JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BALANGAN

Nida Aulia Safitri[1], Agus Syabani Arlan[2], Agus Surya Dharma[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu administrasi Amuntai
Email : qwenidaaulia05@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan kurang baik dilihat dari indikator. *Pertama*, indikator yang sudah baik yaitu waktu yang diperlukan untuk pengerjaan tugas, karena keterlambatan mempengharuhi kualitas pelayanan, keakuratan pekerjaan karena minimnya terjadi kesalahan. *Kedua*, adapun indikator yang kurang baik yaitu kualitas hasil kerja belum baik, kecepatan kerja akibat kendala gangguan server, keahlian pegawai masih kurang baik terutama dalam hal mengoperasikan komputer, kesadaran pegawai masih kurang baik, dapat dilihat dari kehadiran pegawai yang masih ada terlambat. Faktor penghambat adalah masih kurangnya sarana dan prasarana, kurangnyya kemampuan kerja, kurangnya mengutamakan dan memahami kebutuhan, kurangnya kepastian waktu, keahlian pegawai karena latar belakang pendidikan pegawai yang tidak sesuai, kesadaran karena masih banyak pegawai yanyg tidak tepat waktu datang kekantor. Adapun upaya yang dilakukan adalah memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada, dorongan dari pimpinan kepada pegawainya yang kurang ahli dan mengikuti kegiatan bimbingan atau pelatihan bagi para pegawai nya, teguran dari pimpinan dan usaha dari pegawai agar lebih tepat waktu lagi berhadir ke kantor. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan harusnya mampu dan lebih teliti dalam bekerja ramah dengan tujuan memberikan kualitas pelayanan kedepannya.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan

ABSTRACT

This research aims to determine whether the quality of library services at the Balangan Regency Library and Archives Service is not good in terms of indicators. First, a good indicator is the time required to carry out a task, because delays affect the quality of service, the credibility of the work because there are minimal errors. Second, there are indicators that are not good, namely the quality of work results is not good, work speed is due to server problems, employee skills are still not good, especially in operating computers, employee awareness is still not good, this can be seen from the presence of employees who are still late. The inhibiting factors are the lack of facilities and infrastructure, lack of work ability, lack of prioritization and fulfillment of needs, weak time certainty, employee expertise due to inappropriate employee educational background, awareness because there are still many employees who do not arrive at the office on time. The efforts made include maximizing existing facilities and infrastructure, encouragement from the leadership to employees who are less skilled and participating in guidance or training activities for their employees, warnings from the leadership and efforts from employees to be more punctual in coming to the office. The Balangan Regency Library and Archives Service must be able and more thorough in its friendly work with the aim of providing quality service in the future

***Keyword** : Quality, Services, Library*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara wajib

melayani warga Negara dan penduduk serta membangun kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik dengan harapan seluruh warga Negara serta penduduk merasakan pelayanan publik yang baik. Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Balangan merupakan salah satu perpustakaan umum yang menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat heterogen. Salah satu fungsi utama perpustakaan adalah pengemasan dan penyebaran informasi, bukan penciptaan informasi. Dengan demikian, sumber daya yang professional serta kemampuan bersaing dengan pengemas informasi sudah selayaknya dimiliki oleh perpustakaan. Koleksi yang lengkap di bidangnya, pengelolaan informasi yang baik, dan layanan yang disediakan merupakan produk yang dapat ditawarkan kepada masyarakat sebagai pengguna informasi.

Berdasarkan hasil observasi sementara yang di lakukan penulis, maka permasalahan yang berkaitan dengan " Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan " diantaranya :

1. Kemampuan petugas layanan perpustakaan yang belum sepenuhnya optimal akibat kurangnya SDM misal dari kemampuan teknologi komputerisasi..
2. Kurangnya kualitas pelayanan perpustakaan yang dapat diberikan kepada pengunjung perpustakaan dari segi informasi mencari buku, seperti kebutuhan komputer dan aplikasi database dikarenakan ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam pelayanan perpustakaan, seperti pegawai belum cermat dalam melayani dikarenakan sistem masih menggunakan manual, kurangnya ruangan untuk buku-buku hingga mengakibatkan terhentinya penambahan koleksi.

Dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2021:75), indikator dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja, Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas Kerja, Seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Kehandalan, Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat dan tidak ada kesalahan.
4. Sikap, Kemampuan individu untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sedang dilakukan.

Pengertian perpustakaan secara etimologi atau asal usul katanya seperti yang dikemukakan Koswara dalam Winoto (2019:1-2) yang menyebutkan bahwa setimologis, perpustakaan berasal dari kata Pustaka," yang artinya buku. Adapun mengenai buku atau kitab adalah rangkaian tulisan berisi buah pikiran manusia yang sekaligus merupakan cermin budaya bangsa yang mengungkapkan rasa, cipta, dan karsa guna dibaca orang lain. Sementara perpustakaan mengandung arti kumpulan buku-buku yang disusun, ditata secara rapi, teratur menurut sistem tertentu, berdasarkan disiplin ilmu yaitu ilmu perpustakaan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan yang berlokasi di Jl. A. Yani No.KM.5.5,Mampari,Kecamatan Batu Mandi, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan, kode pos 71662. Pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan

yang tidak dapat dicapai menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari pengukuran. Penelitian ini dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan penelitian untuk melakukan pengamatan terhadap fenomena dan mendapatkan informasi-informası yang ada serta mendapatkan penyelesaian manusia yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Balangan . Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe diskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil dari penarikan sampel *purposive sampling* informan yang berjumlah 8 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan Teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kreadibilitas data menggunakan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triagulasi, analisis kasus negative, menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*.

