Kota Lubuklinggau, kemudian sesuai dengan

pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 dan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 3 tanggal 26 Juni 2008.

Kantor Perpustakaan dan Daerah berganti namanya menjadi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau, yang kemudian berpindah ke Jl. Subkoss Garuda No. 03 Kelurahan Pasar Permiri Kecamatan Lubuklinggau Barat II Kota Lubuklinggau sesuai dengan surat Walikota Lubuklinggau Nomor: 011/419/Umum/2008, tanggal 9 September 2008 perihal Penempatan Gedung Kantor, dan berdasarkan Peraturan WaliKota Lubuklinggau Nomor 56 Tahun 2014.

Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau meningkat statusnya menjadi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau setelah itu pada tahun 2017 berubah status menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.



Gambar 1.1 Grafik Anggota, pengunjung, dan peminjam

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa jumlah peminjam, jumlah pengunjung, jumlah anggota, dan jumlah peredaran buku, berada pada tren yang tidak searah, hal ini menjelaskan bahwa masyarakat hanya menjadi

anggota perpustakaan namun tidak mengoptimalkan diri untuk mengunjungi perpustakaan, kemudian meminjam dan membaca buku.

Banyak faktor yang menyebabkan hal itu, bisa jadi masyarakat belum begitu puas dengan pelayanan Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau ataupun kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau yang belum optimal dalam merangkul masyarakat untuk membaca.

STATISTIK PEREDARAN BUKU											
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA LUBUKLINGGAU											
BULAN : AGUSTUS											
TAHUN : 2023											
TANGGAL	GOLONGAN										JUMLAH
	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900	
1											0
2	20	28	20	19	16	24	26	23	23	26	225
3	23	19	19	18	19	21	23	24	26	24	216
4	22	20	18	19	20	28	21	25	23	26	222
5	21	27	16	30	21	29	22	23	26	26	241
6											0
7											0
8	18	20	28	20	23	26	23	24	21	23	226
9	28	21	23	21	21	21	22	25	24	21	227
10	22	25	21	21	22	25	20	22	26	23	227
11	26	23	25	23	26	23	21	23	25	25	240
12	24	22	23	21	21	32	24	21	22	21	231
13											0
14											0
15	21	17	13	23	18	19	26	26	27	26	216
16	25	24	23	21	22	29	23	27	28	25	247
17	22	26	25	20	26	28	21	28	19	20	235
18											0
19	25	28	26	17	28	25	26	25	24	27	251
20											0
21											0
22	28	27	28	19	16	23	23	23	25	28	240
23	29	22	24	30	21	21	23	15	26	29	240
24	21	21	26	31	26	20	21	16	24	24	230
25	22	25	25	20	28	21	20	19	20	23	223
26	20	23	21	23	29	23	26	17	16	25	223
27											0
28											0
29	23	28	23	30	23	26	29	21	16	21	240
30	25	22	21	15	21	20	27	25	17	19	212
31	27	24	20	25	20	25	26	21	18	18	224
<b>JUMLAH</b>	492	#	468	466	467	509	493	473	476	500	4,612

Gambar 1.2 Statistik Peredaran Buku

Protected by PDF Anti-Copy Free

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat rata-rata yang meminjam buku dan yang membacanya, setiap hari berkisar 200n buku, dan dalam satu bulan rata-rata sebanyak 4.612 buku. Hal ini menjadi bahan pemikiran Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau, sebab jika dibandingkan dengan data di bawah ini:

Tabel 1.1 Koleksi Buku

KOLEKSI BUKU TAHUN 2023			
No	Jenis Koleksi	Judul	Eksemplar
1	Buku	30,008	86,916
2	Majalah/Tabloid	89	199
3	Kaset	15	51
4	CD	160	320
5	Koran	5	4.770
6	Skripsi	37	316
7	Jurnal	4	7
8	E-Book	478	2,385
9	Modul Kuliah	83	83

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah buku yang ada sebanyak 86.916 eksemplar, hal ini menegaskan, bahwa per bulan hanya 5% buku yang ada dibaca dan beredar di masyarakat, hal ini menjadi pertanyaan besar, apakah masyarakat tidak tertarik membaca dan meminjam buku karena faktor intern mereka, atau karena kinerja dan pelayanan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau yang belum optimal.

Pada umumnya, masyarakat akan merasa betah, merasa akan meminjam buku jika segenap pengelola Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau memberikan info dan edukasi yang cukup masif kepada

masyarakat, dan tentunya dengan memberikan pelayanan publik yang baik dan  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
 berstandar nasional.

DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA LUBUKLINGGAU																		
STATISTIK PEMINJAM BUKU																		
BULAN : AGUSTUS																		
TAHUN : 2023																		
TANGGAL	SD		SMP		SMA		MAHASISWA		PEGAWAI		DOSEN		UMUM		JUMLAH		JUMLAH	
	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P		
1					1										1	0	1	
2					1										1	0	1	
3	1					1							1		2	1	3	
4															0	0	0	
5																		
6																		
7								1						2	0	3	3	
8			1												1	0	1	
9															0	0	0	
10															0	0	0	
11															0	0	0	
12																		
13																		
14															0	0	0	
15				1		2									0	3	3	
16						3									0	3	3	
17																		
18						2									0	2	2	
19																		
20																		
21						1									0	1	1	
22						4	1								1	4	5	
23						1									0	1	1	
24						3							1		1	3	4	
25					1	6							1		2	6	8	
26																		
27																		
28						2	1								1	2	3	
29				1		5									0	6	6	
30						5									0	5	5	
31						5									0	5	5	
<b>JUMLAH</b>	0	0	1	2	3	40	2	1	0	0	0	0	0	2	2	5	45	54

**Gambar 1.3 Statistik Peminjam Buku**

Hal lain jika dilihat dari gambar diatas dapat kita memberikan presumsi awal bahwa, Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau belum cukup optimal dalam meningkatkan kinerja, sebab hanya terdapat 54 peminjam dalam satu bulan dan rata-rata peminjam dalam tiap hatinya tidak lebih dari 10 orang. Hal ini harus menjadi perhatian khusus oleh Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau

Seperti, Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau mengalami keterbatasan dalam hal personel, anggaran, atau infrastruktur, yang

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dapat mempengaruhi kualitas dan kuantitas layanan yang mereka bisa berikan kepada masyarakat. Indikasi ada masalah dengan aksesibilitas fisik ke fasilitas atau layanan, seperti kurang aksesibilitas bagi orang dengan disabilitas atau lokasi yang sulit dijangkau masyarakat. Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau belum cukup responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat terkait dengan perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Hal ini bisa mencakup kurangnya koleksi yang relevan, kurangnya program atau kegiatan yang menarik bagi masyarakat, atau kurangnya inisiatif untuk memperbaiki atau memodernisasi layanan.

Bisa jadi masyarakat tidak merasa terlibat atau memiliki sedikit pengaruh dalam kegiatan atau keputusan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau tersebut, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan atau kekurangan dalam representasi kebutuhan masyarakat. Bisa jadi terdapat masalah dalam ketersediaan informasi atau kualitas dokumen dan materi yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau. Hal ini dapat mempengaruhi nilai dan manfaat dari layanan mereka.

Indikasi Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau tidak cukup inovatif atau lambat dalam mengadopsi teknologi dan praktik terbaru dalam pengelolaan perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau mengalami kesulitan dalam berkolaborasi dengan pihak eksternal seperti lembaga pendidikan, organisasi masyarakat, atau sektor swasta, yang dapat memperluas cakupan dan aksesibilitas layanan mereka.

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Bisa jadi pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau belum semuanya memiliki keterampilan atau pengetahuan yang cukup dalam hal manajemen perpustakaan, arsip, dan dokumentasi, yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti mengangkat penelitian dengan judul **Analisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau**

## B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah Analisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau

Sub fokus penelitian terdiri dari:

1. Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau
2. Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau
3. Kinerja Pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau

## C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**
2. Bagaimana pemberian pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?
  3. Bagaimana peningkatan kinerja pegawai berdasarkan kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?
  4. Apa saja hambatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?


#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pemberian pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja pegawai berdasarkan kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja hambatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. **Bagi Peneliti (Teoritis):** Memberikan pengetahuan secara umum tentang kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, dan secara khusus kepada

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
kajian dalam kepuasan masyarakat, pelayanan publik, dan kinerja Dinas  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi di Kota Lubuklinggau

2. **Bagi Dinas (Praktis):**  berikan masukan kepada pihak manajemen, untuk lebih baik lagi dan mengelola dan mengambil kebijakan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat, pelayanan publik, dan kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi di Kota Lubuklinggau
3. **Bagi Penelitian Selanjutnya:** Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian kedalam bentuk jenis penelitian lainnya dan melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan konsep yang spesifik, yaitu konsep turunan dari kepuasan masyarakat, pelayanan publik, dan kinerja pegawai.

**A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Fokus**

**1. Deskripsi Konseptual Kepuasan Masyarakat**

**a. Definisi-definisi**

Kepuasan adalah tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Pasolong, 2007). Kemudian Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. (Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004).

Sampai saat ini, pada umumnya kebijakan publik diisi oleh semangat otoritarian pengambilan kebijakan. Otoritarian menganggap bahwa pendapat dan kebijakannya sajalah yang benar, sedangkan orang lain salah dan harus mengikuti pendapat dan kebijakannya. Mereka tidak membuka ruang dialog publik untuk menentukan suatu kebijakan. Kebijakan diturunkan dari atas kebawah (top down) dan ruang publik didominasi oleh siapa yang kuat dan menang. Selain itu, belum terciptanya demokrasi substansial yang megedepankan beberapa dialog yang rasional dalam ruang publik untuk menemukan kesepakatan publik yang rasional guna menciptakan kebijakan publik yang berkeadilan bagi seluruh rakyat (Faried, F. S. 2019).

Kata satisfaction (kepuasan) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “fatio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut

Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut; menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas.

Menurut Santoso dkk (2017) kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi melalui outcome yang dapat dirasakan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Nurfebyanti, N. (2023) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Sementara itu, menurut Pasolong (2007), “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh

Protected by PDF Anti-Copy Free  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.



Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.”

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

#### **b. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan (Putra, Z., & Muzakir, M. 2022).

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (KEPMENPAN, 2017).

Adapun pada beberapa tahun terakhir Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terus diperbaharui dengan berbagai latar belakang perubahan yang dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Keputusan MENPAN KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan alasan perubahan sebagai berikut: (a) Belum mengacu pada UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundangundangan; (b) Ruang lingkup IKM belum selaras dengan Komponen Standar Pelayanan. Hasil dari perubahan ke Permenpan No. 16 Tahun 2004 dapat dilihat sebagai berikut: (a) Penyelenggaraan pelayanan menggunakan metode dan teknik IKM yang disesuaikan dengan kebutuhan; (b) Skor kepuasan masyarakat dalam angka kuantitatif dapat dikonversikan dalam bentuk kualitatif (sangat baik, baik, kurang baik, dan buruk).

- 2) PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan alasan perubahan sebagai berikut: (a) Permenpan No, 16 Tahun 2014 tidak mengatur teknis operasional pelaksanaan survei kepuasan masyarakat; (b) Metode pengolahan data hasil survei belum ditentukan, sehingga tidak ada keseragaman hasil survei; (c) Penentuan jumlah sampel responden belum diatur; (d) Hasil survei belum dipublikasikan.

Berdasarkan beberapa perubahan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengenai Survei Kepuasan Masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa upaya tersebut terus dilakukan agar terlaksananya survei kepuasan masyarakat dalam memperoleh suatu pelayanan dengan hasil pengukuran yang optimal, terbuka, obyektif dan efektif.

### **c. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yakni sebagai berikut:

- 1) Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Prosedur, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**
- 3) Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
  - 4) Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
  - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
  - 6) Kompetensi Pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  - 7) Perilaku Pelaksana. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  - 9) Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**d. Bentuk, fungsi, dan tujuan kepuasan masyarakat**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**


Kepuasan masyarakat dapat memiliki berbagai bentuk dan mencakup berbagai aspek kehidupan. Berikut adalah beberapa bentuk umum dari kepuasan masyarakat (Saputra, T. 2016).



- 1) Kepuasan Ekonomi: Kepuasan terkait dengan kondisi ekonomi, termasuk tingkat penghasilan, lapangan pekerjaan, dan distribusi kekayaan.
- 2) Kepuasan Sosial: Hubungan sosial dan kesejahteraan interpersonal juga dapat berperan dalam kepuasan masyarakat. Ini termasuk dukungan sosial, keadilan sosial, dan integrasi sosial.
- 3) Kepuasan Budaya: Aspek-aspek budaya, seperti warisan budaya, keberagaman budaya, dan partisipasi dalam kegiatan budaya, dapat memengaruhi kepuasan masyarakat.
- 4) Kepuasan Lingkungan: Kepuasan terhadap kondisi lingkungan dan kualitas lingkungan hidup adalah faktor penting. Ini melibatkan keberlanjutan lingkungan, ketersediaan ruang hijau, dan kontrol polusi.
- 5) Kepuasan Layanan Publik: Kepuasan terhadap layanan publik, termasuk kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur, dapat membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas hidup.
- 6) Kepuasan Politik: Tingkat kepuasan terhadap pemerintah, partisipasi dalam proses politik, dan persepsi akan keadilan politik juga dapat memainkan peran dalam kepuasan masyarakat.

Fungsi dan tujuan dalam mencapai kepuasan masyarakat dapat beragam tergantung pada perspektif dan bidang studi yang diambil. Namun, secara umum,

ada beberapa fungsi dan tujuan umum yang dapat diidentifikasi. Fungsi Kepuasan Masyarakat: **(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

- 1) Mengukur Kesejahteraan:  masyarakat dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur kesejahteraan secara keseluruhan, melampaui parameter ekonomi tradisional (Stiglitz, J. E., Sen, A., & Fitoussi, J.-P. 2009).
- 2) Pembangunan Berkelanjutan: Memastikan bahwa upaya pembangunan memperhitungkan kebutuhan generasi sekarang dan masa depan, serta tidak merusak lingkungan (Sachs, J. D., Schmidt-Traub, G., Kroll, C., Lafortune, G., & Fuller, G. 2019).
- 3) Peningkatan Kualitas Hidup: Menciptakan kondisi yang mendukung peningkatan kualitas hidup individu dan komunitas (Diener, E., Oishi, S., & Tay, L. 2018).

Adapun Tujuan untuk Mencapai Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelayanan publik dan kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Perencanaan dan Kebijakan Publik: Memandu perencanaan dan implementasi kebijakan publik yang dapat meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat (Matarasso, F. 2019).
- 2) Pemberdayaan Masyarakat: Memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka sendiri (Pretty, J. 1995).
- 3) Pengembangan Sosial dan Ekonomi: Mendorong pertumbuhan sosial dan ekonomi yang merata dan berkelanjutan (Easterlin, R. A. 1974).

e. Indikator Kepuasan masyarakat

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Indikator kepuasan masyarakat mencakup berbagai aspek kehidupan dan dapat bervariasi tergantung pada konteks dan tujuan pengukuran. Berikut adalah beberapa indikator umum kepuasan masyarakat dan referensi yang dapat digunakan untuk mendalami topik tersebut:

- 1) Indikator Ekonomi: Contoh Indikator: Pendapatan per kapita, tingkat pengangguran, dan ketidaksetaraan ekonomi (Sen, A. 1999).
- 2) Indikator Sosial: Contoh Indikator: Kesehatan masyarakat, tingkat pendidikan, dan tingkat kebahagiaan (Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. 1999).
- 3) Indikator Budaya: Contoh Indikator: Partisipasi dalam kegiatan budaya, keberagaman budaya, dan nilai-nilai budaya (Inglehart, R., & Welzel, C. 2005).
- 4) Indikator Lingkungan: Contoh Indikator: Kualitas udara dan air, keberlanjutan lingkungan, dan area hijau (Costanza, R., Hart, M., Posner, S., & Talberth, J. 2009).
- 5) Indikator Layanan Publik: Contoh Indikator: Kepuasan terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur (Halleröd, B. 1996).
- 6) Indikator Kepuasan Politik: Contoh Indikator: Kepercayaan terhadap pemerintah, partisipasi politik, dan keadilan politik (Norris, P. 1999).


Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mencakup aspek ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan. Berikut adalah beberapa hal yang dapat membentuk kepuasan masyarakat, dengan beberapa referensi yang dapat memberikan pemahaman lebih lanjut:

- 1) Kesejahteraan Ekonomi: Faktor: Pendapatan per kapita, tingkat pekerjaan, dan distribusi kekayaan (Easterlin, R. A. 1974).
- 2) Hubungan Sosial: Faktor: Hubungan sosial, keadilan sosial, dan interaksi positif (Diener, E., Suh, E. J., & Smith, H. L. 1999).
- 3) Kesehatan Masyarakat: Faktor: Akses terhadap layanan kesehatan, harapan hidup, dan kualitas perawatan medis (World Health Organization. 2001).
- 4) Pendidikan: Faktor: Akses dan kualitas pendidikan, tingkat melek huruf, dan kesempatan pendidikan (UNESCO, 2000).
- 5) Partisipasi Budaya: Faktor: Partisipasi dalam kegiatan budaya, pelestarian warisan budaya, dan keberagaman budaya (Inglehart, R., & Welzel, C. (2005).
- 6) Lingkungan Hidup yang Berkualitas: Faktor: Kualitas udara dan air, keberlanjutan lingkungan, dan akses terhadap ruang terbuka (Costanza, R., Hart, M., Posner, S., & Talberth, J. 2009).
- 7) Pengambilan Keputusan dan Partisipasi Politik: Faktor: Kepercayaan pada pemerintah, partisipasi politik, dan perasaan adanya keadilan politik (Norris, P. 1999).

