

QUALITY OF PUBLIC SERVANTS IN THE REGIONAL LIBRARY AND ARCHIVES SERVICE OF SOPPENG REGENCY

Mukmin Muhammad; Taqwin

STIA Al Gazali Barru
mukmin@algazali.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine: to determine the quality of public services at the Regional Library and Archives Service of Soppeng Regency, and what efforts are made to improve public services at the Regional Library and Archives Service of Soppeng Regency. Sources of data obtained by means of interviews, observation and documentation. Data analysis used an interactive model (Data Reduction, Data Presentation, Inference and Verification, Final Conclusions). The results of this study indicate that the quality of public services at the Regional Library and Archives Office of Soppeng Regency is good, this can be seen from the implementation of five dimensions of public services, namely: Tangible, reliability, responsiveness, assurances.) and Empathy (empathy). The efforts made to improve services at the Regional Library and Archives Service of Soppeng Regency, namely: Planning (Planning), Organizing (Organizing), Actuating (Implementation), Controlling (Supervision).

Keywords: Quality, Public, Servants

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SOPPENG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng, dan upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng. Sumber data diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif (Reduksi Data, Penyajian Data, penyimpulan dan Verifikasi, kesimpulan akhir). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng sudah baik, hal ini dapat dilihat dari terlaksananya lima dimensi Pelayanan Publik yaitu: Tangible (berwujud), Realibility (kehandalan), Responsiviness (daya tanggap), Assuranccce (jaminan) dan Empathy (empati). Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng yaitu; Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), Controlling (Pengawasan).

Kata Kunci: Kualitas, Pelayan, Publik

A. PENDAHULUAN

Di masa sekarang ini tuntutan terhadap penyelenggaraan pelayanan dewasa ini semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dengan adanya peningkatan layanan masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan atau pengunjung, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan merupakan bagian dari beberapa rangkaian aktivitas yang diperuntukkan kepada orang yang membutuhkan layanan. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi.

Layanan di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan perizinan, layanan kesehatan,

layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi yang menerima pelayanan sesuai dengan kualitas standarisasi yang telah ditentukan oleh lembaga atau perusahaan pengguna jasa. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat,

mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik merupakan salah satu isu yang sering menjadi pusat perhatian oleh masyarakat umum. Terutama jika dikaitkan dengan pemenuhan harapan, kebutuhan, kepentingan masyarakat, kemudahan dan kenyamanan bagi seluruh lapisan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan publik diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai fasilitas jasa dan non jasa yang telah disediakan pemerintah kepada seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Undang-Undang (UU) No. 25 tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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.

Kualitas Pelayanan adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam

era persaingan pada masa-masa kini.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan rasa kepuasan dan respon yang baik dari masyarakat pada umumnya dan penerima layanan pada khususnya. Tingkat kepuasan seseorang berpengaruh terhadap bagaimana kualitas layanan yang diterima baik berupa kesederhanaan prosedur yang tidak berbelit-belit, kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan rincian biaya, kepastian waktu, tanggung jawab, kemudahan akses, keramahan, sopan santun, dan kenyamanan.

Di lain hal, kini dunia sudah memasuki era globalisasi, ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan suatu hal yang sangat penting. Ilmu pengetahuan tercakup di dalam pendidikan dan pendidikan itu sendiri merupakan peradaban dari suatu bangsa.

Pada saat ini pendidikan merupakan salah satu kebutuhan pokok yang harus kita miliki agar dapat menghadapi dan menjawab semua tantangan kehidupan yang terjadi. Dan untuk memperoleh pendidikan ada banyak cara yang dapat kita lakukan untuk memperolehnya. Salah satunya melalui sarana perpustakaan. Melalui perpustakaan setiap orang akan dapat memperoleh berbagai sumber ilmu pengetahuan dan

informasi, serta ada banyak manfaat lain juga yang dapat diperoleh melalui perpustakaan.

