

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Suatu organisasi dalam mencapai tujuan (visi dan misi) yang telah ditentukan akan tergantung pada kinerja individu, baik dalam organisasi pemerintah maupun swasta. Demi perkembangan organisasi dan tercapainya kepuasan publik yang dilayani, maka seharusnya organisasi menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja sangat diperhatikan oleh suatu organisasi, karena hal tersebut menyangkut akan kepercayaan maupun kepuasan dari publik. Pentingnya kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada publik, sehingga hal tersebut dijadikan sebagai salah satu tuntutan reformasi dibidang pemerintahan. Memiliki akuntabilitas dan transparansi yang tinggi pada stakeholder merupakan tuntutan untuk organisasi publik.

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat melalui sejauhmana organisasi tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu organisasi publik yang dimaksud disini adalah pusat literasi informasi masyarakat, yakni, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang berada di Kabupaten Ponorogo. Menurut (Ekarini, 2017) telah diterbitkan Instruksi Presiden no. 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) untuk mengukur kinerja organisasi publik. Evaluasi untuk mengukur kinerja organisasi yang disebut dengan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Pembuatan laporan akuntabilitas kinerja wajib bagi semua organisasi pemerintah yang telah dilakukan selama satu tahun. Perpustakaan merupakan salah satu organisasi publik yang mana di Kabupaten Ponorogo Perpustakaan Umum menjadi satu dinas dengan Kearsipan yang kini bernama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo.

Perpustakaan Kabupaten ini atau disingkat PERPUSDA merupakan sumber informasi dan literasi bagi masyarakat sekitar, yang mana tugasnya merawat, mengolah koleksi dan memberikan layanan informasi kepada pemustaka atau pengunjung. Tugas tersebut dapat dilaksanakan jika perpustakaan dikelola secara profesional dan memenuhi standar-standar yang

telah ditentukan. Pengelolaan perpustakaan harus menggunakan sistem manajemen mutu dan dievaluasi secara berkala dengan menggunakan standar sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, peneliti melihat masih adanya keluhan yang dirasakan pemustaka/pengunjung. Keluhan tersebut diantaranya seperti koleksi maupun buku yang diperlukan tidak ditemukan di perpustakaan, penataan koleksi/buku yang masih belum rapi menyebabkan kesulitan atau membutuhkan waktu yang lama dalam pencarian koleksi/buku, serta koleksi buku yang masih kurang *up to date*. (Sumber: observasi bulan Desember 2017) Berdasarkan observasi tersebut, maka diperlukan evaluasi untuk mengetahui kinerja dari organisasi tersebut perlu diukur, Organisasi yang dimaksud adalah PERPUSDA. Adanya pengukuran kinerja, diharapkan dapat memberikan layanan prima kepada pengunjung perpustakaan (pemustaka) dan juga dapat menaikkan cita PERPUSDA lebih baik lagi. Selain itu, adanya pengukuran kinerja juga akan menciptakan tertib administrasi, tertib dalam manajemen yang mana akan memudahkan kontrol apabila ada penyelewengan atau penyimpangan dalam penyelenggaraan perpustakaan.

Uraian diatas dapat disimpulkan begitu pentingnya evaluasi kinerja PERPUSDA, agar menghasilkan layanan prima dan dapat dimanfaatkan secara maksimal kepada pemustaka. Jika PERPUSDA tidak berjalan sesuai fungsinya yakni dapat memberikan layanan literasi dan sumber informasi yang maksimal, maka hal tersebut akan dapat menyebabkan mengganggu proses pendidikan, pembelajaran penelitian salah satunya bagi masyarakat. Hal tersebut dapat terjadi karena PERPUSDA merupakan salah satu organisasi publik yang melayani kebutuhan informasi masyarakat, dapat disebut sebagai organisasi yang melayani keperluan masyarakat yang luas, entah bagi anak SD, SMP, SMA, mahasiswa dan yang lainnya yang tidak memandang usia dan golongan.

