



**EVALUASI SISTEM PELAYANAN PENGGUNA PADA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DI KOTA CILEGON**

(Studi Kasus Pada Pelayanan Perpustakaan)

SKRIPSI

Diajukan Guna Pemenuhan Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

MUHAMMAD DEVON ARDI AL-AMIN

NPM 219.01.0.91164



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI
PUBLIK MALANG

2024

RINGKASAN

Muhammad Devon Ardi Al-Amin, 2019, **Evaluasi Sistem Pelayanan Pengguna Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Di Kota Cilegon**, Pembimbing : (1) Prof.Dr. Yaqub Cikusin, M.Si (2) Retno Wulan Sekarsari S.AP.,M.AP.,M.Pol.,Sc

Perpustakaan yakni sebuah tempat atau lembaga yang menyediakan koleksi buku dan bahan bacaan lainnya, serta memberikan akses kepada masyarakat umumguna meminjam dan menggunakan bahan-bahan tersebut. Perpustakaan umumnya punya beragam jenis koleksi, termasuk buku, majalah, jurnal, surat kabar, serta kadang-kadang media non-cetak berupa audio, video, dan format elektronik lainnya.

Guna menjawab rumusan masalah yang pertama, Evaluasi Sistem Pelayanan Pengguna pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon, yang kedua Efektifitas Penggunaan Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Menaikkan dan Kualitas Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon, yang ketiga apa Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perpustakaan pada dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon studi ini yakni studi deskriptif kualitatif Dimana data data yang kita peroleh yaitu melakukan pengolahan ke lapangan guna mendapatkan data yang falid atas beberapa periode.

Temuan studi mendapati akan pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon bisa dibilang baik yang walaupun masih ada hal yang masih perlu diperbaiki,hal tersebut semata karena kurangnya tenaga kerja atau sarana dan prasarana pada Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Cilegon itu sendiri.

Kata Kunci : Evaluasi, Perpustakaan, Pelayanan Pengguna.

SUMMARY

Muhammad Devon Ardi Al-Amin, 2019, **Evaluation of the User Service System at the Library and Archives Service in Cilegon City**, Pembimbing : (1) Prof.Dr. Yaqub Cikusin, M.Si (2) Retno Wulan Sekarsari S.AP.,M.AP.,M.Pol.,Sc

A library is a place or institution that provides a collection of books and other reading materials, and provides access to the general public to borrow and use these materials. Libraries generally have various types of collections, including books, magazines, journals, newspapers, and sometimes non-print media such as audio, video, and other electronic formats.

To answer the first problem formulation, Evaluation of the User Service System at the Library and Archives Service in Cilegon City, secondly the Effectiveness of Using Information and Communication Technology Based Services in Improving and Quality of Service at the Library and Archives Service in Cilegon City, thirdly what are the Supporting and Inhibiting Factors Library Services at the Library and Archives Service in Cilegon City. This research is a qualitative descriptive study. Where the data we obtain is processed in the field to obtain valid data from year to year.

The results of the research show that library services at the Cilegon City Library and Archives Service can be said to be good, although there are still things that need to be improved, this is solely due to a lack of manpower or facilities and infrastructure at the Cilegon City Library and Archives Service itself.

Keywords: Evaluation, Library, User Services

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yakni pola krusial atas hajat hidup manusia dan mencakup beragam aspek luas, termasuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik yakni upaya negara guna pemenuhan tuntutan dasar dan hak sipil oleh penduduk, berupa barang, jasa, serta administrasi. Prinsip ini ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945, yang mewajibkan negara guna pemenuhan tuntutan pokok penduduknya demi tercapainya kesejahteraan bersama. Oleh sebab itu, kualitas pemerintahan sangat bergantung pada sejauh akan sejauh mana pelayanan publik diimplementasikan dengan baik.

Uraian Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan menjadi serangkaian aktifitas yang bertujuan guna pemenuhan tuntutan layanan selaras akan regulasi yang berlaku, atas unit penduduk negara yang terkait barang, jasa, bahkan penanganan administratif yang disajikan oleh penyelenggara penanganan umum. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, dijelaskan yakni pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya guna pemenuhan tuntutan warga negara dalam menerima layanan.

Perpustakaan yakni sebuah tempat atau lembaga yang menyediakan koleksi buku dan bahan bacaan lainnya, serta memberikan akses kepada masyarakat umum guna meminjam dan menggunakan bahan-bahan tersebut. Perpustakaan umumnya punya beragam jenis koleksi, termasuk buku, majalah, jurnal, surat kabar, serta kadang-kadang media non-cetak berupa audio, video, dan format elektronik lainnya. Selain menyediakan koleksi bahan bacaan, perpustakaan juga seringkali menawarkan layanan tambahan, seperti ruang studi, komputer guna akses internet, acara baca bersama, serta program-program pendidikan dan budaya lainnya.

