
EFEKTIVITAS KERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN TOLITOLI

Oleh

Masrin Gafar

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Madako Tolitoli

Email: masringafar95@gmail.com

Abstrak

Efektivitas Pelayanan merupakan suatu cara yang digunakan dalam melayani kebutuhan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling, sehingga terpilih sebanyak 11 informan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan efektivitas kerja menurut Sutrisno (2010:149). 1. Produksi 2. Efisiensi 3. Kepuasan 4. Adaptasi 5. Perkembangan. Hasil penelitian mengenai Efektivitas Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli belum dapat dikatakan efektif, dari kelima indikator tersebut ada 3 yang belum terpenuhi yaitu Efisiensi, Kepuasan dan Perkembangan. Adapun alasan belum terpenuhinya ke 3 indikator tersebut yaitu fasilitas dan sarana prasarana yang belum cukup memadai. Kemudian ada 2 indikator yang terpenuhi yaitu Produksi (cara staf dalam pengoperasian perpustakaan) dan Adaptasi (kepekaan pustakawan dalam proses pelayanan serta jumlah pegawai yang sudah cukup). Kedua indikator tersebut sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Perpustakaan

PENDAHULUAN

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemustaka, dan sekaligus merupakan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Mutu pelayanan harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan pula. Berdasarkan hal tersebut, ukuran mutu pelayanan dapat di tentukan melalui efektivitas dan efisiensi pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang baik merupakan usaha atau aktivitas yang dilakukan dengan cara membantu segala keperluan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, seperti adanya pengembangan koleksi perpustakaan dan kearsipan. Pustakawan memilih sendiri

bahan pustaka yang dibutuhkan. Oleh karena itu, dari pelayanan akan lebih dikembangkan lagi guna untuk memuaskan dan meningkatkan kegiatan gemar membaca, juga bisa memberikan pelayanan yang baik sebagaimana yang dikehendaki oleh pemustaka Dalam Undang-undang Nomor 2 tahun 1989 tentang eksistensi perpustakaan yaitu pasal 35 disebutkan bahwa "setiap satuan pendidikan, jalur pendidikan sekolah yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat harus menyediakan sumber belajar". Disebutkan pula dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa "perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi,

dan reaksi para pemustaka”. Berbicara tentang perpustakaan bukan merupakan hal baru dikalangan pemustaka, dimana-mana diselenggarakan perpustakaan seperti perguruan tinggi, sekolah-sekolah, dan termasuk perpustakaan daerah. Perpustakaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik, dituntut untuk dikelola oleh tenaga yang profesional, guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka. Kinerja organisasi di perpustakaan menjadi sangat penting untuk memenuhi harapan dan memuaskan pemustaka.

Dalam suatu negara, baik negara yang sedang berkembang maupun negara yang telah maju, pengaruh administrasi amatlah besar, karena administrasi pelayanan di berbagai bidang. Dengan demikian administrasi dengan seluruh komponennya merupakan modal yang sangat berharga sekali bagi setiap warga negara untuk melaksanakan tugas-tugas dalam pencapaian tujuan. Salah satu bagian administrasi yang tidak kalah pentingnya bagi suatu negara dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan adalah administrasi yang perlu di tingkatkan pelaksanaannya dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli.

Dalam penelitian ini salah satu indikator yang dioperasionalkan yang dapat berpengaruh terhadap kemampuan kerja seseorang dalam rangka efektivitas pengelolaan pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli adalah pemberian insentif finansial ini yang dapat mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaannya secara optimal. Faktor insentif ini merupakan daya tarik yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu karena bisa mendapatkan imbalan yang akan memuaskan kebutuhannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli tentang efektivitas pelayanan ternyata Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli memiliki permasalahan yaitu sarana dan prasarana yang

ada diperpustakaan belum memadai, kurangnya fasilitas pendukung pelayanan seperti koleksi buku dan ruang baca yang sempit serta kurangnya kursi. Saat ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli tengah menggalakkan program untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana diharapkan nantinya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli menjadi perpustakaan yang disenangi oleh pemustaka untuk meningkatkan minat baca.

Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli ini merupakan salah satu jenis layanan publik. Hal ini disebabkan pada pelayanan tersebut terdapat kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani. Kepentingan umum yang ada didalam masyarakat tersebut merupakan sasaran utama dari penyelenggaraan suatu pelayanan publik. Pencapaian sasaran tersebut yang dinamakan Efektivitas.

LANDASAN TEORI

Menurut **Ravianto (Masruri 2014:11)** mengemukakan bahwa Efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Efektivitas adalah hasil membuat keputusan untuk menunjukkan pengarah tenaga kerja bawahan atau disebut juga manajemen.

Mahsun.M. (2006:182) menjelaskan bahwa efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Efektivitas yang di artikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat menentukan efektivitas kerja karyawan berhasil dilakukan dengan baik atau tidak dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan.

Sutrisno (2010:149) mengemukakan kriteria efektivitas terdiri dari lima unsur, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan.

1. Produksi, sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang digunakan oleh masyarakat dan rekanan organisasi yang bersangkutan. Sedangkan dalam birokrasi, produksi mengacu pada bagaimana cara staf dalam pengoperasian perpustakaan seperti penyediaan buku berdasarkan jenis-jenisnya.
2. Efisiensi, sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya perorang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.
3. Kepuasan, sebagai kriteria efektivitas mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya.
4. Adaptasi, sebagai kriteria mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan, pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidak efisienan, ketidak puasan, dan sebagainya, merupakan adaptasi terhadap lingkungan.
5. Perkembangan, sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Menurut **Suparlan (2000:35)** Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan atau

pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Kemudian **Moenir (1992:16)** mengemukakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut **Max Webber (Kumorotomo 2005:82)** Administrasi berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Otoritas disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui negara.

Sedangkan menurut **Prof. Dr. Sondang P. Sugio Mpa (2000:2674)** Administrasi adalah satu keseluruhan proses penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang di dasarkan pada rasio-rasio tertentu, oleh dua orang atau lebih dalam rangka pencapaian satu tujuan yang telah di tentukan sebelumnya dengan menggunakan sarana dan prasarana tertentu pula.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan studi yang mengkaji efektivitas kerja di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli. Pemilihan metode kualitatif yaitu ditujukan untuk memahami fenomena sosial yang terjadi melalui sudut pandang melalui partisipan atau dapat dikatakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti merupakan instrument kunci Lokasi penelitian adalah di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian bahwa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli terdapat masalah efektivitas menurut peneliti perlu dikaji dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan selama 2 (dua) bulan, terhitung sejak tanggal 18 Agustus sampai dengan 19 Oktober 2020.

Bentuk data utama yang diperoleh dalam peneitian ini yakni data kualitatif berupa wawancara pada 12 orang informan yang telah ditentukan oleh peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data pendukung yang

bersumber dari objek penelitian, buku (kepustakaan), atau pihak-pihak lain yang memberikan data yang erat kaitan dengan objek dan tujuan penelitian yang berasal dari dokumen, buku-buku, internet dan jurnal. Data sekunder itu data yang diperlukan guna untuk melengkapi data penelitian ini, dan digunakan untuk menganalisa yang berkaitan dengan Efektivitas Kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Produksi

Produksi menurut (Sutrisno 2010-194) yaitu memberikan pelayanan melalui prosedur yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dan kejelasan persyaratan pelayanan serta waktu penyelesaian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka sehingga membuat pemustaka merasa dilayani dengan baik.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator produksi mengenai prosedur pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli

Pustakawan Muda **IbuMuliati, S.Sos** Mengatakan bahwa :

“Prosedur Pelayanan disini menurut kami mudah dan jelas, pemustaka harus mendaftar dan syarat-syarat untuk meminjam buku harus mempunyai kartu anggota dan jika buku yang pemustaka pinjam sudah lewat dari 3 hari, maka akan didenda dan jika buku yang dipinjam hilang, pemustaka harus mengganti buku tersebut walaupun tidak sama dengan buku yang dipinjam sebelumnya, agar koleksi perpustakaan tidak habis. Jika tidak diberikan sanksi untuk para pemustaka jika buku hilang tidak diganti”. (Sumber:wawancara Selasa, 08 September 2020)