Melihat hal tersebut, perpustakaan memiliki peran penting sebagai lembaga yang menjadi pusat literasi informasi yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan maupun golongan masyarakat. Fungsi perpustakaan juga sesuai

amanat Undang-Undang Dasar 1945 yaitu, sebagai tempat atau wahana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

PERPUSDA Ponorogo sebagai tempat penyedia informasi yang memiliki peran sangat penting sebagaimana disebut diatas, akan mempunyai kinerja yang baik dalam pelayanan kepada pemustaka apabila juga didukung oleh manajemen dan sumber daya manusia yang berkompeten, sehingga dengan bersama-sama mampu mencapai visi misi yang maupun standar yang telah ditentukan. PERPUSDA Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo terus meningkatkan upaya dalam meningkatkan kinerja untuk pelayanan prima kepada pemustaka. Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo didukung oleh 5 orang pustakawan. Perpusda menggunakan fasilitas katalog online (*online Public Access Catalogue*), *Web perpustakaan*, dan kini juga ada *E-Perpustakaan*. PERPUSDA Ponorogo telah menggunakan evaluasi diri, namun evaluasi atau pengukuran tersebut belum pernah dengan menggunakan SNP 003:2011, pengukuran yang dilakukan berdasarkan Rencana Strategis sebagai pedoman dalam menjalankan fungsi dan peran PERPUSDA. Sejauh ini PERPUSDA Ponorogo belum mendapatkan akreditasi, karena PERPUSDA belum dapat memenuhi standar maupun syarat sebagaimana mestinya.

Pemaparan dari uraian diatas menyebutkan adanya ketidak sesuaian dengan standar nasional perpustakaan, sehingga hal ini perlu diteliti dan menjadi masalah dalam penelitian ini. Dengan demikian maka menarik sekali jika peneliti menggali lebih jauh tentang kinerja Pusat Literasi Informasi Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian yang akan menjadi pokok bahasan dalam skripsi ini adalah bagaimana kinerja pusat literasi informasi masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini dapat lebih terperinci dan tepat sasaran maka berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis memiliki tujuan sebagai berikut, yakni Untuk mendeskripsikan kinerja pusat literasi informasi masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.
- b. Penelitian ini dapat digunakan referensi untuk kegiatan penelitian yang sejenis pada waktu yang akan datang.

2. Secara Praktis

- a. Diharapkan dapat memberikan informasi yang konstruktif guna untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan pemustaka.
- b. Diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap pembaca bahwa literasi informasi dibutuhkan untuk mendukung kehidupan terlebih lagi untuk bidang akademik khususnya, dan untuk masyarakat secara umumnya.

E. Penegasan Istilah

Demi menghindari kesalah pahaman dan pelebaran makna dari pembaca dalam memahami istilah yang di gunakan dalam skripsi ini, penulis perlu membuat penjelasan terhadap istilah tersebut, yaitu:

1. Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses penilaian untuk mengetahui ada atau tidak adanya kemajuan dalam menuju sasaran yang telah ditetapkan, dengan kata lain, maka akan diketahui akan adanya kemajuan atau kemunduran dalam pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Kinerja Organisasi

Kinerja Organisasi menurut (Apriyanti, 2010) adalah pencapaian hasil kerja organisasi yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan berdasarkan standar yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu yang menggambarkan keberhasilan organisasi.

3. Literasi Informasi

Literasi informasi adalah kemampuan seseorang dalam mengidentifikasi kebutuhan informasinya, belajar mencari dan menemukan sumber-sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhannya, sampai menemukan informasi yang dibutuhkannya, lalu memanfaatkan informasi tersebut, dan akhirnya mampu mengevaluasi sejauh mana kebutuhan informasinya sudah dapat terpenuhi.

4. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Dinas Perpustakaan dan kearsipan merupakan Perpustakaan Umum Kabupaten / Kota yang mana pada perpustakaan ini ditujukan bagi masyarakat luas di kabupaten/kota sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat, tanpa membedakan usia, ras, agama, status sosial ekonomi, dan gender. Awalnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo bernama Kantor Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Ponorogo yang mana kedudukannya diatur dan ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo yang dijabarkan dalam Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 41 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Ponorogo. Namun, Pada 02 Januari 2017 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 6 Tahun 2016, Kantor Perpustakaan Daerah dan Kantor Kearsipan dan Dokumentasi Kabupaten Ponorogo, bergabung dan berubah nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo, dengan alamat Jl. Trunojoyo Nomor 145 Ponorogo Telp (0352) 3574845.

