



Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat

Lalu Kamarudin^{1*}, Agil Al Idrus¹, Joni Rokhmat¹

¹ Program Studi Magister Administrasi Pendidikan, Pascasarjana, Universitas Mataram, Indonesia.

DOI: [10.29303/jpap.v5i2.489](https://doi.org/10.29303/jpap.v5i2.489)

Sitasi: Kamarudin, L., Al Idrus, A., & Rokhmat, J. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. *JPAP (Jurnal Praktisi Administrasi Pendidikan)*, 5(2), 49-53. <https://doi.org/10.29303/jpap.v5i2.489>

*Corresponding Author:

Lalu Kamarudin, Program Studi
Magister Administrasi
Pendidikan, Pascasarjana,
Universitas Mataram, Indonesia
Email: lalukamarudin14@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan publik dan cara meningkatkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Teknik analisis data dilakukan dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan komfirmabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) manajemen pelayanan publik mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi masih sepenuhnya belum berjalan dengan lancar. Pelayanan publik yang diberikan sudah sangat maksimal meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan yang dirasakan mulai dari bahan koleksi bacaan yang kurang, sarana prasarana yang tidak memadai, dana yang minim dan perlu pengadaan gedung untuk menunjang pelaksanaan pelayanan yang ada sehingga pelayanan kepada masyarakat masih dirasakan kurang. 2) Upaya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB untuk memperbaiki serta meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan dengan cara selalu meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki dan peningkatan sarana prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan publik.

Pendahuluan

Manusia sangat membutuhkan informasi untuk menambah ilmu pengetahuan yang diperoleh dari pendidikan formal maupun informal. Salah satu sarana prasarana untuk memperoleh informasi adalah terselenggaranya sarana prasarana seperti perpustakaan. Perpustakaan dikembangkan dan disebarluaskan secara merata untuk membantu terselenggaranya dan meningkatkan kualitas pendidikan. Diharapkan masyarakat dapat memperoleh informasi baik dari perpustakaan dan menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan kualitas diri.

Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2014 telah menjelaskan bahwa perpustakaan yang pada dasarnya adalah pengelolaan informasi, Pengelolaan informasi

yang dimaksud adalah mengumpulkan, menyusun, dan memelihara buku-buku dan dokumen pustaka dengan tujuan untuk menyediakan keperluan pengetahuan. Pengelolaan perpustakaan yang baik tidak lepas dari manajemen yang ada didalamnya. Suatu lembaga dikatakan baik apabila mempunyai manajemen yang baik dan tertata. Pada dasarnya manajemen adalah kegiatan untuk mencapai tujuan melalui proses yang terencana, terorganisir, terlaksana dan evaluasi.

Manajemen perpustakaan merupakan proses memanfaatkan kontribusi manusia, material, anggaran untuk mencapai tujuan organisasi yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip manajemen (Anwar et al., 2019). Manajemen perpustakaan didasarkan pada proses untuk memelihara, menyimpan, dan mengumpulkan koleksi daftar pustaka yang dikelola

secara teratur dengan menggunakan sumber daya manusia yang digunakan sebagai informasi. Pencapaian tujuan visi dan misi perpustakaan perlu mengembangkan aspek manajemen yang ada didalamnya terdapat aspek pelayanan. Aspek pelayanan sangat penting dalam setiap manajemen karena berhubungan dengan pelanggan, masyarakat yang menuntut kepuasan dalam pengelolaan tersebut.

Tuntutan masyarakat akan terpenuhinya hak dan kewajiban sebagai penerima layanan, maka sudah semestinya pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan para pengunjung. Hal tersebut juga ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan hak dan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan lembaga pelaksanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan dengan akreditasi sangat baik. Adapun berbagai macam layanan yang tersedia seperti, layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan informasi dan layanan perpustakaan digital. Adanya berbagai macam layanan tersebut seharusnya membuat para pengunjung puas dan bisa mendapatkan apa yang di inginkan, namun kurangnya perhatian dari layanan tersebut membuat pengunjung perpustakaan mengeluhkan keterbatasan referensi serta pelayanan yang ada dan tidak sesuai dengan nama besar perpustakaan provinsi nomor satu di NTB, seharusnya perpustakaan ini bisa menyediakan berbagai macam referensi dan layanan yang baik. Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan: (1) Bagaimana manajemen pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB? ; (2) Bagaimana cara meningkatkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB?