#### **f. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat**

Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan faktor-faktor ini dapat bervariasi berdasarkan konteks budaya, ekonomi, dan sosial. Berikut adalah beberapa faktor umum yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, dengan referensi yang sesuai (Helliwell, J. F., Layard, R., & Sachs, J. 2018):

- 1) Kesejahteraan Ekonomi: Faktor: Pendapatan per kapita, tingkat pekerjaan, dan ketidaksetaraan ekonomi.

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**
- 2) Kesehatan Masyarakat: Faktor: Akses terhadap pelayanan kesehatan, harapan hidup, dan kualitas perawatan medis.
  - 3) Pendidikan: Faktor: Akses  kualitas pendidikan, tingkat melek huruf, dan kesempatan pendidikan.
  - 4) Partisipasi Sosial dan Budaya: Faktor: Partisipasi dalam kegiatan sosial dan budaya, dukungan sosial, dan keberagaman budaya.
  - 5) Lingkungan Hidup: Faktor: Kualitas udara dan air, keberlanjutan lingkungan, dan akses terhadap ruang terbuka.
  - 6) Partisipasi Politik: Faktor: Kepercayaan terhadap pemerintah, partisipasi politik, dan persepsi keadilan politik.
  - 7) Keamanan dan Keadilan Sosial: Faktor: Tingkat keamanan masyarakat dan keadilan sosial.

**g. Hubungan kepuasan masyarakat dengan pelayanan public**

Hubungan antara kepuasan masyarakat dan pelayanan publik sangat erat, karena kualitas pelayanan publik dapat secara signifikan memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik. Berikut adalah beberapa poin yang menjelaskan hubungan ini: Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat: Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Osborne, D., & Gaebler, T. 1992).

Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik: Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan implementasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan

mereka (Arnstein, S. R. 1969). **Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
Transparansi dan Akuntabilitas: Tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat (Grimmelikhuijsen, S. G. 2012).



Responsif terhadap Umpan Balik Masyarakat: Pemerintah atau lembaga yang merespons cepat terhadap umpan balik masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Nabatchi, T., Sancino, A., Sicilia, M., & Vari, A. (2017). Inovasi dalam Pelayanan Publik: Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat, meningkatkan kepuasan mereka (Margetts, H., John, P., Reissfelder, S., & Hale, S. A. 2015).

Dengan meningkatnya penekanan pada partisipasi masyarakat, transparansi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hubungan antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat menjadi semakin penting. Referensi di atas memberikan pandangan dan kerangka kerja konseptual yang dapat digunakan untuk memahami dinamika hubungan ini.

#### **h. Hubungan kepuasan masyarakat dengan kinerja pegawai**

Hubungan antara kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai erat kaitannya dengan bagaimana pelayanan publik diselenggarakan dan dijalankan. Kinerja pegawai yang baik dapat berdampak positif pada kepuasan masyarakat. Berikut adalah beberapa poin yang menjelaskan hubungan ini: Pelayanan yang Responsif: Kinerja pegawai yang responsif dan tanggap terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Pandey, S. K., & Stazyk,

E. C. 2008). Keterampilan dan Kompetensi Pegawai: Tingkat keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi pegawai dapat memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan masyarakat (Naff, K. ...um, J. 1999).

Partisipasi dan Keterlibatan Pegawai: Keterlibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan dan partisipasi dalam meningkatkan pelayanan dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Bhatti, T. 2007).  
Etika dan Integritas Pegawai: Kinerja pegawai yang didasarkan pada etika dan integritas dapat membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka (Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. 2003).

Inovasi dalam Pelayanan: Pegawai yang berkinerja baik dapat mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menciptakan solusi baru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Van de Walle, S., & Bouckaert, G. 2007).  
Umpan Balik dan Pembelajaran Berkelanjutan: Pegawai yang menerima umpan balik dari masyarakat dan terlibat dalam pembelajaran berkelanjutan dapat meningkatkan kinerja mereka dan, pada gilirannya, kepuasan masyarakat (Mergel, I., & Greef, P. D. 2016).

Dengan adanya literatur ini, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan masyarakat. Penekanan pada keterlibatan pegawai, etika, inovasi, dan pembelajaran berkelanjutan dapat menjadi aspek kunci dalam membangun hubungan positif ini.

2. Deskripsi Konseptual Pelayanan Publik  
a. Definisi-definisi

Berikut adalah beberapa definisi pelayanan publik menurut beberapa ahli: menurut Theo van Dijk Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah atau oleh wakil-wakilnya dalam rangka memenuhi kepentingan umum (Van Dijk, Theo. 2008). Menurut Denhardt dan Denhardt Pelayanan publik adalah setiap tindakan atau setiap serangkaian tindakan yang diambil oleh seorang pelayan publik atau oleh sekelompok pelayan publik dalam pelaksanaan tugasnya untuk masyarakat (Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. 2007).

Menurut Fred Riggs Pelayanan publik adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (Riggs, F. W. 1994). Kemudian menurut Robert T. Golembiewski Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang terorganisir oleh pemerintah, yang ditujukan untuk memberikan layanan kepada masyarakat (Golembiewski, R. T. 2013).

Selain itu, menurut Lawrence R. Jones Pelayanan publik mencakup semua kegiatan pemerintah yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengembangkan kesejahteraan masyarakat (Jones, L. R. 1978). Perlu dicatat bahwa definisi pelayanan publik dapat berbeda-beda tergantung pada konteks, pendekatan teoritis, dan kerangka kerja yang digunakan oleh masing-masing ahli. Referensi yang disertakan memberikan wawasan lebih lanjut tentang pandangan mereka terhadap pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang menjadi suatu kewajiban sebagai Aparatur Negara dengan mencerminkan kualitas dari sumberdaya yang mampu untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas

yang telah diberikan, serta menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik yang berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat

(Afandi, M., & Afandi, S. A. 20



Pendapat lain mengenai pelayanan publik bahwa pelayanan publik menjadi cerminan dari kemampuan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat dimaksimalkan dengan memberikan arahan, adanya pedoman, memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pegawai (Mohi & Mahmud, 2018).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan, serta menjadi cerminan dari kualitas pegawai sebagai penyelenggara administrasi publik atas asas-asas dalam pemenuhan pelayanan publik.

#### **b. Prinsip-prinsip pelayanan publik**

Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi beberapa hal berikut (Mohi & Mahmud, 2018): kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan. Pendapat lain mengenai prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibagi menjadi beberapa hal, sebagai berikut (Ristiani, 2020):

- 1) Sederhana, yang dimaksud disini berarti standar pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**
- 2) Partisipatif, yakni melibatkan masyarakat dan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen dan mencapai hasil yang telah disepakati
  - 3) Akuntabel, pelaksanaan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak-pihak terkait sebagai pemberi pelayanan
  - 4) Berkelanjutan, standar pelayanan yang diberikan harus selalu mengalami peningkatan dan perbaikan atas kualitas dan inovasi pelayanan
  - 5) Transparansi, standar pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat
  - 6) Keadilan, yakni pelayanan yang diberikan harus dapat menjangkau semua kalangan masyarakat baik dari segi ekonomi, geografis, maupun perbedaan kapabilitas fisik dan mental.



Adapun asas-asas dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut (Saggaf, 2018): Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak, pengaturan setiap pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efektifitas dan efisiensi, mutu proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung-jawabkan.

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD, hal ini dijelaskan pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, sebagai berikut (Agustina, 2019):

- 1) Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, kegiatannya meliputi kegiatan pencatatan, penelitian pengesahan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk berupa dokumen. Produk yang dihasilkan misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- 2) Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, kegiatannya meliputi kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk kegiatan distribusi. Contoh pelayanan yang diberikan misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- 3) Pelayanan jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, sistem pengoperasiannya menghasilkan produk akhir berupa jasa yang akan memberikan manfaat bagi penerimanya secara langsung. Contoh pelayanan jasa misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Berikut ini juga merupakan jenis-jenis pelayanan publik (Suryantoro & Kusdyana, 2020): a) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian. b) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana

untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan lainnya. c) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan teknologi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal. d) Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah. e) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya. Berdasarkan jenis klasifikasi di atas jenis pelayanan publik di pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pemberi layanan (pegawai) dengan penerima layanan (masyarakat), jika sesuai dengan yang diharapkan oleh penerima layanan maka kualitas pelayanan yang diberikan itu berkualitas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh penerima layanan maka kualitas pelayanannya kurang berkualitas (Suandi, 2019). Pada dasarnya kualitas pelayanan publik mengacu pada tingkat yang diharapkan penyelenggara layanan dalam memberikan layanan kepada publik.

Kualitas pelayanan publik juga sebagai tingkatan baik buruknya dari suatu proses pelayanan, fasilitas yang diberikan kepada masyarakat, prosedur pelayanan yang akan diukur menggunakan kriteria-kriteria tertentu (Tyana, Trisakti, Hidayat, Suparman, & Ludianingsih, 2019). Dalam hal ini berdasarkan penelitian yang

dilakukan oleh Sunandjo dkk (2018) bahwa pegawai berperan sebagai perencana, pelaksana, dan sebagai pengawas penyelenggara tugas melalui suatu kebijakan dan pelayanan publik yang profesional. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur dari apa yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima layanan, apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai keinginan masyarakat maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan sebaliknya.



**c. Fungsi, Tujuan, dan bentuk peningkatan pelayanan publik**

Fungsi dan tujuan pelayanan publik mencakup berbagai aspek yang mencerminkan peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Berikut adalah beberapa fungsi dan tujuan pelayanan publik beserta referensinya: Fungsi Pelayanan Publik: Pemberian Layanan Dasar: Fungsi: Memberikan layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan keamanan kepada masyarakat (Hood, C. 1995). Perlindungan Hak dan Kepentingan Masyarakat: Fungsi: Menjamin perlindungan hak asasi warga dan memastikan kepentingan publik terlindungi (Frederickson, H. G. 1999).

Penyelenggaraan Keadilan Sosial: Fungsi: Menerapkan kebijakan yang mendukung distribusi keadilan sosial di masyarakat (Rawls, J. 1971). Penyediaan Infrastruktur: Fungsi: Membangun dan memelihara infrastruktur seperti jalan, air bersih, dan energi (World Bank. 1994). Manajemen dan Pengelolaan Sumber Daya: Fungsi: Mengelola sumber daya alam dan ekonomi untuk keberlanjutan dan kesejahteraan (Ostrom, E. 1990). Tujuan Pelayanan Publik: Meningkatkan

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
Kesejahteraan Masyarakat: Tujuan: Meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat (Ingraham, P. W., & Lynn, L. E. 2004).  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Efisiensi dan Efektivitas: Tujuan: Menyelenggarakan pelayanan secara efisien dan efektif (Pollitt, C., & Bouvier, J. 2004). Partisipasi Masyarakat: Tujuan: Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Arnstein, S. R. 1969). Transparansi dan Akuntabilitas: Tujuan: Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public (Grimmelikhuisen, S. G. 2012). Pemberdayaan Masyarakat: Tujuan: Memberdayakan masyarakat untuk mengambil peran aktif dalam pengembangan lokal (Batliwala, S. 2007).

Bentuk-bentuk pelayanan publik dapat bervariasi tergantung pada jenis layanan dan kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa bentuk umum pelayanan publik beserta referensinya: Pendidikan Publik: Bentuk: Penyediaan fasilitas pendidikan, seperti sekolah dan perguruan tinggi (World Bank. 2018). Kesehatan Publik: Bentuk: Fasilitas kesehatan, pelayanan medis, imunisasi, dan program kesehatan masyarakat (World Health Organization. 2000).

Keamanan dan Penegakan Hukum: Bentuk: Kepolisian, keamanan nasional, pemadam kebakaran, dan sistem penegakan hukum (Bayley, D. H. 2006). Infrastruktur Publik: Bentuk: Jalan, jembatan, transportasi umum, listrik, air bersih, dan sanitasi (World Bank. 1994). Pelayanan Sosial: Bentuk: Bantuan sosial, perumahan sosial, dan program dukungan sosial (Titmuss, R. M. (1974).

Administrasi Publik: Bentuk: Pelayanan administratif seperti penerbitan dokumen, perizinan, dan layanan administratif lainnya (Stillman II, R. J. 1999). Pariwisata dan Kebudayaan: Bentuk: Pariwisata, kebudayaan, dan warisan budaya

(Richards, G., & Munsters, W. 2010). Lingkungan dan Keberlanjutan: Bentuk: (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark) Perlindungan lingkungan, manajemen limbah, dan keberlanjutan (Adger, W. N., et al. 2009). Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK): Bentuk: Pelayanan informasi, pemerintahan elektronik dan layanan online (Heeks, R. 2006). Implementing and Managing eGovernment: An International Text. Keuangan Publik: Bentuk: Pelayanan keuangan publik, termasuk pajak dan perbendaharaan (Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. 1989). Bentuk-bentuk pelayanan publik ini mencerminkan beragam sektor yang diatur oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Referensi yang disertakan dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang aspek-aspek tertentu dari pelayanan publik tersebut.

#### **d. Indikator dan faktor yang mempengaruhi pelayanan publik**

Indikator pembentuk pelayanan publik dapat mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas, efisiensi, kepuasan masyarakat, dan aspek-aspek lain yang mencerminkan kinerja dan dampak pelayanan publik. Berikut adalah beberapa indikator yang umumnya digunakan: Kualitas Pelayanan: Indikator: Kesesuaian, kecepatan, kehandalan, dan keamanan layanan. Efisiensi Operasional: Indikator: Penggunaan sumber daya secara efisien, waktu pelayanan, dan biaya operasional (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985).

Kepuasan Masyarakat: Indikator: Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.. Partisipasi Masyarakat: Indikator: Tingkat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan atau implementasi program.

Transparansi dan Akuntabilitas: Indikator: Tingkat transparansi informasi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan (Hood, C. 2006).

Keadilan Sosial: Indikator: Kualitas pelayanan secara adil dan setara kepada seluruh lapisan masyarakat. Inovasi Pelayanan: Indikator: Tingkat inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketahanan dan Keberlanjutan: Indikator: Upaya pemerintah dalam menjaga ketahanan dan keberlanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan (Christensen, C. M., & Raynor, M. E. 2003).

Ketersediaan Informasi: Indikator: Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses bagi masyarakat. Efektivitas Kebijakan: Indikator: Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dan pencapaian tujuan yang diinginkan. Indikator-indikator tersebut memberikan gambaran tentang aspek-aspek yang penting untuk mengukur kualitas dan dampak pelayanan publik. Referensi yang disertakan dapat menjadi panduan lebih lanjut untuk memahami dan mengembangkan indikator-indikator tersebut (Norris, P. 2001).

Pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik beserta referensinya: Kepemimpinan dan Manajemen: Faktor: Kemampuan kepemimpinan dan manajemen yang efektif dalam organisasi pelayanan publik.. Sumber Daya Manusia: Faktor: Kualifikasi, motivasi, dan kompetensi pegawai yang menyediakan pelayanan publik (Pollitt, C., & Bouckaert, G. 2011).

Anggaran dan Keuangan: Faktor: Ketersediaan anggaran dan alokasi dana untuk pelayanan publik. Kebijakan Publik: Faktor: Kualitas perumusan dan implementasi kebijakan publik yang mendukung pelayanan yang baik. Partisipasi

Masyarakat. Faktor: Tingkat partisipasi dan ketertarikan masyarakat dalam perencanaan dan implementasi pelayanan (Rubin, I. S. 2016).

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK): Faktor: Penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Birokrasi dan Administrasi Publik: Faktor: Efektivitas dan efisiensi birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan. Budaya Organisasi: Faktor: Nilai, norma, dan budaya dalam organisasi yang dapat memengaruhi pelayanan (Schein, E. H. 2010).

Hukum dan Kebijakan Hukum: Faktor: Kerangka hukum dan kebijakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat Pendidikan dan Kesadaran Masyarakat: Faktor: Pendidikan masyarakat dan tingkat kesadaran yang dapat memengaruhi partisipasi dan tanggapan terhadap pelayanan publik.. Faktor-faktor ini saling terkait dan dapat memberikan pandangan tentang kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik. Referensi yang disertakan dapat digunakan sebagai dasar untuk memahami lebih lanjut implikasi faktor-faktor ini dalam konteks pelayanan publik (Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. 2009).

### **3. Deskripsi Konseptual Kinerja Pegawai**

#### **a. Definisi definisi**

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2016). Kemudian, Kinerja adalah hasil kerja atau produktivitas kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

seseorang atau tim kerja dalam melaksanakan tugas sesuai tanggungjawab yang diberikan oleh organisasi (Paramarta, H. V, 2021). Selanjutnya, Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, (Sutrisno, 2019).

### **b. Prinsip-prinsip Dasar Kinerja**

Prinsip-prinsip dasar kinerja (Sutrisno, 2019) sebagai berikut: 1) Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas; 2) Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk yang dihasilkan atau jasa yang dapat dihasilkan; 3) Waktu kerja, menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut; 4) Kerjasama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

c. Tujuan Kinerja Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik (Kasmir, 2016). Tujuan merupakan sebuah aspirasi. Sedangkan kinerja pegawai merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor. Tujuan kinerja pegawai adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi (Sutrisno, 2019).

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, (Larasati, 2018) adalah: 1)

Personal factors, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen. 2) Leadership factor, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan Pimpinan Dinas dan team leader. 3) Team factors, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja. 4) System factors, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi. 5) Contextual/ situational factors, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

**d. Indikator Kinerja**

Indikator dari kinerja menurut (Larasati, 2018) yaitu: 1) Kuantitas Pekerjaan (Quantity of Work). Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu. 2) Kualitas Pekerjaan (Quality of Work). Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi. 3) Kemandirian (Dependability). Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai. 4) Inisiatif (Initiative). Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab. 5) Adaptabilitas (Adaptability). Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi

terhadap mengabaikan kebutuhan dan kondisi kondisi. 6) Kerjasama (Cooperation).  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerjasama, dan  
dengan, orang lain. Apakah ass...ts, mencakup lembur dengan sepenuh hati.



