

PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BUDAYA PAMPANG (STUDI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN)

Lutfi Listianata¹, Heryono Susilo utomo², M. Zaini³

Abstrak

Lutfi Listiana, Kualitas Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan di bawah bimbingan Bapak Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si dan Bapak Dr. M. Zaini, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan dan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif dari kalimat fokus penelitian terdiri dari: bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, faktor penghambat dan pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan administrasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan sudah baik dilihat dari adanya bukti fisik seperti ketersediaan gedung, pegawai, sarana prasarana dan fasilitas-fasilitas Dinas Perpustakaan dan Arsip. Daya tanggap pegawai dilihat dari hasil kemampuan pegawai untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Kandalaan pegawai dilihat dari pemahaman terhadap tugas. Jaminan pegawai dilihat pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Empati pegawai sudah baik, dalam memberikan pelayanan. Kepala Dinas dapat mengatasi masalah kurangnya sarana dan prasarana peralatan pegawai dalam hal kearsipan, keterbatasan lemari dan kurangnya ruangan penyimpanan arsip, Kepala Dinas dapat memberikan kesempatan pelatihan kepada pegawai, yang kurang terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar pelayanan yang diberikan tidak dinilai lambat dan Kepala Dinas dapat menghimbau kepada pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar dapat bertatap muka dan memberikan sapaan kepada masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Administrasi.

PENDAHULUAN

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran tanpa

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status ekonomi. Dengan berdasar acuan perundang-undangan diatas dan dengan memperhatikan berbagai permasalahan aktual yang dihadapi kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan untuk lima tahun mendatang antara lain: belum optimalnya sistem administrasi kearsipan, belum optimalnya pendataan dan penataan arsip daerah, belum optimalnya penyelamatan dan pelestarian dokumen/arsip daerah, belum optimalnya pelayanan informasi kearsipan, rendahnya minat baca masyarakat, rendahnya kualitas pelayanan perpustakaan baik perpustakaan umum dan keliling serta terbatasnya sumberdaya manusia pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsipdi Kota Balikpapan.

Sejalan dengan hal tersebut, maka keberadaan Dinas Perpustakaan dan Arsip sebagai salah satu lembaga instansi yang bergerak di bidang pendidikan yang berupa tempat penyimpanan koleksi buku-buku pustaka untuk menunjang proses pendidikan serta penyimpanan arsip daerah Kota Balikpapan. Perpustakaan ini merupakan tempat untuk mengembangkan informasi dan pengetahuan yang dikelola oleh suatu lembaga pendidikan, sekaligus sebagai sarana edukatif untuk membantu memperlancar cakrawala pendidik dan peserta didik dalam kegiatan belajar mengajar bersentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat.

Kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan dari bukti fisik gedung, dinilai tidak cukup luas khususnya fasilitas ruangan baca di Perpustakaan, ruangan penyimpanan arsip yang sangat kecil dan hanya digunakan 1 ruangan, adanya kekurangan sarana dan prasarana peralatan pegawai dalam hal kearsipan seperti keterbatasan lemari dan ruangan, keterbatasan sarana kearsipan tersebut, merupakan hambatan bagi terlaksananya tata kearsipan Perpustakaan dan Arsip yang baik yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan. Kurangnya sumberdaya manusia yang terampil, menimbulkan daya tanggap pegawai menjadi kurang dalam melayani pengunjung. Kemampuan pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan tidak secara konsisten dan akurat, sehingga dalam hal pelayanan administrasi perpustakaan dan arsip, menimbulkan pelayanan menjadi lambat. Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai sebagai penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan perpustakaan. Informasi yang diperoleh penulis dari beberapa informan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan, kemampuan pegawai dalam memberikan perlakuan dan perhatian kepada pengguna layanan secara individual atau secara pribadi dinilai kurang baik.

Materi tentang pelayanan publik juga termasuk dalam salah satu disiplin ilmu administrasi negara/administrasi publik, sehingga apabila mengkaji materi tentang pelayanan publik berarti selain mengkaji dari sisi terapan atau implementasi juga dapat mengkaji dari sisi ilmu pengetahuan. Materi tentang pelayanan publik telah memberikan daya tarik tersendiri bagi peneliti untuk dijadikan obyek penelitian. Oleh karenanya peneliti dituntut untuk dapat

memilih salah satu organisasi pelayanan sebagai obyek penelitian, dan organisasi pelayanan tersebut menurut pandangan peneliti harus diambil dari unsur pemerintah dikarenakan pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan prima bagi masyarakatnya.