Upaya untuk meningkatkan kecerdasan bangsa tidak harus selalu melalui jalur pendidikan formal saja, akan tetapi dapat juga melalui jalur pendidikan nonformal. Oleh karena itu, diperlukan adanya sarana komunikasi informasi ilmu pengetahuan untuk disampaikan kepada masyarakat yaitu perpustakaan.

Perpustakaan merupakan pusat terkumpulnya berbagai informasi dan ilmu pengetahuan baik yang berupa buku maupun bahan rekaman lainnya yang diorganisasikan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pemakai perpustakaan.

Pentingnya perpustakaan diorganisasikan dengan baik agar memudahkan pemakai dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya, karena bahan-bahan yang ada di perpustakaan itu sebenarnya adalah himpunan ilmu pengetahuan yang diperoleh umat manusia dari masa ke masa.

Ketika mendengar kata perpustakaan, maka akan langsung terbayang mengenai sebuah gedung atau ruangan yang di dalamnya terdapat sejumlah rak yang berisikan buku-buku yang tersusun rapi

dan telah di atur sedemikian rupa. Pemikiran tersebut memang benar dan tidak dapat disalahkan, tetapi bila diperhatikan lebih lanjut lagi hal tersebut belum dapat dijadikan acuan. Karena setumpuk buku yang juga telah tersusun rapi di sebuah rak yang berada di dalam pertokoan tidak dapat disebut sebagai perpustakaan. Secara harfiah perpustakaan masih dimengerti dan dipahami sebagai sebuah gedung atau bangunan fisik sebagai tempat untuk menyimpan buku – buku atau bahan pustaka.

Menurut Undang-Undang (UU) Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menyatakan Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan.

Dalam arti tradisional, perpustakaan adalah sebuah koleksi buku dan majalah. Walaupun dapat diartikan sebagai koleksi pribadi perseorangan, namun perpustakaan lebih umum dikenal

sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata – rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri.

Perpustakaan memiliki peran untuk mengembangkan minat dan budaya membaca serta membangkitkan kesadaran tentang pentingnya belajar tanpa batasan umur. Perpustakaan haruslah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan tempat yang layak agar dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi para pengunjung perpustakaan. Sarana dan prasarana ini haruslah meliputi fasilitas yang lengkap, informasi yang up to date dan akurat, ruang baca yang nyaman serta pelayanan yang baik dari pustakawannya.

Menurut Sampara dalam Lijan Poltak Sinambela, et al (2016: 5) pengertian pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik yang bertujuan untuk menyediakan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan dari para pelanggan akan membangun kepercayaan terhadap pelanggan tersebut. Selain itu adanya kepuasan akan membuat pelanggan mengkomunikasikan kepada pelanggan yang lain dengan mengatakan

hal-hal yang baik mengenai perusahaan tersebut.

Pendapat lain mengenai pengertian pelayanan dikemukakan oleh Kootler dalam Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 135) bahwa “pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang didalamnya melaksanakan rangkaian kegiatan dengan tujuan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan pelanggan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Artinya hasil dari kegiatan tersebut tidak berupa barang atau produk, tetapi hasilnya adalah kepuasan dari pelanggan karena pelayanannya.

Layanan penelusuran informasi juga merupakan salah satu jasa yang seharusnya disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya. Ciri utama kegiatan tersebut yaitu layanan yang dilakukan dengan memanfaatkan seperangkat peralatan komputer, sumber referensi atau bahan rujukan lainnya. Agar informasi yang ada di perpustakaan dapat berfungsi secara maksimal maka diperlukan tenaga pengelola profesional yang memiliki ilmu pengetahuan di bidang perpustakaan. Hal ini yang dapat mendorong kepuasan pengunjung yang datang mengunjungi perpustakaan, baik yang hanya sekedar datang berkunjung untuk membaca, atau yang hanya sekedar menggunakan fasilitas yang

tersedia, maupun yang datang untuk meminjam buku yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan.

