

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusianya. Kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri dapat dikembangkan melalui Pendidikan. Pendidikan memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan bangsa. Dapat dikatakan bahwa kemajuan pendidikan suatu bangsa menggambarkan peradaban bangsa di mata dunia. Memandang sentralnya peran pendidikan bagi suatu bangsa ini, pemerintah diharapkan mampu menjalankan fungsinya dalam mencapai tujuan-tujuan negara.

Disebutkan dalam pembukaan undang-undang Dasar 1945 bahwa salah satu tujuan bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang berarti pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan tujuan dari mencerdaskan kehidupan bangsa yaitu menyediakan tempat yang dapat mengakses berbagai informasi . bentuk nyata tersebut terwujud dengan didirikannya perpustakaan umum daerah.

Perpustakaan menurut Keputusan Presiden RI No. 11 tahun 1989 adalah

“salah satu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai hasil budaya dan mempunyai fungsi sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan

kebudayaan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional”

Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan kepada publik seperti memberikan layanan perpustakaan salah satunya. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai penyedia layanan publik yang mempunyai tugas (1). merumuskan kebijakan di bidang perpustakaan, kearsipan, pengembangan dan pembinaan. (2). Pelaksana kebijakan perpustakaan dan kearsipan. (3). Pengembang dan pembina mengenai perpustakaan dan kearsipan diwilayahnya. (4). Sosialisasi mengenai perpustakaan dan kearsipan dalam rangka peningkatan minat baca masyarakat. (5). Merumuskan inovasi terkait dengan perpustakaan dan kearsipan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. (6). Melakukan evaluasi dan pelaporan mengenai bidang perpustakaan dan kearsipan.

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis pelayanan publik pada bidang perpustakaan serta dari hal pendukung dan penghambat atas pelayanan yang disajikan pada bidang perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyumas. Kualitas Pelayanan publik yang baik sejatinya harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan disiplin terhadap waktu pelayanan yang diberikan tidak terkecuali petugas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyumas. Selain dari

pada itu, pegawai layanan juga harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap pengguna layanan (masyarakat) Pengguna layanan (masyarakat) tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang baik, pelayanan yang berkualitas yang biasa disebut dengan pelayanan prima yaitu pelayanan terbaik yang memahami standar kualitas dari pelayanan terhadap pengguna layanan itu sendiri.

Pelayanan aparatur sipil negara pada sekarang ini banyak yang masih belum maksimal, dengan banyaknya dijumpai kelemahan-kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat yang disampaikan secara langsung ataupun tidak secara langsung. Mengingat fungsi utama dari aparatur sipil negara adalah salah satunya melayani masyarakat dalam bidangnya masing-masing. Maka dari itu aparatur sipil negara harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri terhadap masyarakat yang menggunakan pelayanan publik itu sendiri.

Peneliti melakukan Observasi terhadap Perpustakaan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyumas, dan peneliti melihat berbagai masalah terkait pelayanan publik yang mana seperti salah satunya mengenai tentang kurangnya *Reliability* (Kehandalan) dari pegawai dalam tanggung jawab tugas nya, yang mana sementara untuk sejauh ini yang didapatkan peneliti semua itu terjadi karena dari pegawai atau pemberi layanan tersebut bukanlah dari keahlian atau pendidikan yang dimiliki dari pemberi layanan dan tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan pada bagian pelayanan dibidang Perpustakaan salah satunya. Dan juga dari segi

Assurance (Jaminan) pegawai dari perpustakaan dimana atas disiplin terhadap waktu pegawai layanan di perpustakaan masih kurang baik dalam disiplin terhadap waktu layanan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat).

Pelayanan publik Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyumas masih belum sepenuhnya maksimal dalam hal memberikan layanan terhadap penerima layanan. Dalam konteks pelayanan tentang sarana dan prasarana Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyumas sebenarnya sudah sangat memadai seperti halnya fasilitas bangunan gedung yang disediakan sudah sangat bagus dan nyaman serta halaman parkir untuk pengunjung sangat cukup besar, akan tetapi hal tersebut saja tidak cukup untuk merangsang minat dari pengunjung yang membutuhkan pelayanan dengan perpustakaan tersebut. Dalam konteks ini pengunjung yang membutuhkan pelayanan juga melihat bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan sebagaimana seperti pelayanan yang Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati, yang diberikan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyumas.

