

**Analisis Manajemen Pelayanan Publik pada Institusi Publik Daerah 3T
(Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas
Kalimantan Barat)**

Dosen Pengampu : Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

Disusun guna memenuhi Tugas Mata Kuliah Manajemen Publik

Disusun oleh :

Nabila Miyaty Wulandary (2316041062)

Kelas Reguler B



UNIVERSITAS LAMPUNG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

2024

Analisis Manajemen Pelayanan Publik pada Institusi Publik Daerah 3T (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas Kalimantan Barat)

A. Pendahuluan

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah untuk mengabdikan kepada Masyarakat, sehingga memenuhi asas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Pelayanan publik mengkondisikan relasi antara pemerintah dan masyarakat. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Adapun pemerintah mempunyai tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Untuk itu, diperlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang, agar berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa tentang buruknya pelayanan publik, dapat segera diatasi dan berganti menjadi kepuasan masyarakat.

Pentingnya konsep kepuasan kerja, baik hubungannya dengan individu ataupun organisasi, para peneliti secara kontinyu mengkaji konsep-konsep yang dapat menentukan kepuasan kerja. Dari sekian banyaknya peneliti, Hackman beserta koleganya mengembangkan suatu model untuk memahami kepuasan kerja dengan karakteristik pekerjaan (job characteristics). Hackman dan Oldham 1980 dalam (Sandya et al., 2014)

mengemukakan Job Characteristics Model atau model karakteristik pekerjaan yang memiliki lima dimensi antara lain adalah variasi keterampilan (skill variety), identitas tugas (task identity), signifikansi tugas (task significance), otonomi (autonomy) dan umpan balik (feedback). Lima model tersebut akan menghasilkan outcomes yang terlihat seperti motivasi, kinerja, absensi, kepuasan kerja dan perputaran kerja. Dalam teori ini memberikan pemahaman bahwa semakin tinggi dimensi yang ada pada karakteristik pekerjaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja para pegawai.

Kabupaten Sambas berada di provinsi Kalimantan Barat yang mempunyai luas wilayah 6.395,70 km² atau 639.570 ha yaitu 4,36% dari luas wilayah provinsi Kalimantan Barat. Kabupaten Sambas adalah kabupaten yang terletak pada bagian pantai barat paling utara Kalimantan Barat dengan panjang pantai ±125,5 km dan panjang perbatasan negara ±97 km.

Wilayah administratif sambas terdiri dari 16 kecamatan yaitu kecamatan Sambas, kecamatan Sebawi, kecamatan Tebas, kecamatan Semparuk, kecamatan Pemangkat, kecamatan Selakau, kecamatan Tekarang, kecamatan Jawai, kecamatan Jawai Selatan, kecamatan Tekarang, kecamatan Sajad, kecamatan Sejangkung, kecamatan Paloh, kecamatan Teluk Keramat, kecamatan Subah, dan kecamatan Sajingan Besar dengan desa keseluruhan berjumlah 175 desa. Namun, dilansir dari "*KABUPATEN SAMBAS DALAM ANGKA / SAMBAS REGENCY IN FIGURES 2024 Volume 33, 2024*" Kabupaten Sambas pada tahun 2023 terdiri dari 19 Kecamatan dan 193 Desa. Jumlah penduduk Kabupaten Sambas tahun 2023 adalah 648.181 orang. Dengan 330.183 orang laki-laki dan 317.368 orang Perempuan.

Perpustakaan dari dulu hingga kini merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital, terlebih pada era informasi ini, karena perpustakaan menyediakan fasilitas dalam bentuk informasi dan keterampilan. Perpustakaan memberikan suasana yang aman dan menyenangkan bagi pengunjungnya sehingga terbentuklah suatu lingkungan yang layak bagi usaha mencari informasi dan belajar mandiri.

Kabupaten Sambas memiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang sudah melaksanakan dengan baik sesuai klasifikasi arsip dinamis dan statis. Namun karena sarana dan prasarana kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas sangat minim, maka penyimpanan arsip masih menggunakan media konvensional seperti filing kabinet dan rak arsip. Ini jauh dari perkembangan saat ini yang menggunakan digital sebagai media penyimpanannya.

B. Analisis

Manajemen pelayanan perpustakaan merupakan salah satu yang termasuk ke dalam pelayanan publik atau pelayanan umum yang dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, pemerintah Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik harus mengandung unsur-unsur dasar seperti berikut ini.

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan Masyarakat.
3. Kualitas proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan dengan sebaik-baiknya agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, dan kepuasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Jika Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas memiliki tiga poin diatas, maka pelayanan publiknya sudah baik. Dibalik pelayanan publik yang baik pastinya ada manajemen publik yang baik pula. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui daya tanggap, ketepatan waktu, kemampuan dan sarana prasarana. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila harapan pengguna jasa terpenuhi. Sebaliknya, kualitas pelayanan buruk ketika harapan pengguna jasa tidak terpenuhi dengan baik. Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban untuk menjamin penyelenggaraan perpustakaan di daerah dengan menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing, kemudian menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat. Pemberian pelayanan berkualitas dan memuaskan kepada warga menjadi hal penting dalam paradigma *public management*.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah dibidang kearsipan. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan adalah perumusan kebijakan di bidang kearsipan dan perpustakaan; pelaksanaan koordinasi kebijakan dibidang kearsipan dan perpustakaan; pelaksanaan kebijakan di bidang kearsipan dan perpustakaan; pelaksanaan evaluasi dan

pelaporan di bidang kearsipan dan perpustakaan; pelaksanaan fungsi kesekretariatan dinas; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan, terkait dengan tugas dan fungsinya.