**e. Hubungan kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat**

Hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi fokus penelitian dalam literatur manajemen publik. Kinerja pegawai yang baik secara langsung dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. 2017):

- 1) Kompetensi dan Profesionalisme: Kinerja Pegawai: Keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Kepuasan Masyarakat: Pegawai yang kompeten dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan masyarakat.
- 2) Responsivitas dan Efisiensi: Kinerja Pegawai: Kemampuan untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efisien. Kepuasan Masyarakat: Pelayanan yang responsif dan efisien meningkatkan kepuasan masyarakat.
- 3) Keterbukaan dan Komunikasi: Kinerja Pegawai: Tingkat keterbukaan dan kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat. Kepuasan Masyarakat: Komunikasi yang baik dan keterbukaan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.
- 4) Sikap dan Etika Pelayanan: Kinerja Pegawai: Sikap positif, etika pelayanan, dan integritas pegawai. Kepuasan Masyarakat: Sikap positif dan etika pelayanan dapat menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**
- 5) Partisipasi Masyarakat; Kinerja Pegawai: Mendorong dan mendukung partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Kepuasan Masyarakat: Partisipasi masyarakat dapat meningkatkan kepuasan karena masyarakat merasa terlibat dalam proses.
- 6) Pengelolaan Konflik dan Keluhan; Kinerja Pegawai: Kemampuan mengelola konflik dan menanggapi keluhan masyarakat. Kepuasan Masyarakat: Penanganan konflik dan keluhan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan.
- 7) Dukungan Organisasi; Kinerja Pegawai: Dukungan organisasi terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan. Kepuasan Masyarakat: Dukungan organisasi dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat.

**f. Hubungan kinerja pegawai dengan pelayanan public**

Hubungan antara kinerja pegawai dan pelayanan publik sangat penting dalam menentukan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang baik dapat memberikan dampak positif pada pelayanan publik. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut beserta referensinya:

**Kompetensi dan Kualifikasi; Kinerja Pegawai:** Keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas. **Pelayanan Publik:** Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan berkualitas. **Keterlibatan dan Motivasi Pegawai; Kinerja Pegawai:** Tingkat keterlibatan dan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan. **Pelayanan Publik:** Pegawai yang termotivasi dengan baik cenderung memberikan

Protected by PDF Anti-Copy Free  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
pelayanan yang lebih baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Brewer, G. A., & Selden, S. C. 2000).

Efisiensi dan Produktivitas Kerja Pegawai: Penggunaan sumber daya dengan efisien dan tingkat produktivitas yang tinggi. Pelayanan Publik: Efisiensi dan produktivitas pegawai dapat berkontribusi pada penyelenggaraan pelayanan yang lebih cepat dan berkualitas. Kepemimpinan dan Manajemen: Kinerja Pegawai: Kualitas kepemimpinan dan manajemen dalam membimbing dan mendukung pegawai. Pelayanan Publik: Kepemimpinan yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan publik yang efektif (Rainey, H. G., & Pandey, S. K. 2005).

Inovasi dan Kreativitas: Kinerja Pegawai: Kemampuan untuk berinovasi dan berpikir kreatif dalam menyediakan solusi yang inovatif. Pelayanan Publik: Inovasi dan kreativitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan solusi baru untuk kebutuhan masyarakat. Komitmen terhadap Pelayanan Publik: Kinerja Pegawai: Tingkat komitmen dan dedikasi pegawai terhadap tujuan dan nilai-nilai pelayanan publik. Pelayanan Publik: Komitmen pegawai dapat membentuk budaya organisasi yang berfokus pada pelayanan masyarakat (Perry, J. L., & Wise, L. R. 1990).

Kualitas Hubungan Interpersonal: Kinerja Pegawai: Kemampuan untuk membangun dan menjaga hubungan interpersonal yang baik. Pelayanan Publik: Hubungan yang baik antara pegawai dan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan dan persepsi positif terhadap pelayanan. Penanganan Keluhan dan Konflik: Kinerja Pegawai: Kemampuan dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan atau konflik. Pelayanan Publik: Penanganan yang baik terhadap keluhan

dan konflik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan (Bovens, M., & Hart, P. T. 2016).


Hubungan yang baik antara pegawai dan pelayanan publik penting untuk mencapai tujuan organisasi memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Referensi-referensi tersebut memberikan pandangan lebih lanjut tentang berbagai aspek dan implikasi hubungan ini.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**Tabel 2.1 Penelitian-penelitian yang Relevan**

No	Identitas	Deskripsi
1	<p><b>Jurnal Nasional</b></p> <p>Judul: SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA LAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BANGGAI</p> <p>Penulis: Ade Putra Ode Amane Tahun Publikasi: 2018</p>	<p>Penelitian ini dilaksanakan selama tiga (3) bulan, yaitu dari September sampai dengan November 2018. Penelitian ini memfokuskan pada studi tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banggai. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan kuisioner atau angket. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan, berjumlah 100 orang. Teknik menentukan sampel dengan menggunakan tabel krejcie. Teknik pembobotan menggunakan metode skor sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banggai dengan Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat 75.60.</p>
2	<p><b>Jurnal Nasional</b></p> <p>Judul: ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH</p> <p>Penulis: Berlianus Agian Tahun Publikasi: 2019</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa, persepsi pemustaka terhadap pelayanan yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dari ke 5 (lima) indikator yang digunakan untuk menilai pelayanan perpustakaan, indikator Tangiles dan Reliability masih perlu dilakukan peningkatan dan pembenahan. Sedangkan untuk ke tiga indikator lainnya yaitu Responsivines, Assurance dan emphaty dari hasil penelitian, dapat dikategorikan baik. Rekomendasi Perlunya dilakukan peningkatan dan pembenahan yang dalam hal ini adalah kenyamanan yang diberikan kepada Pemustaka, baik itu tampilan gedung, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang terdapat pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam proses pembuatan kartu kiranya dapat tingkatkan dengan menggunakan peralatan yang lebih memadai agar supaya tidak menyebabkan pemustaka menunggu lebih lama pada saat proses percetakan kartu, begitu pula dengan koleksi buku yang terdapat pada Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah untuk dapat ditingkatkan dan berkesinambungan agar supaya pemustaka selalu dapat menikmati koleksi-koleksi buku terbaru.</p>
3	<p><b>Jurnal Nasional</b></p> <p>Judul: Analisis Kinerja Pegawai Dalam</p>	<p>Permasalahan dalam layanan koleksi arsip masih menggunakan arsip lama dan masih terbatas karena minimnya dalam penyerahan koleksi arsip</p>

No	Identitas	Deskripsi
	<p>Pelayanan Kearsipan (Studi di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya Jawa Timur)</p> <p>Penulis: Nala Rahmatul A..., Bambang Kusbandrijo Tahun Publikasi: 2020</p> 	<p>statis oleh pihak yang terkait, yang dimana pengunjung arsip masih bingung dan kurang paham. Dalam upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya terdapat sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan secara rutin serta diharapkan bisa menjadi langkah untuk membenahi sistem pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dalam teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penyajian data informan juga menyampaikan terkait halnya dengan ketanggapan pegawai dalam melakukan pelayanan arsip yang dimana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya mampu menyesuaikan diri dengan merancang strategi manajemen perubahan sehingga tindakan suatu hal kondisi lama menjadi kondisi baru yang digunakan oleh sebuah organisasi agar pelayanan arsip yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya terstruktur dan sistematis untuk mewujudkan perubahan pelayanan yang lebih efektif dan efisien</p>
4	<p><b>Jurnal Internasional</b></p> <p>Judul: Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services</p> <p>Penulis: Tony Bovaird Tahun Publikasi: 2007</p>	<p><i>In recent years, there has been a radical reinterpretation of the role of policy making and service delivery in the public domain. Policy making is no longer seen as a purely top-down process but rather as a negotiation among many interacting policy systems. Similarly, services are no longer simply delivered by professional and managerial staff in public agencies but are coproduced by users and their communities. This article presents a conceptual framework for understanding the emerging role of user and community coproduction and presents several case studies that illustrate how different forms of coproduction have played out in practice. Traditional conceptions of service planning and management are now outdated and need to be revised to account for coproduction as an integrating mechanism and an incentive for resource mobilization — a potential that is still greatly underestimated. However, coproduction in the context of multipurpose, multistakeholder networks raises important public governance issues that have implications for public services reform.</i></p>
5	<p><b>Jurnal Internasional</b></p> <p>Judul: Management of Public Services in the Library and Archival Office of West Nusa Tenggara Province</p>	<p><i>This research aims to find out the management of public services and how to improve public services in the Regional Library and Archival Office of West Nusa Tenggara Province. This study uses descriptive qualitative methods. In this research, data collection techniques using interviews, observations, and documentation of public services in the Regional Library and Archival</i></p>

No	Identitas	Deskripsi
	<p>Penulis: Lalu Kamarudin; Agil Al Idrus;                      Jouri Rokhmah                      Tahun Publikasi: 2021</p> <div data-bbox="703 353 839 517" style="text-align: center;">  </div>	<p><i>Office of West Nusa Tenggara Province. Data analysis techniques are performed with data reduction measures, data presentation, and conclusion drawing. In this research, data validity check techniques using credibility, transferability, dependability, and confirmability. The results show that: (1) public service management ranging from planning, organizing, implementation, and evaluation is still fully not running smoothly. Public services provided have been very maximal, although, in its implementation, there are still perceived shortcomings ranging from lack of reading collection materials, inadequate infrastructure, minimal funds, and the need for building procurement to support the implementation of existing services so that services to the community are still felt less; (2) Efforts of NTB Provincial Library and Archival Office to improve and improve public services conducted by always improving human resources and improving infrastructure facilities to support the implementation of public services.</i></p>

### A. Rancangan Penelitian



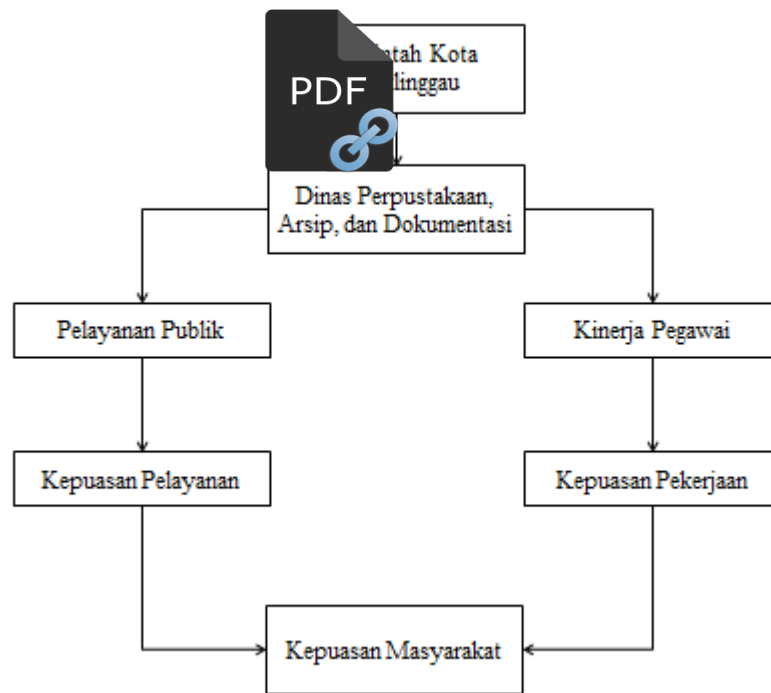
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil penelitian Untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). menjelaskan bahwa penelitian berjenis kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara menyeluruh, mendalam, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, Teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Rimbano, D, 2022).

Penelitian ini mengungkapkan mengenai untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau. Salah satu kewajiban yang ada pada Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau adalah memberikan sebuah pelayanan prima yang optimal dan

memberikan kinerja yang baik agar meningkatkan kepuasan masyarakat yang maksimum. **(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**



**Gambar 3.1 Rancangan Penelitian**

## **B. Latar Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dengan subjek penelitian (Fokus Penelitian) Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai, penelitian ini dilakukan pada tahun 2023 dengan waktu selama enam bulan (Periode September 2023 sampai dengan Januari 2024)

## **C. Metode dan Prosedur Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan logika induktif yang mencakup

informasi tentang fenomena utama yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipasi penelitian dan lokasi penelitian (Rukin, S. P. 2019).

Metode deskriptif kualitatif adalah penggambaran secara kualitatif fakta, data atau objek material berdasarkan kata atau wacana melalui interpretasi yang tepat dan sistematis. Rimbano, D (2022) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian tentang apa yang ada dilapangan secara alamiah dan mendalam. data penelitian yang berupa kata-kata, respon subjek, dokumen dan hasil pengamatan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan.

Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mengungkapkan fenomena yang ada secara lebih mendalam. Metode penelitian kualitatif lebih menekankan proses dan makna atau kualitas dari keadaan yang ada. Rukin, S. P. (2019) mengatakan bahwa prosedur dalam melaksanakan penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data. Peneliti langsung ke Objek Penelitian;
2. Mengolah data. Peneliti melakukan inventarisir data yang sesuai dengan sub fokus penelitian yang ditetapkan oleh peneliti dan melakukan pengkodean, mentranskrip hasil wawancara dan mengubah data sekunder yang masih bersifat data mentah;
3. Menganalisis data. Peneliti menyajikan data yang sedemikian rupa dapat dianalisis untuk mengetahui keterkaitan-keterkaiannya. Untuk menganalisis data, peneliti tetap mengacu pada konsep dan teori-teori yang sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya; dan

4. Merumuskan simpulan. Setelah melakukan proses analisis data, peneliti membuat kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya.



#### **D. Data dan Sumber Data**

1. Data. Dalam penelitian ini, data yang akan diambil adalah data terkait analisis kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan publik dan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau.
2. Sumber Data. Sumber data pada penelitian dapat kita artikan sebagai tempat memperoleh keterangan penelitian. Sumber data bisa dari berupa dokumen-dokumen ataupun informan (orang) yang kita bisa gunakan sebagai tempat kita mendapat informasi atau data. Sumber data pertama yang digunakan adalah sumber data primer. Fitrah M, (2018) menjelaskan bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan cara bertanya langsung kepada pihak-pihak yang diwawancarai, yaitu:
  1. Kepala Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau (Informan 1);
  2. Sekretaris Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau (Informan 2);
  3. Kepala Bidang yang terkait dengan fokus penelitian di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau (Informan 3);

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**
4. Kepala Sub Bidang yang terkait dengan Fokus penelitian di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau (Informan 4);
  5. Para stakeholders  yang memiliki keperluan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau (Informan 5, 6, 7, dan 8).

Sumber data kedua, adalah Data sekunder, Fitrah M, (2018) menjelaskan bahwa data jenis ini diperoleh atau diambil yang dalam penelitian ini adalah data yang berhubungan dan dapat menjelaskan mengenai kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan publik dan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau, yaitu:

1. Data keluhan masyarakat;
2. Data capaian kinerja dinas;
3. Laporan kinerja dinas;
4. Rekapitulasi kehadiran pegawai;
5. Rekapitulasi kehadiran pengunjung; dan
6. Jenis data lainnya yang terkait

## **E. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data**

1. Observasi.

Observasi (pengamatan) adalah pengumpulan data dengan cara terjun langsung kelapangan. Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek

penelitian (Rimbans D, 2022). Pengumpulan data dengan observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan alat tulis,

buku dan kamera untuk mencatat sesuatu. Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi (Rukin S.P, 2019). Penggunaan pengamatan langsung sebagai cara mengumpulkan data dan memiliki beberapa keuntungan antara lain: Dengan cara pengamatan langsung maka terdapat kemungkinan untuk mencatat hal-hal, perilaku, pertumbuhan dan sebagainya, baik sewaktu kejadian tersebut berlaku, dan atau sewaktu perilaku tersebut terjadi. Dengan cara pengamatan, data yang langsung mengenai perilaku dari objek dapat di catat segera dan tidak menggantungkan data dari ingatan seseorang. Pengamatan langsung dapat memungkinkan kita memperoleh data dari subjek baik yang tidak dapat berkomunikasi secara verbal atau yang tak mau berkomunikasi secara verbal. Adakalanya subjek tidak mau berkomunikasi secara verbal dengan peneliti, baik karena takut, karena tidak ada waktu atau karena malas berbicara.

## 2. Wawancara.

Disamping memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data, dengan metode interview peneliti harus memikirkan tentang pelaksanaannya. Memberikan angket kepada responden dan menghendaki jawaban tertulis, lebih mudah jika dibandingkan dengan mengorek jawaban responden dengan tatap muka (Manzilati, A. 2017). Wawancara

adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang

mewawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan dengan berdialog, artinya jawab dengan para informan.

### 3. Dokumentasi.

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini agak tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati (Manzilati, A. 2017).