Adapun tujuan yang ingin diharapkan dalam penelitian ini yakni: (1) Mendeskripsikan manajemen pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB; (2) Menganalisis cara meningkatkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.

Metode

Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan data yang akan diinterpretasikan mengenai suatu gejala yang ada dengan apa adanya (Hikmawati, 2016). Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengetahui keadaan suatu obyek secara alamiah (Sugiyono, 2014). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berupa data-data deskripsi dan tidak secara langsung dapat disajikan dalam satuan angka (Indrawati, 2018). Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus observasi adalah pada kegiatan pengelolaan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh *staff* kepegawaian perpustakaan daerah NTB, memperhatikan dan mencatat segala aktivitas pada proses pelayanan publik. Observasi dilakukan secara terjadwal disesuaikan dengan waktu yang telah ditentukan.

Wawancara dalam penelitian dilakukan kepada semua informan yang telah ditentukan dalam rangka mengumpulkan data mengenai manajemen pelayanan publik. Diharapkan dengan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur ini peneliti dapat mengajukan pertanyaan yang tersedia dalam pedoman wawancara, namun dapat menggali keterangan lainnya terkait dengan fokus penelitian yang akan diteliti.

Dokumentasi yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data tertulis mengenai kearsipan pelayanan publik, data pengunjung, serta arsip pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan pelayanan yang menunjang manajemen pelayanan publik. Dalam melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti menggunakan dua jenis teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Proses pengujian keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan langkah-langkah kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan komfirmabilitas.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

1. Manajemen Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi NTB

a. Perencanaan

Tujuan dari adanya perencanaan adalah untuk menentukan tujuan, kebijakan-kebijakan, prosedur serta program-program yang efektif dalam mengatasi masalah pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi NTB. Sesuai dengan tujuan perencanaan yang

dijelaskan oleh Handoko (2014) bahwa perencanaan merupakan upaya atau usaha untuk mengurangi ketidakpastian dengan menggunakan perencanaan sebagai pengarah dalam menjalankan tugas tersebut diharapkan dapat terorganisir dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan. Maka dengan perencanaan dapat mengetahui kebutuhan serta langkah yang harus dijalankan dengan terarah untuk mengatasi keluhan pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi NTB. Untuk mengatasi masalah yang dirasakan pihak layanan merencanakan dan mengembangkan proses layanan, adapun perencanaan yang sudah dilakukan adalah program pengisian blangko, perpustakaan keliling, dan *door to door*.

b. Pengorganisasian

Menurut Saondi (2014) menjelaskan bahwa pengorganisasian merupakan langkah untuk mengembangkan dan dapat melaksanakan program yang sudah direncanakan dengan menentukan sumber daya, penugasan dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas yang telah diberikan. pengorganisasian sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi NTB tidak melakukan seleksi ataupun kualifikasi khusus dalam pengisian tugas maupun jabatan yang diberikan, karena lebih mengedepankan kerjasama dan saling mengisi satu sama lain. Dalam satu bidang pelayanan berarti semua *staff* harus saling membantu untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsi.

c. Pelaksanaan

Dari program yang dijalankan tersebut masih ada kendala yang dirasakan oleh pihak layanan, masalah tersebut sudah dari dulu dan tidak pernah ada tanggapan yang serius untuk mengatasi masalah tersebut. Masalah yang terus terjadi tersebut adalah kurangnya koleksi buku yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi NTB. Kekurangan bahan koleksi tersebut menjadi masalah monoton yang dirasakan dari pengguna dan juga pihak pelayanan. Hasil wawancara dengan kepala bidang dan *staff* pelayanan membenarkan bahwa koleksi buku yang ada memang sangat kurang dan perlu ada penambahan koleksi untuk lebih memperluas dan pilihan bahan bacaan semakin beragam. Masalah tersebut terus terjadi secara

berulang-ulang. Sehingga pihak layanan tidak punya solusi untuk pengadaan karena dana yang tersedia masih terbatas. Namun dari pihak pelayanan selalu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga program tersebut bisa berjalan dan memanfaatkan bahan serta sarana prasarana yang ada.

