

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah terkait dengan peningkatan ilmu pengetahuan dan peningkatan minat baca terhadap masyarakat adalah pelayanan perpustakaan, sebagaimana tercantum dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Pada pasal 8 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 dipaparkan bahwa pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau 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 (Perpustakaan Nasional RI, 2017).

Perpustakaan merupakan tempat yang didirikan dengan tujuan untuk wadah mengumpulkan berbagai pengetahuan yang tercetak dan juga terekam. Perpustakaan dikelola sedemikian rupa dengan tujuan memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui berbagai cara dan juga interaksi pengetahuan. Ada beberapa jenis perpustakaan, terutama di Indonesia. Misalnya perpustakaan umum, perpustakaan nasional, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus, dan perpustakaan daerah.

Perpustakaan daerah atau yang disingkat menjadi perpustakaan daerah merupakan perpustakaan milik pemerintah daerah yang berada pada setiap kabupaten atau kota, seperti di Kabupaten Lampung Timur ada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lampung Timur. Perpustakaan daerah didirikan dengan tujuan sebagai penggerak terciptanya budaya membaca dan menulis. Perpustakaan daerah juga bertujuan melestarikan dan menghargai bahan bacaan yang tersedia di daerah tersebut, misalnya cerita atau dongeng daerah, karya dari para penulis daerah, dan lain sebagainya. Dengan demikian, penting diketahui bahwa peran Pemerintah Daerah terhadap perkembangan perpustakaan daerah sangat besar. Tidak hanya menyediakan bahan bacaan saja, pemerintah juga harus melakukan dukungan yang kuat demi terwujudnya tujuan dibangunnya perpustakaan daerah tersebut.

Selain itu, pemerintah daerah juga harus berupaya mengembangkan berbagai aspek dan komponen yang ada di dalam perpustakaan daerah tersebut agar perpustakaan terus berkembang sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan. Akhirnya, perpustakaan daerah dapat berkiprah sebagai wahana belajar sepanjang hayat yang mampu mengembangkan potensi dari masyarakat dan juga menjadi pusat pelestarian kekayaan budaya bangsa. Perpustakaan yang baik memiliki koleksi sumber bacaan yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna dan dapat memberikan layanan yang berkualitas.

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Kualitas layanan perpustakaan dikatakan baik, jika perpustakaan memiliki beberapa kriteria antara lain; (1) memiliki koleksi yang relevan, aktual dan akurat, (2) tenaga yang berkualitas dan profesional, (3) sistem pelayanan yang cepat dan tepat, (4) didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Selanjutnya perpustakaan dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya (Dwijati, 2020: 16).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur merupakan perpustakaan terbaik kedua di Provinsi Lampung. Menurut Sekretaris Daerah Pemkab Lampung Timur, Syahrudin Putera, di Lampung Timur, Sabtu, 26 Mei 2018 mengatakan bahwa terpilihnya Perpustakaan Kesuma Pustaka itu tertuang dalam surat keputusan Kepala Dinas Provinsi Lampung nomor 041.1./540/V.18/V/APBN/2018. Menurut Sekda, perhatian khusus Pemerintah Kabupaten Lampung Timur terhadap minat baca masyarakat terutama di perdesaan melalui program perpustakaan desa dan perpustakaan keliling yang telah diluncurkan sebelumnya telah membuahkan hasil. Pemerintah Kabupaten Lampung Timur akan terus memberikan dukungan kepada dinas terkait untuk selalu meningkatkan layanan dan fasilitas perpustakaan bagi masyarakat (Muklasin, 2018).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur agar terus meningkatkan kompetensi pustakawan dalam pengelolaan arsip. Pengolahan Arsip adalah suatu proses pembuatan sarana bantu penemuan kembali arsip berdasarkan kaidah-kaidah kearsipan yang berlaku. Agar dapat mengelola arsip perpustakaan dengan benar, maka pelajari dan terpakan tentang Peraturan

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pengelolaan Arsip Terjaga Perpustakaan Nasional. Sedangkan kompetensi diartikan sebagai tolok ukur guna mengetahui sejauh mana kemampuan seseorang menggunakan pengetahuan dan kemampuannya. Pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Meskipun pustakawan hanya belajar yang sifatnya *technical services*, tak ada salahnya pula mempelajari disiplin ilmu lainnya.

Pada teorinya pustakawan harus mengetahui banyak disiplin ilmu walaupun dasar-dasarnya saja. Pekerjaan teknis itu misalnya mengenai katalogisasi, klasifikasi, dan manajemen perpustakaan, disaat itu pula dia harus mencari pengetahuan dan pengalaman baru. Kompetensi ini diperlukan agar pustakawan bisa dan mampu memanfaatkan peluang dari setiap pekerjaan pokoknya. Ketika pustakawan membuat katalog dan nomor klasifikasi, ada ilmu lain yang bisa bermanfaat dan menunjang karir-nya, misalnya dia bisa mengetahui topik-topik dan bidang koleksi apa saja yang sudah disediakan perpustakaan, dan misalnya belum ada kita bisa mencari sumber referensi lain dari website digital lembaga perpustakaan lainnya. Terkait dengan keahlian yang dimiliki oleh pustakawan profesional, paling tidak seorang pustakawan harus menekuni dan mendalami salah satu bagian dari ilmu perpustakaan.