Dari hasil pra-survei data pencapaian pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2021-2022 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data pelayanan Perpustakaan di Dinas kearsipan dan perpustakaan Banyumas

No	Januari – Mei 2021	Januari – Mei 2022
----	--------------------	--------------------

	Jenis Pelayanan	Target Pengunjung	Realisasi	%	Target Pengunjung	Realisasi	%
1	Layanan Sirkulasi	600	520	87	800	700	88
2	Layanan Perpustakaan Keliling	200	160	80	400	325	81
3	Layanan Rujukan	200	150	75	200	145	72
	Layanan Audio Visual	200	140	70	200	145	72
4	Layanan Internet dan atau wifi/hotspot	600	530	89	800	752	94
5	Layanan Mendongeng Kepada Anak	100	60	60	100	65	65

Sumber :Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah kabupaten banyumas Tahun 2020-2023

Berikut adalah jumlah/komposisi pegawai berdasarkan golongan di Dinas kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas:

Tabel 2. Jumlah/komposisi Pegawai

No	Unit Kerja	Golongan (orang)				jumlah
		IV	III	II	I	
1	Sekretaris	1	-	-	-	1
2	Kasubag Umum & Pegawai	-	1	-	-	1
3	Kasubag Keuangan	1	-	-	-	1
4	Perencanaan Ahli Muda	-	1	-	-	1
5	Kabid Pengelolaan dan Pelestarian Arsip	1	-	-	-	1
6	Arsiparis Muda	2	2	-	-	4
7	Kabid Pembinaan, Pengembangan dan Pengawasan Kearsipan	1	-	-	-	1
8	Kabid Perpustakaan	1	-	-	-	1
9	Pustakawan Ahli Muda	-	2	-	-	2
10	Arsiparis Penyelia	-	1	-	-	1
11	Pustakawan Ahli Madya	-	3	-	-	3
12	Pengelola Barang Milik Negara	-	1	2	-	3
13	Arsiparis Mahir	-	1	2	-	3
14	Pranata Komputer	-	-	1	-	1
15	Pengelola Perpustakaan	-	1	-	-	1
16	Pengemudi	-	-	1	-	1
17	Pengadiministrasi Umum	-	-	1	-	1
18	Pengelola Kepegawaian	-	-	1	-	1
19	Verifikator Keuangan	-	-	1	-	1
20	Pranata Reproduksi Arsip	-	-	1	-	1
21	Pranata Restorasi Arsip	-	-	1	-	1
22	Pranata Laboratorium Kearsipan	-	-	1	-	1
23	Pengelola Perpustakaan	-	-	1	-	1
24	Pengelola Pustaka Elektronik	-	-	1	-	1
25	Arsiparis Terampil	-	-	1	-	1
26	Pustakawan Terampil	-	-	1	-	1
27	Arsiparis Ahli Pertama	-	1	1	-	2
28	Pustkawan Ahli Pertama	-	2	-	-	2
29	Pegawai Non PNS	-	-	-	-	27
	Jumlah	7	16	17	-	67

Sumber :Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah kabupaten banyumas Tahun 2023

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan serta apa yang dirasakan/diterima oleh pengguna layanan publik perpustakaan secara detail, dan

sejauh mana pelayanan publik telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan pengunjung yang menyambangi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banyumas mengenai kualitas pelayanan publik. Berdasarkan apa yang diuraikan diatas, maka daripada itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul :” Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas”

B. Pembatasan Masalah

Untuk mempertegas permasalahan dalam penelitian ini, maka perlu pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Dimensi Lokasi

Penelitian dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas.

2. Dimensi Waktu

Penelitian Didasarkan Pada Data 2021-2023

3. Dimensi Studi

Penelitian Ini Difokuskan Pada Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas?”

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini, yaitu untuk mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik di Dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten banyumas.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam pengembangan ilmu administrasi Negara sebagai bahan referensi khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas.