

Kinerja Berbasis Pelayanan Pada Perpustakaan Digital Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta

Sugiyah
Program Studi Sekretari
Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta
Jl. Jatiwaringin Raya No 18, Jakarta Timur
Email: sugiyah.sgy@bsi.ac.id

Abstract- *Increasingly complex human needs encourage them to want quick and precise service. This can be fulfilled if supported by a company or institution that has employees with high performance. Providing services means performing on the basis of service. This research is qualitative research. Methods of data collection using observation methods, interviews and documentation. The Integrated Statistics Service Division provides data variants covering population, education, employment, economics, mining, import export and so on, all can be accessed as needed easily as supported by SOP. In the implementation there are still obstacles, namely the data users who have not fully understand the flow of services. Therefore, service-based performance is needed to fulfill the data needs for its users.*

Keywords: *Performance, Service*

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi, tuntutan masyarakat dalam pelayanan semakin kompleks. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhannya..

Perubahan kondisi tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan di segala bidang. Hal inilah yang dihadapi perusahaan, badan atau instansi dalam memberikan pelayanan kebutuhan dan keinginan pelanggan agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dan masyarakat pada umumnya.

Pentingnya pelayanan prima kepada pelanggan merupakan bagian penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Akan tetapi tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setiap menggunakan jasa yang ditawarkan.

Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Provinsi DKI Jakarta sebagai kantor yang melayani pelayanan data bagi organisasi dan masyarakat luas berusaha untuk melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik secara terpadu bagi pengguna data sehingga akses data lebih cepat, mudah, praktis dan efisien.

Hal tersebut akan terwujud bila didukung oleh peralatan dan sistem birokrasi yang baik dan pegawai yang memiliki kinerja tinggi. Bagaimana kinerja berbasis pelayanan yang ada di Bagian Perpustakaan Digital Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu memaparkan secara deskriptif, bagaimana Kinerja Berbasis Pelayanan pada Perpustakaan digital BPS Provinsi DKI Jakarta pada periode bulan Maret – Juni 2017. dari data-data yang dikumpulkan tersebut selanjutnya dianalisis. Untuk metode pengumpulan datanya menggunakan metode :

1. Observasi

Yaitu pengamatan terhadap perilaku karyawan, khususnya dalam memberikan pelayanan data kepada pelanggan atau masyarakat yang selanjutnya dari data ini dilakukan analisis

2. Dokumentasi

Metode ini dilakukan dengan membaca literatur yang berkaitan dengan judul penelitian, antara lain mengenai pengertian kinerja, indikator kinerja, sasaran kinerja, pengertian pelayanan, faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam pelayanan, pelayanan publik.

3. Wawancara

Yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada para pegawai untuk melengkapi data yang ada, selanjutnya data ini dianalisis

Menurut Sedarmayanti (2011:260) kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Sinambela, dkk (2012:5) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu". Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini, akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan

kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan dan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (BPKP dalam Abdullah, 2014:145). Sementara itu menurut Lohman dalam Abdullah (2014:145) indikator kinerja adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi.

Menurut Moehariono dalam Abdullah (2014:151), terdapat enam ukuran indikator kinerja, namun masing-masing organisasi dapat saja mengembangkannya sesuai dengan misi organisasi tersebut. Keenam kategori tersebut antara lain:

1. Efektif, mengukur derajat kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
2. Efisien, mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
3. Kualitas, mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
4. Ketepatan waktu, mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
5. Produktivitas, mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi.
6. Keselamatan, mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawan ditinjau dari aspek kesehatan

Menurut Wibowo (2009:59) sasaran kinerja merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus dicapai, kapan dan oleh siapa sasaran yang ingin dicapai tersebut diselesaikan. Sifatnya dapat dihitung, prestasi yang dapat diamati, dan dapat diukur.