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan”.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Moenir (2008:10) mengemukakan bahwa “pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat”.

Menurut Undang-Undang Nomor 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Paradigma Pelayanan Publik

Dalam konteks paradigma pelayanan publik yang bergerak menuju yang lebih baik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari paradigma tradisional ke paradigma demokrasi .

1. *Old Public Administration*
2. *New Public Management*
3. *New Public Service*

Manajemen Pelayanan Publik

Negara dalam sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya maka peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan semakin penting, sebab manajemen publik sejak 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, yang antara lain

lahirnya kompetisi tingkat global (*global competitiveness*) dalam sektor pelayanan (Silalahi dalam Waluyo, 2007:127).

Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan jika demikian halnya maka apa yang menjadi peumpamaan bahwa pembeli adalah raja (*the customer is always right*) menjadi sangat penting dan menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan, (Lovelock dalam Waluyo, 2007:128).

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Pasolong, 2008:37) mengungkapkan indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*).
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*).
- c. Keandalan (*Reliability*).
- d. Jaminan (*Assurance*).
- e. Empati (*Empathy*).

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, atau indikator kualitas pelayanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Indikator kualitas pelayanan menurut Levine (dalam Dwiyanto dkk, 2008:143-144), antara lain:

1. *Responsiveness* (Responsivitas).
2. *Responsibility* (Responsibilitas).
3. *Accountability* (Akuntabilitas).

Prinsip-Prinsip Pelayanan

Pemerintah menyusun alat ukur untuk mengukur kinerja pelayanan publik secara eksternal melalui keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004) yaitu:

1. Transparansi.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan Hak.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa, asas-asas pelayanan terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2007:6), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas oleh Gaspers (dalam Lukman, 2005:51) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan masyarakat dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk .
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau yang bebas dari kekurangan atau kerusakan .

Selanjutnya Sampara (dalam Sinambela, 2007:6), berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Dalam pelayanan umumnya terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat kerja sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan pelayanan. Ke enam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelayanan yang baik, berupa layanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan tindakan dengan atau tanpa peralatan, (Moenir, 2008:88).

Jadi masing-masing dari ke enam faktor di atas mempunyai peranan yang berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelayanan yang baik, berupa layanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan tindakan dengan atau tanpa peralatan.

Administrasi Kearsipan Pengertian Administrasi

Pengertian lain menurut Siagian (2007:67), administrasi dapat dikatakan dari keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya. Menurut pendapat di atas, administrasi merupakan suatu proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan.

Adapun pengertian administrasi menurut Silalahi (2009:5), administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Pengertian administrasi lain menjelaskan bahwa, administrasi penyusunan dan pencatatan data dan informasi untuk menyediakan keterangan saat diperlukan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Pengertian Kearsipan.

Arsip atau *record* yang dalam bahasa Indonesia ada yang menyebutkan dengan warkat. Menurut Barthos (2007:36) warkat adalah setiap catatan dalam bentuk gambar atau pun bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai suatu subyek (pokok permasalahan) atau pun peristiwa yang dibuat orang untuk membantu daya ingatan orang itu juga. Arsip menurut pendapat tersebut merupakan suatu catatan bisa berbentuk gambar atau pun yang berkaitan dengan keterangan-keterangan mengenai suatu subyek.

Menurut Haryadi, (2009:42) mendefinisikan arsip sebagai berikut:

1. Arsip secara umum.
2. Arsip secara khusus.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa, kearsipan adalah proses penyusunan dan penyimpanan warkat asli atau copynya, sehingga dengan cara tersebut dapat ditemukan kembali dengan mudah jika diperlukan. Arsip bermanfaat untuk membuat keputusan manajemen. Karena itu perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan arsip tidak boleh dilakukan secara sembarangan.

Pelayanan Administrasi Kearsipan

Berdasarkan tingkatan dalam organisasi, maka tingkat manajemen kearsipan menurut Moekijat (2001:4) dapat dibedakan atas:

1. *Top management* (manajemen puncak).
2. *Middle management* (manajemen tengah).
3. *Lower management* (manajemen bawah).