F. Landasan Teori

Sebuah permasalahan tentunya tidak boleh berlarut-larut perlu secepatnya di pecahkan melalui sebuah jawaban atas sebab akibat dari fenomena permasalahan yang terjadi, jawaban atas permasalahan tersebut dapat di peroleh melalui teori yang relevan atau sesuai dengan permasalahan tersebut. Teori yang di gunakan nantinya akan menjadi penghubung antara konsep- konsep yang ada dengan fakta yang ada di lapangan. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori:

1. Evaluasi

a. Pengertian Evaluasi

Istilah evaluasi memiliki makna yang berhubungan, masing – masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umumnya, istilah evaluasi dapat disamakan dengan penafsiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Lebih spesifiknya evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil suatu kebijakan memiliki suatu nilai, maka hal tersebut akan memberikan suatu sumbangan pada tujuan atau sasaran, dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kebijakan tersebut telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang bearti masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau diatasi (Dunn, 2003).

Pengertian evaluasi menurut Charles O. Jones sebagaimana dikutip oleh Mas Roro Lilik Ekowati, dalam (Muntiarin, 2014) ialah “*evaluation is an activity wich can contribute greatly to the understanding and improvement of policy development and implementation*” (evaluasi adalah kegiatan yang dapat menyumbangkan pengertian yang besar nilainya dan dapat pula membantu penyempurnaan pelaksanaan kebijakan beserta perkembangannya).

(Umar, 2002) memberikan definisi evaluasi ialah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang diperoleh.

Menurut Bryant dan White dalam Kuncoro, Evaluasi adalah upaya untuk mendokumentasikan dan melakukan penilaian tentang apa yang terjadi. Stufflebeam dalam Arikunto, mengungkapkan bahwa evaluasi adalah proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan (Muntiarin, 2014). Evaluasi merupakan kegiatan untuk menilai tingkatan kinerja suatu kebijakan setelah kebijakan berjalan beberapa waktu yang cukup (Subarsono, 2015). Dari defnisi diatas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah penilaian hasil dari suatu pencapaian yang telah ditentukan untuk dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kepemimpinan selanjutnya.

2. Kinerja Organisasi

Mohammad Mahsum, mengatakan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian dalam suatu program / kegiatan/ kebijakan untuk mewujudkan tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi yang telah tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi. (Muntiarin, 2014).

(Jokowidodo, 2007) memberikan definisi kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja mengandung arti suatu hasil yang telah dikerjakan.

Menurut Sinambela Kinerja Organisasi merupakan kumulatif kinerja pegawai, maka dari itu, semakin tinggi kinerja pegawai akan semakin tinggi pula kinerja organisasi (Apriyanti, 2010)

Selanjutnya, (Apriyanti, 2010) Kinerja organisasi merupakan:

“pencapaian hasil kerja organisasi yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan berdasarkan standar yang telah ditentukan dalam kurun waktu tertentu yang menverminkan keberhasilan organisasi ”.

Agus Dwiyanto dkk, menjelaskan bahwa penilaian kinerja merupakan kegiatan yang penting karena hasilnya dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam pencapaian misinya. Dicontohkan untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai sejauhmana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa tersebut (Muntiarin, 2014). Inti dari kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan program oleh individu maupun kelompok dalam mewujudkan sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

3. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah suatu proses penilaian kinerja aparatur untuk melihat apakah terjadi peningkatan atau penurunan sehingga pimpinan dapat menentukan keputusan apa yang akan diambil sebagai jalan keluar terbaik, yang akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi (Ekarini, 2017).

Menurut Joko Widodo dalam (Ananta, 2015) evaluasi kinerja merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk menilai atau melihat keberhasilan atau kegagalan dari apa yang telah dikerjakan dalam suatu organisasi.

a. Pengukuran Kinerja

Menurut (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2016) dalam pengukuran kinerja harus menggunakan dua jenis ukuran, yaitu:

- 1) Ukuran yang berorientasi pada Hasil
 - a) Efektivitas, merupakan tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan, dalam hal target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi, namun pencapaian

tujuan tersebut juga harus mengacu pada visi organisasi.

- b) Produktivitas, Suatu ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah daerah untuk menghasilkan keluaran yang diperlukan atau dibutuhkan oleh masyarakat.
- c) Efisiensi, dapat dikatakan bahwa kinerja akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan waktu yang singkat dan biaya yang sehemat mungkin.
- d) Kepuasan, sejauh mana pemerintah dapat memenuhi keperluan atau kebutuhan masyarakat dan karyawan.
- e) Keadilan, Kegiatan dan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah jangkauannya harus luas, didistribusikan dengan merata dan diperlakukan dengan adil.