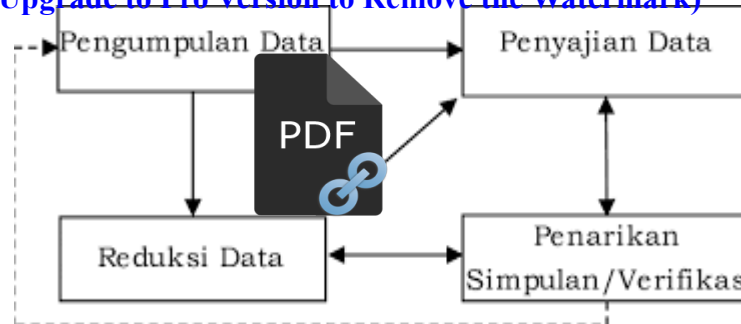
## F. Prosedur Analisis Data

Teknik analisis data merupakan langkah yang digunakan untuk menganalisis dan menyusun data yang telah didapatkan dari sumber data yang di lapangan. Analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami (Anggito, A., & Setiawan, J. 2018). Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unitunit, melaukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang enting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Menurut Miles and Huberman (Anggito, A., & Setiawan, J. 2018) yaitu:

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 3.1 Analisis Hubberman (2014)

1. Pengumpulan Data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan datanya dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau gabungan ketiganya.
2. Reduksi Data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga dapat memberikan gambaran secara jelas dan dapat mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data berikutnya.
3. Penyajian Data. Menjelaskan penyajian data dalam penelitian kualitatif, data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan menampilkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
4. Penarikan Kesimpulan. Menjelaskan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

**G. Pemeriksaan Keabsahan Data**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Menurut Anggito, A. & Setiawan, J. (2018) untuk menetapkan keabsahan data diperlukan pemeriksaan. Teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan keabsahan data kualitatif yaitu:

- a. Kredibilitas. Uji kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai fakta yang sebenarnya terjadi.
- b. Pengujian Keteralihan. Supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.
- c. Pengujian Kebergantungan. Mengusahakan agar proses penelitian tetap konsisten dengan meninjau ulang semua aktifitas penelitian terhadap data yang telah diperoleh dengan memperhatikan konsistensi dan realibilitas data. Jika dua atau beberapa kali pengulangan dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan realibilitasnya tercapai. Peneliti dalam konteks ini dapat mengadakan beberapa kali wawancara dengan informan. Juga berulang mengadakan pengamatan untuk mencari tingkat reabilitas yang tinggi.
- d. Pengujian Kepastian. Mengusahakan agar data dapat dijamin keterpercayaannya sehingga kualitas data dapat diandalkan dan dipertanggung jawabkan. Cara yang dilakukan dengan mengaudit semua data yang diperoleh untuk menentukan kepastian dan kualitas data yang diperoleh. Kepastian hasil peneliti dapat diakui oleh banyak orang secara

objektif. Dalam hal ini peneliti guna menguji kevalidan data/keabsahan data  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
 agar objektif kebenarannya sangat dibutuhkan beberapa orang nara sumber  
 sebagai informan dalam p



## H. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau.

### 2. Waktu Penelitian

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2023-2024				
		Sept	Okt	Nop	Des	Jan
1	Judul					
2	Proposal					
3	Seminar Proposal					
4	Pengumpulan Data					
5	Tesis					
6	Sidang/Ujian Tesis					
7	Perbaikan					

Sumber: Penulis, 2023

## **A. Gambaran Umum Penelitian**



### **1. Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 22 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dengan nama Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah yang dipimpin oleh Kepala Kantor, Berdomisili di Jl. Garuda Kel. Kayu Ara Kecamatan Lubuklinggau Barat I Kota Lubuklinggau.

Kemudian sesuai dengan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 dan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 3 Tanggal 26 Juni 2008 Perpustakaan dan Arsip Daerah berganti namanya menjadi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau, yang kemudian berpindah ke Jln. Subkos Garuda No. 03 Kel. Pasar Permiring Kecamatan Lubuklinggau Barat II Kota Lubuklinggau sesuai dengan surat Wali kota Lubuklinggau Nomor: 011/419/Umum/2008, tanggal 9 September 2008 perihal Penempatan Gedung Kantor.

Pada tanggal 1 Maret 2013 kembali berpindah menempati Gedung baru di Jln. Garuda RT.07 Kel. Bandung Kiri Kec. Lubuklinggau Barat I. Lalu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau No. 1 Tahun 2015 tanggal 19 Januari 2015 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau kantor perpustakaan dan kearsipan kembali berganti nama menjadi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi kota Lubuklinggau.

Protected by PDF Anti-Copy Free  
Kemudian pada tanggal 30 Desember 2016 Badan Perpustakaan, Arsip

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau kembali berubah nama menjadi Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau terbentuk secara resmi



## 2. Visi dan Misi

Visi :“Terwujudnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau sebagai Sumber Informasi, Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Arsip dan Sarana Pembelajaran Masyarakat”

Misi : a. Menumbuh kembangkan minat baca, kreativitas dan inovasi masyarakat.  
b. Meningkatkan pengelolaan dan penataan arsip secara baku. c. Membangun tata kelola pemerintahan yang baik.

## 3.Susunan Organisasi

Susunan organisasi dinas terdiri dari:

a. Dinas

b. Sekretariat, membawahkan:

1) Sub bagian perencanaan dan evaluasi 2) Sub bagian keuangan 3) Sub bagian umum dan kepegawaian

c. Bidang pengolahan, layanan dan pelestarian bahan perpustakaan, membawahkan: 1) Seksi pengembangan koleksi dan pengolahan bahan perpustakaan 2) Seksi layanan, otomasi dan kerjasama perpustakaan 3) Seksi pelestarian bahan pustaka

d. Bidang pengembangan perpustakaan dan kebudayaan kegemaran membaca, membawahkan: 1) Seksi pembinaan dan pengembangan perpustakaan 2) Seksi

pembinaan dan pengembangan tenaga perpustakaan. 3) Seksi pengembangan kebudayaan kegemaran membaca

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

e. Bidang pembinaan pengawasan kearsipan, membawahi: 1) Seksi pembinaan perangkat daerah 2) Seksi pembinaan usaha, ormas/ orpol dan masyarakat 3) Seksi pengawasan kearsipan

f. Bidang pengelola arsip, membawahkan: 1) Seksi pengelolahan arsip dinamis 2) Seksi akuisisi pengolahan dan preservasi 3) Seksi layanan otomasi dan pemamfaatan arsip

g. UPTD

h. Kelompok jabatan fungsional 2. Bagan susunan organisasi dinas sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tak terpisah dari peraturan walikota ini.

#### **4. Tugas dan Fungsi**

Dinas mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan kewenangan Daerah di bidang Perpustakaan dan Kearsipan serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Provinsi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, mempunyai fungsi sebagai berikut: a. Perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi serta pembinaan teknis di bidang pengolahan, layanan dan pelestarian bahan perpustakaan, pengembangan perpustakaan dan kebudayaan kegemaran membaca, pembinaan dan pengawasan kearsipan, dan pengelolaan arsip. b. Pelaksanaan kebijakan di bidang, pengolahan, layanan dan pelestarian bahan perpustakaan, pengembangan perpustakaan dan kebudayaan kegemaran

membaca, pembinaan dan pengawasan kearsipan, dan pengelolaan arsip. c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pengolahan, layanan dan pelestarian bahan perpustakaan, pembangunan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca, pembinaan dan pengawasan kearsipan, dan pengelolaan arsip. d. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya. e. Pelaksanaan fungsi yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat Sekretariat mempunyai tugas mengkoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan program serta melaksanakan urusan kesekretariatan untuk menunjang tugas seluruh organisasi di lingkungan Dinas. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Sekretariat mempunyai fungsi sebagai berikut: a. Melaksanakan koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan tugas dan fungsi dinas; b. Penyelenggaraan urusan perencanaan dan hubungan masyarakat; c. Penyelenggaraan ketatausahaan dan administrasi kepegawaian; d. Penyelenggaraan urusan administrasi keuangan dan perlengkapan; e. Pelaksanaan koordinasi pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dinas; dan f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi, mempunyai tugas sebagai berikut : a. Penyusunan rencana program, kegiatan dan petunjuk teknis di bidang perencanaan dan evaluasi. b. Pelaksanaan norma, standar prosedur dan kriteria di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan program dinas. c. Pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan program dinas. d. Pengendalian pelaksanaan di bidang perencanaan, evaluasi dan

pelaporan program dinas. e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas. f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Sub Bagian Keuangan, mempunyai tugas sebagai berikut : a. Penyusunan rencana program, kegiatan dan petunjuk teknis di bidang Keuangan. b. Pelaksanaan norma, standar prosedur dan kriteria di bidang tata usaha keuangan. c. Pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengelolaan tata usaha keuangan. d. Pengendalian pelaksanaan pengelolaan tata usaha keuangan. e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas. f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas sebagai berikut : a. Penyusunan rencana program, kegiatan dan petunjuk teknis di bidang umum dan kepegawaian. b. Pelaksanaan norma, standar prosedur dan kriteria di bidang administrasi umum, kehumasan, rumah tangga, dan kepegawaian. c. Pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang administrasi umum, kehumasan, rumah tangga dan kepegawaian. d. Pengendalian pelaksanaan administrasi umum, kehumasan, rumah tangga dan kepegawaian. e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas. f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Jumlah Koleksi**

No.	Jenis Koleksi	Judul	Eksemplar
1.	Buku	28.135	83.050
2.	Majalah/Tabloid	89	199
3.	Kaset	15	51
4.	CD	160	320
5.	Koran	5	4.640
6.	Skripsi	37	316

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat kita ketahui jumlah koleksi yang ada di Dinas Perpustakaan dan kearsipan kota Lubuklinggau tahun 2023, koleksi terbanyak ada pada koleksi buku sebanyak 83.050 eksemplar dan koleksi terendah ada pada koleksi kaset sebanyak 51 eksemplar.

**Tabel 4.2 Laboran Perpustakaan**

**Jumlah Tenaga Kerja**

No.	Klasifikasi	Jumlah Orang
1.	Jumlah	40 Orang
2.	Pendidikan Umum	24 Orang
3.	Pendidikan Khusus (Pustakawan)	5 Orang
4.	Tenaga Kerja Sukarela (TKS)	8 Orang
5.	Polisi Pamong Kerja (Pol PP)	2 Orang

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat kita ketahui jumlah tenaga kerja atau laboran yang ada di Dinas Perpustakaan dan kearsipan kota Lubuklinggau tahun 2023, jumlah terbanyak ada pada klasifikasi pendidialkn umum dan jumlah terendah ada pada klasifikasi Pol PP.

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

No.	Nama Prasarana	Jumlah
1.	Ruang Audio Visual	1 Unit
2.	Ruang Baca	1 Unit
3.	Ruang Internet	1 Unit
4.	Pondok Baca	1 Unit
5.	Kantin	1 Unit
6.	Ruang BLC / Penelitian Komputer	1 Unit
7.	Ruang Reprensi	1 Unit
8.	Ruang TK	1 Unit
9.	Ruang SD	1 Unit
10.	Mushollah	1 Unit
11.	Toilet Duduk	20 Unit
12.	Tempat Parkir Kendaraan Roda 2 Dan Roda 4	1 Unit
13.	Tempat Parkir Atau Besment	1 Unit
14.	Pos Jaga	2 Unit
15.	Ruang Koleksi	1 Unit
16.	Ruang Sirkulasi	2 Unit
17.	Ruang Pengolahan	1 Unit
18.	Ruang Percetakan kartu Anggota	1 Unit

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat kita ketahui sebaran prasarana yang ada pada Dinas perpustakaan dan kearsipan Kota Lubuklinggau, dengan ini kita ketahui bahwa dinas ini berupaya yang terbaik untuk para pembaca.

B. Hasil Wawancara (Resume)

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

1. Data-data Penunjang Penelitian

Tabel 4.4 Rata-rata pertumbuhan jumlah anggota baru (Dalam Bulan Terakhir)

TANGGAL	SD		SMP		SMA		MAHASISWA		PEGAWAI		DOSEN		UMUM		JUMLAH		JUMLAH
	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
1																	0
2																	0
3																	0
4																	0
5																	
6																	
7					1				1				1				3
8																	0
9								1									1
10																	0
11																	0
12																	
13																	
14																	0
15						4											4
16					1	3											4
17																	
18																	0
19																	
20																	
21						1	1										2
22																	0
23						1											1
24						2											2
25						6											6
26																	
27																	
28						2											2
29						6	2										8
30						12											12
31						3											3
<b>JUMLAH</b>	0	0	0	0	2	40	3	1	0	1	0	0	0	1	0	0	48

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, 2023

Tabel diatas menjelaskan kondisi rata-rata pertumbuhan masyarakat menjadi anggota perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dapat dilihat rata-rata yang manjadi anggota berasal dari berbagai jenis pekerjaan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Tabel 4.1 Rata-rata pertumbuhan pengunjung**  
**(Dalam Satu Bulan Terakhir)**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

TANGGAL	PEKERJAAN														JUMLAH		JUMLAH	
	PAUD/TK/SD		SMP/MTS		SMA/MA		DOKTER	PEGAWAI		DOSEN		UMUM		L	P			
	L	P	L	P	L	P		L	P	L	P	L	P					
1																		
2																		
3	24	22	21	15	27	18		3	2	1	3	5	9	106	80	186		
4	25	21	28	29	28	38		3	1	1	1	2	2	126	104	230		
5	25	28	20	19	25	34	20	14	3	1	3	2	9	13	105	111	216	
6	26	20	22	29	18	29	18	17	3	2	1	1	10	9	98	107	205	
7	25	22	20	15	14	16	14	13	2	1	3	2	11	12	89	81	170	
8																		
9																		
10	21	14	16	25	15	20	28	18	3	2	1	2	15	18	99	99	198	
11	21	32	18	23	17	25	19	28	2	2	3	3	18	19	98	132	230	
12	21	18	22	18	13	19	30	19	3	4	1	1	17	12	107	91	198	
13	22	29	18	19	21	15	13	21	2	1	1	2	18	22	95	109	204	
14	21	21	16	19	24	22	19	25	2	2	1	3	16	15	99	107	206	
15																		
16																		
17	26	18	16	20	24	26	18	15	2	2	1	1	15	14	102	96	198	
18	17	17	18	21	22	15	20	28	4	2	2	2	17	12	100	97	197	
19																		
20	38	39	40	50	33	26	29	19	2	3	1	3	20	21	163	161	324	
21	19	18	18	20	14	13	20	18	2	2	2	1	17	16	92	88	180	
22																		
23																		
24	22	25	21	28	26	34	28	39	2	2	1	2	18	17	118	147	265	
25	18	19	18	28	29	29	23	18	3	1	4	2	19	22	114	119	233	
26	23	22	18	16	18	19	24	16	2	4	3	2	14	13	102	92	194	
27	28	28	18	19	16	25	17	19	3	2	1	2	13	17	96	112	208	
28	20	27	38	33	16	20	28	13	2	1	1	2	12	11	117	107	224	
29																		
30																		
31	24	26	24	22	23	15	17	17	3	2	1	2	11	12	103	96	199	
<b>JUMLAH</b>	442	440	406	446	400	443	432	363	51	39	33	39	266	274	2,026	2,040	4,066	

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, 2023

Tabel diatas menjelaskan kondisi rata-rata pertumbuhan masyarakat mengunjungi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dapat dilihat rata-rata yang mengunjungi berasal dari berbagai jenis pekerjaan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Tabel 4.5 Rata-rata sebaran peminjam**  
**(Dalam Satu Bulan Terakhir)**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

TANGGAL	PEKERJAAN														JUMLAH		JUMLAH
	SD		SMP		SMA		PEKERJA	PEGAWAI		DOSEN		UMUM		L	P		
	L	P	L	P	L	P		L	P	L	P	L	P				
1					1									1	0	1	
2					1									1	0	1	
3	1											1		2	1	3	
4														0	0	0	
5																	
6																	
7							1						2	0	3	3	
8			1											1	0	1	
9														0	0	0	
10														0	0	0	
11														0	0	0	
12																	
13																	
14														0	0	0	
15				1		2								0	3	3	
16						3								0	3	3	
17																	
18						2								0	2	2	
19																	
20																	
21						1								0	1	1	
22						4	1							1	4	5	
23						1								0	1	1	
24						3						1		1	3	4	
25					1	6						1		2	6	8	
26																	
27																	
28						2	1							1	2	3	
29				1		5								0	6	6	
30						5								0	5	5	
31						5								0	5	5	
<b>JUMLAH</b>	0	0	1	2	3	40	2	1	0	0	0	0	2	2	5	45	54

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, 2023

Tabel diatas menjelaskan kondisi rata-rata sebaran peminjam buku di perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau dapat dilihat rata-rata yang meminjam berasal dari berbagai jenis pekerjaan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Tabel 4.6 Data Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota**  
**Lubuklinggau**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