Ada tiga kunci dari manajemen arsip yaitu penyimpanan, penempatan, dan pengambilan. Cara dari tiga kunci tersebut semuanya harus diatur. Dimulai dari masuknya arsip (dalam bentuk apapun, kemudian penyimpanan arsip merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan kearsipan yang disusun berdasarkan klasifikasinya. Adanya sistem penyimpanan arsip dilakukan agar dokumen-dokumen tersimpan dengan baik, dan tidak terjadinya kerusakan bahkan kehilangan.

Berdasarkan informasi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas, manajemen pelayanan publik yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan dan Kearsipan

Dinas ini telah mengembangkan sistem informasi manajemen perpustakaan dan kearsipan untuk memudahkan layanan kepada masyarakat. Sistem ini mencakup layanan peminjaman buku, penelusuran koleksi, dan pengelolaan arsip digital.

Sumber: Laporan Tahunan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas Tahun 2021.

2. Pengembangan Koleksi Perpustakaan

Dinas ini secara rutin melakukan pengadaan buku-buku baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Koleksi perpustakaan mencakup buku-buku pengetahuan umum, buku teks, dan buku referensi.

Sumber: Rencana Strategis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas Tahun 2020-2024.

3. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Dinas ini melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pegawai, seperti pelatihan layanan prima, pengelolaan arsip, dan pengembangan literasi digital. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sumber: Rencana Kerja Tahunan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas Tahun 2022.

4. Kerjasama dengan Pemangku Kepentingan

Dinas ini menjalin kerjasama dengan pihak-pihak terkait, seperti sekolah, perguruan tinggi, dan pemerintah daerah, untuk meningkatkan jangkauan layanan perpustakaan

dan kearsipan. Kerjasama ini mencakup pengembangan program literasi, pengadaan koleksi, dan pemanfaatan fasilitas perpustakaan.

Sumber: Laporan Tahunan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas Tahun 2021.

Beberapa masalah dalam hal manajemen pelayanan penataan arsip dinamis aktif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas sebagai berikut:

- Pengelolaan pemberkasan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas dapat dikatakan masih belum optimal jika menyangkut tata cara pemberkasan, khususnya Peraturan Bupati Sambas Nomor 50 Tahun 2019 tentang Tata Kearsipan dalam penataan arsip/arsip dengan pola klasifikasi.
- Kurangnya keahlian menyebabkan adanya petugas kearsipan yang tidak sepenuhnya memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan dan tidak mengetahui arti penting arsip. Isu ini muncul karena dalam praktiknya, arsip dipandang tidak memiliki nilai karena kurangnya kesadaran akan arti penting arsip itu sendiri dalam tata letak arsip.
- Sistem penataan yang baik melibatkan adaptasi dan penyesuaian bertahap untuk memberikan manfaat yang efektif dan efisien dalam suatu organisasi. Karena sarana dan prasarana penyelenggaraan arsip belum sepenuhnya memenuhi spesifikasi, beberapa arsip belum dikelompokkan berdasarkan klasifikasiisinya, bahkan ada yang masih bercampur baur dengan arsip yang materi pelajarannya berbeda.
- Rendahnya kesadaran pelaksana penataan arsip akan pentingnya penataan arsip. Sehingga masih banyak dijumpai penataan arsip yang dilaksanakan belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut digambarkan dengan tata penyimpanan, penempatan, dan penemuan kembali arsip yang belum sepenuhnya optimal sehingga ketika arsip tersebut dibutuhkan, pegawai yang terkait dengan kearsipan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menemukannya.

Upaya yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Daerah Sambas dalam meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan penataan arsip dinamis aktif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Daerah Sambas, antara lain :

- a. Senantiasa mengikut sertakan pegawai dalam kegiatan untuk memenuhi kompetensi khusus,
- b. Melakukan kegiatan sosialisasi dan program pelatihan bagi pelaksana penyelenggara kearsipan, dan

c. Melakukan pengajuan kepada kepala daerah dalam melengkapi sarana dan prasarana Opd lain terkait kearsipan.

