

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kecendrungan birokrasi dan birokratis ditengah masyarakat modern terlihat sangat memprihatinkan, kemudian munculnya paradigma mengenai peningkatan implementasi birokrasi yang tidak masuk akal sehingga dapat dikatakan sebagai informasi yang kurang menyenangkan.

Berbagai konflik muncul pada pemerintahan dengan konsep *new public*. Pada manajemen yang baik, maka akan dapat memunculkan perubahan yang signifikan untuk membangun generalisasi publik yang harus memberikan pelayanan kepada diri sendiri disertai dengan inovasi yang bersumber dari beberapa *sector* privat (Nurul Ameliah, 2020)

Manajemen adalah proses pengkoordinasian seluruh sumber daya manusia melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Marini 2014).

Manajemen merupakan suatu bagian yang sangat penting dalam sebuah lembaga organisasi dan instansi pemerintahan. Dalam hal ini pemerintahan atau organisasi yang menerapkan sistem pelayanan untuk masyarakat sangat memerlukan manajemen sistem yang baik agar mampu menciptakan pelayanan yang bermutu serta memiliki kualitas manajerial pelayanan yang baik.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila kita memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang ditemukan yaitu ketidak perdulian dan ketidak berdayaan aparatur dalam menerapkan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan. Hasil studi dari

berbagai buku manajemen kualitas yang dilakukan oleh Masters (1996) yang kemudian dikutip oleh Gaspersz (1997:265) menyatakan bahwa hambatan pengembangan sistem manajemen kualitas adalah sebagai berikut:

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen;
- b. Ketiadaan pengetahuan atau kurang pahaman tentang manajemen kualitas;
- c. Ketidak mampuan mengubah kultur;
- d. Ketidak tepatan perencanaan kualitas;
- e. Ketiadaan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan;

Pada umumnya setiap pemerintahan memiliki sistem manajemennya tersendiri, hal ini tergantung pada tujuan masing-masing instansi pemerintah ataupun organisasi yang dipimpin.

Dalam era otonomi daerah aparat pemerintah dituntut untuk lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisien pelayanan publik didaerah yang pada akhirnya bertujuan untuk mewujudkan pelayanan public yang berkualitas/memuaskan tentu saja membutuhkan aparat pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya.

Peraturan kerja lembaga pemerintahan di Indonesia berasal dari tekad dalam pemnumbuhan pemerintah yang profesional, bertujuan pada output, akuntabilitas, dengan implementasi prinsip kerja, anggaran berdasarkan kinerja, serta penilaian kinerja. Salah satu upaya agar hal tersebut tercapai maka memotivasi instansi

pemerintahan dengan anggaran yang dimiliki negara secara efektif dan efisien. Efektif dimaksudkan untuk pemerintah meyakinkan bahwa kegiatan yang dilaksanakan bermanfaat serta memiliki dampak pada rancangan pembangunan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan.

Pelayanan publik sebagai wadah untuk negara agar memenuhi berbagai macam kebutuhan warga negara yang terhubung dengan pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu dari berbagai macam alat komunikasi antara pemerintahan dengan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan publik bersifat tidak tetap atau berubah, dimana keperluannya selalu berbeda dari masa kemasa.

Kualitas hukum di Indonesia mengatur tentang otonomi daerah yang tercantum dalam UU Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 terkait Pemerintah Daerah, serta aturan terkait Pelayanan Publik tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, telah mencakup bagian pada peningkatan pelayanan publik. Sesuai pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian usaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan kepada warga negara serta penduduk berupa barang, jasa, serta pelaksana pelayanan publik.

Adapun manfaat yang diharapkan untuk pelayanan diterapkan yaitu meningkatkan efisien dan efektivitas pelayanan pemerintahan dan pembangunan daerah, menciptakan relasi yang baik serta saling membutuhkan satu sama lainnya, meningkatkan pemahaman terhadap suara masyarakat, penyelesaian masalah dengan cepat, dan meningkatkan partisipasi masyarakat pada pembangunan.

Untuk pemanfaatan otonomi daerah, maka yang diperlukan adalah bentuk pemerintahan yang baru, sehingga dapat bergerak dalam bermotivasi untuk membangun daerah yang lebih modern. Hal ini perlu dibenahi untuk menciptakan birokrasi pemerintahan yang unggul di Indonesia, yaitu dengan memulai dari pemerintahan di tingkat daerah untuk menciptakan SDM sehingga kinerja dilakukan dengan tanggung jawab serta jauh dari praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme).

Pada era teknologi saat ini sangat mempengaruhi seluruh aspek yang ada baik itu dari aspek pemerintahan yang bersifat mampu merubah pola sistem kerja untuk mencapai hasil yang baik dan cepat serta efisien. Dalam hal ini akan mempengaruhi kinerja orang yang terlibat dalam sistem tersebut.