No. Urut	Gelar Depan	Nama	Gelar Belakang	Pangkat	Jabatan	Masa Kerja		Diklat Struktural		Pelatihan		Pendidikan Terakhir	Unit Kerja	Catatan Mutasi Pegawai
						Thun	Tahun	Tahun	Tahun	Nama Pelatihan	Tahun			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1		KAMALUDDIN	S.Sos.	IV/c	Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan			PM III	2021			S-1	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	SEKWAN KOTA LUBUKLINGGAU
2		GUSTINAWATI SURYA KENCANA	S.H.	IV/a	Kepala Bidang Pembinaan Dan Pengawasan Kearsipan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	26	0	PM III	2010	Latihan Pemuda Kader Penagkaran Flora Dan Fauna dalam pelatihan Pemuda Pencinta Alam	1996	S-1	Kabid. Pembinaan Dan Pengawasan Kearsipan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	BAPPEDA KOTA LUBUKLINGGAU
3		WIM SRIYANTI	S.Sos.-MM	IV/a	Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	20	0	PM IV	2008	KURSUS BENDAHARAWA N DAERAH	1999	S-2	Sekretariat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	LURAH SENALANG KOTA LUBUKLINGGAU UTARA II
4		PUTRA ALAM	S.E	IV/a	Kepala Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca	12	6	PM III	2015	DIKLAT PIM 3	2015	S-1	Kabid. Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca	SATPOLPP KOTA LUBUKLINGGAU
5		ICHSAN MAURI	S.H	IV/a	Kepala Bidang Pengelolaan Arsip Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	18	0	PM III	2022			S-1	Bidang Pengelolaan Arsip Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	KELURAHAN JAWA KANAN LUBUKLINGGAU TIMUR II
6		MOH ZUHADI ZAGLUL FASA	S.E	IV/a	Sekretaris Dinas	12	0	PM III	2021	Diklat PM III ANGKATAN II Tahun 2020	2020	S-1	Sekretariat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	KOPERASI & UKM KOTA LUBUKLINGGAU
7		WIDYA	S.IP.	Id	Pustakawan Ahli Muda	9	4	PM IV	2010	-	-	S-1	Bidang Pengembangan Perpustakaan Dan Pembudayaan Kegemaran Membaca Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	BPRB KOTA LUBUKLINGGAU
8		SULISTYOWATI	S.E.	Id	Arsiparis Ahli Muda	15	1	PM IV	2007	Manajemen Pelayanan Prima	2006	S-1	Bidang Pengelolaan Arsip Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	SEKWAN KOTA LUBUKLINGGAU
9		LALIMUTIARI	S.H	Id	Pustakawan Ahli Muda	10	0	PM IV	2013	Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan	2004	S-1	Bidang Pengembangan Perpustakaan Dan Pembudayaan Kegemaran Membaca Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSPAN
10		DEPRI SAPUTRA	S.Kom.	Id	Arsiparis Ahli Muda	9	1	PM IV	2012	Diklat Prajabatan Golongan II Angkatan XVI Tahun 2009	2009	S-1	Bidang Pengelolaan Arsip Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSPAN
11		RIDA RINJANI	S.E.	Id	Pustakawan Ahli Muda	11	1	PM IV	2017			S-1	Bidang Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSPAN
12		ANDIWINANO	S.Kom	Id	Pustakawan Ahli Muda	10	0	PM IV	2017	DIKLAT PENANGGULANGAN KEBAKARAN	2010	S-1	Bidang Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	BAGIAN HUKUM SETDA KOTA LUBUKLINGGAU
13		RUDISETIAWAN	S.E.	Id	Pustakawan Ahli Muda	16	7	PM IV	2013	KEHUMASAN	2007	S-1	Seksi Pengembangan Koleksi Dan Pengolahan Bahan Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSPAN
14		ADE DESTI KENDAN	S.E.,MM	Id	Perencana Ahli Muda	12	1			Pendidikan dan Pelatihan CPNS	2021	S-2	Sekretariat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA LUBUKLINGGAU
15		YENI HASMIDAR	S.E.	Id	Arsiparis Ahli Muda	14	5	PM IV	2012	Diklat Prajabatan	2007	S-1	Bidang Pembinaan Dan Pengawasan Kearsipan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KOTA LUBUKLINGGAU

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, 2023

Tabel diatas menjelaskan kondisi data kepegawain di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Tabel 4.6 Data Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota**  
**Lubuklinggau**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

No. Urut	Gelar Depan	Nama	Gelar Belakang	Pangkat	Jabatan	Diklat Struktural				Pelatihan		Pendidikan Terakhir	Unit Kerja	Catatan Mutasi Pegawai	
						Gol	Nama	Tahun	Tahun	Nama Pelatihan	Tahun				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
16		DODDY EKO PUTRA	S.E., M.M	■/d	Analisis Keuangan Pusat dan Daerah Muda				IV	2013	Bendaharawan Daerah	2008	S-2	Sekretariat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	KANTOR LURAH MARGARAHAYU KOTA LUBUKLINGGAU SELATAN II
17		REYNEITE DE SHERLA TALESA	S. Sos	■/d	Penyusun Kebutuhan Barang Inventaris	12	11				Pendidikan Dan Pelatihan Prajabatan CPNS	2010	S-1	Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	KANTOR LURAH O MANGUNHARJO KAB. MUSI RAWAS
18	Hj	MERIZA NEDIANA	S.E	■/d	Kabid. Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	13	8	-	-	-	-	-	S-2	Kabid. Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	KECAMATAN LUBUKLINGGAU UTARA II
19		DEVIDERWITA	S.S	■/d	Penyuluh Kearsipan	12	3			DIKLAT PENY. LAKP	2010	S-1	Bidang Pembinaan Dan Pengawasan Kearsipan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	
20		LILIS YULIANTI	S.Sos	■/d	Penyuluh Perpustakaan	12	3	-	-	-	-	-	S-1	Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pemudayaan Kegemaran Membaca	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PAGARALAM
21		WINARTI YUNITA	S.Sos.	■/c	Penyuluh Perpustakaan	12	0			Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan	2006	S-1	Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pemudayaan Kegemaran Membaca	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	
22		EDDYAN SONA	S.E.	■/d	Penyuluh Kearsipan	11	9	-	-	-	-	-	S-1	Bidang Pembinaan Dan Pengawasan Kearsipan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA LUBUKLINGGAU
23		SURYA MAMANAHAH	S.Pd.	■/c	Arsiparis Ahli Muda	12	6			Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II Angkatan XV	2008	S-1	Bidang Pengelolaan Arsip Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	DINAS PENDIDIKAN KOTA LUBUKLINGGAU	
24		YUDIRUS PUTRA	S.E.	■/c	Penata Keuangan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	8	1			DIKLAT PRA JABATAN	2016	S-1	Sekretariat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	
25		SRI MULYATI	A.Md., S.J.Pust.	■/a	Pustakawan Pelaksana Lanjutan	7	3			Penyuluhan Kurikulum, Bahan Ajar dan Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan	2012	S-1	Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pemudayaan Kegemaran Membaca	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	
26		HENKA FEBRIAN	A.Md.	■/a	Pustakawan Pelaksana Lanjutan	8	3			Pelatihan Sistem Informasi Manajemen Barang Daerah	2012	D-■	Bidang Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	
27		YETTI APRIANI	A.Md.	■/a	Pustakawan Pelaksana Lanjutan	8	9						D-■	Bidang Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
28		HERLINA	A.Md.	■/a	Pustakawan Pelaksana Lanjutan	8	9			Pendidikan dan Pelatihan Bendaharawan Daerah	2010	D-■	Bidang Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	
29		NURMALASARI	S.P	■/a	Pustakawan Ahli Pertama	1	0						S-1	Bidang Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
30		BEKTY TRI YULIANA	S.S.I	■/a	Pustakawan Ahli Pertama	0	0			LATSAR PENDIDIKAN CPNS	2022	S-1	Bidang Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	
31		APRIANTONI		■/c	Pengadministrasi Keuangan	14	5	-	-	-	-	SMA	Sekretariat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	KANTOR LURAH PELITA JAYA KOTA LUBUKLINGGAU	
32		SARI WAHYUNINGSIH		■/c	Pengadministrasi Umum pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	17	9	-	-	-	-	SMA	Sekretariat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	KELURAHAN JAWA KANAN LUBUKLINGGAU TIMUR II	
33		IKHLAS RAMADHAN	A.Md.T.	■/c	Pranata Komputer Terampil	3	0			LATSAR PENDIDIKAN CPNS	2022	D-■	Bidang Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	
34		LULUS SETYANINGSIH	A.Md.S.I.	■/c	Pengelola Perpustakaan	3	0			LATSAR PENDIDIKAN CPNS	2022	D-■	Bidang Pengolahan Layanan & Pelestarian Bahan Perpustakaan	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, 2023

Tabel data menjelaskan kondisi data kepegawaian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**



## 2. Hasil Wawancara yang berkaitan dengan Kepuasan Masyarakat

Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berikut adalah beberapa faktor yang umumnya dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik:

**Aksesibilitas Fisik dan Digital:** Ketersediaan dan kemudahan akses fisik ke fasilitas perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Ketersediaan platform digital untuk mengakses informasi dan layanan secara online.

**(Informan 1, Lubuklinggau, Desember 2023)**

**Ketersediaan Sumber Daya:** Ketersediaan koleksi yang memadai dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan ramah dalam memberikan pelayanan.

**Kualitas Layanan:** Efisiensi dan kecepatan dalam memberikan layanan. Responsivitas terhadap pertanyaan, saran, atau keluhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat.

**Infrastruktur Teknologi Informasi:** Ketersediaan dan kualitas infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung pelayanan digital. Keamanan dan privasi data dalam pengelolaan arsip dan dokumentasi.

**(Informan 2, Lubuklinggau, Desember 2023)**

**Partisipasi Masyarakat:** Keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan. Adanya mekanisme umpan balik (feedback) yang efektif.

**Transparansi:** Keterbukaan informasi terkait proses, kebijakan, dan anggaran di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi. Transparansi dalam pengelolaan arsip dan dokumentasi.

**Pemberdayaan Masyarakat:** Upaya untuk meningkatkan literasi informasi dan pengetahuan masyarakat. Program pelatihan atau workshop untuk memanfaatkan layanan dengan optimal.

**(Informan 5, Lubuklinggau, Desember 2023)**

**Kepemimpinan dan Manajemen:** Kualitas kepemimpinan dan manajemen dalam mengelola Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi. Efektivitas dalam merencanakan, mengorganisasi, dan mengendalikan operasional.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark**  
Budaya Organisasi: Budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik masyarakat.

Keuangan: Efisiensi dalam penggunaan anggaran untuk meningkatkan kualitas layanan. Ketersediaan sumber daya keuangan yang memadai.

**(Informan 6, Lubuklinggau, Desember 2023)**



Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau, sebaiknya diterapkan berbagai jenis pelayanan yang bersifat komprehensif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berikut beberapa jenis pelayanan yang dapat diterapkan:

Layanan Konsultasi dan Referensi: Memberikan bantuan dan panduan kepada pengguna terkait dengan koleksi perpustakaan, arsip, dan dokumen. Menyediakan layanan konsultasi untuk membantu masyarakat menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Pelayanan Peminjaman: Menyediakan sistem peminjaman buku, arsip, dan dokumen dengan proses yang efisien. Memperhatikan kebijakan peminjaman yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

**(Informan 3 Lubuklinggau, Desember 2023)**

Layanan Digital: Mengembangkan platform digital untuk mengakses koleksi secara online. Menyediakan layanan peminjaman e-book, e-journal, atau materi digital lainnya.

Kegiatan Literasi Informasi: Mengadakan program-program literasi informasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang sumber daya yang tersedia. Menyelenggarakan workshop atau seminar terkait literasi digital.

Pelayanan Pengarsipan: Menyediakan layanan pengarsipan yang efisien dan terorganisir. Memastikan keamanan dan keterbacaan arsip yang diarsipkan.

**(Informan 4 Lubuklinggau, Desember 2023)**

Layanan Informasi Publik: Memberikan akses mudah terhadap informasi publik yang relevan dan penting. Menerapkan prinsip transparansi dalam menyediakan informasi terkait kebijakan dan kegiatan dinas.

Pelayanan Pelatihan: Menyelenggarakan pelatihan atau kursus terkait pengelolaan informasi, arsip, dan dokumentasi. Mengedepankan upaya pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan keterampilan dan pengetahuan.

**(Informan 7 Lubuklinggau, Januari, 2024)**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark**  
Pelayanan Perpustakaan Bergerak: Menerapkan layanan perpustakaan bergerak untuk mencapai masyarakat yang sulit dijangkau. Mengadakan kegiatan di luar perpustakaan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat.

Sistem Manajemen Informasi: Menggunakan teknologi informasi untuk mempercepat proses pengolahan informasi, arsip, dan dokumentasi. Memastikan kehandalan manajemen informasi untuk mendukung keberlanjutan operasional.

Pelayanan Umpan Balik: Menyediakan mekanisme umpan balik yang efektif untuk mendengar aspirasi dan evaluasi masyarakat. Merespons secara positif terhadap masukan dan saran yang diberikan oleh pengguna. Penerapan berbagai jenis pelayanan ini dapat membantu menciptakan lingkungan yang inklusif, memberikan akses yang mudah, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau.

**(Informan 8 Lubuklinggau, Januari 2024)**

## **2. Hasil Wawancara yang berhubungan dengan Pelayanan Publik**

Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Kegiatan pelayanan publik di lembaga seperti Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi dapat mencakup berbagai aspek, termasuk: Pelayanan Peminjaman: Memberikan layanan peminjaman buku, arsip, dan dokumen kepada masyarakat dengan aturan dan prosedur yang jelas. Layanan Konsultasi: Menyediakan layanan konsultasi untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Kegiatan Literasi Informasi: Mengadakan kegiatan literasi informasi, seperti pelatihan, workshop, atau seminar untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pengelolaan informasi.

**(Informan 1 Lubuklinggau, Desember 2023)**

Pengelolaan Arsip dan Dokumentasi: Menangani pengelolaan, penyimpanan, dan pelestarian arsip dan dokumen sesuai dengan standar yang berlaku.

Layanan Digital: Menyediakan layanan digital, seperti akses ke perpustakaan online, koleksi digital, dan platform e-learning.

Pelayanan Perpustakaan Bergerak: Melibatkan kegiatan perpustakaan bergerak untuk mencapai masyarakat yang sulit dijangkau.

**(Informan 2 Lubuklinggau, Desember 2023)**

Pemberdayaan Masyarakat: Memberdayakan masyarakat melalui program-program pelatihan dan edukasi terkait literasi informasi.

Sosialisasi dan Promosi: Mengadakan kegiatan sosialisasi dan promosi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan yang tersedia.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
Pengembangan Koleksi: Melakukan pengembangan koleksi perpustakaan dan arsip untuk memenuhi kebutuhan dan minat masyarakat  
(Informan 5 Lubuklinggau, Desember 2023)

Pelayanan Umpan Balik: Menyediakan mekanisme umpan balik untuk mendengar aspirasi, survei, dan evaluasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penting untuk dicatat bahwa kegiatan pelayanan publik dapat berubah seiring waktu dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, sumber informasi resmi dari Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau akan memberikan gambaran yang lebih akurat dan terkini tentang kegiatan pelayanan yang dijalankan oleh lembaga tersebut.

(Informan 6 Lubuklinggau, Desember 2023)

Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan,

Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

Beberapa faktor utama untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di lembaga tersebut: Umpan Balik Pengguna: Menciptakan sistem yang efektif untuk menerima umpan balik dari pengguna. Menyelenggarakan survei kepuasan, kolom saran, atau pertemuan dengan pengguna dapat membantu memahami kebutuhan dan harapan mereka.

Pengembangan Koleksi: Melakukan evaluasi secara berkala terhadap koleksi perpustakaan dan arsip untuk memastikan relevansi dan keberagaman. Menyelidiki minat dan kebutuhan masyarakat dapat membimbing pengembangan koleksi.

(Informan 3 Lubuklinggau, Desember 2023)

Layanan Digital: Terus meningkatkan dan mengintegrasikan layanan digital. Ini termasuk pengembangan platform online, akses e-book, dan sumber daya digital lainnya untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang lebih canggih.

Keterbukaan dan Transparansi: Memastikan transparansi dalam pengelolaan arsip dan dokumentasi. Menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat dapat membangun kepercayaan.

(Informan 4 Lubuklinggau, Desember 2023)

Pendidikan dan Pelatihan: Mengadakan program pelatihan atau workshop secara reguler untuk meningkatkan literasi informasi masyarakat. Ini dapat melibatkan pelatihan penggunaan sumber daya perpustakaan, manajemen arsip, atau keterampilan literasi digital.

Partisipasi Masyarakat: Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Misalnya, mengadakan acara atau komunitas baca, dan melibatkan masyarakat dalam pengelolaan dan perawatan koleksi.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
Inovasi Teknologi: Mengikuti perkembangan teknologi terbaru dan mempertimbangkan implementasi inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**(Informan 7 Lubuklinggau, Januari 2024)**

Keamanan dan Privasi: Pastikan keamanan dan privasi data dalam pengelolaan arsip dan dokumen, khususnya dalam penerapan layanan digital.

Pengelolaan Waktu dan Proses: Memastikan bahwa proses peminjaman, konsultasi, dan layanan lainnya berlangsung dengan efisien. Meningkatkan manajemen waktu dan proses dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna.

Kemitraan dan Kolaborasi: Membangun kemitraan dengan lembaga atau komunitas setempat untuk meningkatkan aksesibilitas dan menciptakan kegiatan bersama yang bermanfaat.

**(Informan 8 Lubuklinggau, Januari 2024)**

### **3. Hasil Wawancara yang berhubungan dengan Peningkatan Kinerja**

Bagaimana peningkatan yang harus dilakukan agar kinerja pegawai di Dinas

Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau berjalan dengan baik?

Peningkatan kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dapat melibatkan sejumlah langkah strategis. Berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

Pelatihan dan Pengembangan: Menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam pengelolaan perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Ini dapat mencakup literasi informasi, manajemen koleksi, dan penggunaan teknologi informasi.

Evaluasi Kinerja Berkala: Menerapkan sistem evaluasi kinerja yang jelas dan berkala untuk memonitor pencapaian tujuan, memberikan umpan balik konstruktif, dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

**(Informan 1 Lubuklinggau, Desember 2023)**

Pemberdayaan Pegawai: Mendorong partisipasi aktif dan inisiatif dari pegawai dalam pengambilan keputusan, pengembangan program, dan inovasi dalam pelayanan.

Pengembangan Kultur Kerja: Membangun budaya kerja yang mendukung kolaborasi, komunikasi terbuka, dan semangat untuk terus belajar dan berkembang.

Penggunaan Teknologi: Memastikan bahwa pegawai memiliki akses dan keterampilan dalam menggunakan teknologi terkini yang mendukung operasional perpustakaan, pengelolaan arsip, dan layanan dokumentasi.

**(Informan 2 Lubuklinggau, Desember 2023)**

## Protected by PDF Anti-Copy Free

Kreativitas dan Inovasi: Mendorong kreativitas dan inovasi di antara pegawai untuk meningkatkan layanan, baik dalam hal penyediaan konten baru, program literasi, atau cara-cara baru untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat.

Manajemen Waktu yang Efisien: Menyusun strategi manajemen waktu yang efisien untuk memastikan bahwa tugas-tugas rutin dapat dilaksanakan tanpa mengorbankan kualitas layanan.

Kolaborasi Antar Unit: Mendorong kerja sama dan kolaborasi antar unit dalam organisasi untuk memastikan integrasi yang baik antara perpustakaan, arsip, dan dokumentasi.