Job characteristics model adalah tahap lanjut dari rancangan pekerjaan. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi yang terjadi pada pekerjaan dan merencanakan agar suatu pekerjaan dapat berjalan efektif bagi individu karyawan dengan menggunakan pendekatan contingency (Kreitner dan Kinicki,2007). Dimensi-dimensi dari karakteristik pekerjaan ini adalah sebagai berikut :

1. Keanekaragaman keterampilan (*skill variety*) adalah sejauh apa pekerjaan membutuhkan individu karyawan yang mampu menyelesaikan berbagai tugas yang menuntut karyawan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang berbeda dalam tingkat yang tinggi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas memiliki pegawai atau SDM yang mampu bekerja sesuai dengan posisinya. Penataan arsip dinamis aktif sebagai proses memperlancar proses administrasi sudah berjalan cukup optimal. Walaupun ada sedikit kendala yang kadang terjadi, namun pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas mampu mengatasinya.
2. Identitas tugas (*task identity*) adalah suatu pekerjaan yang mengharuskan penyelesaian dari seluruh proses bagian pekerjaan oleh seorang individu karyawan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pekerja atau pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas mempunyai tugasnya masing-masing.
3. Arti tugas (*task significance*) adalah kondisi dimana hasil dari sebuah pekerjaan pekerjaan seorang individu berpengaruh substansial dalam kehidupan atau pekerjaan individu lain. Dalam tugas masing-masing pekerja terdapat hasil dari sebuah pekerjaan. Para pegawai melayani publik dengan tugasnya masing-masing.
4. Otonomi (*autonomy*) : kondisi dimana suatu pekerjaan memberikan kebebasan, kemerdekaan serta keleluasaan yang substansial untuk karyawan dalam merancaang pekerjaan dan menentukan langkah-langkah yang akan digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah ini mempunyai kebebasan kepada pekerjanya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau masalah.

5. Umpan balik (feedback) adalah kondisi dimana aktivitas kerja membuat seseorang individu karyawan memperoleh pengetahuan secara langsung dapat kita mengevaluasi mengenai keefektifan kerjanya. Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas pastinya pegawai memperoleh pengetahuan dalam menjalani dan melayani publik dengan berbagai macam permasalahannya. Dengan itu, mereka bisa mengevaluasi keefektifan atau kinerjanya.

C. Kesimpulan

Jadi, pada dasarnya manajemen pelayanan publik adalah proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Manajemen benar-benar sebagai sebuah pengaturan yang berhubungan dengan permasalahan sosial atau menunjang kinerja aktor dari pemerintah dalam bentuk penataan organisasi.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sambas memiliki pegawai atau SDM yang mampu bekerja sesuai dengan posisinya. Manajemen penataan arsip dinamis aktif sebagai proses memperlancar proses administrasi sudah berjalan cukup optimal. Walaupun ada sedikit kendala yang kadang terjadi, namun pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas mampu mengatasinya.

Pengelolaan/ pengolahan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas sudah melaksanakan dengan baik sesuai klasifikasi arsip dinamis dan statis. Namun karena sarana dan prasarana kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas sangat minim, maka penyimpanan arsip masih menggunakan media konvensional seperti filing kabinet dan rak arsip. Ini jauh dari perkembangan saat ini yang menggunakan digital sebagai media penyimpanannya. Hal kedua yang menjadi fokus juga adalah minimnya Sumber Daya Manusia (arsiparis) dalam hal ini terlibat penting dalam pengelolaan dan pengolahan sebuah arsip daerah. Maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Sambas perlu menambah Arsiparis yang ada dan membenahi strukturalisasi hingga organisasi yang ada agar tercapainya program-program pengelolaan, pengolahan serta pemusnahan arsip.

D. Referensi

- Nurman, M.Si., Ph.D. (2019). Strategi Pembangunan Daerah. Halaman 13. Rajawali Pers.
- Rahayu, Amy Y.S. (2020). Pelayanan Publik dan *E-Government* Sebuah Teori dan Konsep. Halaman 19. Rajawali Pers.
- Duadji, Noverman. (2019). Ilmu Administrasi Publik. Halaman 187. Graha Ilmu.
- Rahayu, Amy Y.S. (2019). Birokrasi & Governance Teori, Konsep, dan Aplikasinya. Rajawali Pers.
- Firdausijah, R. Taqwyat. (2023). Manajemen Sektor Publik. PT Global Eksekutif Teknologi. <https://repository.unpas.ac.id/64275/1/MANAJEMEN%20SEKTOR%20PUBLIK-942.pdf>
- Abdurrahman, A., Wildan, W., Baehaqi, B., Fahrudin, F., & Hakim, M. (2023). Manajemen Pelayanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. JPAP (Jurnal Praktisi Administrasi Pendidikan), 7(1), 31–40. <https://jpap.unram.ac.id/index.php/jpap/article/view/133/97>
- Yusma Sari, Riazmi. (2020). Pengelolaan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat. Jurnal Pustaka Ilmiah, Volume 6 Nomor 1. (979-986). <https://jurnal.uns.ac.id/jurnalpustakailmiah/article/view/42584/28288>
- Ishandono, Prasetyo. (2019). Analisis Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 4, No. 1, November, (48-54). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/6456/3231>
- Arista, Rafelia. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. Jurnal Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Volume 6 Nomor 4, Bulan Desember. (280-288). <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/3098/pdf>
- Rachmawati Kurnia, Fitri. (2020). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan (*Job Characteristics*) terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. <https://digilib.uinsgd.ac.id/35094/>