Perpustakaan bertujuan guna menyediakan akses kepada informasi dan pengetahuan bagi masyarakat secara luas, serta mendorong minat baca dan pembelajaran sepanjang hayat. Dengan demikian, perpustakaan berperan penting dalam mendukung pendidikan, pengembangan pribadi, serta penyebaran dan preservasi budaya dan pengetahuan dalam suatu masyarakat. Menurut Michael H. Harris, seorang ahli perpustakaan dan informasi, perpustakaan yakni "suatu organisasi yang mengkoleksi informasi, mengatur dan memelihara koleksi itu, dan memberikan akses terhadap koleksi tersebut." Menurut S. R. Ranganathan, seorang pustakawan terkenal asal India, perpustakaan yakni "suatu organisasi yang membantu pertumbuhan dan pengembangan pengetahuan. Ia yakni tempat di mana sumber-sumber informasi disimpan, dijaga, diperoleh, dan digunakan dengan cara yang paling efisien dan ekonomis."

Sementara itu kearsipan merujuk pada proses pengelolaan dan penyimpanan dokumen, rekaman, dan informasi penting dalam sebuah organisasi atau lembaga. Tujuan dari kearsipan yakni guna memastikan informasi yang disimpan dapat diakses dengan mudah dan aman jika diperlukan di masa depan. Praktik kearsipan melibatkan pengorganisasian dokumen-dokumen tersebut selaras dengan sistem

tertentu, seperti pengindeksan, pelabelan, atau metadata, sehingga informasi yang tersimpan dapat dengan cepat ditemukan dan dipulihkan ketika dibutuhkan.

Schellenberg mendefinisikan kearsipan sebagai "pengaturan dan pelestarian dokumen dan rekaman secara efektif dalam sebuah organisasi, serta penggunaan informasi yang tersimpan guna keperluan administrasi, sejarah, dan kepentingan lainnya."

Perpustakaan dan kearsipan merupakan dua lembaga penting dalam masyarakat modern yang berfungsi guna menyediakan akses terhadap informasi dan pengetahuan. Di era digital sekarang, teknologi informasi serta komunikasi sudah merombak dengan drastis cara perpustakaan dan kearsipan berfungsi serta memberikan layanan kepada penggunanya.

Salah satu aspek penting dalam menjaga relevansi dan kualitas pelayanan perpustakaan dan kearsipan yakni sistem pelayanan pengguna yang efektif. Sistem pelayanan yang baik memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah mengakses koleksi perpustakaan dan kearsipan, mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, dan menikmati pengalaman pengguna yang memuaskan. Sistem pelayanan merujuk pada proses atau metode yang digunakan guna menyediakan layanan kepada pelanggan atau pengguna. Sistem pelayanan ini mencakup langkah-langkah atau prosedur tertentu yang dirancang guna memastikan bahwa tuntutan dan keinginan pelanggan terpenuhi dengan efisien dan efektif. Sistem pelayanan dapat berupa serangkaian proses yang meliputi penerimaan permintaan, pemrosesan permintaan, penyelesaian masalah, dan pengiriman hasil akhir kepada pelanggan.

Frederickson dan Ghery, pada bukunya yang berjudul "*The Public Administration Theory Primer*," menggaris bawahi pentingnya penyediaan

layanan publik yang efektif dan responsif guna pemenuhan tuntutan masyarakat. Mereka menyoroti pentingnya pemahaman yang baik tentang tuntutan masyarakat dan penyesuaian sistem pelayanan agar responsif terhadap tuntutan tersebut.

Selain itu, Menurut Christopher Hood (2007) dalam bukunya yang berjudul *"The Tools of Government in the Digital Age,"* pelayanan publik yang efisien dan efektif dapat dicapai melalui penggunaan teknologi digital yang tepat. Hood menyoroti peran teknologi informasi dan komunikasi dalam mempercepat dan menaikkan kualitas layanan publik.