**(Informan 5 Lubuklinggau, Desember 2023)**

Pengembangan Sistem Umpan Balik: Membangun sistem umpan balik yang efektif, baik dari masyarakat pengguna maupun sesama pegawai, untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan pelayanan.

Penghargaan dan Pengakuan: Memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai yang telah berkinerja baik, untuk meningkatkan motivasi dan meningkatkan moral kerja.

Pemantauan dan Evaluasi Berkelanjutan: Melakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan terhadap implementasi perbaikan untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil menghasilkan dampak positif.

Peningkatan kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi perlu menjadi usaha bersama yang melibatkan manajemen, pegawai, dan mungkin juga partisipasi aktif masyarakat. Penerapan perubahan harus disertai dengan komunikasi yang baik dan dukungan dari semua pihak terkait.

**(Informan 6 Lubuklinggau, Desember 2023)**

Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung?

Agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dapat lebih baik dalam melayani pengunjung, berikut adalah beberapa masukan: Peningkatan Keterampilan Interpersonal: Memberikan pelatihan atau bimbingan kepada pegawai dalam pengembangan keterampilan interpersonal, seperti kemampuan berkomunikasi dengan baik, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pengunjung. Pelatihan Literasi Informasi untuk Pengunjung: Menyelenggarakan program pelatihan atau workshop untuk meningkatkan literasi informasi masyarakat, membantu mereka memanfaatkan sumber daya perpustakaan, arsip, dan dokumentasi dengan lebih efektif.

**(Informan 3 Lubuklinggau, Desember 2023)**

## Protected by PDF Anti-Copy Free

### (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pengembangan Layanan Konsultasi: Meningkatkan layanan konsultasi untuk membantu pengunjung menemukan informasi yang mereka butuhkan, memberikan panduan dalam penggunaan fasilitas, serta memberikan bantuan dan jawaban pertanyaan.

Penggunaan Teknologi Layanan Digital: Memastikan pegawai terampil dalam menggunakan teknologi yang mendukung layanan digital, seperti membantu pengunjung mengakses sumber daya online atau memberikan panduan penggunaan perangkat elektronik.

Pelayanan Pengembalian yang Efisien: Menyusun sistem pengembalian bahan yang efisien dan ramah pengunjung, meminimalkan waktu tunggu dan memberikan pengalaman positif.

**(Informan 4 Lubuklinggau, Desember 2023)**

Pengelolaan Antrian dan Waktu Tunggu: Menerapkan strategi pengelolaan antrian dan waktu tunggu, memastikan bahwa pengunjung tidak harus menunggu terlalu lama sekaligus mengoptimalkan waktu pelayanan.

Sistem Peminjaman yang Mudah Dipahami: Memastikan sistem peminjaman buku atau materi lainnya mudah dipahami dan diakses oleh pengunjung. Dapat mencakup penjelasan singkat atau panduan visual.

Kemudahan Akses Informasi: Menyusun tata letak perpustakaan, arsip, dan dokumen dengan baik untuk memastikan akses yang mudah bagi pengunjung. Informasi tentang koleksi dan layanan juga harus jelas dan mudah diakses.

**(Informan 7 Lubuklinggau, Januari 2024)**

Program Edukasi dan Budaya Baca: Mengadakan program edukasi dan budaya baca, seperti ceramah, diskusi buku, atau pertemuan dengan penulis lokal untuk meningkatkan minat dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan perpustakaan.

Pelayanan Ramah Anak dan Keluarga: Menciptakan lingkungan yang ramah anak dan keluarga dengan menyediakan buku dan kegiatan yang sesuai untuk anak-anak, serta mengadakan kegiatan yang melibatkan keluarga.

**(Informan 7 Lubuklinggau, Januari 2024)**

Sistem Umpan Balik Pengunjung: Menyediakan mekanisme umpan balik yang mudah diakses dan digunakan oleh pengunjung, sehingga mereka dapat memberikan pendapat mereka tentang layanan dan memberikan saran perbaikan.

Kemitraan Komunitas: Membangun kemitraan dengan komunitas lokal untuk mendukung kegiatan perpustakaan, arsip, dan dokumentasi yang dapat memberikan manfaat lebih besar bagi masyarakat. Implementasi saran-saran ini memerlukan kerjasama dan komitmen dari seluruh tim pegawai dan manajemen di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi. Dengan fokus pada peningkatan pelayanan dan pengalaman pengunjung,

Protected by PDF Anti-Copy Free  
lembaga tersebut dapat memperkuat perannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
(Informan 1 Lubuklinggau, Januari 2024)

Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dipengaruhi oleh berbagai faktor. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat tersebut antara lain: Ketersediaan dan Kualitas Koleksi: Tingkat kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kualitas koleksi perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Jika koleksi relevan, up-to-date, dan berkualitas, masyarakat cenderung lebih puas.

Aksesibilitas Fasilitas: Faktor aksesibilitas fisik dan geografis dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Kemudahan akses ke fasilitas perpustakaan dan arsip akan memberikan pengaruh positif.

(Informan 1 dan 2 Lubuklinggau, Januari 2024)

Pelayanan dan Responsivitas Pegawai: Kepuasan masyarakat juga terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Responsivitas, keramahan, dan ketersediaan pegawai untuk membantu pengunjung dapat meningkatkan kepuasan.

Teknologi dan Inovasi: Penggunaan teknologi informasi yang canggih dan inovasi dalam penyediaan layanan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, terutama di era digital ini.

(Informan 3 dan 4 Lubuklinggau, Januari 2024)

Transparansi dan Keterbukaan: Keterbukaan dalam menyediakan informasi terkait kebijakan, prosedur, dan anggaran dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kontribusi terhadap kepuasan.

Manajemen Waktu: Efisiensi dalam manajemen waktu, seperti proses peminjaman yang cepat dan pengelolaan antrian yang baik, dapat memengaruhi kepuasan pengunjung.

(Informan 5 Lubuklinggau, Januari 2024)

Program Literasi dan Pendidikan: Adanya program literasi dan pendidikan yang melibatkan masyarakat dapat meningkatkan pemahaman mereka terhadap sumber daya yang tersedia dan meningkatkan kepuasan.

Kemitraan dengan Komunitas: antara perpustakaan, arsip, dan dokumentasi dengan masyarakat, meningkatkan kepuasan mereka.

(Informan 6 Lubuklinggau, Januari 2024)

Umpan Balik dan Evaluasi: Sistem umpan balik yang baik dan mekanisme evaluasi dari masyarakat dapat memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan kinerja pegawai dan layanan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**  
Pemberdayaan Masyarakat: Upaya untuk memberdayakan masyarakat dalam pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya perpustakaan dan arsip dapat meningkatkan kepuasan karena masyarakat merasa memiliki peran dalam layanan tersebut.

**(Informan 7 Lubuklinggau, Januari 2024)**

Ketersediaan Layanan: Penyediaan layanan digital yang mudah diakses dapat memenuhi kebutuhan masyarakat modern dan meningkatkan kepuasan.

Keberlanjutan Pelayanan: Kepuasan masyarakat juga dapat dipengaruhi oleh keberlanjutan pelayanan, seperti keberlanjutan program-program literasi, pengelolaan arsip, dan pemeliharaan koleksi. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor ini, Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan menjalankan fungsi pelayanannya dengan lebih baik.

**(Informan 8 Lubuklinggau, Januari 2024)**

**A. Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau**

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau, berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil: Lakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh aspek pelayanan yang diberikan. Identifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dan umpan balik dari pengguna.

Dibutuhkan partisipasi masyarakat dalam proses perbaikan. Ajak masyarakat untuk memberikan masukan, saran, atau ide-ide untuk meningkatkan pelayanan. Ini dapat dilakukan melalui pertemuan terbuka, forum daring, atau kelompok diskusi. Pastikan bahwa koleksi perpustakaan dan arsip sesuai dengan kebutuhan dan minat masyarakat setempat. Diversifikasi koleksi dan perbarui secara berkala untuk menarik lebih banyak pengunjung.

Berikan pelatihan kepada petugas terkait keterampilan komunikasi, keramahan, dan pengetahuan tentang koleksi. Petugas yang kompeten dan ramah dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Pastikan fasilitas perpustakaan dan arsip bersih, nyaman, dan aman. Kondisi fisik yang baik dapat menciptakan lingkungan yang menyenangkan bagi pengunjung.

Sederhanakan proses peminjaman dan pelayanan untuk membuatnya lebih efisien. Pastikan petugas memberikan bantuan yang cukup saat dibutuhkan

dan prosedur administratif tidak membingungkan. Lakukan promosi aktif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan yang ditawarkan.

Selenggarakan acara khusus seperti diskusi buku, lokakarya, atau pertemuan dengan penulis lokal untuk meningkatkan minat lebih banyak orang.

Manfaatkan teknologi untuk memudahkan akses informasi. Pertimbangkan untuk menyediakan akses online ke katalog, pemesanan, atau materi digital untuk meningkatkan keterjangkauan. Lakukan evaluasi secara reguler terhadap kepuasan masyarakat. Terus pantau perubahan tren kepuasan dan reaksinya terhadap perbaikan yang telah diimplementasikan. Sediakan mekanisme umpan balik yang mudah diakses bagi masyarakat. Tanggapi umpan balik secara positif dan tindaklanjuti dengan perbaikan yang sesuai.

Lakukan kampanye edukasi tentang pentingnya perpustakaan, arsip, dan dokumentasi dalam mendukung pendidikan dan budaya lokal. Tingkatkan kesadaran masyarakat akan manfaat yang dapat diperoleh dari pemanfaatan layanan tersebut. Bangun kerjasama dengan pihak eksternal seperti sekolah, komunitas lokal, atau lembaga lainnya untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan dan mendukung program-program bersama.

Dengan mengambil langkah-langkah ini, diharapkan Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memberikan layanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan mereka.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
B. Proses pemberian pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja Dinas  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau

Proses pemberian pelayanan publik yang baik dapat membantu meningkatkan kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau. Berikut adalah beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun proses pelayanan yang efektif: Lakukan penelitian untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Identifikasi tren dan preferensi masyarakat agar pelayanan yang disediakan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Buat perencanaan strategis yang mencakup visi, misi, dan tujuan jangka panjang Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi. Pastikan rencana tersebut mencerminkan kebutuhan aktual masyarakat dan menyelaraskan diri dengan kebijakan pemerintah daerah. Libatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan. Pertimbangkan pendekatan partisipatif untuk memastikan bahwa kebijakan dan program yang dijalankan mencerminkan aspirasi masyarakat.

Pastikan pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan. Lakukan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Sediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai layanan, koleksi, dan kebijakan perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Dukung akses online untuk meningkatkan keterjangkauan informasi.

Pastikan bahwa fasilitas perpustakaan, arsip, dan dokumentasi mudah diakses dan nyaman bagi masyarakat. Pertimbangkan kebutuhan kelompok yang berbeda, termasuk anak-anak, lanjut usia, dan difabel. Manfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan. Sediakan sistem manajemen koleksi yang baik, perpustakaan daring, dan layanan digital lainnya. Perbarui dan diversifikasi koleksi untuk memenuhi kebutuhan dan minat yang berkembang di masyarakat. Pertimbangkan untuk menyediakan koleksi digital dan e-book.

Sediakan mekanisme umpan balik yang efektif agar masyarakat dapat memberikan pendapat mereka terhadap layanan yang diberikan. Gunakan umpan balik tersebut sebagai dasar untuk perbaikan terus-menerus. Lakukan evaluasi rutin terhadap kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi. Pantau indikator kinerja, analisis kepuasan masyarakat, dan pelaksanaan program-program untuk memastikan pencapaian tujuan. Lakukan promosi secara aktif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan yang tersedia. Sertakan kampanye pendidikan tentang pentingnya literasi dan pelestarian arsip dan dokumentasi.

Bangun kemitraan dengan institusi dan organisasi lain, seperti sekolah, universitas, komunitas lokal, dan perusahaan, untuk meningkatkan sumber daya dan dukungan. Dengan mengintegrasikan aspek-aspek ini ke dalam proses pemberian pelayanan, Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dapat meningkatkan kinerjanya dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
C. Proses peningkatan kinerja pegawai berdasarkan kepuasan masyarakat  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau

Proses peningkatan kinerja pegawai berdasarkan kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dapat melibatkan beberapa langkah strategis. Berikut adalah panduan umum untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan berfokus pada kepuasan masyarakat: Lakukan survei kepuasan masyarakat secara reguler untuk mendapatkan umpan balik tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi. Gunakan hasil survei tersebut sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja pegawai.

Lakukan analisis mendalam terhadap umpan balik yang diterima dari masyarakat. Identifikasi area kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang berkaitan dengan perilaku dan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil analisis umpan balik, susun rencana pengembangan karyawan yang menasar perbaikan kelemahan dan penguatan kekuatan. Rencana ini dapat mencakup pelatihan tambahan, pengembangan keterampilan interpersonal, dan peningkatan pengetahuan spesifik.

Selenggarakan pelatihan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai. Fokuskan pada peningkatan keterampilan pelayanan, komunikasi efektif, penggunaan teknologi, dan peningkatan pengetahuan tentang perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Implementasikan program mentoring dan coaching di antara pegawai. Hubungkan pegawai yang berpengalaman dengan mereka yang membutuhkan bimbingan. Hal ini dapat membantu transfer pengetahuan dan pengalaman positif.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Berikan umpan balik secara berkala kepada masing-masing pegawai berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat. Fokus pada pencapaian positif dan identifikasi area untuk perbaikan. Tingkatkan motivasi dan keterlibatan pegawai dengan memperkerjakan insentif atau pengakuan atas pencapaian yang luar biasa. Juga, berikan kesempatan partisipasi dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan layanan. Pastikan bahwa komunikasi di antara pegawai dan dengan masyarakat berjalan efektif. Buka saluran komunikasi dua arah untuk menerima umpan balik secara langsung dari pegawai dan masyarakat.

Berikan ruang bagi pegawai untuk memberikan kontribusi ide dan inisiatif mereka sendiri dalam meningkatkan layanan. Pemberdayaan pegawai dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan mereka. Pantau terus menerus implementasi rencana pengembangan karyawan. Lakukan evaluasi berkala terhadap perubahan dalam perilaku dan kinerja pegawai untuk memastikan bahwa tujuan peningkatan tercapai.

Pemimpin di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi harus menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kinerja pegawai. Dukungan dan dorongan dari puncak organisasi sangat penting. Terapkan pendekatan perbaikan berkelanjutan dengan melakukan evaluasi terus menerus dan menyesuaikan strategi berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dan perubahan kebutuhan.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dapat meningkatkan kinerja pegawai mereka

berdasarkan umpan balik langsung dari masyarakat, yang pada gilirannya, dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**



#### **D. Hambatan-hambatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau**

Hambatan-hambatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dapat bervariasi, dan beberapa kemungkinan faktor yang mempengaruhi termasuk:

1. Keterbatasan Anggaran: Dinas tersebut mungkin menghadapi kendala anggaran yang dapat membatasi kemampuannya untuk menyediakan layanan yang berkualitas tinggi. Hal ini bisa mempengaruhi pemeliharaan dan pengembangan koleksi perpustakaan, serta infrastruktur dan teknologi yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.
2. Kurangnya Sumber Daya Manusia: Jumlah pegawai yang kurang memadai atau kurangnya keahlian dalam bidang tertentu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Pelatihan yang tidak memadai atau kurangnya keterampilan karyawan juga bisa menjadi faktor hambatan.
3. Infrastruktur dan Teknologi yang Tidak Memadai: Keberhasilan dalam memberikan pelayanan perpustakaan, arsip, dan dokumentasi seringkali tergantung pada infrastruktur dan teknologi yang diterapkan. Jika sistem manajemen arsip atau teknologi informasi tidak memadai, hal ini dapat menghambat efisiensi dan akurasi pelayanan.

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**
4. Kurangnya Program Pendidikan dan Promosi: Masyarakat mungkin kurang aware terhadap layanan yang disediakan oleh Dinas tersebut. Program pendidikan dan promosi yang kurang dapat menghambat kesadaran masyarakat terhadap keberadaan perpustakaan, arsip, dan layanan dokumentasi
  5. Ketidakpuasan Pegawai: Ketidakpuasan pegawai terhadap lingkungan kerja, kebijakan organisasi, atau faktor-faktor lainnya dapat menciptakan atmosfer yang tidak kondusif untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
  6. Tidak Terpenuhinya Kebutuhan dan Harapan Masyarakat: Pemahaman yang kurang terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat dapat mengarah pada penyediaan layanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.
  7. Kurangnya Keterlibatan Masyarakat: Keterlibatan masyarakat yang kurang dalam perencanaan dan evaluasi layanan dapat menyebabkan kurangnya respons terhadap kebutuhan dan harapan mereka.
  8. Peraturan dan Kebijakan yang Tidak Fleksibel: Kebijakan yang kaku dan tidak fleksibel dapat menghambat inovasi dan penyesuaian dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh, berkomunikasi dengan masyarakat, dan berupaya untuk meningkatkan aspek-aspek yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Melibatkan masyarakat, mendengarkan umpan balik, dan berfokus pada

perbaikan yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat juga merupakan langkah-langkah yang penting.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

## **Implikasi Pimpinan Dinas**



### **1. Implikasi Manajerial: Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau**

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan memiliki implikasi yang signifikan dalam konteks Pimpinan Dinasial. Pimpinan Dinas atau pemimpin organisasi perlu memahami dampak dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut adalah beberapa implikasi Pimpinan Dinasial yang dapat muncul:

- **Reputasi Organisasi:** Tingkat kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi reputasi organisasi. Kepuasan yang tinggi cenderung menciptakan citra positif di mata masyarakat, sementara kepuasan rendah dapat merusak reputasi. Pimpinan Dinas perlu memahami pentingnya memelihara dan meningkatkan kepuasan masyarakat untuk menjaga citra positif organisasi.
- **Loyalitas Pelanggan:** Kepuasan masyarakat merupakan faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan. Masyarakat yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan berpotensi untuk menggunakan kembali layanan atau produk organisasi tersebut. Pimpinan Dinas harus memperhatikan upaya meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai strategi untuk mempertahankan dan menarik pelanggan.
- **Peningkatan Kinerja Organisasi:** Kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator kinerja organisasi. Pimpinan Dinas perlu memonitor dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat secara teratur untuk menilai

sejauh mana organisasi berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Analisis data kepuasan masyarakat dapat membantu Pimpinan

Dinas mengidentifikasi di mana perbaikan diperlukan untuk meningkatkan kinerja.