Selanjutnya Plt Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli **Pak Zulkifli, S.Sos (selaku informan kunci)** Mengatakan bahwa :

“Prosedur Pelayanan disini cukup jelas, hanya saja karena kurangnya fasilitas jadi sedikit terhambat untuk pemustaka mencari buku yang mereka butuhkan”. (Sumber:wawancara Senin, 24 Agustus 2020)

2. Efisiensi

Efisiensi yaitu penggunaan sumber daya manusia dalam menunjang pelayanan. Dengan adanya pegawai pelayanan yang sesuai dengan jumlah kebutuhan perpustakaan dan tersedianya sarana penunjang pelayanan seperti ruangan yang bersih, rapi, terarur dan penyediaan pendingin ruangan sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada pemustaka dan membuat pemustaka merasa dilayani dengan baik.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator efisiensi mengenai sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli

Plt Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli **Pak Zulkifli, S.Sos (selaku kunci informan)** Mengatakan bahwa :

“Sejauh ini, memang beberapa sarana dan fasilitas secara khusus belum tersedia, akan tetapi yang benar-benar pokok sarana pokok di Dinas Perpustakaan dan Arsip ini sudah kami sediakan, seperti lemari buku dan koleksi buku, sedangkan untuk fasilitas kipas angin atau AC belum tersedia juga teknologi informasi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah belum tersedia mengingat sarana dan prasarana diperpustakaan belum difungsikan secara maksimal di sebabkan karena keadaan kantor kami sementara di titip di Kantor Kecamatan Baolan”. (Sumber:wawancara Senin, 24 Agustus 2020)

Selanjutnya Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan **Ibu Dra. Nurlia Manggapa, Msi** Mengatakan bahwa :

“Sarana prasarana disini sudah cukup baik tapi masih banyak kekurangannya, ada yang sudah terpenuhi dan ada yang belum terpenuhi, kami masih dalam tahap pembangunan gedung baru”. (Sumber:wawancara Kamis, 27 Agustus 2020)

Mengenai Sarana dan Prasarana pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli.

Dari data di atas terlihat masih kurangnya fasilitas di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli. Peneliti juga melihat bagaimana pemustaka yang datang berkunjung mengeluhkan tentang kondisi gedung perpustakaan. Dikarenakan pelayanan perpustakaan tersebut untuk sementara lokasinya bertempat di Kantor Kecamatan Baolan dan fasilitas disana belum semua terlihat karena sebagian koleksi buku tersimpan di dalam dos atau sejenisnya. Oleh karena itu hanya sebagian kecil saja buku dipajang di Kantor Kecamatan Baolan tersebut dikarenakan ruang baca masih tidak maksimal.

- Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Berikut tanggapan informan mengenai jumlah pegawai atau pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli.

Plt Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli **Pak Zulkifli, S.Sos (Selaku Kunci Informan)** Mengatakan bahwa :

“Masih Kurangnya Sumber Daya Manusia di Dinas Perpustakaan dan Arsip kabupaten Tolitoli, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah sumber daya manusia yang utama yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli adalah Pustakawan dan Arsiparis” (Sumber:wawancara Senin, 24 Agustus 2020)

Selanjutnya, Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan **Widyastuti, S.Sos** Mengatakan bahwa :

“Jumlah pegawai atau pustakawan di sini menurut saya belum cukup apalagi sumber daya yang utama seperti pustakawan”. (Sumber: wawancara Jumat, 28 Agustus 2020)

Peneliti juga melihat bahwa ada 35 jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli dan

ada 12 jumlah Pegawai Honorer. Berdasarkan penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli sudah cukup memadai dengan lumayan besarnya jumlah pegawai yaitu 47 orang.