Pelayanan pengguna, juga dikenal sebagai layanan pelanggan, merujuk pada interaksi antara perusahaan atau organisasi dengan pelanggannya dalam rangka menyediakan bantuan, dukungan, atau informasi terkait produk atau layanan yang disediakan. Pelayanan pengguna bertujuan guna menjamin bahwa pelanggan mendapatkan pengalaman yang baik serta bermanfaat saat mengaplikasikan produk atau layanan dari suatu perusahaan. Ini mencakup beragam bentuk interaksi, seperti menjawab pertanyaan, menyelesaikan masalah, memberikan bantuan teknis, menyampaikan informasi tentang produk, serta memberikan panduan dalam proses pembelian atau penggunaan produk. Pelayanan pengguna yang berkualitas bisa mengeratkan interaksi atas perusahaan juga pelanggan, yang pada gilirannya menaikkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi merek.

Menurut Shep Hyken, seorang ahli layanan pelanggan dan pembicara motivasi, pelayanan pengguna yang luar biasa yakni kunci guna membedakan perusahaan dari pesaingnya. Hyken menekankan pentingnya menciptakan pengalaman yang luar biasa bagi pelanggan, termasuk dengan cara memberikan solusi cepat dan efektif guna setiap masalah yang dihadapi pelanggan. Menurut

Michael D. Johnson dan Anders Gustafsson dalam buku *"Improving Customer Satisfaction, Loyalty, and Profit"* pelayanan pengguna yang efektif dapat berdampak positif pada loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan. Mereka menyoroti pentingnya memahami tuntutan dan keinginan pelanggan serta memberikan pelayanan yang personal dan berfokus pada kepuasan pelanggan.

Guna menelusuri masalah pelayanan publik di Indonesia, kita bisa mengkaji beragam periode dalam pemerintahan, pada periode Orde Baru menuju era reformasi. Pergeseran paradigma dalam pelayanan publik ini sangat terkait dengan perubahan dalam iklim politik, atas gilirannya memengaruhi kebijakan yang dirancang serta diterapkan oleh pemerintah. Semasa periode Orde Baru, penanganan umum didominasi atas peran kuat negara dalam beragam aspek kehidupan masyarakat, menjadikan disebut sebagai paradigma negara kuat bahkan otonom. Pada konteks ini, pengaruh kekuatan sosial politik dan pasar terhadap kebijakan publik, serta atas implementasinya, sangat terbatas. Semasa reformasi, terjadi paradigma deregulasi yang setengah hati, di mana pemerintah memilih sektor tertentu guna diregulasi. Yang menjadi kajian utama dalam hal ini bukanlah efisiensi pelayanan publik, melainkan terjaminnya keamanan bisnis atas para pejabat negara serta pengusaha besar. Paradigma reformasi dalam pelayanan publik mengevaluasi kembali peran pemerintah dan mendefinisikannya ulang selaras akan perubahan dalam ekonomi dan politik global, penguatan masyarakat sipil, serta semakin besarnya peran masyarakat akan perancangan serta implementasi kebijakan publik.

Dalam meninjau beragam kendala dalam pengadaan penanganan publik di Indonesia, tantangan inti yang dihadapi saat ini yakni bagaimana menaikkan mutu layanan itu sendiri. Menurut Mohammad (2003) Dinyatakan bahwa kualitas

pelayanan sangat bergantung pada beberapa aspek, berupa pola penyelenggaraan, sokongan akan sumber daya manusia, serta kelembagaan yang mengurus pelayanan tersebut. Dikaji atas pola penyelenggaraan, pelayanan publik di Indonesia sering menghadapi beragam kelemahan, di antaranya: (1) kurang responsif, (2) kurang memberikan informasi, (3) kurang mudah diakses, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mendengarkan keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat, serta (7) tidak efisien. Dari segi sumber daya manusia, kelemahan inti berupa profesionalisme, kompetensi, empati, serta etika. Banyak aparatur saat ini masih bekerja dengan pendekatan yang didampaki akan model birokrasi klasik, yakni metode kerja yang terstruktur, formal legalistik, dan cenderung kurang transparan. Selain itu, beragam opsi menyatakan yakni rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah diberi dampak akan sistem kompensasi yang kurang memadai serta tak tepat sasaran. Kelemahan lain akan implementasi pelayanan publik terlihat akan aspek kelembagaan, di mana desain organisasi tak secara khusus dibentuk guna melayani masyarakat. Struktur organisasi yang penuh hierarki ini menyebabkan pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis) dan kurang terkoordinasi.

Pemerintah masih cenderung mengimplementasikan dua fungsi beriringan, yaitu fungsi pengaturan juga pelaksanaan, yang membuat pelayanan publik menjadi kurang efisien.

Permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik serta bermtu terus meningkat. Sebagai penyedia layanan, pemerintah punya andil guna pemenuhan permintaan ini sebab merupakan hak masyarakat. Setiap lembaga perlu mengkaji mutu pelayanan yang diberikan.