Tugas pokok perpustakaan adalah menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Untuk mendukung tugas pokok tersebut, perpustakaan melaksanakan fungsinya antara lain pendidikan, informatif, penelitian, dan rekreatif.

Salah satu instansi yang bertugas memberikan pelayanan adalah Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah yang berada di bawah naungan Pemerintah Daerah Kabupaten Soppeng. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah sebagai pelaksana teknis dituntut untuk dapat berperan dalam memberikan pelayanan prima dan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, dan informasi untuk meningkatkan landasan dan keberdayaan bangsa. Sebagai lembaga pembina dan pengembang perpustakaan dan kearsipan serta menjadikan perpustakaan dan arsip tempat menulis, meneliti, berdiskusi, dan wisata baca.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Soppeng di saat ini melakukan perubahan dan

peningkatan pelayanan kepada masyarakat penggunaannya. Hal tersebut berkaitan dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang begitu cepat, berlimpah dan menyeluruh. Beberapa upaya yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sopeng dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan yaitu dengan melaksanakan berbagai kegiatan terutama di bidang layanan dan teknologi informasi yang menunjang dalam tugas pokok dan fungsinya diantaranya seperti Pengadaan Koleksi Layanan Terpadu Perpustakaan Sekolah (LTPS); Pengadaan koleksi perpustakaan keliling; Penataan system informasi dan pangkalan data literature; Promosi perpustakaan; Gelar buku, budaya, dan teknologi; Fumigasi bahan pustaka; Layanan terpadu perpustakaan sekolah; Pelayanan perpustakaan keliling; Peningkatan pelayanan informasi melalui perpustakaan digital; Peningkatan layanan perpustakaan diluar jam dinas/lembur; Shelving buku sesuai klasifikasi; Workshop otomasi perpustakaan dan jaringan perpustakaan di Sumatera Utara; dan Layanan keanggotaan perpustakaan elektronik.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap respon balik dari masyarakat memberikan dorongan dan upaya dari aparat pemerintah

termasuk Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sopeng untuk memperbaiki pelayanan serta meningkatkan pelayanannya lebih baik lagi. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap rasa kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pegawai perpustakaan dan secara tidak langsung akan berpengaruh pula terhadap banyak tidaknya pengunjung yang datang untuk membaca dan meminjam buku pada perpustakaan tersebut. Penilaian terhadap bagus tidaknya kualitas pelayanan tersebut haruslah dapat diukur melalui sejauh mana tingkat kepuasan masing-masing pengunjung terhadap pelayanan yang mereka diterima.

Apabila semakin baik pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan pengunjung, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung, dan jika semakin banyak pengunjung yang puas maka frekuensi kunjungan juga akan semakin meningkat. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sopeng dengan melakukan penelitian yang berjudul "Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Soppeng".

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang ilmiah dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic dengan cara mendeskripsikan dalam format kata-kata bahasa, pada suatu konteks khusus yang dialami dan dimanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2006: 50).

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

a) Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Soppeng, Jl. Attabbenteng No. 5 Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng Sulawesi Selatan. Kode Pos: 90811 Telp. (0484) 21074.

b) Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yaitu tiga bulan, dari bulan Desember 2021

sampai dengan Februari 2022, guna mendapatkan data dan informasi yang akurat berkenaan dengan penelitian.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic dengan cara mendeskripsikan dalam format kata-kata bahasa, pada suatu konteks khusus yang dialami dan dimanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2006: 50). Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu:

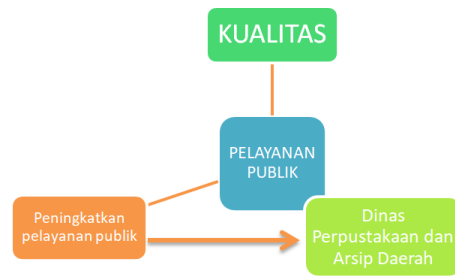
a) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan kepala perpustakaan dan staf pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Soppeng. Oleh sebab itu, dengan melalui teknik ini penulis melakukan wawancara langsung terhadap informan dalam hal ini kepala perpustakaan dan pustakawan, selaku pemegang jabatan paling tinggi dan yang paling mengetahui tentang manajemen pelayanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Soppeng.