Profesionalisme pustakawan mempunyai arti pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang didasarkan pada keahlian dan rasa tanggung jawab sebagai pengelola perpustakaan. Keahlian menjadi faktor penentu dalam menghasilkan hasil kerja serta memecahkan masalah yang mungkin muncul. Sedangkan tanggungjawab merupakan proses kerja pustakawan yang tidak semata-mata bersifat rutinitas, tetapi senantiasa dibarengi dengan upaya kegiatan yang bermutu melalui prosedur kerja yang benar. Profesionalisme dalam setiap pekerjaan pustakawan saat ini mutlak dibutuhkan, dengan memiliki cara kerja pelayanan dengan berprinsip pada *people-based service* (berbasis pengguna) dan *service excellence* (layanan prima) yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunaannya. Dampak positifnya adalah peran pustakawan semakin diapresiasi oleh banyak kalangan dan citra lembaganya (perpustakaan) akan menjadi naik.

Ciri-ciri profesionalisme seorang pustakawan dapat dilihat berdasarkan karakteristik-karakteristik sebagai berikut; (1) memiliki ilmu pengetahuan,

keterampilan, kecakapan dan keahlian yang mumpuni dalam bidangnya, (2) memiliki tingkat kemandirian yang tinggi, (3) memiliki kemampuan untuk berkolaborasi dan bekerja sama, (4) senantiasa berorientasi pada jasa dan menjunjung tinggi kode etik pustakawan, dan (5) senantiasa melihat ke depan atau berorientasi pada masa depan.

Fenomena yang ada minat baca masyarakat masih rendah, perpustakaan yang ada belum dimanfaatkan secara optimal, penambahan volume arsip yang bertambah dan berkurang secara terus menerus, tergantung dari tingkat kebutuhan dan kerja suatu organisasi atau kantor menyebabkan deppo kurang memadai, dan tenaga perpustakaan belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kurangnya pemahaman yang komprehensif terhadap konsep arsip dan manajemen kearsipan dalam suatu organisasi atau kantor.

Di sisi lain, seringkali sebuah organisasi atau kantor mengesampingkan arti penting arsip dan manajemen kearsipan, dikarenakan pandangan yang salah terhadap arsip dan manajemen kearsipan, maka investasi sumber daya manusia yang mengelola arsip juga seolah seadanya. Dalam arti pengelolaan arsip pada sebuah organisasi atau kantor seringkali dipasrahkan pada orang yang tidak memiliki pemahaman dan kemampuan yang cukup kompeten terhadap bidang kearsipan, tidak adanya sistem kearsipan yang baku dalam sebuah organisasi menyebabkan keberadaan arsip akan carut marut tidak karuan, lemahnya sistem pengawasan terhadap keluar masuknya arsip bisa menyebabkan hilang atau rusaknya arsip yang keluar dari tempat penyimpanan. Berdasarkan fenomena dan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengelolaan Arsip dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas permasalahan yang terjadi di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur antara lain:

1. minat baca masyarakat masih rendah;
2. perpustakaan yang ada belum dimanfaatkan secara optimal;
3. deppo kurang memadai;
4. tenaga perpustakaan belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

5. kurangnya pemahaman yang komprehensif terhadap konsep arsip dan manajemen kearsipan dalam suatu organisasi atau kantor
6. lemahnya sumber daya manusia pengelola; dan
7. tidak adanya sistem kearsipan yang baku.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah pengelolaan arsip berpengaruh terhadap kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung?
2. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung?
3. Apakah pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung?

D. Tujuan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara cermat apakah pengelolaan arsip dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas layanan baik secara parsial maupun secara simultan, sedangkan tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antara:

1. Pengelolaan Arsip terhadap Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung;
2. Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung;
3. Pengelolaan Arsip dan Kompetensi Pegawai secara simultan terhadap Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lampung Timur Lampung.

E. Kegunaan Penelitian

Pada hakekatnya seorang peneliti berharap bahwa hasil penelitiannya akan bermanfaat bagi banyak pihak. Begitu pula dengan penelitian ini diharapkan berguna antara lain:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengelolaan arsip, kompetensi pegawai dan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lampung Timur Lampung.

2. Praktis

- a. Bagi institusi/lembaga, dapat memberikan input (masukan) serta gambaran mengenai pengaruh pengelolaan arsip, kompetensi pegawai dan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lampung Timur Lampung.
- b. Bagi penulis, sebagai syarat menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro, dan menambah wawasan pengetahuan tentang pengelolaan arsip, kompetensi pegawai dan kualitas layanan.
- c. Bagi peneliti lain, sebagai bahan atau referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan/atau untuk dilakukan penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan pemaparan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh pengelolaan arsip, kompetensi pegawai dan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lampung Timur Lampung.