Berdasarkan pendapat pakar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat manajemen kearsipan dibedakan dari 3 manajemen yaitu: manajemen puncak, manajemen tengah dan manajemen bawah.

Prosedur Administrasi Kearsipan

Prosedur administrasi kearsipan merupakan suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang telah ditentukan yang dikerjakan dua orang atau lebih dalam proses penyusunan arsip sebagai bendanya dan kearsipan adalah kegiatannya.

Menurut Barthos (2007:4) mengemukakan beberapa istilah yang lazim dalam kearsipan adalah:

1. Arsip dinamis
2. Arsip statis
3. *File*
4. Indeks
5. Kartu kendali
6. Kartu tunjuk silang
7. Kode
8. Lembar disposisi
9. Lembar pengantar surat rutin
10. Penerima surat
11. Pencatat surat
12. Pengarah surat
13. Pengolah
14. Penata arsip
15. Pola klasifikasi arsip
16. Surat penting
17. Surat biasa
18. Tata usaha pengolah
19. Formulir peminjaman arsip
20. Formulir penyalinan arsip
21. Indeks relatif
22. Jadwal retensi arsip
23. Penyusutan arsip
24. Penyerahan arsip
25. Pemusnahan arsip

Perpustakaan

Pengertian Perpustakaan

Banyak para ahli yang mengemukakan pendapat mengenai definisi perpustakaan, untuk itu peneliti mengambil beberapa teori definisi perpustakaan yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 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. Definisi ini menjadikan sebuah

pedoman untuk melaksanakan kegiatan perpustakaan sebagai unit penyedia informasi untuk masyarakat dan pemustakanya.

Adapun perpustakaan menurut Suwarno (2011:14) yaitu suatu satuan kerja organisasi, badan atau lembaga. Satuan unit kerja tersebut dapat berdiri sendiri, tetapi dapat juga merupakan bagian dari organisasi di atasnya yang lebih besar. Perpustakaan yang berdiri sendiri seperti perpustakaan umum.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan definisi perpustakaan adalah sebuah gedung yang di dalamnya terdapat suatu organisasi yang mempunyai tugas menyediakan dan memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka.

Tujuan Perpustakaan Umum

Hermawan dan Zulfikar (2006:31) menyatakan bahwa tujuan perpustakaan umum adalah: 1. Memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan kesejahteraan; 2. Menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupannya sehari-hari; 3. Membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi; 4. Bertindak sebagai agen kultural, sehingga menjadi pustaka utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitar; dan 5. Memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat. Dari uraian di atas, dapat diketahui tujuan perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan dan menyediakan informasi yang berguna bagi kehidupan masyarakat.

Fungsi Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum sebagai perangkat dan bagian yang tidak lepas dari sistem pembelajaran sepanjang hayat berfungsi sebagai: 1. Pusat informasi, menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat pemakai. 2. Preservasi kebudayaan, menyimpan dan menyediakan tulisan-tulisan tentang kebudayaan masa lampau, kini dan sebagai pengembangan kebudayaan dimasa yang akan datang 3. Pendidikan, mengembangkan dan menunjang pendidikan non formulir diluar sekolah, universitas dan sebagai pusat kebutuhan penelitian; dan 4. Rekreasi, dengan bahan-bahan bacaan yang bersifat hiburan perpustakaan umum dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengisi waktu luang (Samosir, 2004:8).

Selain kedua pendapat di atas dalam Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (2000:6) dinyatakan bahwa fungsi perpustakaan umum adalah: 1. Pengkajian kebutuhan pemakai dalam hal informasi dan bahan bacaan. 2. Penyediaan bahan pustaka yang diperkirakan diperlukan melalui pembelian, langganan, tukar menukar, dan lain-lain. 3. Pengolahan dan penyiapan setiap bahan pustaka. 4. Penyimpanan dan pemeliharaan koleksi. 5.