Secara garis besar hal tersebut dapat terjadi disebabkan oleh masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien karena terkadang masih ditemukan dikantor-kantor pemerintah pelayanan yang diberikan masih jauh dari yang diharapkan sehingga dari penilaian tersebut menyatakan bahwa kinerja pemerintah belum terlihat secara signifikan. Pada masa reformasi yang telah berjalan saat ini, masyarakat menuntut peningkatan terhadap pelayanan publik, hal ini merupakan suatu yang cukup beralasan dan tidak berlebihan mengingat masyarakat masih menilai pelayanan publik masih rendah.

Pelayanan publik merupakan salah satu alternatif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu instansi pemerintahan yang menerapkan dan melayani masyarakat yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau, yang merupakan sarana destinasi untuk mencerdaskan bangsa. Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau atau Perpustakaan Raja Muhammad Yusuf Al-Ahmadi adalah sebuah gedung yang digunakan untuk memelihara, mengelola bahan pustaka yang disimpan menurut tata susunan yang kemudian digunakan sebagai sumber informasi dan tidak untuk diperjual belikan. Keberadaan instansi ini sendiri telah mendapat apresiasi pemerintah dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Undang-Undang tersebut dibentuk guna untuk mempertegas keberadaan perpustakaan sebagai destinasi wahana pembelajaran sepanjang hayat dan menjadi rekreasi ilmiah. Kemudian menjadi pedoman bagi pertumbuhan dan perkembangan perpustakaan di Indonesia khususnya Provinsi Kepulauan Riau.

Saat ini perkembangan dunia tentang penyebaran informasi sudah begitu cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya. Baik secara nasional ataupun internasional. Kebutuhan informasi mengalami peningkatan yang signifikan. Oleh karena itu perpustakaan sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi harus dapat mempertahankan eksistensinya dalam menyebarkan informasi yang benar dan akurat. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Raja Muhammad Yusuf Al-Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau perlu dibenahi dan dikembangkan agar dapat memenuhi tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien, baik dari pusat informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budayanya. Hal ini juga akan dapat meningkatkan kecerdasan bangsa, meliputi kecerdasan spiritual, intelektual, personal dan kecerdasan sosial yang akan menjadi modal penunjang dalam pencapaian kesejahteraan umum.

Sebuah perpustakaan pada prinsipnya memiliki 3 kegiatan pokok yaitu : pertama, mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan kegiatan bidang dan misi lembaganya dan masyarakat yang dilayanannya. Kedua, adalah melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi, agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai dan tidak lekas rusak, baik karena pemakaian maupun karena usia (*to preserve*). Ketiga, adalah menyediakan atau siap dipergunakan dan diberdayakan (*to make available*) atas seluruh sumber informasi dan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan bagi para pemakainya.

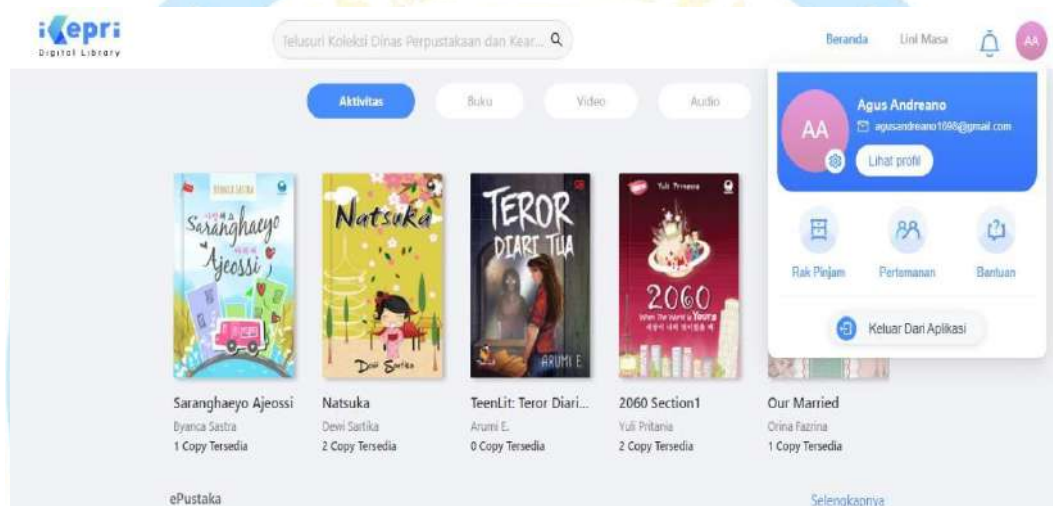
Aplikasi I-Kepri merupakan aplikasi yang diciptakan guna mempermudah pemustaka dalam mengakses banyak jenis buku yang di sediakan oleh perpustakaan. Aplikasi I-Kepri adalah aplikasi perpustakaan digital berbasis media sosial yang dilengkapi dengan ereader untuk membaca *ebook* secara online ataupun *offline*. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang sebelumnya bernama Kacapuri dan di kembangkan serta di ubah nama aplikasi tersebut menjadi I-Kepri pada petengahan November 2023.