b) Data Sekunder

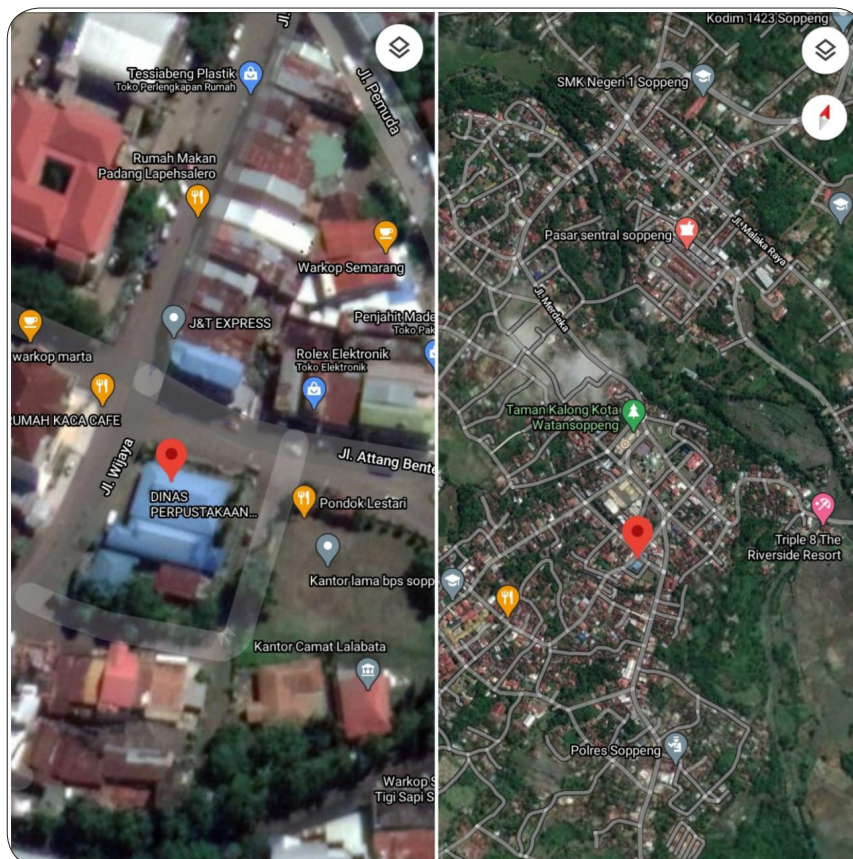
Data sekunder yaitu data yang di peroleh untuk melengkapi data primer berupa buku-buku, artikel, dokumen-dokumen atau laporan yang dapat mendukung pembahasan dalam kaitannya dengan penelitian ini dan informasinya. Serta hasil observasi di perpustakaan.

DIAGRAM ALIR PENELITIAN



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

PETA LOKASI PENELITIAN



Gambar 1 Peta Lokasi Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng, yang terletak Jl. Attang Benteng No. 5. Sumber dari Google Maps.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Soppeng

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng. Peneliti menggunakan beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangible* (berwujud)

Tangible merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana fisik instansi yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan digunakan (teknologi) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng.

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti ajukan kepada beberapa informan yaitu pegawai dan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng, gunanya agar peneliti dapat mengetahui apa yang peneliti ingin ketahui maka dari

itu peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber, Hal ini diungkapkan oleh Bapak Drs. Ridwan, M. Si selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng:

“Ruang Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memiliki ruang yang sejuk, kami telah menyediakan AC agar kami para pegawai dan pengunjung merasa nyaman saat beraktifitas”. (Hasil wawancara pada tanggal 18 november 2020)

Kemudian menurut ungkapan dari Saudara wandi salah satu pengunjung kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng, Ia mengatakan bahwa:

“Betul kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memang memilki ruang yang sejuk, sehingga pengunjun merasa nyaman saat sedang membaca buku ataupun aktifitas lainnya” (Hasil wawancara pada tanggal 18 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, maka sesuai pengamatan penulis mengenai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memiliki ruang yang sejuk. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memperhatikan kenyamanan para pegawai dan para pengunjung saat berada dalam ruang

dengan menjaga ke stabilan ruangan agar tetap terasa sejuk.

b. *Realibility* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Soppeng harus sesuai dengan harapan pengunjung yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengunjung tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti ajukan kepada beberapa informan yaitu pegawai dan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng, gunanya agar peneliti dapat mengetahui apa yang peneliti ingin ketahui maka dari itu peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber, Hal ini diungkapkan oleh Bapak Alimin, S. Sos., M. Si, selaku Sekertaris di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng:

"Kalau masalah dalam melayani pengunjung kami disini selalu berusaha melayani dengan baik dan cepat ketika ada kendala atau masalah dari setiap pengunjung" (Hasil wawancara pada tanggal, 18 november 2020)

Kemudian menurut ungkapan dari Saudara Arham salah satu pelanggan Kantor Plasa Telkom Group Kabupaten Barru, Ia mengatakan bahwa:

"Betul pegawai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memberikan pelayana yang baik, sehingga saya sebagai pengunjung merasa puas terhadap pelayanannya" (Hasil wawancara pada tanggal 18 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, maka sesuai pengamatan penulis mengenai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memiliki pelayanan yang baik dan cepat. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng sudah baik.

c. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) dan tepat kepada pengunjung, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pengunjung menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti ajukan kepada beberapa informan yaitu pegawai dan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Daerah Kabupaten Soppeng, gunanya agar peneliti dapat mengetahui apa yang peneliti ingin ketahui maka dari itu peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber, Hal ini diungkapkan oleh Ibu Fatmawati, SE., MM. selaku Kasubang Umum dan Kepegawaian di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng:

“Kami mendengarkan dengan baik apa saja kebutuhan pengunjung, kemudian diarahkan sesuai dengan prosedur yang seharusnya dengan cara yang ramah dan santun sesuai peraturan kantor.”(Hasil wawancara pada tanggal, 18 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, maka sesuai pengamatan penulis mengenai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memiliki daya tanggap yang cepat dan tepat. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

d. Assurance (jaminan)

Jaminan atau *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Soppeng, untuk menumbuhkan rasa percaya

masyarakat dan para pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti ajukan kepada beberapa informan yaitu pegawai dan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng, gunanya agar peneliti dapat mengetahui apa yang peneliti ingin ketahui maka dari itu peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber, Hal ini diungkapkan oleh Ibu Asniwati, SE selaku Kabid kearsipan di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng:

“Dengan pelayanan yang telah diberikan sangat baik serta tidak membatasinya dalam memberikan pelayanan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi sehingga saya begitu yakin terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng”(Hasil wawancara pada tanggal, 18 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, maka sesuai pengamatan penulis mengenai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten

Soppeng memiliki jaminan yang baik. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memberikan jaminan pelayanan yang nyaman dan aman kepada para pengunjung.

e. Empati

Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengunjung dengan memahami beberapa keinginan pengunjung. Dimana suatu instansi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengunjung, memahami kebutuhan pengunjung secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengunjung.

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti ajukan kepada beberapa informan yaitu pegawai dan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng, gunanya agar peneliti dapat mengetahui apa yang peneliti ingin ketahui maka dari itu peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber, Hal ini diungkapkan oleh Bapak Alimin, S. Sos., M. Si, selaku Sekertaris di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng:

"Iya karna di sini kami memberikan pelayanan terbaik, dan juga

memberikan rasa nyaman, aman dan damai kepada semua pengunjung, agar supaya pengunjung merasa betah dan nyaman dalam membaca buku atau melakukan aktivitas yang lainnya" (Hasil wawancara pada tanggal, 18 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, maka sesuai pengamatan penulis mengenai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng sangat aman dan nyaman. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memperhatikan keamanan dan kenyamanan para pegawai dan para pengunjung.