d. Evaluasi

Evaluasi dilakukan terhadap lembaga maupun program perpustakaan yang telah dilakukan dan dapat di evaluasi oleh penyelenggara perpustakaan beserta pihak-pihak yang berkepentingan. Evaluasi dilakukan secara berurut mulai dari bawahan sampai dengan atasan. Para pimpinan menerapkan laporan bagi para *staff* atas tanggung jawab dari kinerja yang dilakukan. Berdasarkan hasil observasi bentuk dari kinerja tersebut dilaporkan melalui laporan harian untuk mengetahui kegiatan serta pekerjaan yang dilakukan oleh para *staff* sudah sesuai atau tidak. Dengan adanya laporan tersebut para pimpinan dapat mengetahui dan mengevaluasi kinerja para *staff*, dari laporan harian tersebut pihak pelayanan publik mengharapkan ada peningkatan kinerja dan kedisiplinan yang dilakukan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa maksimal. Selain penilaian kinerja *staff*, penilaian dan evaluasi dari program yang telah dijalankan juga dilakukan oleh pihak pelayanan. Evaluasi dari program tersebut dilakukan secara langsung di lapangan dengan kunjungan dan monitoring di lapangan yang dilakukan oleh pemegang kepentingan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Semua bentuk keluhan serta temuan dilapangan tersebut dijadikan sebagai laporan untuk ditindaklanjuti oleh penentu kebijakan.

2. Cara Meningkatkan Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi NTB

a. Sumber Daya Manusia

Dalam mewujudkan tujuan organisasi sangat dibutuhkan sumber daya yang berkualitas, dengan sumber daya yang baik sangat mempengaruhi hasil dari kinerja para *staff*. Dalam arti suatu organisasi akan berhasil jika para pegawai mampu berkontribusi dan mendukung seluruh proses kegiatan yang dilakukan. menurut Siagian (2014) menjelaskan bahwa terdapat tujuh manfaat yang

dapat diperoleh dari pengembangan sumber daya manusia diantaranya: a) meningkatkan produktifitas kerja; b) terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan; c) terjadinya proses pengambilan lebih cepat dan tepat; d) meningkatkan semangat kerja seluruh tenaga kerja; e) mendorong sikap keterbukaan; f) memperlancar proses perumusan kebijaksanaan organisasi dan operasionalisasinya; g) penyelesaian konflik secara fungsional yang dampaknya adalah tumbuh suburnya rasa persatuan dan kekeluargaan dari para anggota.

Dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi NTB memiliki sumber daya yang memadai, namun dengan sumber daya yang ada pihak perpustakaan terutama bidang pelayanan publik tidak seharusnya puas dengan kemampuan serta kinerja dari *staff* yang dimiliki saat ini. Perlu ada kesadaran diri dengan mengedepankan sikap dan tanggung jawab sebagai pustakawan. Dengan peningkatan sumber daya manusia tersebut pihak perpustakaan terutama pelayanan publik memberikan pembelajaran, pelatihan, serta seminar kepada para *staff* untuk bisa menyesuaikan diri dengan tuntutan tugas, sehingga kinerja para *staff* dapat ditingkatkan dan menyesuaikan dengan jenjang karir. Menurut Handoko (2014) menjelaskan pentingnya pelatihan pengembangan karyawan adalah untuk mengurangi maupun menghilangkan kebiasaan-kebiasaan kerja yang tidak sesuai dan untuk mempelajari keterampilan-keterampilan baru yang bisa meningkatkan potensi para karyawan. Dengan hal tersebut maka pihak perpustakaan selalu berbenah dan meningkatkan sumber daya yang dimiliki dengan pelatihan, pengembangan serta pembelajaran yang dilakukan dengan terus menerus antara *staff* yang senior maupun junior sehingga hasil peningkatan sumber daya manusia tersebut berdampak kepada peningkatan pelayanan yang diberikan oleh *staff* pelayanan di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.