Birokrasi yang efektif menjadi dasar inti guna mewujudkan kualitas pelayanan

publik yang optimal bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Birokrasi yakni sebuah organisasi yang berupa aparatur yang menerima gaji guna menjalankan beragam tugas pemerintahan secara rinci, mendapatkan masukan, serta mengimplementasikan keputusan juga kebijakan (Setiyono, 2004: 10). Peran utama birokrasi atas melaksanakan aktivitas negara yakni guna mengimplementasikan hukum serta kebijakan yang diatur pemerintah (Setiyono, 2004: 36). Selaras akan peran juga tanggung jawabnya, seorang birokrat seharusnya tak hanya menjalankan perintah dari politisi tanpa melakukan upaya atau inovasi guna mencapai tujuan, serta tetap harus bertanggung jawab atas temuan yang dicapai. Namun dalam kesehariannya, birokrasi yang seharusnya melayani, melindungi, serta mengayomi masyarakat justru menindas, mengeksploitasi, juga merendahkan hak dan keberadaan rakyat (Setiyono, 2004:38).

Regulasi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 mengenai pedoman standar pelayanan yakni “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, tuntutan masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Penanganan yang bermutu kepada masyarakat perlu dukungan dari pegawai yang terampil, kompeten, serta pemahaman akan melaksanakan peran pokok juga fungsinya selaras akan tanggung jawab individu. Hal lainnya yakni pekerja juga wajib punya komitmen moral kepada masyarakat. Masyarakat harapannya pemerintah menyajikan penanganan yang bermutu. Pelayanan bermutu, atau sering dikatakan sebagai penanganan prima, yakni layanan terbaik yang pemenuhan standar kualitas yang telah ditetapkan. Guna menaikkan mutu dan

aksesibilitas pelayanan, dinas ini telah menerapkan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Namun, guna memastikan efektivitas implementasi layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, wajib adanya evaluasi akan sistem pelayanan pengguna yang ada. Evaluasi ini akan memberikan gambaran tentang sejauh mana sistem pelayanan tersebut pemenuhan tuntutan pengguna, sejauh mana pengguna adanya kepuasan akan layanan yang disajikan, serta apakah terdapat aspek yang perlu diperbaiki guna menaikkan kualitas pelayanan. Dengan memperhatikan pentingnya evaluasi sistem pelayanan pengguna pada Dinas di Kota Cilegon, skripsi ini akan fokus guna mengkaji implementasi sistem pelayanan pengguna yang telah dilakukan, efektivitas penggunaan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam menaikkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan, serta melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan pengguna yang ada.

Seperti yang disampaikan Ikoh selaku Kepala Bidang Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon dalam wawancara: ★★★★★★

“Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon melalui inovasinya dalam layanan publik terus menjalankan program-program perpustakaan seperti perpustakaan keliling, peminjaman buku baik online maupun offline, layanan pembinaan pemustaka dan pembaca, pendongeng bersertifikasi guna pihak sekolah yang meminta. menandakan komitmen dinas yang kuat dalam membangun minat membaca di Kota Cilegon. Dengan mempelajari inovasi pemberi layanan di Kota Cilegon, nantinya dapat ditemukan solusi dan inovasi yang dapat menjadi masukan bagi daerah lain guna memperbaiki layanannya.”

(Sumber: Wawancara, 2023)

Uraian kendala tersebut, ditemukan beberapa penelitian terdahulu yang

punya kesinambungan akan fokus kendala yang dikaji yakni berupa implementasi kebijakan mal pelayanan publik. Peneliti menaplikasikan referensi dari studi sebelumnya sebagai acuan guna menulis dan menganalisis penelitian yang sedang dilakukan. Adapun beberapa studi terdahulu yang penulis implementasikan menjadi pembanding, yakni berupa:

1. Lulu (2021) berjudul” Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur” yang membahas Pengembangan sistem pelayanan dan sumber daya manusia membutuhkan proses inovasi dan kreativitas yang berkesinambungan, dilaksanakan secara konsisten dan terencana oleh semua pihak. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur berperan menjadi pusat penyedia informasi akan semua khalayak di Kabupaten Lombok Timur. Kedepannya ingin keberadaan lembaga ini bisa menaikkan mutu masyarakat Kabupaten Lombok Timur, baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan. Upaya yang diaplikasikan yakni dengan menaikkan mutu layanan perpustakaan. Seluruh alur aktivitas pengabdian masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur telah dilaksanakan, akan mimpi bisa mendapati beragam keluaran, termasuk pelayanan perpustakaan kepada masyarakat lewat aktivitas yang bisa menyokong minat baca.
2. Dewi Astuti, Andi Rosdianti Razak (2021) dengan studi berjudul “Evaluasi Sistem Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pangkep” mengemukakan bahwa Indikator efektivitas dalam penerapan pelayanan diukur dari pencapaian tujuan serta cara pelaksanaannya yang sudah selaras dengan target. Hal ini dapat ditemui akan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang ada tiap periode enam bulan serta melewati sistem pengaduan yang temuannya berjalan lancar. Juga membebani