Pendayagunaan koleksi. 6. Pemberian layanan kepada warga masyarakat baik yang datang langsung ke perpustakaan maupun yang menggunakan telepon, faximili, dan lain-lain. 7. Pemasyarakatan perpustakaan. 8. Pengkajian dan pengembangan semua aspek kepustakawanan. 9. Pelaksanaan koordinasi dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan koleksi mitra kerja lainnya. 10. Menjalinkan kerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan koleksi bersama dan sarana atau prasarana. 11. Pengolahan dan ketatausahaan perpustakaan. Dari pendapat di atas, dapat diuraikan bahwa pada dasarnya fungsi perpustakaan adalah sebagai pusat informasi, proservasi kebudayaan, pendidikan dan rekreasi. Sehubungan dengan fungsi tersebut di atas Siregar, (2004:76) menjelaskan peran utama perpustakaan umum yang ditugaskan pemerintahan negara kepada suatu perpustakaan umum yaitu: 1. Membantu masyarakat terutama remaja dan anak-anak menjadi melek informasi termasuk di dalamnya mengajarkan bagaimana cara menelusur informasi dan mengembangkan kebiasaan membaca; 2. Membantu orang dewasa untuk “belajar sepanjang hayat” dan belajar kembali untuk perubahan atau peningkatan karier dan 3. Memelihara dan mempromosikan kebudayaan. Peran tersebut termasuk unik karena tidak dapat dipenuhi oleh lembaga jenis lainnya.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa fungsi perpustakaan umum yaitu membantu masyarakat umum untuk belajar sepanjang hayat.

Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan adalah serangkaian aktivitas yang berkenaan dengan kondisi yang menunjukkan tingkat baik buruknya mutu pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pengunjung dalam pengurusan administrasi perpustakaan dan arsip yang dilihat dari bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati pegawai dalam pemberi pelayanan di kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.
 - a. Bukti fisik (*Tangibles*).
 - b. Daya tanggap (*Responsiveness*).
 - c. Keandalan (*Reliability*).
 - d. Jaminan (*Assurance*).

- e. Empati (*Empathy*).
2. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.

Jenis dan Sumber Data

Sumber data ada dua jenis yaitu :

1. Sumber data primer.
 - a. *Key informan* (Informasi Kunci) nya yaitu Kepala Bidang Kearsipan Kota Balikpapan.
 - b. Informannya yaitu Kepala Bagian Tata Usaha dan pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.
 - c. Informan lainnya yaitu Masyarakat.
2. Sumber Data Sekunder
Untuk menunjang penelitian ini diambil dari dokumen-dokumen yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*).
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) mempergunakan beberapa cara yaitu :
 - a. Observasi.
 - b. Wawancara (*interview*).
3. Penelitian dokumen atau dokumen *research*.

Tehnik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ni adalah alat analisis data model interaktif, dimana di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang secara bersamaan: (1) kondensasi data, (2) penyajian data, dan (3) penyimpulan/verifikasi.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Arsip

Pada tahun 1978 awalnya Perpustakaan Kota Balikpapan berada di bawah Bagian Hukum dan Organisasi dan Tata laksana Sekretariat Daerah Kotamadya Balikpapan yang berlokasi di Jl. Piere Tendean Balikpapan, kemudian pada Tahun 1997 sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa disetiap kota wajib membentuk perpustakaan, maka dibentuklah UPTD Perpustakaan dengan nama Perpustakaan Kotamadya Balikpapan yang berada di bawah Walikota Balikpapan dan berkantor di Jl. Piere Tendean No 1 Balikpapan. Kemudian pada tahun 2001 dibentuk Lembaga Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Balikpapan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 2 Tahun 2001 dikepalai oleh seorang Kepala Kantor. Sejak Januari 2017 kelembagaan

berubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan sesuai Perda Nomor 2 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan

Bukti fisik (*Tangibles*).

Bukti fisik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan menyediakan sumberdaya manusia, sumberdaya dari keuangan, komputer, sarana prasarana di Perpustakaan dan Arsip sudah baik. Upaya yang dilakukan dengan meningkatkan atau memaksimalkan Sumberdaya manusia. Kualitas Dinas Perpustakaan dan Arsip dalam memberikan pelayanan administrasi lebih ditingkatkan atau memaksimalkan pegawai. Sumberdaya yang masih terbatas sumberdaya manusia dan Dinas Perpustakaan dan Arsip masih kekurangan pegawai. Bukti fisik pelayanan administrasi kearsipandari tertata rapihnya file-file arsip berupa *soft copy* atau *hard copy*. Tolok ukur bukti fisik untuk kualitas pelayanan administrasi perpustakaan dan arsip, dari hasil survey kepuasan masyarakat atau IKM (indeks kepuasan masyarakat). Upaya yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Arsip dalam menghasilkan kualitas pelayanan administrasi perpustakaan dan kearsipan, dengan menyediakan *workshop* pelayanan prima, rapat pelayanan dan pengarahan pada waktu apel.

Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Daya tanggap pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip sudah dinilai baik. Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip terbiasa saling membantu. Karena tugas mereka saling berhubungan dan keterkaitan dengan bagian lainnya di Dinas Perpustakaan dan Arsip. Tolok ukur Kepala Dinas, daya tanggap pegawai memahami semua bentuk proses pelayanan administrasi arsip dikantor Dinas Perpustakaan dan Arsip ini walaupun bukan bagian pokoknya. Upaya yang pimpinan lakukan, dalam menciptakan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kearsipan, pimpinan memberikan arahan dan bimbingan kepada bawahan atau pegawai dalam pengecekan arsip secara langsung. Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kearsipandari keterbatasan sumberdaya manusia dan kurangnya tenaga kerja staf yang menangani di bagian tersebut.

Keandalan (*Reliability*).

Tolok ukur pimpinan, melihat keandalan pegawai dari pemahaman pegawai terhadap tugasnya masing-masing. Pegawai memiliki keandalan untuk memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Para pegawai sudah terbiasa dalam melaksanakan tugasnya, karena melakukan tugasnya setiap hari. Keandalan pegawai sudah baik, jika ada pegawai yang belum handalan, pengalamannya masih kurang, sumberdaya manusia tersebut akan di ikutkan

pendidikan dan pelatihan. Upaya pimpinan untuk menciptakan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan selalu mengoreksi setiap pekerjaan yang dilakukan pegawai. Pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kearsipan memang, bisa dikatakan sudah handal, walaupun tidak dapat memutuskan sendiri dan masih perlu adanya koordinasi dengan pegawai lain. Sumberdaya yang masih terbatas untuk menghasilkan kehandalan dari sarana dan prasarana.

Jaminan (*Assurance*).

Jaminan pegawai memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Para pegawai sudah bisa dalam melaksanakan tugasnya, karena terbiasa melakukannya setiap hari. Ketepatan pelayanan pegawai sudah baik, jika berkas masyarakat yang dibutuhkan sudah lengkap, hal ini penyelesaian pelayanan administrasinya menjadi cepat, kadang-kadang tidak lebih dari sepuluh menit pekerjaan sudah selesai. Tolok ukur Dinas dari SOP dan standar pelayanan. Jaminan dalam memberikan pelayanan administrasi perpustakaan dan arsip dengan membuat standar pelayanan, menyediakan kotak saran melalui *offline* dan *online*, SMS cander (sms yang berisi pemberitahuan tentang jatuh tempo peminjaman pengembalian buku dan setiap anggota dapat bertanya langsung mengenai buku melalui sms kepada petugas dan adanya pegawai yang memiliki tugas berhubungan dengan informasi dan dokumentasi.

Empati (*Empathy*)

Pegawai akan senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, termasuk pelayanan, seperti pelayanan administrasi kearsipan. Di Dinas Perpustakaan dan Arsip membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Tolok ukur pimpinan, dilihat dari contoh jika ada masyarakat yang mengalami kesulitan, maka pegawai akan senantiasa untuk mengarahkannya. Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan administrasi kearsipan kepada masyarakat, karena terpaku oleh SOP. Tolok ukur penilaian pimpinan, dari SOP dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai harus melakukan empati pelayanan administrasi kearsipandi seluruh area kantor dinas, area layanan dan lainnya.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.

Pelaksanaan tugas sesuai dengan tupoksinya dan penyelesaian tugas terhadap pekerjaan, kesesuaian antara kebijakan pemerintah dengan pelaksanaan tugas pegawai, petugas *stand by* tidak meninggalkan ruangan pencetakan kartu anggota perpustakaan. Jaminan keamanan dan kebersihan. teknologi informasi, fasilitas sarana prasarana yang lengkap, kebijakan

pemimpin pada pegawai, semua fasilitas masyarakat yang kurang, bisa terpenuhi, kebijakan Kepala Dinas dalam mengatasi jaringan internet agar tidak lambat pada saat masyarakat menggunakannya, sehingga kebutuhan masyarakat berjalan cukup lancar.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.

Faktor penghambat adalah hal-hal yang menghambat kualitas pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan dari kurangnya ruangan penyimpanan arsip yang sangat kecil, digunakan hanya 1 ruangan, sehingga adasarana dan prasarana yang harus perbaiki serta kurangnya pelatihan bagi pegawai.