b. Sarana Prasarana

Fasilitas sarana prasarana perpustakaan merupakan kebutuhan yang sangat penting dan harus terpenuhi. Fasilitas dan sarana prasarana merupakan daya tarik bagi pengunjung dan juga petugas perpustakaan sendiri. Fasilitas sarana prasarana yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi NTB masih dirasa sangat kurang. Kondisi ruangan dan sarana prasarana yang ada mengganggu kelancaran tugas para pegawai dalam bekerja dan

kenyamanan para pengunjung. Dengan terpenuhinya sarana prasarana maka akan menciptakan kenyamanan bagi para pengunjung dan juga karyawan sendiri. Sehingga dengan peningkatan sarana prasarana yang dilakukan maka karyawan akan lebih nyaman dalam bekerja dan menarik para pengunjung perpustakaan.

Pembahasan

Manajemen perpustakaan tidak semata-mata hanya berdasarkan teori melainkan yang terpenting bagaimana teori tersebut dijalankan, manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan harus dijalankan untuk tercapainya tujuan suatu organisasi. Menurut Sutarno (2006) menjelaskan bahwa untuk mencapai suatu manajemen perpustakaan harus didukung oleh unsur-unsur manajemen diantaranya: 1) Manusia, 2) Uang, 3) Mesin penunjang, 4) Material, 5) Mekanisme kerja, 6) Tempat berlangsungnya transaksi ataupun pelayanan. Unsur manajemen tersebut pada dasarnya merupakan sumber daya yang harus dikelola dengan sebaik-baiknya guna menyelenggarakan perpustakaan yang berkualitas, sebaik baiknya manajemen adalah dapat mengelola dan memenuhi unsur-unsur manajemen tersebut, sehingga manajemen pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat.

Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa tidak hanya proses manajemen pada umumnya yang perlu dilaksanakan untuk kemajuan pelayanan publik, melainkan terpenuhinya unsur-unsur manajemen untuk melengkapi pelaksanaan manajemen pelayanan publik seperti manusia, uang, mesin penunjang, material, mekanisme kerja, tempat berlangsungnya transaksi ataupun pelayanan.

Akhirnya dari penelitian ini dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa dalam suatu organisasi pelayanan publik sangat dibutuhkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas sehingga masyarakat merasa puas akan layanan yang diberikan. Untuk mendapatkan hasil pelayanan yang maksimal tersebut tidak bisa dilakukan dengan manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi semata, namun harus didukung dengan terpenuhinya sumber daya manusia yang ada untuk menjalankan proses manajemen tersebut dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Selain sumber daya manusia maka harus didukung dengan dana dan sarana prasarana yang memadai, dengan adanya dana dan sarana prasarana yang memadai maka proses kegiatan akan berjalan dengan lancar, karena kebutuhan masyarakat akan pelayanan bertumpu pada sarana prasarana yang didapatkan melalui pendanaan

yang besar. Sehingga kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat akan cepat teratasi oleh pihak pelayanan dengan besarnya dana yang tersedia. Pentingnya sumber daya manusia, dana, sarana prasarana, tempat pelayanan tersebut harus dapat terealisasi sehingga memberikan dampak yang sangat signifikan untuk keberhasilan pelayanan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa (1) Manajemen pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi masih sepenuhnya belum berjalan secara maksimal disebabkan oleh sarana prasarana yang tidak memadai, dana yang minim dan perlu pengadaan gedung untuk menunjang pelaksanaan pelayanan yang ada (2) Upaya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB untuk memperbaiki serta meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan dengan cara selalu meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki serta peningkatan sarana prasarana untuk membantu terlaksananya pelayanan yang maksimal serta tercipta kenyamanan dari para *staff* pelayanan dan pengunjung perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Anwar, Maskur, Jaelani. 2019. *Manajemen Perpustakaan*. Riau: PT. Indragiri.
- Handoko, H. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hikmawati, F. 2016. *Metode Penelitian*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Indrawati. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Refik Aditama.
- Presiden Republik Indonesia. (2012). No 96. *Pelayanan Publik* : Jakarta
- Presiden Republik Indonesia. (2014), No 24. *Undang-Undang Perpustakaan*: Jakarta
- Saondi, O. 2014. *Membangun Manajemen Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta