

(Original Article)

Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Risda B. Kulibang^{1*}, Ansyari Mone², Muhammad Amril Pratama Putra³

¹Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

²Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Correspondence: anjasam9632081@gmail.com

Abstract : *This study aims to determine the Quality of Public Services of the Library and Archives Service of South Sulawesi Province. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach, while the data collection method is through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the Quality of Public Services of the Library and Archives Service of South Sulawesi Province, based on 5 indicators according to Zeithaml regarding the quality of public services, namely 1) Physical evidence (tangible) of the provision of physical facilities in the library such as air conditioning, tables, computers, and mobile library services, as well as active promotion through social media 2) Reliability, namely services that are fairly consistent, timely, and equal to all visitors 3) Responsiveness is seen from the quick response of employees to visitor needs, 4) Assurance, namely consistent services according to Standard Operating Procedures (SOP) provide a sense of security and trust for visitors 5) Empathy is seen from employee participation in various literacy activities in 24 Regencies/Cities.*

Keywords : *Quality, Public Services, Library.*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, adapun metode pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, dengan berdasarkan pada 5 indikator menurut Zeithaml mengenai kualitas pelayanan publik yaitu 1) Bukti fisik (tangible) pengadaan layanan fasilitas fisik yang ada di perpustakaan seperti AC, meja, komputer, dan layanan perpustakaan keliling, serta promosi aktif melalui media sosial 2) Keandalan (reliability) yaitu pelayanan terbilang konsisten, tepat waktu, dan setara kepada semua pengunjung 3) Daya tanggap (responsiveness) terlihat dari respons cepat pegawai terhadap kebutuhan pengunjung, 4) Jaminan (assurance) yaitu pelayanan yang konsisten sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pengunjung 5) Empati (empathy) terlihat dari partisipasi pegawai diberbagai kegiatan literasi di 24 Kabupaten/Kota.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Perpustakaan

1. Pendahuluan

Membaca buku merupakan aktivitas yang bisa meningkatkan kualitas diri dan menumbuhkan wawasan yang belum diketahui menjadi tau. Seperti kata pepatah, buku merupakan jendela dunia. Oleh sebab itu, dengan

membaca buku dapat menambah wawasan seseorang (Qulloh, 2021). Perpustakaan merupakan sarana informasi yang sangat penting dalam memperluas pengetahuan dan literasi masyarakat, serta sebagai pusat pendidikan dan sumber informasi. Selain menjadi dinas yang mengadakan akses terhadap sistem informasi, perpustakaan juga harus akuntabilitas dalam mendukung pertumbuhan intelektual dan sosial. Perpustakaan merupakan garda terdepan dalam memberikan informasi kepada pengunjung dengan tujuan agar informasi yang didapatkan bisa menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi pengunjung. Selain itu, perpustakaan diharuskan untuk menyajikan layanan terbaik dengan tepat dan cepat kepada setiap pengunjung yang membutuhkan (Nasdin, 2015).

Menurut survei yang dilakukan oleh Pew Research Center (2016), minat kunjung perpustakaan oleh generasi muda di Amerika Serikat berkurang secara signifikan. Dalam hasil survei pada tahun 2016, tercantum bahwa hanya 53% dari orang yang berusia 18–29 tahun yang mengunjungi perpustakaan, pada tahun 2012 menurun dari 72%. Hal ini sebagian besar dikarenakan adanya peningkatan akses informasi digital dan media sosial, yang menjadikan generasi muda lebih cenderung menjelajahi informasi secara online dibandingkan mengunjungi perpustakaan fisik. Hal serupa juga dilakukan oleh American Library Association (ALA) (2020), membuktikan hal yang sama bahwa generasi muda lebih condong memanfaatkan perangkat digital untuk mendapatkan informasi, ketimbang mengunjungi perpustakaan. Hasil survei membuktikan lebih dari 60% pengguna perpustakaan berusia 18–29 tahun lebih memilih memanfaatkan sumber daya digital perpustakaan, misalnya e-book dan database online, dibandingkan menggunakan fasilitas fisik perpustakaan.

Indonesia terkenal dengan masyarakat yang minat bacanya masih berada ditingkat terendah. Bahkan, Indonesia dilaporkan sebagai Negara yang cukup terbelakang dibandingkan dengan negara-negara Asia lainnya.

Hasil survei yang dilakukan oleh Perpustakaan pada tahun 2020 menerangkan bahwa minat baca di Indonesia berkisar 55,74 poin (Komariyah & Rachmani, 2022).

Pada tahun 2021, minat baca di Indonesia masih terbilang rendah. Berdasarkan laporan UNESCO, Indonesia berada di posisi ke-60 dari 61 negara mengenai literasi serta minat baca. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Central Connecticut State University yang mendeklarasikan bahwa Indonesia di peringkat ke-59 dari 61 negara pada tingkat literasi pada tahun 2016, dan situasi ini tidak adanya pertumbuhan yang signifikan hingga 2021. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2021 juga menerangkan semakin adanya akses terhadap informasi, maka semakin mudah pula teknologi, minat baca masyarakat Indonesia terbilang rendah dibandingkan dengan minat terhadap media visual seperti televisi ataupun media sosial. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) mengatakan bahwa, salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya minat baca yaitu kurangnya fasilitas perpustakaan yang mencukupi, distribusi buku yang tidak menyeluruh, dan masih rendah budaya literasi sejak kecil. Di sisi lain, Kemdikbud juga mengeluarkan program Gerakan Literasi Nasional (GLN) dengan tujuan untuk menumbuhkan minat baca dari berbagai kelompok masyarakat, terkhusus di sekolah.

Pada tahun 2022, tingkat kegemaran membaca masyarakat Indonesia berkisar 63,9 poin, terbilang Indonesia mengalami peningkatan 7,4% dibanding tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan kesadaran masyarakat yang mulai tertarik membaca dan mendatangi perpustakaan. Kemudian, pada tahun 2023, kegemaran membaca meningkat menjadi 66,77 poin. Meski demikian, angka ini masih dikategorikan sedang, meskipun ada peningkatan, budaya literasi Indonesia masih mendapati masalah yang signifikan. Namun, hasil Programme for International Student Assessment (PISA) pada tahun 2022 mendeskripsikan bahwa literasi membaca siswa Indonesia mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya,

dengan tingkat yang menurun menjadi 359 poin, yang berarti tingkat terendah sejak tahun 2000. Hal ini membuktikan bahwa walaupun kegemaran membaca berkembang, kualitas literasi siswa masih perlu adanya perhatian lebih. Penelitian yang dilaksanakan oleh Sari, Zulfikar, dan Wibowo (2022) menilik persepsi mahasiswa di Indonesia terhadap perpustakaan universitas. Hasilnya membuktikan bahwa 65% responden lebih memilih menjelajahi informasi di internet ketimbang mengunjungi perpustakaan. Aksebilitas, efektivitas, dan praktik menggunakan media sosial serta platform online lainnya merupakan faktor yang mempengaruhi hal tersebut.

Dari 34 provinsi yang ada di Indonesia, hanya sekitar 9 provinsi yang dikategorikan kegiatan literasi sedang, 24 provinsi lainnya masuk tingkat literasi rendah, dan satu provinsi masuk dalam tingkat literasi sangat rendah. Sulawesi Selatan sendiri berada di posisi 11 dengan nilai indeks 38,82. Sementara itu pada indeks dimensi budaya, yang dimana meliputi soal kebiasaan membaca, maka Sulawesi Selatan juga berada di posisi rendah dengan poin indeks sekitar 27,94. Minimnya minat baca masyarakat pastinya sangat berpengaruh pada angka buta aksara di Sulawesi Selatan yang menempati posisi ke 6 dari 11 provinsi yang masih mengantongi angka buta aksara di atas angka nasional dengan presentase sebesar 4,49 persen.(Rahmawati, 2020).

Mengingat betapa pentingnya peran perpustakaan dalam memotivasi kemajuan sumber daya manusia khususnya di Sulawesi Selatan, maka diperlukannya upaya dalam meningkatkan jumlah pengunjung melalui peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hal yang krusial. Strategi yang tepat yang diberikan pihak pustakawan dalam pelayanan diharapkan mampu mempengaruhi minat kunjung masyarakat agar lebih aktif dalam menggunakan fasilitas maupun layanan yang disajikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan merupakan satu diantara institusi yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Akan tetapi dalam beberapa tahun terakhir, institusi ini mengalami ancaman dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjungnya. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai institusi pemerintah yang bertanggung jawab penuh dalam manajemen perpustakaan dan arsip di tingkat provinsi, juga menghadapi tantangan yang sama. Meskipun mempunyai koleksi yang cukup komplit dan fasilitas yang memadai, namun jumlah pengunjung perpustakaan cenderung stagnan atau hampir mengalami penurunan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini membuktikan bahwa kehadiran perpustakaan belum sepenuhnya digunakan secara maksimal oleh masyarakat khususnya di Kota Makassar Sulawesi Selatan.

Salah satu indikator penyebab utama yaitu ketidaksanggupan perpustakaan untuk menarik generasi muda yang lebih mengopsionalkan media sosial untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Meskipun fasilitas dan koleksi perpustakaan mencukupi, akan tetapi rendahnya promosi yang efektif serta layanan yang kurang ramah teknologi dinilai sebagai faktor penghambat. Ditambah adanya tanggapan bahwa perpustakaan hanya sebagai wadah pengarsipan buku fisik, bukan sebagai kegiatan pokok komunitas, juga merupakan tantangan dalam menarik pengunjung.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan telah berupaya mengimplementasikan layanan perpustakaan digital dengan mengadakan akses ke e-book dan jurnal online. Tetapi, infrastruktur digital yang belum menyeluruh dan kurangnya literasi digital di lapisan masyarakat menjadi tantangan yang serius. Kurangnya strategi pemasaran yang efektif, khususnya dalam menjangkau generasi muda melalui media sosial, menjadikan perpustakaan sulit bersaing dengan sumber informasi digital lainnya. Kampanye promosi yang dilaksanakan masih kerdil dan

tidak menjangkau audiens yang lebih luas. Meskipun ada upaya untuk memajukan fasilitas, seperti pengadaan ruang baca yang nyaman dan modern, pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang ramah teknologi. Pengunjung mendambakan layanan yang lebih interaktif dan berlandas teknologi.

Dengan pertimbangan tersebut, perlu dilaksanakan penelitian lebih mendalam untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diimplementasikan oleh pihak perpustakaan dalam mengatasi tantangan ini. Penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi perbaikan sistem dalam upaya meningkatkan operasional dan kualitas pelayanan di perpustakaan tersebut.

Peneliti tertarik untuk memperdalam permasalahan yang ada dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini dirasa lebih tepat karena masalah yang diangkat penuh makna. Metode kualitatif bertujuan untuk menggali dan mengetahui makna individu atau kelompok tertentu yang berlandaskan dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena dianggap menguatkan penulis secara sistematis menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan pendekatan ini, penulis dapat menyajikan gambaran yang transparan dan rinci mengenai masalah yang terjadi.

Setiap perusahaan atau organisasi, terkhusus pada sektor jasa, mempunyai tujuan agar menyajikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, tiap-tiap strategi perusahaan atau organisasi harus diinstruksikan untuk mencukupi kebutuhan pelanggan. Sejalan dengan pandangan Hamel dan Prahalad (1995:31) yang mencetuskan bahwa strategi yaitu tindakan incremental (terus-menerus meningkat) yang dilaksanakan dengan menimbang apa yang diinginkan pelanggan di masa yang akan datang

Mengasosiasikan konsep strategi pemerintahan seringkali dianggap sukar. Strategi diimplementasikan pemerintah sesuai dengan urgensinya. Konsep yang diusulkan para ahli agar dapat meningkatkan strategiterbilang memadai, salah satunya yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2001). Menurut Osborne dan Plastrik dalam (Furqoni, n.d.) dalam meningkatkan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilaksanakan menggunakan lima strategi yaitu:

Bagian terpenting dari upaya dalam peningkatan kinerja organisasi publik yaitu dengan mengembangkan sistem prosedur. Strategi Osborne dan Plastrik memberikan rencana kerja yang bermanfaat dalam hal ini. Dengan penyederhanaan dan pengefisienan prosedur, organisasi bisa menyajikan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat.

Kata "pelayanan" dalam bahasa Inggris adalah "service." Pelayanan publik mengacu pada segala bentuk usaha yang dilaksanakan oleh negara atau lembaga yang ditugaskan oleh negara untuk memenuhi keinginan masyarakat dan mengimplementasikan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan untuk masyarakat telah menjadi pokok utama dalam menyelenggarakan administrasi publik (Mahsyar, 2011). Pelayanan merupakan tanggung jawab dasar dari seorang pemerintah, sebagai abdi negara maupun abdi masyarakat. (F et al., 2022). Dalam pembuatan peraturan, pemerintah sepenuhnya mengambil alih tanpa melibatkan aktor-aktor lainnya. (Sriwahyuni et al., 2020). Dalam praktiknya, negara berkewajiban dalam melayani dan memberikan pelayanan publik kepada setiap masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak (Putri et al., 2022). Sederhananya, pelayanan publik merupakan kontribusi yang alokasikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Denhardt dan Denhardt (2015), pelayanan publik merupakan aktivitas yang bermaksud untuk melayani keperluan dan menumbuhkan mutu hidup masyarakat. Katz dan Kahn (1978) mencetuskan bahwa pelayanan publik bisa dinilai dari seberapa baik sebuah organisasi memenuhi kebutuhan dan

cita-cita masyarakat (Endah & Vestikowati, 2021). Kemampuan sumber daya manusia aparatur adalah salah satu faktor penting dan menetapkan upaya dalam menciptakan kualitas pelayanan publik tersebut. (Hamsah et al., 2020).

Menurut Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000:15) ada enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik, yaitu: kepastian waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan, serta tanggung jawab, serta kemudahan untuk memperoleh pelayanan. (Naldi et al., 2023).

Perpustakaan merupakan institusi fundamental yang berfungsi sebagai jendela pengetahuan dan budaya, mempunyai peran penting dalam menumbuhkan literasi dan memberdayakan masyarakat melalui akses informasi. Menurut IFLA (2019), perpustakaan berguna sebagai fondasi untuk mendukung pendidikan sepanjang hidup, mendorong partisipasi warga, dan menyediakan inklusi sosial. Dengan menyediakan berbagai sumber daya seperti buku, jurnal, media digital, dan akses internet, perpustakaan memperbolehkan semua kalangan masyarakat untuk terus belajar dan berkembang.

2. Metode

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama dua bulan terhitung dimulai dari 05 November 2024 sampai dengan 05 Januari 2025. Adapun lokasi pada penelitian ini yaitu bertempat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Jenis penelitian yang diaplikasikan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif (Mahsyar, 2015). Penelitian kualitatif digunakan untuk proses pengumpulan data yang biasanya berupa kata-kata, gambar, atau observasi, bukan angka. Data ini bisa berawal dari tahapan observasi, wawancara, catatan lapangan, dokumen, atau materi visual. Prioritas dalam penelitian kualitatif adalah validitas data, yaitu kesesuaian antara apa yang diperoleh sebagai data dan apa yang sebenarnya terjadi pada latar yang diteliti. (Adlini et al., 2022)