Definisi pelayanan menurut Kotler (2009:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19), pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan

penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan menurut Ridwan dan Sudrajat meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Wibowo (2009:59), sasaran suatu kinerja mencakup unsur-unsur diantaranya:

1. The performers, yaitu orang yang menjalankan kerja.
2. The action atau performance, yaitu tentang tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh performers.
3. A time element, menunjukkan waktu, kapan pekerjaan dilakukan.
4. An evaluation method, yaitu tentang cara penilaian bagaimana hasil pekerjaan dapat dicapai.
5. The place, menunjukkan tempat dimana pekerjaan dilakukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Pusat Statistik memiliki Pelayanan Statistik Terpadu, yang dikenal dengan PST yaitu percepatan layanan data dan informasi statistik yang dikelola oleh Direktorat Diseminasi Statistik. PST merupakan pelayanan terintegrasi yang memadukan berbagai unit yang tersebar Namun terhubung satu dengan lainnya. PST adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pengguna data melalui layanan satu pintu (*one gate services*) dan *one stop services* dimana pengunjung tidak perlu ke *subject matter* guna mendapatkan data maupun informasi statistik.

Sesuai dengan visinya Badan Pusat Statistik yaitu pelopor data statistik terpercaya untuk semua, maka data yang ada, dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat Indonesia yang membutuhkan, mulai dari mahasiswa, pegawai swasta, PNS, TNI ataupun Polri dan lain sebagainya. Banyak varian data pada digital library di BPS, baik mengenai kependudukan, pendidikan, ketenagakerjaan, perekonomian, pertambangan, ekspor impor dan lain sebagainya,

semuanya bisa diakses sesuai kebutuhan dengan mudah.

Badan Pusat Statistik dalam melaksanakan pelayanan kepada pengguna data, harus berdasarkan prosedur yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan dapat dilakukan dapat dilaksanakan dengan tepat, efektif dan efisien.

Pelayanan terpadu pada layanan perpustakaan digital. Layanan perpustakaan digital (digilib) merupakan jenis layanan yang diberikan kepada pengunjung berupa akses softcopy koleksi pustaka terbitan BPS. Softcopy publikasi ini dapat dibaca secara bebas pada PC yang telah disediakan. Fasilitas yang diberikan kepada pengunjung dalam layanan digilib adalah layanan file elektronik softcopy format pdf. Selain itu, untuk memberikan kenyamanan kepada pengunjung, ruang PST dilengkapi dengan pengatur sirkulasi udara (AC), penerangan yang cukup untuk memudahkan membaca, serta kebersihan ruangan yang selalu dijaga. Saat memasuki ruangan Pelayanan Statistik Terpadu, pengunjung diharuskan untuk mengisi buku tamu berbentuk aplikasi terlebih dahulu. Cukup dengan menginput nama lengkap, nomor identitas, dan maksud tujuan kedatangan.

Berikut adalah prosedur pelayanan perpustakaan digital pada kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta:

1. Petugas layanan perpustakaan digital library akan memulai aktivitas pukul 08.00 WIB setiap Senin sampai dengan Jum'at sesuai dengan Standar Pelayanan BPS Provinsi DKI Jakarta.
2. Petugas layanan akan menyalakan dan memeriksa PC untuk memastikan PC serta koneksinya berjalan dengan baik. Terdapat lima PC yang ada di PST BPS DKI Jakarta, antara lain dua PC untuk Sistem Aplikasi PST (SAPST) termasuk aplikasi digilib, website BPS, pencarian atau penelusuran pustaka (OPAC) didalamnya, dua PC untuk petugas dan satu PC untuk aplikasi buku tamu.
3. Petugas layanan akan menjalankan aplikasi digilib pada browser untuk dua PC yang menggunakan Sistem Aplikasi PST (SAPST).
4. Login pada aplikasi digilib di PC ASPST oleh petugas layanan dengan memasukkan username dan password "digilib". Pastikan jaringan terkoneksi dengan baik. Setelah itu, PC siap digunakan oleh pengguna data.
5. Petugas pelayanan siap melayani para pengunjung. Apabila pengunjung sudah ada yang datang, maka petugas layanan dengan ramah dan sopan akan menanyakan tentang maksud dan tujuan kedatangan dari pengunjung.
6. Petugas layanan akan memastikan pengunjung sudah entry buku tamu pada aplikasi buku tamu. Jumlah pengunjung yang datang langsung ke PST untuk layanan digital library berdasarkan kebutuhan data pada bulan Maret ada sebanyak 12 orang, bulan April sebanyak 13 orang, bulan Mei ada 21 orang, dan bulan Juni 2017 ada sebanyak 10 orang. Dengan data terfavorit yang

paling banyak dicari adalah mengenai kependudukan. Mahasiswa merupakan kontributor terbesar pengunjung PST, kemudian pegawai swasta, lalu PNS/TNI/Polri.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Layanan Perpustakaan Digital Berdasarkan Kebutuhan Data Periode Maret-Juni 2017