2) Ukuran yang Berorientasi pada Proses

- a) Responsivitas, kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat, penyusunan agenda dan juga prioritas pelayanan, serta pengembangan program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Lebih singkatnya dapat diartikan sebagai pengukur daya tanggap *provider* terhadap keinginan, harapan dan aspirasi serta tuntutan *customer*.
- b) Responsibilitas, merupakan ukuran seberapa besar kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan peraturan dan prosedur yang sudah ditetapkan.
- c) Akuntabilitas, merupakan seberapa besar ukuran kesesuaian pemerintah dengan ukuran eksternal dalam masyarakat dan dimiliki oleh *stake holder*,

seperti nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

- d) Keadaptasian, merupakan suatu ukuran daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
- e) Kelangsungan Hidup, Merupakan seberapa jauh program pelayanan dapat terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan program lain.
- f) Keterbukaan/transparansi, Penginformasian terkait proses pelayanan umum secara terbuka, baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat agar diketahui dan mudah dipahami.
- g) Empati, adalah perlakuan atau perhatian terhadap isu – isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat, oleh pemerintah atau penyelenggara jasa pelayanan maupun *providers*.

b. Indikator Pengukuran Kinerja

Dwiyanto (Muntiarin, 2014) berpendapat bahwa dalam penilaian kinerja ada lima indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik:

1) Produktivitas

Konsep produktivitas mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan, yang difahami dengan ratio antara *input* dan *output*. Konsep tersebut mengalami pengembangan lebih luas dan berorientasi pada hasil, yang mana dikembangkan oleh *General Accounting Office (GAO)*

2) Kualitas Layanan

Isu terkait kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menggambarkan kinerja organisasi pelayan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai masyarakat yang mengalami ketidakpuasan terhadap kualitas

pelayanan dari organisasi publik. Maka dari itu, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat menjadi parameter dalam menilai kinerja organisasi publik.

3) Responsivitas

Kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4) Responsibilitas

Apakah dalam pelaksanaan kegiatan organisasi publik sudah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai kebijakan organisasi, baik eksplisit maupun implisit.

5) Akuntabilitas

Seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dari sini, dapat dilihat seberapa konsisten terhadap masyarakat dalam kebijakan dan kegiatan organisasi yang dijalankan.

c. Kriteria Hasil Penilaian Kinerja

Hasil penilaian kinerja organisasi dikelompokkan menjadi beberapa kriteria menurut Timple A. Dale (1999:397-398) dalam skripsi (Pamungkas, 2014) sebagai berikut:

1) Kategori Buruk

Kondisi dimana suatu kinerja berada pada posisi di bawah harapan dan sasaran minimum, ditunjukkan dengan hasil-hasil yang dicapai selama masa penilaian dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

2) Kategori Sedang

Tahap ini menunjukkan dimana sebagian besar harapan minimum yang telah ditentukan tercapai. Terdapat

pengambilan tindakan atau keputusan mandiri akantetapi masih bergantung pada pengawas (atasan).

3) Kategori Baik

Kondisi dimana hasil kinerja yang memuaskan, karena telah mencapai persyaratan *essensial* serta tercapainya hasil yang dianggap beralasan dan dapat dicapai dengan masa kerja, pengalaman, serta pelatihan.

4) Kategori Sangat Baik

Hasil kinerja diatas normal. Dimana ketercapaian hasil melampaui harapan dan sasaran yang telah ditetapkan.

5) Kategori Baik Sekali

Menunjukkan bahwa hasil kinerja luar biasa dalam semua aspek. Pastinya dengan melampaui semua sasaran yang telah ditetapkan, dan tentunya mendapatkan prestasi dan hasil kerja sangat tinggi yang akan tetap tinggi selama beberapa waktu. Bahkan menangani masalah atau situasi paling sulit hanya dengan bimbingan sekali-kali.

d. Tujuan Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja menurut Ivancevish dalam Surya Dharma, adalah sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang telah ditentukan dalam suatu organisasi.

Evaluasi Kinerja memiliki tujuan sebagai berikut: (Muntiarin, 2014)

1) Pengembangan

Digunakan dalam penentuan pegawai yang akan di *training* dan membantu hasil evaluasi hasil *training*. Serta dapat sebagai pelaksanaan konseling antara atasan dan bawahan sehingga dapat dicapai usaha pemecahan masalah yang dihadapi pegawai.

2) Pemberian Reward

Digunakan untuk proses penentuan kenaikan gaji, insentif dan promosi. Berbagai organisasi juga menggunakan untuk memberhentikan pegawai.