2. Upaya - upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng

Upaya Dinas Perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Soppeng dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dapat di ukur melalui 4 faktor yaitu: Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), Controlling (Pengawasan).

a. Planning (prencanaan)

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari suatu

instansi, membuat strategi digunakan untuk mencapai tujuan dari instansi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja instansi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng.

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti ajukan kepada beberapa informan yaitu pegawai dan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng, gunanya agar peneliti dapat mengetahui apa yang peneliti ingin ketahui maka dari itu peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber, Hal ini diungkapkan oleh Bapak Drs. Ridwan, M. Si selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng:

“Untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Soppeng, yang pertama kami lakukan perencanaan sebaik mungkin. Mulai dari perencanaan penataan ruangan, pengadaan buku terbaru dan pengadaan keperluan pegawai dan pengunjung. Yang bisa membantu meningkatkan pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan, seperti: Penyediaan bantuan Pengembangan Perpustakaan, Menjaga dan melestarikan arsip Daerah, Melakukan pelatihan kepada seluruh pegawai, , Pengembangan dan Kreatifitas Pemustaka, Penyediaan bahan pustaka yang terbaru, dan melakukan Sosialisasi dan publikasi

minat dan budaya membaca masyarakat.”(Hasil wawancara pada tanggal, 18 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, maka sesuai pengamatan penulis mengenai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memperhatikan pelayanan kepada para pengunjung.

b. *Organizing* (pengorganisasian)

Organising adalah pengorganisasian maksudnya yaitu proses pembagian tugas, wewenang, dan sumber daya di antara pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara membuat struktur tugas dan wewenang.

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti ajukan kepada beberapa informan yaitu pegawai dan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng, gunanya agar peneliti dapat mengetahui apa yang peneliti ingin ketahui maka dari itu peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber, Hal ini diungkapkan oleh Bapak Drs. Ridwan, M. Si selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten

Soppeng:

“Melakukan pembagian tugas kepada seluruh pegawai sesuai bidangnya masing-masing dan ditekankan supaya melakukan tugasnya sebaik mungkin, dengan harapan terciptanya pelayanan yang baik” (Hasil wawancara pada tanggal, 18 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, maka sesuai pengamatan penulis mengenai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memperhatikan pelayanan kepada para pengunjung.

c. Actuating (pelaksanaan)

adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua pegawai suatu instansi berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha instansi. Jadi actuating artinya menggerakkan pegawai agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng.

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti ajukan kepada beberapa

informan yaitu pegawai dan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng, gunanya agar peneliti dapat mengetahui apa yang peneliti ingin ketahui maka dari itu peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber, Hal ini diungkapkan oleh Bapak Alimin, S. Sos., M. Si, selaku Sekertaris di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng:

“Kami disini betul-betul melakukan tugas kita masing-masing dan saling kerja sama untuk menciptakan pelayanan yang baik” (Hasil wawancara pada tanggal, 18 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, maka sesuai pengamatan penulis mengenai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memperhatikan pelayanan kepada para pengunjung

d. Controlling (pengawasan)

Controlling adalah pengawasan maksudnya yaitu proses pengamatan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng untuk menjamin agar pekerjaan berjalan

sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Adapun hasil wawancara yang telah peneliti ajukan kepada beberapa informan yaitu pegawai dan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng, gunanya agar peneliti dapat mengetahui apa yang peneliti ingin ketahui maka dari itu peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber, berikut ungkapan dari narasumber:

“Terus memantau bagaimana kinerja pegawai, apakah sudah melakukan tugasnya masing-masing. Dan terus melakukan pengawasan terhadap pelayanan di kantor dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten soppeng” (Hasil wawancara pada tanggal, 18 november 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, maka sesuai pengamatan penulis mengenai kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng memperhatikan pelayanan kepada para pengunjung.