- Dukungan Masyarakat dan Legitimasi: Tingkat kepuasan masyarakat juga dapat memengaruhi dukungan yang diterima organisasi dari masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Pimpinan Dinas perlu memahami pentingnya mempertahankan dukungan masyarakat sebagai bagian dari legitimasi organisasi dalam menjalankan kegiatan bisnis atau pelayanan.
- Pengelolaan Resiko dan Krisis: Jika tingkat kepuasan masyarakat rendah, organisasi dapat berisiko menghadapi krisis reputasi atau resiko hukum. Pimpinan Dinas perlu memiliki strategi untuk mengelola dan merespons situasi-situasi ini dengan cepat dan efektif. Keterlibatan masyarakat dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dapat menjadi salah satu langkah untuk mengelola resiko tersebut.
- Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan: Mendengarkan umpan balik masyarakat dapat menjadi sumber inspirasi untuk inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Masyarakat yang puas mungkin memberikan ide-ide berharga yang dapat membantu organisasi terus berkembang dan meningkatkan pelayanan. Pimpinan Dinas perlu membuka saluran komunikasi yang efektif untuk menerima masukan dan ide dari masyarakat.

Dengan memahami implikasi Pimpinan Dinasial dari kepuasan masyarakat, organisasi dapat mengambil langkah-langkah proaktif untuk

meningkatkan hubungan dengan masyarakat dan mencapai keberlanjutan jangka panjang.



## **2. Implikasi Manajerial: Pemberian pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau**

Pemberian pelayanan publik yang efektif memiliki dampak langsung terhadap kinerja suatu organisasi atau instansi pemerintah. Berikut adalah beberapa implikasi Pimpinan Dinasial yang dapat diperhatikan untuk meningkatkan kinerja pemberian pelayanan publik:

- **Penyusunan Kebijakan dan Strategi:** Pimpinan Dinas perlu mengembangkan kebijakan dan strategi yang mendukung peningkatan kinerja pelayanan publik. Kebijakan ini harus mempertimbangkan kebutuhan dan harapan masyarakat serta efisiensi operasional.
- **Pengelolaan Sumber Daya:** Manajemen sumber daya, termasuk anggaran dan tenaga kerja, perlu dioptimalkan agar pelayanan publik dapat disediakan secara efisien dan efektif. Pemantauan penggunaan sumber daya dan alokasi yang tepat menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja.
- **Teknologi dan Inovasi:** Pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Pimpinan Dinas perlu terus mendorong inovasi dalam hal teknologi untuk memodernisasi proses dan meningkatkan kualitas layanan.

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**
- Pelatihan dan Pengembangan SDM: Sumber daya manusia yang terampil dan terlatih dengan baik adalah aset berharga dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pimpinan Dinas perlu berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka.
  - Pengukuran Kinerja dan Evaluasi: Pimpinan Dinas perlu menetapkan metrik kinerja yang jelas untuk mengukur efektivitas pemberian pelayanan publik. Pengukuran kinerja yang sistematis dan evaluasi berkala dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
  - Partisipasi Masyarakat: Meningkatkan kinerja pelayanan publik dapat melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, dan pemantauan. Pimpinan Dinas perlu menciptakan mekanisme yang memungkinkan keterlibatan masyarakat dalam penyediaan pelayanan.
  - Komitmen Terhadap Transparansi: Pimpinan Dinas perlu memastikan transparansi dalam operasi organisasi. Informasi yang mudah diakses oleh masyarakat dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan kinerja pelayanan publik.
  - Responsif terhadap Umpan Balik: Mengumpulkan umpan balik dari masyarakat dan meresponsnya dengan cepat menjadi kunci untuk peningkatan kinerja. Pimpinan Dinas perlu mendengarkan dan merespons perubahan dalam kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.
  - Kolaborasi Antarinstansi: Pimpinan Dinas perlu mempromosikan kerja sama antarinstansi untuk meningkatkan sinergi dan mengurangi duplikasi

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
dalam penyediaan pelayanan publik. Kolaborasi ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan

- **Fleksibilitas dan Adaptabilitas:** Pimpinan Dinas perlu memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan lingkungan operasional. Fleksibilitas dalam merespons perubahan adalah kunci dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, Pimpinan Dinas dapat merancang dan melaksanakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pemberian pelayanan publik serta memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal.

### A. Simpulan



1. Dibutuhkan partisipasi masyarakat dalam proses perbaikan. Ajak masyarakat untuk memberikan masukan, saran, atau ide-ide untuk meningkatkan pelayanan. Ini dapat dilakukan melalui pertemuan terbuka, forum daring, atau kelompok diskusi. Pastikan bahwa koleksi perpustakaan dan arsip sesuai dengan kebutuhan dan minat masyarakat setempat. Diversifikasi koleksi dan perbarui secara berkala untuk menarik lebih banyak pengunjung.
2. Proses pemberian pelayanan publik yang baik dapat membantu meningkatkan kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau, Beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun proses pelayanan yang efektif: Lakukan penelitian untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan perpustakaan, arsip, dan dokumentasi. Identifikasi tren dan preferensi masyarakat agar pelayanan yang disediakan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Proses peningkatan kinerja pegawai berdasarkan kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dapat melibatkan beberapa langkah strategis dengan berfokus pada kepuasan masyarakat, Lakukan survei kepuasan masyarakat secara reguler untuk mendapatkan umpan balik tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai

Protected by PDF Anti-Copy Free  
di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi. Gunakan hasil survei  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
tersebut sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja pegawai.

4. Hambatan-hambatan yang dihadapi seperti Keterbatasan Anggaran, Kurangnya Sumber Daya Manusia, Infrastruktur dan Teknologi yang Tidak Memadai, Kurangnya Program Pendidikan dan Promosi, Ketidakpuasan Pegawai, Tidak Terpenuhinya Kebutuhan dan Harapan Masyarakat, Kurangnya Keterlibatan Masyarakat, dan Peraturan dan Kebijakan yang Tidak Fleksibel: Kebijakan yang kaku dan tidak fleksibel dapat menghambat inovasi dan penyesuaian dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

## B. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan publik dan kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau, berikut adalah beberapa rekomendasi:

1. Lakukan audit kepuasan pengguna secara reguler untuk memahami persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Umpan balik dari pengguna dapat memberikan wawasan berharga untuk melakukan perbaikan;
2. Pastikan bahwa infrastruktur dan teknologi yang digunakan oleh Dinas tersebut memadai dan up-to-date. Sistem manajemen arsip yang efisien dan teknologi informasi yang canggih dapat meningkatkan produktivitas dan keakuratan pelayanan;
3. Tingkatkan upaya penyuluhan dan promosi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Program-

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

program pendidikan dan promosi dapat mencakup kegiatan di sekolah, kampanye di media sosial, dan partisipasi dalam acara komunitas; dan

4. Manfaatkan media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Dinas dapat menggunakan platform ini untuk memberikan informasi terkini, menjawab pertanyaan, dan mengumpulkan umpan balik secara online.



## DAFTAR PUSTAKA **Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

- Adger, W. N., et al. (2009). Adapting to climate change: Thresholds, values, governance.
- Afandi, M., & Afandi, S. A. (2019). Implikasi Tata Kelola Sektor Publik Era Reformasi. *Tunas Gemini*, 1(1), 1-10.
- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Amane, A. P. O. (2019). SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA LAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BANGGAI. *Jurnal Clean Government*, 2(1), 54-66.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Azza, N. R., & Kusbandrijo, B. (2022, August). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kearsipan (Studi di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya Jawa Timur). In *Seminar Nasional Hasil Skripsi (Vol. 1, No. 01, pp. 291-295)*.
- Batliwala, S. (2007). Taking the Power Out of Empowerment: An Experiential Account.
- Bayley, D. H. (2006). *What Works in Policing*.
- Bhatti, T. (2007). Organizational correlates of service quality and customer satisfaction in municipal government: A test of the impact of customer participation. *Public Performance & Management Review*, 31(1), 76-93
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public administration review*, 67(5), 846-860.
- Bovens, M., & Hart, P. T. (2016). Understanding policy fiascoes.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (2000). Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies.
- Christensen, C. M., & Raynor, M. E. (2003). *The Innovator's Solution: Creating and Sustaining Successful Growth*.
- Costanza, R., Hart, M., Posner, S., & Talberth, J. (2009). Beyond GDP: The need for new measures of progress. *Pardee papers*,

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The new public service: Serving rather than steering. *Public administration review*, 63(5), 549-559.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2007). The New Public Service: Serving, Not Steering.
- Diener, E., Oishi, S., & Tayeb, T. T. (2018). Advances in subjective well-being research. *Nature Human Behaviour*, 2(4), 253-260.
- Fariied, F. S. (2019). Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik terhadap Peraturan Daerah Bermasalah. *Jurnal Supremasi*, 28-38.
- Fitrah, M. (2018). Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Golembiewski, R. T. (2013). Public Administration as a Developing Discipline: What's the Big Idea?
- Grimmelikhuijsen, S. G. (2012). Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: An experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 50-73.
- Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen coproduction: A field test.
- Helliwell, J. F., Layard, R., & Sachs, J. (2018). World Happiness Report 2018. Sustainable Development Solutions Network.
- Hood, C. (2006). Transparency in historical perspective.
- Huberman, A. (2014). Qualitative data analysis a methods sourcebook.
- Inglehart, R., & Welzel, C. (2005). Modernization, cultural change, and democracy: The human development sequence. Cambridge University Press
- Ingraham, P. W., & Lynn, L. E. (2004). The Art of Governance: Analyzing Management and Administration.
- Kamarudin, L., Al Idrus, A., & Rokhmat, J. (2021). Management of Public Services in the Library and Archival Office of West Nusa Tenggara Province. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(9), 97-101.
- Kasmir, K. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Jakarta: Rajawali Pers, 72.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEP.MEN.PAN) Nomor 14 Tahun 2017  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
NOMOR: 58/KEP/M.PAN/9/2002 TENTANG PEDOMAN  
PELAKSANAAN PENILAIANDAN PENGHARGAAN CITRA  
PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UNIT PELAYANAN  
PERCONTOHAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA

KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004 TENTANG PEDOMAN UMUM  
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT  
PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH

Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Il marketing del nuovo millennio*. Pearson Italia Spa.

Larasati, S. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Deepublish.

Manzilati, A. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma, metode, dan aplikasi*. Universitas Brawijaya Press.

Margetts, H., John, P., Reissfelder, S., & Hale, S. A. (2015). Leadership without leaders? Start - ups, the distributed leadership of user entrepreneurs and the opportunities for government - led innovation. *Policy & Internet*, 7(4), 383-405.

Matarasso, F. (2019). *A restless art: How participation transforms people and communities*. Calouste Gulbenkian Foundation.

Mergel, I., & Greef, P. D. (2016). Barriers to and enablers of the adoption of e - government. *The International Journal of Public Sector Management*, 29(2), 72-93.

Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.

Nabatchi, T., Sancino, A., Sicilia, M., & Vari, A. (2017). Smart and collaborative digital governance: A case study in a smart city. *Information Polity*, 22(2-3), 143-158.

NURFEBYANTI, N. (2023). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN, KEJLING DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NTB (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah\_Mataram).

Pandey, S. K., & Stazyk, E. C. (2000). Citizen attitudes toward corruption and government responsiveness: A cross-national study of middle Eastern countries. *Administrative Theory & Praxis*, 30(2), 200-227.

Paramarta, H. V., Kosasih, M. M., Sunarsi, D., & MM, C. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori & Praktik*. Cipta Media Nusantara (CMN).

Pasolong, H. (2007). *Theory of Public Administration*. Publisher Alfabeta, Bandung.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2004). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*.

Putra, Z., & Muzakir, M. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa: Studi Komparasi Menggunakan Uji One Way Anova dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 6(2).

Rainey, H. G., & Pandey, S. K. (2005). Public management reform and organizational performance: An empirical assessment of the federal aviation administration.

Richards, G., & Munsters, W. (2010). *Cultural Tourism Research Methods*.

Rimbano, D., Famalika, A., Nadziro, N., & Diana, H. S. (2022). *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.

Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2009). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*.

Rubin, I. S. (2016). *Foundations of Public Administration: A Comparative Approach*.

Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
- Sachs, J. D., Schmidt-Traub, G., Kroll, C., Lafortune, G., & Fuller, G. (2019). Sustainable Development Report 2019. Cambridge University Press.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Sagala, W. S. (2018). Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang (Volume 1). H MEDIA.
- Santoso, P. S., Rosidah, H., & Soepono, A. F. N. (2017). Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Magelang. JMAN jurnal mahasiswa Administrasi negara, 1(1), 11-20.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah, 4(2), 89-100.
- Schein, E. H. (2010). Organizational Culture and Leadership.
- Stiglitz, J. E., Sen, A., & Fitoussi, J.-P. (2009). Report by the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress. Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), 1(2), 13-22.
- Sumolang, G. S., Mantiri, M., & Pangemanan, S. (2018). Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa. Jurnal Eksekutif, 1(1).
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. Jurnal Baruna Horizon, 3(2), 223-229.
- Sutrisno, H. E. (2019). Budaya organisasi. Prenada Media.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Manajemen kualitas jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tyana, E., Trisakti, F., Hidayat, A., Suparman, N., & Ludianingsih, U. (2019). KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION (RFID):(Penelitian di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah (Dispustipda) Provinsi Jawa Barat). Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 10(1), 28-46.
- UNESCO. (2000). The Dakar Framework for Action: Education for All: Meeting our Collective Commitments. UNESCO.

Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2007). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 30(8-9), 781-803.

Van Dijk, Theo. (2008). *The Society: Social Aspects of New Media*. Denhardt dan Denhardt



World Bank. (2018). *World Development Report 2018: Learning to Realize Education's Promise*

World Health Organization. (2001). *The World Health Report 2001: Mental Health: New Understanding, New Hope*. WHO.

**JUDUL PENELITIAN: ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA LUBUKLINGGAU**

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

 <b>PENELITIAN NEDIANA</b> NIM 13.071
--

No	Rumusan Masalah	Pertanyaan Penelitian	Informan	Teknik Pengumpulan Data
1	Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?	1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? 2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik? 3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? 4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?	1. KEPALA DINAS 2. Sekretaris DINAS 3. KEPALA BAGIAN-KEPALA BAGIAN YANG TERKAIT 4. STAF HUMAS 5. PENGUNJUNG KATEGORI PELAJAR 6. PENGUNJUNG KATEGORI MAHASISWA 7. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 1 8. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 2 9. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 3 10. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 4	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
2	Bagaimana pemberian pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?	1. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? 2. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung? 3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?	1. KEPALA DINAS 2. Sekretaris DINAS 3. KEPALA BAGIAN-KEPALA BAGIAN YANG TERKAIT 4. STAF HUMAS 5. PENGUNJUNG KATEGORI PELAJAR 6. PENGUNJUNG KATEGORI MAHASISWA 7. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 1 8. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 2 9. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 3 10. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 4 (2)	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi

No	Rumusan Masalah	Pertanyaan Penelitian	Informan	Teknik Pengumpulan Data
3	Bagaimana peningkatan kinerja pegawai berdasarkan kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sejauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?</li> <li>2. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?</li> <li>3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KEPALA DINAS</li> <li>2. Sekretaris DINAS</li> <li>3. KEPALA BAGIAN-KEPALA BAGIAN YANG TERKAIT</li> <li>4. STAF HUMAS</li> <li>5. PENGUNJUNG KATEGORI PELAJAR</li> <li>6. PENGUNJUNG KATEGORI MAHASISWA</li> <li>7. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 1</li> <li>8. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 2</li> <li>9. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 3</li> <li>10. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 4</li> </ol>	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
4	Apa saja hambatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?</li> <li>2. Masukan apa dari anda untuk perbaikan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KEPALA DINAS</li> <li>2. Sekretaris DINAS</li> <li>3. KEPALA BAGIAN-KEPALA BAGIAN YANG TERKAIT</li> <li>4. STAF HUMAS</li> <li>5. PENGUNJUNG KATEGORI PELAJAR</li> <li>6. PENGUNJUNG KATEGORI MAHASISWA</li> <li>7. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 1</li> <li>8. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 2</li> <li>9. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 3</li> <li>10. PENGUNJUNG KATEGORI PEKERJA 4</li> </ol>	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi

Sumber: Tony Bovaird (2007); Ade Putra Ode Amare (2018); Berlianus Again (2019); Nala dkk (2020); dan Lalu Kamarudin dkk (2021)

# Protected by PDF Anti-Copy Free

FORM WAWANCARA  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

JUDUL PENELITIAN :  
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN PELAYANAN PUBLIK DAN  
KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA  
LUBUKLINGGAU



PENELITI : MERIZA NEDIANA  
NPM : 21.23.071

## IDENTITAS INFORMAN

NAMA :  
GENDER :  
UMUR :  
PENDIDIKAN :  
MASA KERJA :  
POSISI :  
TEMPAT KERJA :

### Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?
2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?
4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?



6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung?