3) Motivasi

Dapat memotivasi pegawai dengan mengembangkan inisiatif, rasa tanggungjawab sehingga dapat terdorong untuk meningkatkan kinerjanya.

4) Perencanaan SDM

Yakni dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan ketrampilan serta perencanaan SDM

5) Kompensasi

Yaitu dapat dengan memberikan informasi yang digunakan dalam menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah dan bagaimana prinsip dalam pemberian kompensasi yang sesuai dan adil.

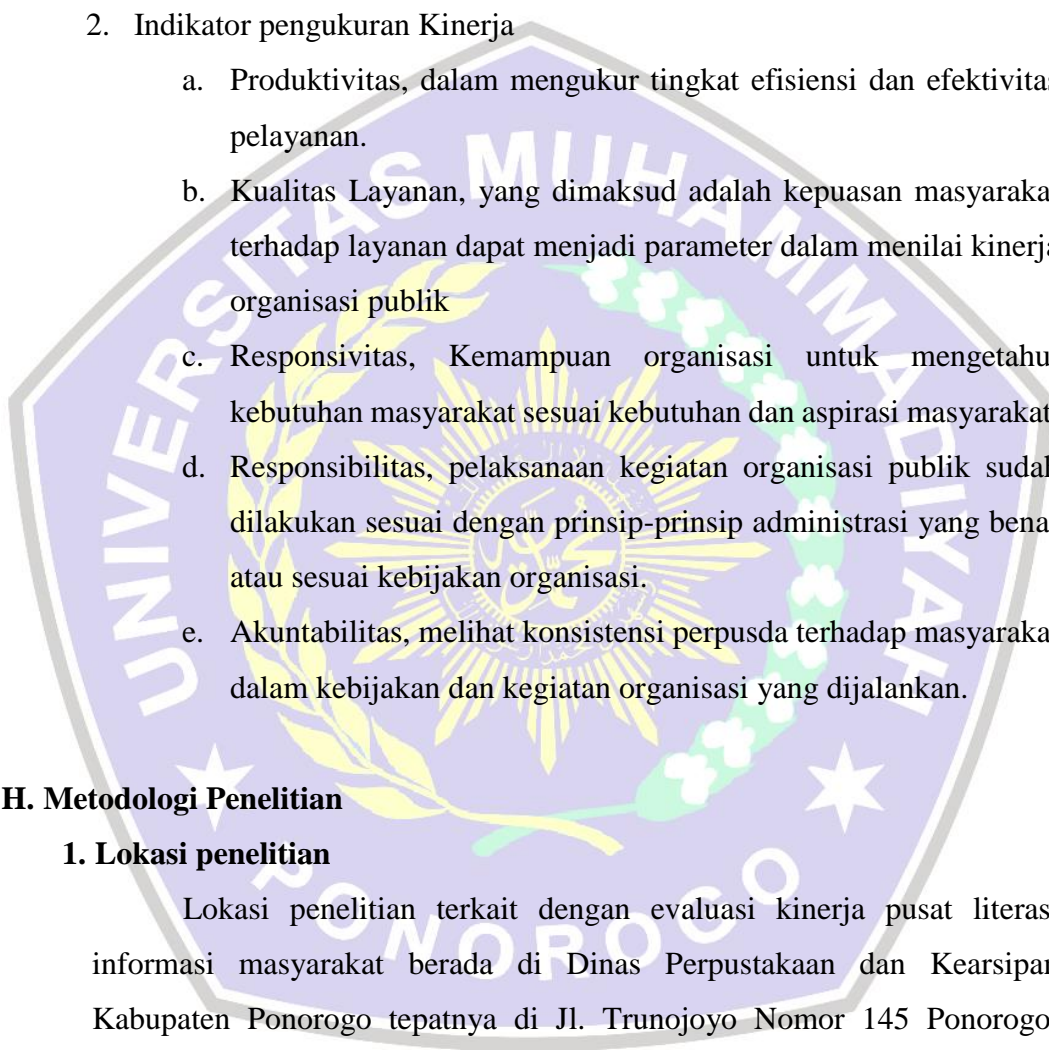
6) Komunikasi

Evaluasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut dalam kinerja pegawai.

G. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah suatu petunjuk dalam melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti serta mengukur variabel yang mana merupakan uraian dari konsep yang telah ada kemudian dikerucutkan dan dirumuskan dalam indikator variabel sehingga dapat memudahkan operasionalisasi dalam melakukan penelitian. Indikator yang digunakan dalam penelitian terkait evaluasi kinerja pusat literasi informasi masyarakat ini antara lain sebagai berikut:

1. Standar Nasional Perpustakaan (SNP 003: 2011) Perpustakaan umum kabupaten/kota, dalam standar ini terdapat acuan manajemen yang terdapat di perpustakaan kabupaten/kota, di antaranya:

- 
- a. Koleksi perpustakaan
 - b. Sarana dan prasarana
 - c. Layanan perpustakaan
 - d. Tenaga perpustakaan
 - e. Penyelenggaraan perpustakaan
 - f. Pengelolaan perpustakaan
2. Indikator pengukuran Kinerja
 - a. Produktivitas, dalam mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan.
 - b. Kualitas Layanan, yang dimaksud adalah kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat menjadi parameter dalam menilai kinerja organisasi publik
 - c. Responsivitas, Kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
 - d. Responsibilitas, pelaksanaan kegiatan organisasi publik sudah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai kebijakan organisasi.
 - e. Akuntabilitas, melihat konsistensi perpustakaan terhadap masyarakat dalam kebijakan dan kegiatan organisasi yang dijalankan.

H. Metodologi Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian terkait dengan evaluasi kinerja pusat literasi informasi masyarakat berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo tepatnya di Jl. Trunojoyo Nomor 145 Ponorogo. dengan pertimbangan bahwa perkembangan teknologi saat ini sudah semakin cepat, Universitas atau kampus di Ponorogo kini semakin banyak dengan begitu kebutuhan literasi juga semakin meningkat dan banyak, baik untuk anak SD, SMP, SMA maupun mahasiswa. Jadi perpustakaan daerah atau Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo ini merupakan salah satu tempat sebagai pusat literasi masyarakat Ponorogo dan karena

perannya sangat penting, maka perlu adanya melihat evaluasi kinerja sebagai tolak ukur keberhasilan sesuai dengan standar perpustakaan kabupaten atau kota, maka hal ini menarik peneliti guna melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian Kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Maksud penggunaan pendekatan ini untuk mengevaluasi kinerja pusat literasi informasi masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo. Pendekatan deskriptif dapat menggambarkan kondisi sesungguhnya di lapangan yang berdasarkan pada dukungan fakta, dan informasi. Denzim dan Lincoln berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang memberikan intensitas pada realitas yang terbangun secara sosial, hubungan signifikan antara objek peneliti dengan subyek peneliti, sebagai bentuk proses dan makna, dan dengan sendirinya syarat nilai (Ratna, 2010). Pengertian definisi diatas dapat ditarik bahwa penelitian kualitatif menitik beratkan pada penggambaran kondisi lapangan melalui hubungan objek penelitian dengan subjek penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan 2 (dua) sumber data yakni primer dan sekunder. :

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data teks hasil wawancara dengan informan dalam bentuk rekaman video, atau audio, catatan tertulis maupun berupa foto menurut (Sarwono, 2006). Hal ini digunakan sebagai data pokok. Sumber data primer yang dimaksud dalam penelitian ini dengan teknik wawancara. Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data. Pelaksanaan teknik ini dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai akan tetapi juga dapat

dilakukan secara tidak langsung, yakni dengan memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrumen berupa pedoman wawancara maupun *checklist* (Umar, 2001).

(Sugiyono, 2009) mengatakan bahwa wawancara digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan guna menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun dan jumlah respondennya sedikit. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, dimana sebelum wawancara peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden namun pada pelaksanaannya di sesuaikan dengan responden.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang sudah ada dan dapat diperoleh peneliti dengan cara melihat, membaca dan mendengar (Sarwono, 2006). Peneliti dalam hal ini menggunakan dua teknik dari sumber data penelitian yakni Observasi dan dokumentasi.

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi adalah proses yang kompleks, yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2009)

Observasi merupakan teknik yang menuntut akan adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penelitiannya. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dan lainnya (Umar, 2001).