Pembahasan

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Soppeng

Adapun indikator yang digunakan dalam variabel kualitas pelayanan ada lima (5) yaitu: *Tangible* (berwujud), Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati.

Tangible (berwujud) merupakan kemampuan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana fisik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa..

Keandalan merupakan kemampuan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) dan tepat kepada pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Daerah Kabupaten soppeng dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pengunjung menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Jaminan atau *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Soppeng, untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat dan para pengunjung kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengunjung dengan memahami beberapa keinginan pengunjung. Dimana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengunjung, memahami kebutuhan pengunjung secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengunjung.

2. Upaya - upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng

Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng yaitu: Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), Controlling (Pengawasan).

Planning (Perencanaan) adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari suatu instansi, membuat strategi digunakan untuk mencapai tujuan dari instansi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja instansi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng.

Organising adalah pengorganisasian maksudnya yaitu proses pembagian tugas, wewenang, dan sumber daya di antara pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara membuat struktur tugas dan wewenang.

Actuating (pelaksanaan) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Daerah Kabupaten soppeng suatu berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manejerial dan usaha-usaha instansi. Jadi actuating artinya menggerakkan pegawai agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng.

Controlling (pengawasan) yaitu proses pengamatan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng untuk menjamin agar pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Berikut upaya yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng untuk meningkatkan pelayanan publik:

- a. Penyediaan bantuan Pengembangan Perpustakaan
- b. Menjaga dan melestarikan arsip Daerah
- c. Melakukan pelatihan kepada seluruh pegawai
- d. Pengembangan dan Kreatifitas Pemustaka
- e. Penyediaan bahan pustaka yang terbaru
- f. Sosialisasi dan publikasi minat dan budaya membaca masyarakat

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan dan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten soppeng. maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan adalah:

- a). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng sudah baik, hal ini dapat dilihat dari terlaksananya lima dimensi Pelayanan Publik yaitu: Tangible (berwujud), Realibility (kehandalan), Responsiviness (daya tanggap), Assurancce (jaminan) dan Empathy (empati).
- b). Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng yaitu; Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), Controlling (Pengawasan). Berikut upaya yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng untuk meningkatkan pelayanan publik:
 - a. Penyediaan bantuan Pengembangan Perpustakaan

- b. Menjaga dan melestarikan arsip Daerah
- c. Melakukan pelatihan kepada seluruh pegawai
- d. Pengembangan dan Kreatifitas Pemustaka
- e. Penyediaan bahan pustaka yang terbaru
- f. Sosialisasi dan publikasi minat dan budaya membaca masyarakat

2. SARAN

- a). Diharapkan Kepada Pemerintah untuk berperan aktif dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng.
- b). Diharapkan kepada masyarakat agar berpartisipasi penuh dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng.
- c). Diharapkan kepada pemerintah dan masyarakat bekerja sama dengan baik untuk lebih meningkatkan, pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Soppeng.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian Sosial*. Rineka cipta, Jakarta
- Astuti, Widiya, Nurirmayana. 2014. *“Manajemen Pengolahan Bahan Pustaka Di*
- Atik, dan ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gaya Media, Malang
- Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantaeng”*. Skripsi. FAH, Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negerin Alauddin Makassar.
- Perpustakaan Nasional RI, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang perpustakaan, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Perpustakaan. Perpustakaan Nasional RI, Jakarta
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta

- Soetminah. 2010. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Perpustakaan*, Kanisius, Yogyakarta.
- Sugioyono. 2013. *Meteode Penelitian Kuantitatif, Kulitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Supriyanto, Aji. 2012. *Pengantar teknologi informasi, infotek*, Salemba, Jakarta:
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Stratsegi Bisnis*. Yogyakarta.
- Utama. Suwarno, Wiji. 2011. *Psikologi Perpustakaan*. Cet I. Sagung Seto, Jakarta