masyarakat selaras akan ketentuan yang berlaku. Dari segi informasi mengenai waktu pencapaian pelayanan, prosesnya telah efektif sebab adanya upaya atas penyedia layanan yang memastikan pelaksanaan berjalan selaras akan mekanisme yang ada. Namun, masih ada kendala akan pengimplementasiannya, berupa masalah server dan jaringan, bahkan masyarakat yang belum dapat mengoperasikannya secara mandiri.

3. Dira (2018) melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung” pada penelitiannya mengemukakan. Evaluasi efektivitas sistem pelayanan perizinan terpadu menunjukkan bahwa indikator efektivitas masih belum terpenuhi, karena ada keluhan berupa sistem pelayanan perizinan. Hal ini mencakup alur penerbitan surat izin yang tak selaras akan SOP, banyaknya syarat yang wajib dipenuhi guna membuat surat izin, serta kurangnya sosialisasi mengenai pembuatan surat izin, yang masih ada kendala bagi masyarakat. Sementara itu, guna indikator efisiensi, sarana dan prasarana sudah dianggap efisien. Uraian temuan wawancara serta pengamatan peneliti atas sarana dan prasarana Dinas Penanaman Modal dan PTSP sudah memadai serta mencakup pemenuhan indikator efisiensi.

Uraian review tiga studi terdahulu tersebut atas evaluasi sistem pelayanan, bisa didapati yakni implementasi sistem pelayanan masih kurang efektif. Hanya dalam penelitian Dewi Astuti, Andi Rosdianti Razak (2021) yang hampir berhasil mencapai seluruh indikator evaluasi sistem pelayanan. Ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan, aktor pelaksana, yaitu pemerintah, perlu lebih mempersiapkan diri guna melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Kemudian penelitian yang dilakukan Lulu (2021) belum dikatakan berhasil karena masih ada masyarakat yang belum memahami mengenai pentingnya minat membaca sehingga pelaksanaan kebijakan

belum dikatakan berhasil. Dan penelitian yang dilakukan Dira (2018) melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung” supaya penanganan publik menjadi lebih baik. Kebijakan yang diterapkan dikatakan belum berhasil karena masih ada masyarakat yang merasa kesulitan dengan sistem pelayanan pada Dinas Penanaman Modal juga Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandar Lampung.

Terkait akan beragam kendala dan penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan, masih banyak aspek dari evaluasi sistem pelayanan yang belum dapat dianggap efektif. Menjadikan, studi ini terarah akan evaluasi sistem pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon. Studi ini akan mendeskripsikan bagaimana evaluasi sistem pelayanan yang diimplementasikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Keadaan ini perlu perhatian akan pemerintah terkait sistem pelayanan yang ada. Sehingga, peneliti tertarik guna mengkaji di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon, di mana juga ada kendala serupa, yakni akan evaluasi sistem pelayanan. Kota Cilegon yakni sebuah kota yang terletak di Provinsi Banten, di ujung barat laut Pulau Jawa, tepatnya di tepi Selat Sunda. Dahulu, kota ini merupakan bagian dari Kabupaten Serang, namun kemudian statusnya dinaikkan sebagai kota administratif. Pada tanggal 20 April 1999, Cilegon diatur sebagai kotamadya, dan sebutan kotamadya tersebut diubah menjadi kota pada tahun 2001. Kota Cilegon berbatasan sebelah barat dengan Kabupaten Serang. Di sebelah timur berbatasan dengan Selat Sunda. Sedangkan di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Serang dan di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Serang.

Adanya evaluasi sistem pelayanan pengakses di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pada Kota Cilegon ini diperlukan oleh masyarakat setempat. Diberi

dampak akan beragam kendala yang ada, berupa:

1. Kurangnya fasilitas gedung perpustakaan kota/kab pada umumnya yang kurang memadai guna Masyarakat. Selanjutnya diperjelas oleh Ibu Arum selaku pustakawan Dinas Perustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Menyampaikan informasi Dalamkonfirmasi Ibu arum menyampaikan.