N o	Data	Maret	April	Mei	Juni
1	Kependudukan	7	9	4	5
2	Pendidikan	3	2	13	2
3	Ketenagakerjaan	2	2	4	3
Total Perbulan		12	13	21	10

Sumber : BPS DKI Jakarta (2017)

Tabel 2. Laporan Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan Kunjungan Periode Maret – Juni 2017

Pekerjaan	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
Mahasiswa	23	38	61
Pegawai Swasta	6	8	14
PNS/TNI/Polri	3	0	3

Sumber : BPS DKI Jakarta (2017)

7. Petugas akan meng-generated kode, yaitu dengan cara setelah pengunjung mengisi buku tamu pada aplikasi, maka petugas akan mengaktifasi data masukan tersebut untuk menghasilkan kode.
8. Setelah petugas mendapat kode, kemudian memberikannya kepada penunjung. Setiap pengunjung yang datang, akan diberikan kode yang berbeda-beda.
9. Petugas layanan akan mengarahkan dan memberitahu lebih lanjut kepada pengunjung tentang digilib.
10. Pengunjung login dengan memasukan kode yang telah diberikan petugas
11. Apabila ada kesulitan petugas siap membantu.
12. Pengunjung menelusuri publikasi yang ada diperpustakaan dalam bentuk *softcopy*. Terdapat sekitar 21.608 file format pdf pada publikasi perpustakaan (*digital library*).
13. Saat pengunjung menelusuri publikasi dan file ditemukan dalam bentuk *hardcopy*, maka pengunjung dialihkan ke layanan tercetak.
14. Namun apabila pengunjung mendapat bahan pustaka yang diinginkan terdapat dalam bentuk *softcopy*, maka pengunjung akan terus mengaksesnya dalam bentuk *softcopy*.
15. Apabila pengunjung ingin mencetak file yang terdapat dalam akses softcopy tersebut, maka pengunjung memilih fasilitas cetak softcopy.

16. Setelah pengunjung memilih fasilitas cetak, maka petugas akan memastikan file cetak sudah terkirim ke server dengan melihat antrian cetak yang muncul.
17. Petugas akan mencetak file dengan sejumlah halaman yang ada pada daftar antrian.
18. Setelah file tercetak, petugas menghapus daftar pada antrian cetak.
19. Apabila pengunjung sudah dirasa selesai mendapatkan data, maka pengunjung akan log off dari aplikasi dan petugas akan memastikan pengunjung telah log off.
20. Layanan akan berakhir sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan pada Standar Pelayanan BPS DKI Jakarta yaitu pukul 15.00 WIB. Setelah berakhir waktu layanan, maka petugas mematikan semua PC.
21. Petugas akan membuat laporan kerja harian dengan menggunakan aplikasi laporan kerja yang terdapat di BPS DKI Jakarta.
Laporan kerja harian ini dibuat dengan maksud sebagai bahan evaluasi pada hari itu, dan sebagai acuan untuk hari berikutnya.
22. Proses pemberian layanan selesai.

Pengunjung PST di BPS Provinsi DKI Jakarta diharapkan mengikuti alur layanan sebagai berikut:

1. Pengunjung datang ke bagian resepsionis, setelah itu bagian resepsionis akan memberikan kartu tamu (visitor card).
2. Setelah memasuki ruangan PST, pengunjung menyimpan tas atau barang bawanya di dalam loker berkunci yang tersedia.
3. Petugas mengarahkan pengunjung untuk mengisi buku tamu menggunakan aplikasi buku tamu.
4. Pengunjung memilih layanan yang diinginkan.
5. Petugas mengarahkan pengunjung untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.
6. Setelah menyelesaikan urusannya, pengunjung dapat mengambil tas atau barang bawanya dari loker dan meninggalkan ruangan PST.
7. Kemudian mengembalikan kartu visitor kepada resepsionis.