. Kepuasan

Kepuasan yaitu keberhasilan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, dengan sikap pegawai atau pustakawan yang sopan dan ramah membuat pemustaka merasa dilayani dengan baik.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator efisiensi mengenai sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli

Masyarakat **Sitti Nurhatifa (23 Tahun)** Mengatakan bahwa :

“Kalau masalah nyaman kami rasa belum, karena kondisi perpustakaan yang belum terlalu memadai dan juga belum terlalu puas karena koleksi buku yang kurang”. (Sumber:wawancara Jumat, 11 September 2020)

Selanjutnya, Masyarakat **Sarfia (22 Tahun)** Mengatakan bahwa :

“Masalah nyaman belum terlalu bagi kami sebagai pemustaka karena ruang yang sempit dan tidak mempunyai kipas angin hanya saja kalau puas bagi saya sudah cukup puas pustakawan dalam melayani kami sebagai pemustaka walaupun koleksi buku yang masih kurang”. (Sumber:wawancara Jumat, 11 September 2020)

Berdasarkan penelitian, peneliti melihat pemustaka merasa cukup puas dengan pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli karena pemustaka merasa dilayani dengan baik. Hanya saja kenyamanan pemustaka merasa masih kurang. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemustaka sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada tetapi belum nyaman, karena sarana pendingin ruangan belum terpenuhi.

4. Adaptasi

Adaptasi yaitu kepekaan pustakawan dalam proses pelayanan. Dengan menyediakannya pegawai atau pustakawan

yang mampu memberikan informasi terhadap apa yang dibutuhkan oleh pemustaka sehingga membuat pelayanan lebih efektif.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator adaptasi mengenai cara pegawai atau pustakawan memelihara koleksi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli

Plt Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli **Pak Zulkifli, S.Sos** Mengatakan bahwa :

“Ya pustakawan di sini setelah di kunjungi oleh para pemustaka, mereka merapikan kembali buku-buku tersebut agar terhindar dari kerusakan”. (Sumber:wawancara Senin, 24 Agustus 2020)

Selanjutnya, Kepala Bidang Pengelolaan Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan **Ibu Dra. Nurlia Manggapa, Msi** Mengatakan bahwa :

“Pustakawan disini setelah pemustaka berkunjung, mereka yang melihat buku-buku seperti berhamburan dan tidak beraturan di lemari buku mereka merapikan kembali agar terlihat sedikit rapi dan bersih”. (Sumber kamis, 27 Agustus 2020)

Kemudian menurut Pustakawan Muda **Ibu Muliati, S.Sos** Mengatakan bahwa :

“Iya... kami selalu merapikan koleksi buku yang tidak teratur dan menjaga kebersihan agar koleksi buku tersebut terpelihara dan tidak gampang rusak”. (Sumber:wawancara Selasa, 28 September 2020)

Dari data di atas, peneliti menyimpulkan bahwa para pustakawan selalu menjaga koleksi buku yang ada agar selalu terlihat rapi dan agar terhindar dari kerusakan.

5. Perkembangan

Perkembangan yaitu secara umum perkembangan adalah proses berkembangnya sesuatu. Perkembangan merupakan pola perkembangan yang berawal pada konsepsi dan terus berlanjut sepanjang hayat dan bersifat evolusi mengarah ke perubahan yang terjadi pada perpustakaan yang bisa dilihat dari

perkembangan mulai dari fasilitas dan bangunan yang memadai.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator perkembangan mengenai bangunan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli.

Plt Dinas Perpustakaan dan Arsip kabupaten Tolitoli **Pak Zulkifli, S.Sos (selaku informan kunci)** Mengatakan bahwa :

“Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli masih dalam tahap proses pembangunan, Dinas Perpustakaan saat ini bertempat di lokasi kantor Camat Baolan Kabupaten Tolitoli dan proses pembangunan sekarang dananya masih terhambat dikarenakan anggarannya belum jelas”. (Sumber:wawancara Senin, 24 Agustus 2020)

Selanjutnya, Kepala Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama Perpustakaan **Ibu Ceska Olga Wattie, SH** Mengatakan bahwa :

“Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli sekarang masih dalam tahap proses pembangunan dan bangunan yang sekarang kami tempati kondisinya masih belum terlalu layak karena bangunan gedung yang sudah tua dan rusak berat, terutama ruangan pemustaka tidak memiliki AC, meja baca, kursi baca dan lemari buku sangat terbatas”. (Sumber:wawancara Selasa, 01 September 2020)

Dilihat dari penjelasan di atas mengenai bangunan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli, peneliti menyimpulkan bahwa bangunan saat ini tepatnya yang berlokasi di Kantor Kecamatan Baolan masih kurang layak digunakan untuk para pemustaka berkunjung karena memiliki ruang baca yang sempit sehingga lemari buku yang di pajang hanya 2 lemari dikarenakan kondisi bangunan yang tidak memungkinkan serta Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli sementara proses untuk bangunan baru hanya saja masih terhambat di anggaran yang belum jelas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang Efektivitas Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli, di peroleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Produksi, Prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan alur yang sudah ada serta pelayanan perpustakaan adalah kegiatan memberikan bimbingan atau jasa perpustakaan kepada pemustaka agar dapat meningkatkan minat baca.
2. Efisiensi, Sarana dan prasarana belum memadai dengan belum adanya sejumlah fasilitas dan gedung yang belum terlalu layak sedangkan sumber daya manusia sudah cukup memadai dengan lumayan besarnya jumlah pegawai yaitu sebanyak 47 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Honorer.
3. Kepuasan, pemustakabelum merasa puas dalam proses pelayanan yang ada, sikap pegawai dalam melayani masyarakat sangat sopan dan ramah namun belum nyaman karena merasa ruang baca yang sempit, serta sarana dan prasarana yang belum lengkap.
4. Adaptasi, pegawai atau pustakawan sangat memelihara dengan baik koleksi buku yang ada agar selalu terjaga dan tidak gampang rusak.
5. Perkembangan, hingga saat ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli belum begitu berkembang di karenakan bangunan yang masih dalam tahap proses pembangunan baru.

Hasil penelitian dari efektivitas kerja dalam meningkatkan pelayanan administrasi di dinas perpustakaan dan arsip kabupaten tolitoli yaitu dari pihak dinas perpustakaan dan arsip kabupaten tolitoli sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang datang berkunjung, hanya saja masih mempunyai hambatan yaitu fasilitas dan sarana prasarana yang masih kurang memadai. Dari kelima indikator tersebut ada 3 yang belum terpenuhi yaitu Efisiensi, Kepuasan dan

Perkembangan. Adapun alasan belum terpenuhinya ke 3 indikator tersebut yaitu fasilitas dan sarana prasarana yang belum cukup memadai. Kemudian ada 2 indikator yang terpenuhi yaitu Produksi (cara staf dalam pengoperasian perpustakaan) dan Adaptasi (kepekaan pustakawan dalam proses pelayanan serta jumlah pegawai yang sudah cukup). Kedua indikator tersebut sudah berjalan dengan baik.

Saran

Pada bagian ini peneliti menyampaikan saran yang berkaitan dengan permasalahan dan temuan hasil penelitian yakni sebagai berikut :

1. Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana penunjang demi memperlancar pelaksanaan pelayanan secara baik, seperti meja baca dan koleksi buku agar pemustaka merasa lebih puas untuk berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli.
2. Diharapkan Dinas Perpustakaan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dalam memuaskan pengunjung perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mahsum. M. 2006, "Pengukuran Kinerja Sektor Publik". Yogyakarta: BPEF
- [2] Max Webber, 2005. "Etika Administrasi Negara". Jakarta: Bumi Aksara
- [3] Masrusi, 2014. "Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkantoran". Padang: Akademia Permata.
- [4] Suparlan, 2000. "Cost Management". Jakarta: Salemba Empat
- [5] Sutrisno Edy, 2010. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Kencana
- [6] Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 Tentang Eksistensi Perpustakaan
- [7] Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- [8] Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

-
- [9] KEPMENPAN NO
62/KEP/M/PAN/7/2003 Tentang Pedoman
Umum Penyelenggaraan Pelayanan
- [10] KEPMENPAN NO 19 Tahun 1993
Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan
Umum