Penghambat lain dipercetakan kartu anggota, petugas kadang tidak ada didalam ruangan, dan kurangnya keamanan dan kebersihan, keterbatasan jumlah Sumberdaya manusia, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan Sumberdaya manusia, kesesuaian pendidikan dan jabatan, faktor penghambat eksternal dari gangguan listrik. Masyarakat Balikpapan jarang bertatap muka dengan pegawai, masih kurangnya sapaan pegawai kepada pengunjung dan komputer rusak dan kurang stabilnya internet karena banyaknya pengguna.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan
 - a. Bukti fisik (*tangibles*) kualitas pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan dapat dilihat dari gedung, pegawai, sarana prasarana dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip sudah baik. Agar kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi, upaya Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip dengan meningkatkan atau memaksimalkan pegawainya.
 - b. Daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dinilai sudah baik. Ke relaan pegawai terbiasa untuk meolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap. Tolok ukur pimpinan terhadap daya tanggap pegawai, pegawai sangat memahami semua bentuk proses pelayanan administrasi arsip dikantor. Upaya yang dilakukan, agar menciptakan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kearsipan.
 - c. Keandalan (*reliability*) pegawai dilihat dari pemahaman dan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Upaya Pimpinan Kepala Dinas, dengan melakukan rapat.

Pegawai memiliki keandalan untuk memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Kepala Dinas selalu mengoreksi setiap pekerjaan yang dilakukan pegawai. Pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kearsipan memang, bisa dikatakan handal, walaupun tidak dapat sendiri dan masih perlu adanya koordinasi dengan pegawai lain.

- d. Jaminan (*assurance*) pegawai memiliki pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Ketepatan pelayanan pegawai sudah baik. Hal ini dilihat dari pelayanan administrasinya menjadi cepat, kadang-kadang tidak lebih dari sepuluh menit pekerjaan sudah selesai. Tolok ukur Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip mengenai jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kearsipan, sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan.
 - e. Empati (*empathy*) pegawai akan senantiasa membantu dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dari kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara pribadi. Pegawai tidak membedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Yang tolok ukurnya berdasarkan penilaian pimpinan atau orang lain, dari kinerja, kehadiran, cara berpakaian, integritas dan kerja sama.
2. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.
 - a. Faktor pendukung dari pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pegawai, penyelesaian tugas terhadap pekerjaan, kesesuaian antara kebijakan pemerintah dengan pelaksanaan tugas, petugas *stand by* diruangan percetakan kartu anggota, terjaminnya keamanan dan kebersihan, teknologi informasi, fasilitas sarana prasarana yang lengkap, semua fasilitas masyarakat yang kurang, bisa terpenuhi dan kebijakan pimpinan Kepala Dinas dalam mengatasi jaringan internet yang lambat, sehingga kebutuhan masyarakat berjalan cukup lancar.
 - b. Faktor penghambat dari kurangnya ruangan penyimpanan arsip yang sangat kecil, digunakan hanya 1 ruangan, kurangnya sarana dan prasarana peralatan pegawai dalam hal kearsipan, keterbatasan lemari dan kurangnya ruangan, kurangnya SDM yang terampil, kemampuan pegawai tidak secara konsisten dan akurat, sehingga dalam hal pelayanan administrasi perpustakaan dan arsip, masyarakat jarang bertatap muka dengan pegawai dan pegawai kurang melakukan sapaan kepada pengunjung.

Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut : Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip dapat mengatasi masalah kurangnya

sarana dan prasarana peralatan pegawai dalam hal kearsipan, keterbatasan lemari dan kurangnya ruangan penyimpanan arsip.

1. Kepala Dinas memberikan kesempatan pelatihan kepada pegawai, yang kurang terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dinilai lambat.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip agar dapat bertatap muka dan memberikan sapaan kepada pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.

Daftar Pustaka

Barthos, Basir. 2007. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Cetakan VI Bumi Aksara.

Dwiyanto dkk, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University press.

Haryadi, Hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajemen & Staf*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka.

Lukman, Sampara. 2005. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moekijat, 2001, *Manajemen Tenaga Kerja Dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pionir Jaya.

Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, S. P. 2007. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

Silalahi, Ulbert. 2009. *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Sinambela, Lijan Poltak, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

Perundang-undangan :

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007.