Perubahan nama aplikasi tersebut merupakan salah satu langkah dan sekaligus menambah beberapa fitur pelayanan pada aplikasi sebelumnya guna membanyak layanan serta mengefektifitaskan penggunaan aplikasi. Aplikasi ini sudah ditambah dengan beberapa fitur layanan seperti peminjaman dan pengembalian online, katalog online, pencarian koleksi buku, koleksi buku digital, layanan informasi, pendaftaran online dan masih banyak lagi.

Aplikasi I-Kepri saat ini masih masa penguji cobaan dalam penggunaannya. Tujuan utama dari penggunaan aplikasi ini yaitu untuk mempermudah masyarakat,

terutama masyarakat Kepulauan Riau dalam mengakses buku dan informasi yang terdapat pada perpustakaan Provinsi Kepulauan Riau. Selain dari itu adapun tujuan dari adanya aplikasi ini adalah untuk menambah minat baca masyarakat Kepulauan Riau dan menambah ilmu wawasan masyarakat serta mencerdaskan anak bangsa daerah kepulauan. Namun pada dasarnya aplikasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Gambar 1.1 Tampilan Profil Aplikasi I-Keprri



Sumber : Data Sekunder 2024

Kualitas manajemen pelayanan merupakan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan tujuan untuk memuaskan pengguna dan pengakses sebuah layanan. Kualitas manajemen pelayanan perpustakaan adalah standar manajemen pelayanan atau tingkat unggulan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka. Kualitas manajemen pelayaan dapat diukur dengan membandingkan harapan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima, jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas manajemen pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Namun pada perpustakaan tingkat kualitas

manajemen pelayanan dapat diukur melalui jumlah kunjungan dan jumlah peminjaman koleksi buku yang ada pada perpustakaan. Untuk saat ini kualitas pelayanan perpustakaan menurun berdasarkan data berbulan yang terhitung dari Januari 2023 – Desember 2024. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel berikut.

Tabel 1. 1 Rekap Data Pengunjung Priode Tahun 2023-2024

No	Bulan	Tahun 2023	Tahun 2024
1.	Januari	3445	2984
2.	Februari	2856	3054
3.	Maret	2653	2985
4.	April	2584	3831
5.	Mei	2698	2651
6.	Juni	3012	3909
7.	Juli	2458	2794
8.	Agustus	3698	2904
9.	September	3854	3009
10.	Oktober	2695	2112
11.	November	2994	3238
12.	Desember	2584	3275

Sumber : Data Sekunder 2024

Berdasarkan data di atas, terdapat penurunan yang signifikan terhadap jumlah pengunjung yang mengunjungi perpustakaan dan menggunakan fasilitas I-Kepri. Tabel yang diberikan warna Kuning merupakan tabel penurunan data yang signifikan, dikarenakan data tersebut dapat dikategorikan tidak mencapai target bulanan yang mencapai angka 3.000 orang/bulan. Sementara tabel yang diberikan warna Hijau merupakan tabel yang dapat dikategorikan stabil dan memenuhi target kunjungan perbulannya yang mencapai angka lebih dari 3.000 orang/bulannya. Hal ini disebabkan adanya beberapa faktor seperti pelayanan yang kurang efisien dan

efektif, koleksi buku yang belum terupdate dan beberapa fasilitas yang perlu di perbaiki. Tidak hanya itu layanan digital juga mengalami penurunan kunjungan dikarenakan beberapa fitur didalamnya belum memiliki daya tarik serta belum adanya pembaruan fitur layanan online yang ada didalamnya. Oleh karena itu perlu ada pembaruan dan pengembangan fitur aplikasi digital milik perpustakaan guna meningkatkan kembali kualitas pelayanan perpustakaan.

Pada penerepan aplikasi ini perlu konsep pengembangan yang tepat dan langkah yang serius agar Aplikasi I-Kepri dapat digunakan dan dimanfaatkan dengan maksimal serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul yaitu **“Kualitas Manajemen Pada Pelayanan Publik Aplikasi I-Kepri Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimana Kualitas Manajemen pada Pelayanan Publik Aplikasi I-Kepri Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka, tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan perpustakaan berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang efisien dan efektif.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian pada penelitian ini yaitu

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat in dapat menjadi sebagai bahan masukan serta acuan atau bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang membahas masalah yang sama.

1.4.2. Manfaat praktis

adapun kegunaan peraktis yaitu untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya pada bidang pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau. Dan hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan digital.