7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

8. Sejauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

9. Apa masukan saudara perihal penngkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik?

11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

12. Masukan apa dari anda untuk perbaikan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? **(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**



Peneliti	Lubuklinggau, 2023 Narasumber
Meriza Nediana	<hr/>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Bagus, ramah, Informatif

PDF

6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung?

Lebih sigap saat ada pengunjung

7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

- pegawai ramah
- pegawai Informatif

8. Se jauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

- cukup puas, semoga lebih banyak diadakan kegiatan yang mengundang masyarakat.

9. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

lebih baik lagi kedepannya.

10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik?

- kedisiplinan dan keramahan

11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?


keahlian dalam bidang perpustakaan

Protected by PDF Anti-Copy Free

12. Masukan apa dari agenda dan perbaikan yang sudah dilakukan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

MASUKKAN AGAR LEBIH



Peneliti	Lubuklinggau, 2023 Narasumber
Meriza Nediana	 MEITA RIYANI

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## FORMULIR WAWANCARA

JUDUL PENELITIAN :  
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DAN  
KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA  
LUBUKLINGGAU

PENELITI : MERIZA NEDIANA  
NPM : 21.23.071

### IDENTITAS INFORMAN

NAMA : MEITA RIYANI  
GENDER : PEREMPUAN  
UMUR : 24 TAHUN.  
PENDIDIKAN : S1  
MASA KERJA : -  
POSISI : -  
TEMPAT KERJA : -

### Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Pelayanan yang baik

2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

SERING - SERING MENGADAKAN KEGIATAN YANG MELIBATKAN MASYARAKAT.

3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

JENIS PELAYANAN

4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

PELAYANAN PUBLIK YANG CERATAN

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Kinerja pegawainya sudah memuaskan.
6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung?  
Pegawai lebih sigap dalam melayani pengunjung.
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Ramah, informatif dan kreatif.
8. Se jauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Saya sebagai masyarakat sudah merasa puas terhadap kinerja dinas perpustakaan.
9. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?  
Penempatan pegawai sesuai keahlian.
10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik?  
Lingkungan pegawai
11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Pengetahuan dan kreatifitas.


## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

12. Masukan apa dari anda untuk perbaikan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

semoga pegawainya lebih mahir, baik dan sigap.



Peneliti	Lubuklinggau, Narasumber	2023
Meriza Nediana	 Leri ortalia	

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**FORMULIR WAWANCARA**

**JUDUL PENELITIAN :**  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA LUBUKLINGGAU**

**PENELITI :** MERIZA NEDIANA  
**NPM :** 21.23.071

**IDENTITAS INFORMAN**

**NAMA :** Lesi Oktaria  
**GENDER :** Perempuan  
**UMUR :** 17 Tahun  
**PENDIDIKAN :** SMK  
**MASA KERJA :**  
**POSISI :**  
**TEMPAT KERJA :**

**Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

*Sama dan cepat*

2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

*Semoga lebih ramah dan baik*

3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

*Sopan dan ramah*

4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

*Cepat, pelayanan lebih baik*

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Pegawainya ramah dan informatif



6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung?

Lebih ramah dan sigap saat ada pengunjung

7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

- Koleksi buku
- Pegawai Informatif

8. Sejauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Cukup puas, semoga kedepannya mengadakan kegiatan yang mengundang masyarakat

9. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

Semoga lebih bagus lagi kedepannya

10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik?

Keramahan, keahlian dan keaktifan pegawai

11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?


Kurangnya pegawai untuk menjeremahkan buku.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

12. Masukan apa dari anda untuk perbaikan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

AGAR LEBIH CEPAT TERPILAS LAGI



	Lubuklinggau, Narasumber	2023
Peneliti		
Meriza Nediana	 Meriza Nediana	

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## FOR WANCARA

JUDUL PENELITIAN :  
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA LUBUKLINGGAU

PENELITI : MERIZA NEDIANA  
NPM : 21.23.071

### IDENTITAS INFORMAN

NAMA : NAILA KHOIRUNISA  
GENDER : PEREMPUAN  
UMUR : 17 TH  
PENDIDIKAN : SMA  
MASA KERJA :  
POSISI :  
TEMPAT KERJA :

### Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

SANGAT MEMUASKAN

2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

SARAN AGAR DINAS PERPUSTAKAAN LEBIH BANYAK KEGIATAN PERPUSTAKAAN KELILING LEBIH DITINGKATKAN LAGI

3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

FAKTOR KELAMERAN WIFI & KOLEKSI BUKU

4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

PELAYANAN PUBLIK YANG RAMAH DAN SANTUN

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?
Baik
6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung?
Supaya lebih cepat dan ramah
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?
faktor sdm dan koleksi buku
8. Sejauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?
Baik
9. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?
agar lebih informasi
10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik?
factor sarana dan gaji 😊
11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?
hambatan pegawai yg kurang keahlian

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

12. Masukan apa dari anda untuk perbaikan Lubuklinggau?

masukan saya agar lebih

PDF



Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota

dan sigap

Peneliti	Lubuklinggau, 2023 Narasumber
Meriza Nediana	 Linola Anggraini

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## FOI WANCARA

JUDUL PENELITIAN :  
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN PELAYANAN PUBLIK DAN  
KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA  
LUBUKLINGGAU

PENELITI : MERIZA NEDIANA  
NPM : 21.23.071

### IDENTITAS INFORMAN

NAMA : LINDA ANGGRAINI  
GENDER : PEREMPUAN  
UMUR : 37 th.  
PENDIDIKAN : SMA  
MASA KERJA : -  
POSISI : -  
TEMPAT KERJA : PEPUS

### Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? *sangat baik*
2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?  
*lebih banyak kegiatan yang melibatkan masyarakat*
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
  - pelayanan yang ramah
  - internet lancar
  - nyaman & bersih
4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
*pelayanan yang ramah*

## Protected by PDF Anti-Copy Free

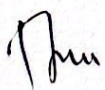
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? pegawainya Informatif ditjawab secara ringkas tanya tentang buku selalu
6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung? Semoga pegawainya makin sabar, ramah, dan
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? - pegawai yang informatif ketika ditanya sesuatu.
8. Sejauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? Cukup puas
9. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik? Lebih siap saat ada masyarakat yang membutuhkan informasi.
10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik? - ramah - sopan - informatif
11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

12. Masukan apa dari anda untuk perbaikan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

ramah dan di perpustakaan  
Suka menjelaskan kegiatan  
Protected by PDF Anti-Copy Edge  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



	Lubuklinggau, 2023
Peneliti	Narasumber
Meriza Nediana	 Muhammad Inam

Protected by PDF Anti-Copy Free

FORM WAWANCARA

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

JUDUL PENELITIAN :  
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN PELAYANAN PUBLIK DAN  
KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA  
LUBUKLINGGAU

PENELITI : MERIZA NEDIANA  
NPM : 21.23.071

IDENTITAS INFORMAN

NAMA : muhammad Imam  
GENDER : Laki-Laki  
UMUR : 35 tahun  
PENDIDIKAN : mahasiswa  
MASA KERJA : -  
POSISI : -  
TEMPAT KERJA : -

Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Sangat memuaskan

2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

lebih meningkatkan kegiatan kegiatan yang baru agar para  
pengunjung lebih termotivasi

3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

- Pelayanan cukup bagus
- Tempat yang nyaman dan bersih
- mudah dan mengisyakasikan


4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

pelayanan untuk umum yang ramah lingkungan

Protected by PDF Anti-Copy Free

12. Masukan apa di Kota untuk perbaikan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Semoga pelayanan dan  dan di perpustakaan lebih baik lagi

Peneliti	Lubuklinggau, 2023 Narasumber
Meriza Nediana	 Pindi yani

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Pegawainya juga baik dalam menjelaskan apa yang di tanya oleh pengunjung

6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung?

Semoga para pegawainya lebih ramah lagi

7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Pegawai yang mudah ~~g~~ gerak cepat saat ada pengunjung

8. Sejauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Sangat menginspirasi dan bagus

9. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

Kerja sama yang bagus saat ada keperluan pengunjung

10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik?

- Sopan
- Baik
- Murah Senyum

11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

- - -

## FORM WAWANCARA

**JUDUL PENELITIAN :**  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA LUBUKLINGGAU**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**PENELITI :** MERIZA ANANA  
**NPM :** 21.23.071



### IDENTITAS INFORMAN


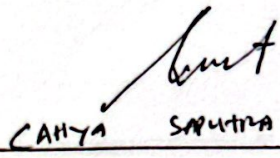
**NAMA :** Cahya Saputra  
**GENDER :** Laki-Laki  
**UMUR :** 26 tahun  
**PENDIDIKAN :** S1  
**MASA KERJA :**  
**POSISI :**  
**TEMPAT KERJA :**

### Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Kegiatan pelayanan publik cukup bagus
  
2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?  
Lebih banyak kegiatan yang dilaksanakan lagi agar banyak masyarakat yang bisa mengikuti kegiatan.
  
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?
  - layanan ramah
  - internet cepat
  - Tempat nyaman.
  
4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
pelayanan publik yang ramah dan informatif

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

12. Masukan apa dari anda untuk perbaikan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?	
Lebih sigap dan cepat  ada pengunjung	
Peneliti	Lubuklinggau, . . . 2023 Narasumber
Meriza Nediana	 CAHYA SAUTRA

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Kinerja yang memuaskan
6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung?  
Pegawai Lebih sigap
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Ramah ramah, dan kreatif
8. Se jauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Sangat sebagai masyarakat sudah merasa puas
9. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?  
Penempatan pegawai sesuai keahlian
10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik?  
Unggah pegawai
11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Pengebutan dan kreatifis

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## FOCUS WANCARA

JUDUL PENELITIAN :  
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN PELAYANAN PUBLIK DAN  
KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA  
LUBUKLINGGAU

PENELITI : MERIZA NEDIANA  
NPM : 21.23.071

### IDENTITAS INFORMAN


NAMA : MALIKA  
GENDER : Perempuan  
UMUR : 19 TH  
PENDIDIKAN :  
MASA KERJA :  
POSISI :  
TEMPAT KERJA :

### Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Baik
2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?  
agar ~~kegiatan~~ kegiatan pelayanan ditingkatkan lagi dan lebih ramah dan sigap
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
faktor SDM dan koleksi buku
4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Pelayanan yg sigap dan cepat

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

12. Masukan apa dari anda untuk perbaikan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? <i>lebih cepat, tepat, dan</i>	
Peneliti	Lubuklinggau, 2023 Narasumber
Meriza Nediana	 <u>Malina</u>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? SANGAT BAIK
6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung? AGAR LEBIH RAMAH DAN LEBIH SIAP LASI DLM MELAJANI PEMANGGUP
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? FAKTOR KERAMAHAN DAN INFORMATIF
8. Sejauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? BAIK
9. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik? AGAR LEBIH INFORMATIF
10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik? FAKTOR PENGETANUAN DAN KEAHLIAN
11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? SISTEM PENSAWAHAN YANG LEMAH DAN KURANG KOMPETEN SDM

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**FOCUS WANCARA**

**JUDUL PENELITIAN :**  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA LUBUKLINGGAU**

**PENELITI :** MERIZA NEDIANA  
**NPM :** 21.23.071

**IDENTITAS INFORMAN**

**NAMA :** AYU MAISITOH  
**GENDER :** Perempuan  
**UMUR :** 16 Tahun  
**PENDIDIKAN :** SMK  
**MASA KERJA :**  
**POSISI :**  
**TEMPAT KERJA :**

**Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Baik, ramah

2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

Semoga lebih banyak kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di Perpustakaan

3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Layanan Internet yang cepat

4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Pelayanan Publik yang nyaman dan sigap

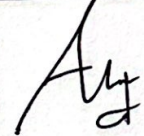
**Protected by PDF Anti-Copy Free**

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

12. Masukan apa dari anda untuk perbaikan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Semoga tambah rame PDF lin dan lebih siaga.



	Lubuklinggau, Narasumber	2023
Peneliti		
Meriza Nediana	 Ayu Maritoh	

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  ramah, bagus, baik
6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung?  lebih gesit saat ada pengunjung
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  Pegawai ramah
8. Se jauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  Pegawai ramah, baik, sopan, cukup puas
9. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?  lebih bagus lagi untuk kedepannya
10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik?  kesigapan serta keahlian
11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  Keahlian dikim memberikan penjelasan jika buku

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

JUDUL PENELITIAN :  
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN PELAYANAN PUBLIK DAN  
KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA  
LUBUKLINGGAU

PENELITI : MERIZA NEDIANA  
NPM : 21.23.071

## IDENTITAS INFORMAN


NAMA : Febriyansyah.  
GENDER : laki-laki  
UMUR : 28 tahun  
PENDIDIKAN : S1.  
MASA KERJA : -  
POSISI : -  
TEMPAT KERJA : -

### Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? Pelayanannya sudah baik.
2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?  
Saran saya alangkah lebih baiknya jika sering dilakukan kegiatan yang melibatkan masyarakat.
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Faktor internal pegawai
4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?  
Pelayanan publik yang lebih informatif.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

12. Masukan apa dari anda untuk perbaikan Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?	
Masukkan saya agar lebih mahir dan sigap lagi dalam melayani pengunjung.	
Peneliti	Lubuklinggau, 2023 Narasumber
Meriza Nediana	 Febriyansyah

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? KINERJA PEGAWAI SUDAH BAIK.
6. Apa masukan saudara agar kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung? PEGAWAI LEBIH RAMAH
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? RAMAH DAN KREATIF
8. Sejauh ini, Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? SUDAH MERASA PUAS TERHADAP KINERJA.
9. Apa masukan saudara perihal peningkatan kinerja di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik? PENEMPATAN PEGAWAI
10. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau untuk lebih baik? LINGKUNGAN PEGAWAI
11. Apa saja hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau? KEAHLIAN

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**JUDUL PENELITIAN :**  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERPUSTAKAAN, ARSIP, DAN DOKUMENTASI KOTA LUBUKLINGGAU**

**PENELITI :** MERIZA NEDIANA  
**NPM :** 21.23.071

## IDENTITAS INFORMAN

**NAMA :** Rindi Yoni  
**GENDER :** Perempuan  
**UMUR :** 16 Tahun  
**PENDIDIKAN :** SMK  
**MASA KERJA :**  
**POSISI :**  
**TEMPAT KERJA :**

## Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Kegiatan pelayanan publik ramah dan cepat.

2. Apa masukan saudara perihal kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau menjadi lebih baik?

Sudah baik, semoga lebih baik lagi dan semakin ramah.

3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Pegawai yang informatif, ramah, dan sopan.

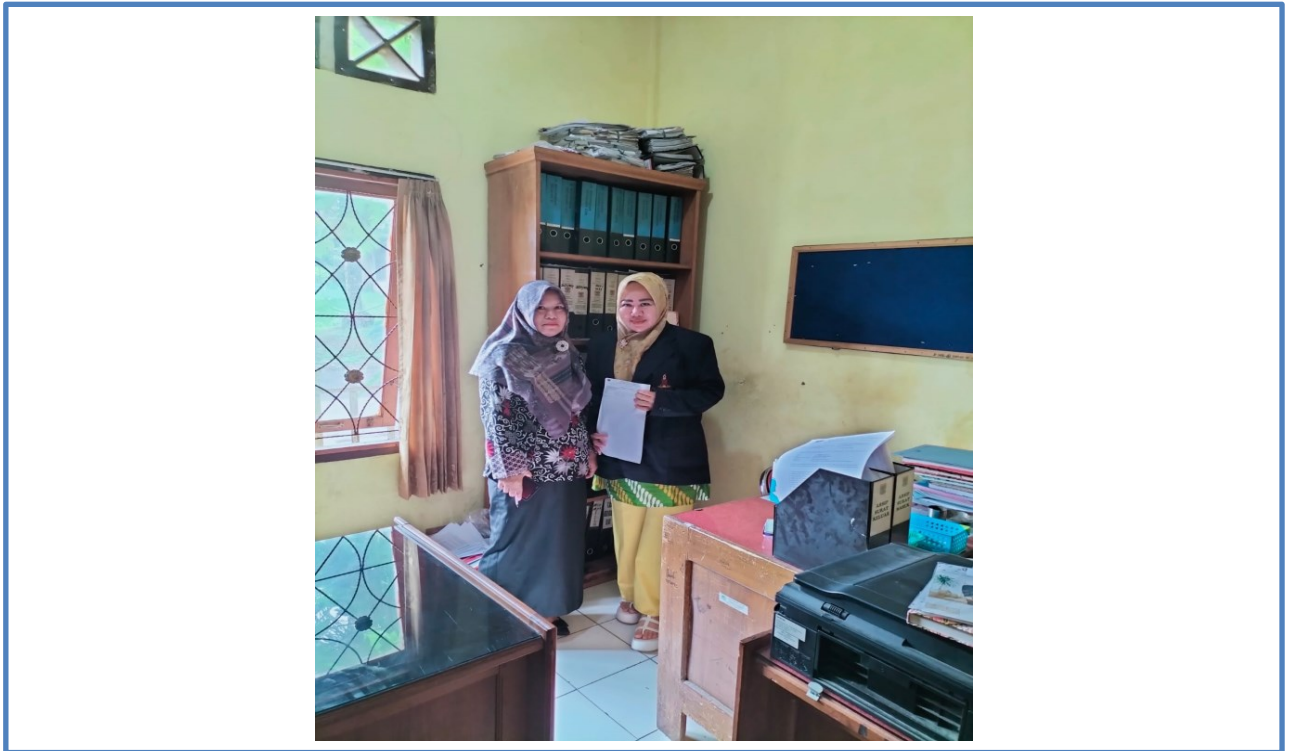
4. Jenis pelayanan publik apa yang sebaiknya diterapkan di Dinas Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau?

Pelayanan publik yang nyaman dan cepat.

Lampiran

Dokumentasi Pengumpulan Data **Protected by PDF Anti-Copy Free**

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**Protected by PDF Anti-Copy Free**

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