“Bahwa fasilitas Gedung yang ada sekarang masih kurang memadai guna menjalankan pelayanan publik tetapi sudah ada rencana Pembangunan gedung baru yang akan dilakukan pada tahun 2024.”

Gambar 1.1 : Ruang Perpustakaan



(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

2. Minat membaca yang rendah disebabkan oleh perkembangan teknologi yang

membuat masyarakat lebih memilih mencari informasi akan situs internet bahkan jejaring sosial. Hal ini diperjelas oleh Ibu Atikoh sebagai kepala Bidang bagian Perpustakaan yang menyampaikan:

“Kendalanya sosialisasi hanya dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dinas dan sosialisasi melalui online belum dilaksanakan dengan baik, dan dengan perkembangan teknologi sekarang mencari informasi sangat mudah melalui online dari google tanpa sulit guna datang dan mencari langsung ke perpustakaan.

Melalui skripsi ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang keadaan sistem pelayanan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon, serta memberikan rekomendasi yang relevan guna menaikkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan yang disediakan.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana evaluasi sistem pelayanan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon
2. Bagaimana efektivitas penggunaan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam menaikkan dan kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon
3. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Guna melakukan analisis terhadap sistem pelayanan pengguna berbasis pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon.
- b. Guna menganalisis efektivitas penggunaan layanan berbasis teknologi informasi

dan komunikasi dalam menaikkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon.

- c. Guna menganalisis faktor pendukung dan penghambat layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon.

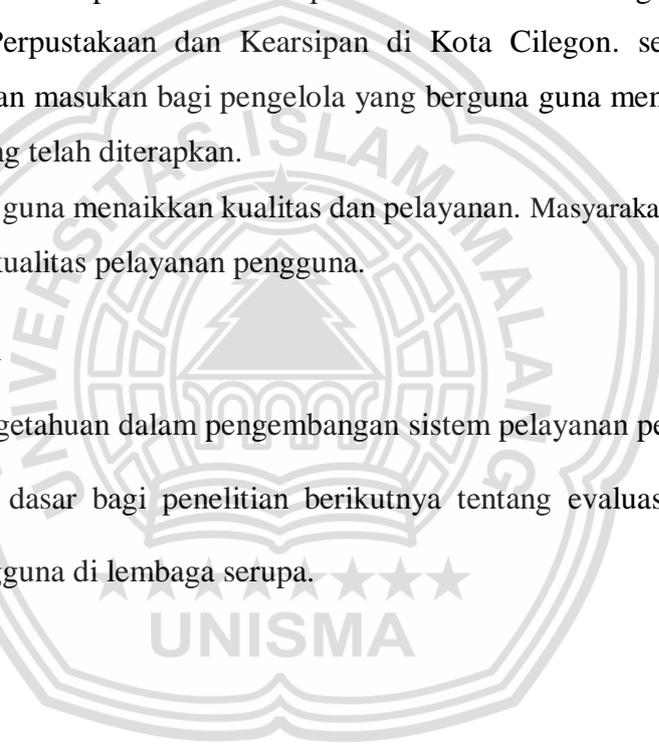
2. Manfaat Penelitian

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon:

- a. Harapan kami hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih positif bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon. serta dapat dijadikan bahan masukan bagi pengelola yang berguna guna mengevaluasi pelayanan yang telah diterapkan.
- b. Rekomendasi guna menaikkan kualitas dan pelayanan. Masyarakat:
- c. Peningkatan kualitas pelayanan pengguna.

3. Peneliti Selanjutnya

- a. Kontribusi pengetahuan dalam pengembangan sistem pelayanan pengguna.
- b. Referensi atau dasar bagi penelitian berikutnya tentang evaluasi sistem pelayanan pengguna di lembaga serupa.



D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Tabel 1.1: Sistematika Pembahasan