Guba dan Lincoln mengatakan bahwa observasi memiliki keunggulan, antara lain (Idrus, 2009):

- 1) Teknik pengamatan didasarkan pada pengalaman langsung

- 2) Teknik pengamatan langsung dapat melihat, menilai kemudian mencatat kejadian yang terjadi pada kondisi sebenarnya.
- 3) Pengamatan yang dilakukan memungkinkan peneliti untuk mencatat peristiwa yang terjadi dan berkaitan dengan data yang diperlukan.
- 4) Mengantisipasi keraguan saat penelitian.
- 5) Situasi yang rumit mungkin akan terjadi saat teknik pengamatan.
- 6) Kendala pada teknik penelitian seperti komunikasi yang tidak memungkinkan dapat melalui teknik pengamatan.

Jika melihat keuntungan dari teknik ini, maka akan sangat relevan untuk digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini memfokuskan pada pengamatan yang mendalam akan evaluasi kinerja pusat literasi dan informasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo.

Dokumentasi dijelaskan (Gunawan, 2015) yakni, data yang digunakan guna melengkapi suatu penelitian. Dokumentasi dilakukan dengan mencari data pendukung yang sesuai dengan tema yang diteliti. Studi pustaka digunakan dalam menunjang kelengkapan data dalam penelitian dengan menggunakan sumber-sumber kepustakaan yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui sumber data primer yakni wawancara dan juga menggunakan sumber data sekunder yang diperoleh dari hasil observasi di lapangan dan dokumentasi.

4. Teknik Pemilihan Informan

Peneliti memperoleh informan penelitian dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009). Pertimbangan yang dimaksud dalam hal ini adalah orang-orang yang memiliki kriteria dan dianggap paling tahu tentang topik penelitian.

Pemilihan informan berdasarkan pada orang – orang yang dianggap mampu guna memberikan informasi secara lengkap dan berkaitan dengan penelitian sehingga data yang diperoleh dapat diakui kebenarannya.

Adapun informan yang dipilih dalam penelitian ini antara lain:

- a. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ponorogo yang diwakili Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian.
- b. Kepala Bidang Pelayanan
- c. Kepala Bidang Perpustakaan
- d. Pengunjung perpustakaan

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam (Idrus, 2009) yang mana hal ini mencakup tiga kegiatan : (1) reduksi data (2) penyajian data dan (3) penarikan kesimpulan (verifikasi).

Gambar 1.1 Analisis Data Miles dan Huberman



(Miles dan Huberman,1992)

Model analisis diatas memiliki tiga kegiatan analisis dan pengumpulan data. Dengan adanya empat poin diatas, peneliti harus aktif bergerak selama pengumpulan data, selanjutnya bolak-balik dalam proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi) selama

penelitian. Proses analisis penelitian ini dilakukan dengan terus berulang dan berlanjut selama pengambilan data dan berlanjut sampai penelitian siap dikerjakan baru proses tersebut dapat berakhir.

Berikut adalah Penjabaran dari masing-masing proses pengumpulan data:

a) Pengumpulan Data

Pada proses ini, pengumpulan data adalah pengumpulan data berupa fenomena, kata-kata, dokumen, foto dan hal-hal lain yang berkaitan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi dengan menggunakan alat bantu alat perekam, kamera dan alat pencatat.

b) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian dan pengolahan data kasar dari lapangan yang berlangsung dari awal sampai akhir saat pengumpulan data. Proses ini menjadi sangat penting, karena disinilah dilakukannya proses pengolahan data untuk memilah-milah mana data yang dibutuhkan dan tidak.

c) Penyajian Data

Penyajian data adalah kumpulan informasi yang disusun yang memberikann kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d) Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Kesimpulan merupakan proses terakhir dari data yang telah diteliti dan juga di verikasi secara langsung selama penelitian. Cara yang dapat digunakan untuk penarikan kesimpulan berupa melakukan pencatatan untuk pola-pola tema yang sama, mengelompokan dan mencari penyimpangan atau perbedaan dari kasus yang lainnya. Langkah selanjutnya yaitu melaporkan hasil temuan baru serta menyantumkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya.

6. Validitas Data

Validitas data adalah bagian dari penelitian, dimana hasil dari sebuah penelitian dapat dipertanggungjawabkan atas kebenarannya. Penulis dalam menguji keabsahan data penelitian menggunakan *triangulasi data*.

Triangulasi data merupakan pengumpulan informasi dari berbagai metode (alwasilah, 2012). Triangulasi data merupakan suatu cara untuk mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan pendekatan metode ganda sebagai data pembanding (Gunawan, 2015). Pengertian triangulasi data diatas dapat diartikan sebagai penggunaan dua metode atau lebih yang digunakan untuk validitas data sebagai pembanding agar data tersebut benar-benar abash.