PEMBAHASAN

1) Kualitas
   a. Kualitas hasil kerja

      Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan, mengenai kualitas hasil pelayanan perpustakaan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kendala seperti kurangnya sarana dan prasarana.

   b. Kesesuaian dengan tugas

      Mengenai tugas yang di berikan sudah baik ini dapat dilihat dari tugas yang di berikan oleh pimpinan para pegawai mengerjakan tugas tersebut dengan baik.

2) Kuantitas
   a. Akurasi waktu

      Bahwa akurasi waktu pegawai dalam melaksanakan tugas sudah baik. Dilihat dari sebagian pegawai yang sudah mahir mengoperasikan Komputer, ketanggapan para pegawai dalam menangani kebutuhan pengunjung terhadap bahan bacaan sehingga waktu pelayanan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan akurasi waktu.

   b. Kecepatan kerja

      Kecepatan waktu pegawai dalam melaksanakan tugas kurang baik. Dapat dilihat dari pegawai yang dalam melaksanakan tugasnya kadang bisa cepat kadang lambat. Faktornya karena kadang dari sarana dan prasarana nya yang tidak mesti semua barang itu kondisi nya baik terus.

   c. Jumlah Pekerjaan

      Jumlah pekerjaan pegawai dalam melaksanakan tugas cukup baik. Dapat dilihat dari pegawai dalam melaksanakan tugas, pasti ada pekerjaan yang dilakukan pegawai setiap harinya.

3) Kehandalan
   a. Keakuratan pekerjaan

      , dapat disimpulkan bahwa keakuratan kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan dalam pekerjaan pegawai yang sudah baik mengingat minimnya terjadi kesalahan dan jika terjadi bisa di perbaiki segera.

   b. Keahlian

      Bahwa keahlian pegawai dalam pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan masih kurang baik, terutama dalam hal mengoperasikan

komputer karena karena latar belakang pendidikan. Tapi hal Positifnya adalah dilakukannya Pelatihan maupun rapat kerja untuk meningkatkan keahlian pegawai.

c. Standar pelayanann yang jelas

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan dalam standar pelayanan cukup jelas. dari segi pelayanan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan diberikan cukup jelas. Dimana pelayanan publik pada perpustakaan semuanya memiliki SOP.

4) Sikap

a. Kesadaran

Kesadaran pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan kurang baik. Diliat dari kehadiran pegawai yang masih ada datang terlambat, karena adanya pekerjaan lain yang harus dikerjakan terlebih dahulu.

b. Kewajiban

Kewajiban pegawai sudah baik, karena hanya beberapa pegawai yang bisa meminta bantuan ke pegawai lain. Tetapi pegawai tersebut sambil belajar ke pegawai yang sudah mengerti tentang pekerjaannya.

Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Pegawai dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan diantaranya :

1. Kurangnya sarana dan prasarana

Penyebab kurang baiknya hasil kerja adalah sarana dan prasarana pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan yang belum memadai seperti pengadaan AC setiap ruangan, kurangnya ruangan untuk pegawai dan ruangan untuk buku.

2. Latar Belakang Pendidikan yang Tidak Sesuai

Faktor penyebab kurang baiknya keahlian para pegawai adalah latar belakang pendidikan serta inisiatif yang kurang. Dapat dilihat dari sikap pegawai yang kurang berusaha untuk mengasah keahlian mereka dan juga kurang nya keramahan pada pengunjung

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai dalam pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan.

1. Memaksimalkan Sarana dan prasarana di Dinas Perputsakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan
2. Dorongan dari Pimpinan kepada para pegawai yang kurang ahli untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi para pegawai.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan kurang baik dilihat dari indikator. *Pertama*, indikator yang sudah baik yaitu waktu yang diperlukan untuk pengerjaan tugas, karena keterlambatan mempengharuhi kualitas pelayanan, keakuratan pekerjaan karena minimnya terjadi kesalahan. *Kedua*, adapun indikator yang kurang baik yaitu kualitas hasil kerja belum baik, kecepatan kerja akibat kendala gangguan server, keahlian pegawai masih kurang baik terutama dalam hal mengoperasikan komputer, kesadaran pegawai masih kurang baik, dapat dilihat dari kehadiran pegawai yang masih ada terlambat. Faktor penghambat hasil Kualitas pelayanan karena masih kurangnya sarana dan prasarana, kurangnyya kemampuan kerja, kurangnya mengutamakan dan memahami kebutuhan , kurangnya kepastian waktu, keahlian pegawai karena latar belakang pendidikan pegawai yang tidak sesuai, kesadaran karena masih banyak pegawai yanyg tidak tepat waktu datang kekantor. Adapun upaya yang dilakukan adalah memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada, dorongan dari pimpinan kepada

pegawainya yang kurang ahli dan mengikuti kegiatan bimbingan atau pelatihan bagi para pegawai nya, teguran dari pimpinan dan usaha dari pegawai agar lebih tepat waktu lagi berhadir ke kantor. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan harusnya mampu dan lebih teliti dalam bekerja ramah dengan tujuan memberikan kualitas pelayanan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Anonim. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Mangkunegara, A. P. 2021.*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: PT . Remaja Rosdakarya.

Nurdin, I. 2019.*Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Winoto, Yunus Sinaga, D.,&Rohanda.(2018). *Dasar-dasar pengembangan koleksi . (Feresha,Ed.).* Kebumen: Ikhtisar Publishing

Pasolog,H.2020. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.