BAB I	<p style="text-align: center;">PENDAHULUAN</p> <p>Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Pada sistematika pembahasan berisi pemadatan isi dari masing-masing bab yang ditulis dalam skripsi (bukan pengulangan daftar isi laporan skripsi).</p>
BAB II	<p style="text-align: center;">TINJAUAN PUSTAKA</p> <p>Tinjauan pustaka menyajikan <i>review</i> tentang hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian yang akan dilakukan. Review hasil penelitian dapat bersumber dari jurnal, buku, atau yang dipublis pada internet, maupun yang belum dipublikasikan seperti skripsi, tesis, disertasi.</p>
BAB III	<p style="text-align: center;">METODE PENELITIAN</p> <p>Pada bab ini membahas mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, teknik keabsahan data.</p>
BAB IV	<p style="text-align: center;">GAMBARAN HASIL PENELITIAN</p> <p>Pada bab ini membahas mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian.</p>
BAB V	<p style="text-align: center;">TEMUAN PENELITIAN</p> <p>Pada bab ini berisi temuan penelitian uraian hasil data yang diperoleh dari tempat penelitian</p>
BAB VI	<p style="text-align: center;">PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN</p> <p>Pada bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan uraiandata yang telah diperoleh menggunakan metode penelitian tertentu yang telah dituliskan pada bab sebelumnya. Berisikan gambaran setting penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.</p>
BAB VII	<p style="text-align: center;">PENUTUP</p> <p>Pada bagian ini berisi mengenai kesimpulan dan hasil-hasil penelitian dan saran-saran. Kesimpulan dan saran hasil penelitian disajikan secara terpisah.</p>

(Sumber : Diolah oleh peneliti,2023)

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Uraian penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa evaluasi pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon telah berjalan dengan baik. Indikator evaluasi yang digunakan yakni sebagai berikut:

- a) Efektifitas : Tercapainya tujuan pelayanan yang baik serta beragam harapan atau keinginan dari pengguna layanan.
- b) Efisiensi : Upaya yang dilakukan guna memberikan pelayanan yang baik guna mencapai tujuan pengguna layanan.
- c) Kecukupan : Kemudahan para pengguna pelayanan perpustakaan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan perpustakaan.
- d) Perataan : Kesamarataan atau keadilan dalam memberikan pelayanan padapengguna pelayanan perpustakaan.
- e) Responsivitas : Se jauh mana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon.
- f) Ketepatan : Informasi yang diberikan mengenai prosedur peminjaman buku secara offline maupun online dan prosedur mendatangkan perpustakaan keliling.

Uraian hasil penelitian yang dilakukan penulis, dapat di simpulkan bahwa pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon ini sudah baik. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan, ada enam indikator guna mengukur tingkat efektifitas penerima pelayanan,

Berikut kesimpulan dari keenam indikator guna mengukur kepuasan penerima pelayanan sebagai berikut.

- a) Kualitas Sistem, yaitu terkait mengenai kualitas atas sistem informasi yang diberikan pada Masyarakat tidak berbelit belit sangat baik dan mudah.
- b) Kualitas informasi, berkaitan dengan output sistem informasi. Informasi yang didapat Masyarakat sangat jelas dan diterima dengan benar.
- c) Kualitas pelayanan, yaitu tentang kemampuan sistem dalam pemenuhan tuntutan penggunaannya. Berikut yakni beberapa dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu
 - 1). *Tangibles* (kenampakan fisik)
 - 2). *Reliability* (keandalan)
 - 3). *Responsiveness* (respon atau daya tanggap)
 - 4). *Assurance* (kepastian)
 - 5). *Empathy* (empati)
- d) Penggunaan sistem, yaitu dengan penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Para pengguna pelayanan selalu pemenuhan target

pengunjung baik yang datang langsung maupun peminjaman secara online.

- e) Kepuasan pengguna, Pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan guna saat ini
- f) Manfaat bersih, berkaitan dengan keuntungan atas keberadaan dan penggunaan.

Kepuasan pengguna pelayanan perpustakaan akan tercapai apabila keenam indikator tersebut terpenuhi dalam proses pelayanan berlangsung.

Pada proses pelayanan pada pengguna layanan perpustakaan pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon terdapat juga faktor pendukung dan penghambat proses pelayanannya, diantaranya:

- 1) Faktor Pendukung : sarana dan prasarana yang memadai, dan sumber daya manusia.
- 2) Faktor Penghambat : kurangnya sumber daya manusia dan stabilitas jaringan.

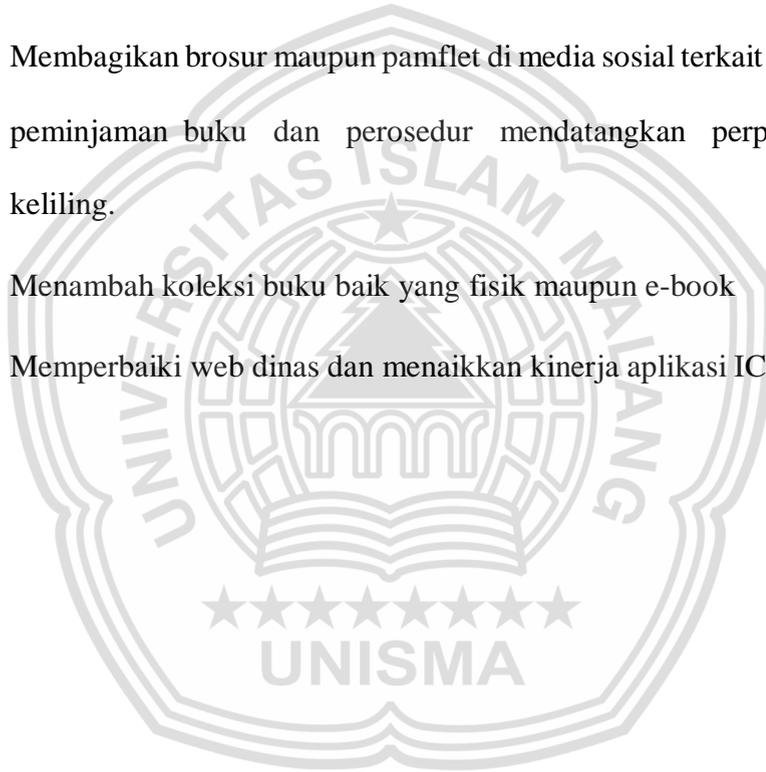
B. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan dan bermanfaat bagi perkembangan pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon:

- 1) Menambah sumber daya manusia atau tenaga kerja dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Cilegon dengan membuka lowongan guna pegawai honorer dapat membantu memperlancar

proses pelayanan.

- 2) Menambah kapasitas wifi agar tidak terjadi gangguan saat pelayanan.
- 3) Mengadakan sosialisasi dengan datang ke sekolah sekolah, desa atau pemukiman guna menyampaikan informasi tentang program-program perpustakaan.
- 4) Membagikan brosur maupun pamflet di media sosial terkait prosedur peminjaman buku dan perosedur mendatangkan perpustakaan keliling.
- 5) Menambah koleksi buku baik yang fisik maupun e-book
- 6) Memperbaiki web dinas dan menaikkan kinerja aplikasi ICilegon.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anggito, Albi, Setiawan Johan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher). Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (diakses pada 10 juni 2023).
- Christopher Hood, Helen Margetts. 2007. *The Tools of Government in the Digital Age*. Macmillan Education UK
- Esterberg, Kristin G. 2002. *Qualitative methods in social research*. Mc Graw Hill, New York.
- Fitzpatrick, Jody L, dkk. 2011. “*Program Evaluation Alternative Approaches and Practical Guidelines*.” New Jersey: Pearson Education, Inc
- Frederickson. H George, dkk. 2012. “*The Public Administration Theory Primer*”. Boulder, Colorado: Westview Press.
- Herdiansyah, Haris. 2019. “*Metodologi Penelitian Kualitatif guna Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok. Rajawali Press.
- Marc Holzer, Richard W. Schwester. 2019. “*Public Administration An Introduction*”. Rouletge
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mulyawan, Rahman.2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa barat. Unpad Press.

Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung. Alfabet

Jurnal :

Nurul.Retno,dkk.2021. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu Dalam Pengelolaan Sampah Di Tempat Pembuangan Akhir (TPA).(Studi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu). *Respon Publik*, 15(6), 43-49.

Agustina, I. D., & Nurzanah, W. (2019). Studi Aksesibilitas Transportasi Berkelanjutan Guna Penyandang Cacat (Disabilitas) Di Pusat Kota Medan. *Saintek ITM*, 31(2).

Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.1561/29000000005>

Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 110-126.

Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013). Penerapan metode servqual guna evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa indonesia praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *JURNAL POROS TEKNIK MESIN UNSRAT*, 2(1).

Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).

Mukhsin, M. (2020). Peranan teknologi informasi dan komunikasi menerapkan

sistem informasi desa dalam publikasi informasi desa di era globalisasi.

Teknokom, 3(1), 7-15.

Munti, N. Y. S., & Syaifuddin, D. A. (2020). Analisa dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(2), 1975-1805.

Nurul. Retno. dkk. 2023. Evaluasi Kebijakan Pembangunan Berkelanjutan Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Desa Waringin Putih Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi. *Respon Publik*, 17(9), 65-70.

Setiadi, A. T., & Lamusa, F. (2023). METODE PENGEMBANGAN SISTEM PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KLUB BACA BUKU DJARITA. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(2), 266-277.

Sheth, J., & Sisodia, R. (2011). *The 4 A's of Marketing: Creating Value for Customer, Company and Society* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203802168>

Widjayanti, A. (2013). EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI METODE KONSUMSI: COERCION VERSUS CHOICE (CAPTIVES, CLIENTS, and CUSTOMERS). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 10(2), 246-254.