Selama berada di dalam ruangan PST, pengunjung diharapkan untuk menaati tata tertib berikut ini:

1. Setiap pengunjung wajib mengisi buku tamu.
2. Pengunjung dilarang makan, minum dan merokok.
3. Pengunjung wajib memelihara ketenangan, ketertibandan kebersihan ruangan
4. Koleksi buku yang telah dibaca jangan dikembalikan ke rak, tetapi cukup meletakkannya di atas meja baca. Dan petugas yang akan mengembalikan ke rak yang sudah disediakan.
5. Pengunjung hanya diperkenankan mengambil 5 judul buku secara bersamaan.
6. Pengunjung dilarang membawa koleksi pustaka keluar ruang baca tanpa seizin petugas.
7. Pengunjung wajib berpakaian sopan dan tidak diperkenankan memakai sandal.

8. Pengunjung tidak diperkenankan merusak, merobek ataupun melakukan tindakan vandalisme lainnya terhadap koleksi pustaka.

Pengunjung dapat memberikan keluhan, pengaduan ataupun jika ingin mendapatkan informasi lebih lanjut dapat disampaikan atau diperoleh melalui kotak saran dan pengaduan, e-mail ke pst3100@bps.go.id, telepon di 021-31928493, ext 700, 703.

Untuk menunjukkan hasil dari kinerja berbasis pelayanan pada Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta adalah dengan melihat nilai pelayanan yang merupakan bentuk penilaian secara terukur terkait kinerja BPS Provinsi DKI Jakarta yang telah diolah oleh BPS RI sebagai BPS Pusat. Nilai pelayanan ini bersumber dari draft kebutuhan data para pengunjung. Semakin tingginya nilai pelayanan tersebut, maka semakin baik pula kinerja BPS Provinsi DKI Jakarta dalam hal pelayanan.

Berikut adalah tabel nilai pelayanan pada Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta:

Tabel 3. Nilai Pelayanan Pada Kantor BPS Provinsi DKI Jakarta

No	Rincian Pelayanan	Nilai Pelayanan
1	Kejelasan informasi prosedur pelayanan	96.27
2	Kejelasan alur dari prosedur pelayanan	96.86
3	Kesesuaian layanan dengan maklumat atau janji pelayanan yang ditetapkan	99.68
4	Ketersediaan Wi-Fi BPS	96.30
5	Kejelasan petugas (nama dan tanggung jawab)	96.70
6	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	98.53
7	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	97.03
8	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai data/buku/publikasi	95.44
9	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	96.53
10	Kepedulian petugas terhadap keluhan	98.51
11	Pelayanan <i>selesai</i> sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	98.48

12	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	97.86
13	Biaya atau tarif layanan sesuai dengan waktu layanan	94.82
14	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	97.27
15	Informasi keberadaan ruang pelayanan jelas	98.21
16	Kemasan produk layanan rapi dan formal	97.23
17	Kenyamanan ruang pelayanan	97.95
18	Ketersediaan fasilitas komputer untuk pengisian buku tamu	100.00
19	Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi	94.12
20	Kelengkapan koleksi publikasi pada <i>digital library</i>	92.81
21	Kemudahan memperoleh <i>soft file</i> dari <i>digital library</i>	92.28
22	Data BPS mudah ditemukan melalui <i>website</i> BPS	90.83
23	<i>Website</i> BPS mudah diakses	93.06
24	Kemudahan akses <i>website</i> metadata Sistem Rujukan Statistik	93.66
25	Kemudahan komunikasi melalui <i>e-mail</i>	96.69
26	Kemudahan komunikasi melalui telepon/ <i>faximile</i>	100.00
27	Kemudahan mendapatkan produk BPS	94.12
28	Data BPS bebas dari intervensi pihak lain	95.54
29	Ketersediaan sarana pengaduan	96.67
Total		96.31

Sumber : BPS DKI Jakarta (2017)

Dari tabel diatas, total nilai pelayanan Kantor BPS Provinsi DKI Jakarta mencapai 96.31, sesuai dengan KEP/25/M.PAN/2/2004 nilai yang diperoleh Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta memiliki nilai interval konversi diantara 81.26 sampai 100.00 yang berarti memiliki mutu pelayanan grade A dan menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam hal pelayanan. Ini membuktikan bahwasanya kinerja berbasis pelayanan pada Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta adalah sangat baik.

Ada beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kinerja berbasis pelayanan pada layanan perpustakaan digital di Kantor Badan Pusat Statistik antara lain sebagai berikut:

1. Tidak semua konsumen data mengerti dengan SOP pada digital library, yang mengharuskan para konsumen data menggunakan teknologi terbaharukan.
2. Apabila terjadi error system, hal ini menghambat support untuk mengakses aplikasi digital library.
3. Kendala atau hambatan-hambatan lain akibat sarana prasarana penunjang mengalami gangguan, seperti mesin cetak bermasalah, dan tidak berfungsinya koneksi.
4. Keinginan pengunjung yang seringkali sulit untuk dipenuhi akibat dari ketidak-tahuan pengunjung akan data yang diminta, serta sikap pengunjung yang meminta data masa lampau secara terburu-buru dan mendesak serta meminta banyak variasi data.

Dalam menghadapi kendala saat memberikan pelayanan statistik terpadu pada layanan perpustakaan digital pada Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, maka beberapa solusi untuk menangani permasalahan atau kendala tersebut antara lain:

1. Sosialisasi penggunaan data BPS perlu dilakukan. Kegiatan ini dapat dilakukan di lingkungan sekolah, perguruan tinggi maupun instansi.
2. Harus memiliki backup data aplikasi digital library, hal ini dilakukan untuk meminimalisir error system, apabila aplikasi tidak support atau aplikasi tidak dapat diakses.
3. Harus memiliki setidaknya lebih dari satu mesin cetak, serta harus memiliki staff tenaga ahli untuk mem-follow up apabila terjadi kerusakan pada sarana dan prasarana.
4. Memiliki komunikasi yang baik disertai dengan solusi-solusi yang dapat diterima dengan mudah oleh konsumen data, selain itu pegawai dituntut untuk memiliki kesabaran, bekerja secara cepat dan tepat juga profesional. Untuk itu, petugas perlu diberikan pelatihan secara menyeluruh untuk meningkatkan pengetahuan serta kualitas pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Dari pembahasan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja berbasis pelayanan pada Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta adalah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan melihat nilai pelayanan dan BPS Provinsi DKI Jakarta mendapat poin 96.31 dengan nilai mutu pelayanan grade A.
2. Kendala yang dihadapi adalah ketidaktahuan konsumen data tentang alur SOP di Perpustakaan Digital yang mengharuskan menggunakan teknologi terbaharukan, tidak menutup kemungkinan terjadinya error system,

3. Perlunya solusi dengan adanya sosialisasi pentingnya penggunaan data, memiliki backup data aplikasi digilib, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai,

REFERENSI

- Abdullah M. Ma'ruf. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo.2014
- Moeheriono. Pengukuran Kinerja Berbasis Kinerja, Edisi Revisi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.2012
- Moenir. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.2008
- Notoatmojo. Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan ke-5. Jakarta: PT Rineka Cipta.2015
- Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Achmad Sodik. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: NUANSA.2009
- Sandy Martha, Muhammad. "Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating. Tesis di Universitas Widayatama Bandung.2015
- Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Cetakan ke-5). Bandung: PT Refika Aditama.

Seksi Diseminasi dan Layanan Statik. 2017. Struktur Organisasi. Jakarta: Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. Teori Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pusat Statistik.2008

Wibowo. Manajemen Kinerja (Edisi ke-3). Jakarta: Rajawali Pers.2012

Windasuri, Heria, Hyacintha Susanti dan Business Growth Tea. Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization. Jakarta: PT Gramedia.2017

PROFIL PENULIS

Sugiyah, lahir di Yogyakarta, 5 Maret 1970, lulusan 5 S1 pada tahun 1994 Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Pendidikan Dunia Usaha, FPIPS, IKIP Yogyakarta (UNY) dan melanjutkan Pendidikan S2 di Universitas Indraprasta, lulus pada tahun 2011. Saat ini mengajar pada Akademi Sekretaris dan Manajemen Bina Sarana Informatika Jakarta Mata kuliah yang pernah diampu antara lain : Korespondensi Bahasa Indonesia Niaga Dasar dan lanjut, Kepemimpinan dan manajemen Kearsipan.