Tipe penelitian ini yaitu deskriptif, memberikan gambaran yang mendalam dan terperinci tentang suatu fenomena atau kejadian sosial berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan (Harahap, 2021). Penelitian deskriptif kualitatif yang diimplementasikan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur penting dalam memperoleh informasi yang diinginkan. Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data yang akan digunakan: Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Teknik analisis data merupakan langkah untuk mendalami dan mengolah data yang bertujuan menganalisis pola, hubungan, dan informasi penting yang tercantum di dalamnya. Tujuannya yaitu agar memperoleh pengetahuan mendalam tentang data yang dianalisis dan menarik kesimpulan berdasarkan informasi yang didapatkan. Dalam hal mencapai tujuan penelitian, data yang terkumpul secara kualitatif dengan proses wawancara dan pengamatan kemudian dijabarkan secara pragmatis menggunakan teknik analisis data. Berikut adalah teknik analisis yang diimplementasikan dalam penelitian ini: Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan jumlah pengunjung dengan fokus penelitian yang didasarkan dari kajian teori menurut Zeithaml dalam tentang kualitas pelayanan, untuk lebih lanjut akan dijelaskan sebagai berikut:

3.1 Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti fisik atau tangible yaitu indikator yang berkaitan dengan daya tarik yang ada dalam suatu lembaga baik itu fasilitas fisik, fasilitas yang memadai, maupun media yang digunakan dalam pemberian layanan, serta

penampilan dari pegawai. (Rosadi et al., 2020). Dikutip Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80–82) menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam (Ramadhan & Irawati, 2024), indikator bukti fisik (tangible) merupakan kualitas suatu pelayanan dari faktor yang bisa dilihat dengan mata. Yang terlihat baik dari secara fisik ataupun sesuatu yang nampak dan nyata langsung, misalnya kenyamanan serta fasilitas yang memadai. Bentuk strategi yang diimplementasikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam upaya dalam meningkatkan jumlah pengunjung yaitu dilihat dari fasilitas yang memadai.

Hal ini serupa dengan teori Zeithaml dalam (Along, 2020) tentang kualitas pelayanan bahwa indikator pertama bukti fisik (tangible) yaitu agar layanan yang diberikan pegawai untuk pengunjung harus berkualitas serta memenuhi kebutuhan pengunjung, maka perlunya diperkuat oleh bukti fisik yang memadai di perpustakaan. Aspek kualitas dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terkait dengan tempat pelayanan tersebut, misalnya fasilitas fisik, media pendukung dan fasilitas komunikasi, serta pegawai. Hal itu dikenal sebagai bukti fisik (tangible). Kesan baik yang didapatkan pengunjung tentang fasilitas fisik yang ada dalam suatu tempat pelayanan sangat dipengaruhi oleh penampilan fisiknya sendiri. Jika kondisi fisik suatu tempat pelayanan baik dan memuaskan dari para pegawai, maka pengguna akan merasa puas. (Dana et al., 2023).

Berdasarkan data yang didapatkan pada saat penelitian yaitu dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membuktikan bahwa pada indikator pertama yaitu bukti fisik (tangible) yang tersedia di perpustakaan terkait fasilitasnya dikatakan sudah lumayan baik, baik itu dari segi penampilan pegawai, fasilitas yang ada di perpustakaan dimulai dari AC, computer, meja dan lain-lain yang berkaitan dengan bukti fisik (tangible). Hal tersebut memberikan kesan

yang positif bagi pengunjung yang datang mengunjungi perpustakaan, kecuali wifi yang ada di perpustakaan mungkin sedikit lebih lambat disebabkan oleh banyaknya pengunjung yang mengaksesnya.

3.2 Keandalan (reliability)

Kehandalan atau reliability yaitu indikator yang berkaitan dengan keterampilan suatu lembaga dalam pemberian layanan yang tepat sasaran saat pertama kali dengan tidak membuat kekeliruan dan memberikan pelayanannya sesuai dengan jangka waktu yang disepakati bersama. Dikutip dari Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80-82) menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam (Ramadhan & Irawati, 2024) pada indikator kedua yaitu keandalan (reliability) yaitu kemampuan dari pegawai dalam penyelenggaraan layanan yang dijanjikan dengan cepat, kompeten dan tepat waktu.

Hal ini serupa dengan teori Zeithaml dalam (Along, 2020) tentang kualitas pelayanan bahwa indikator kedua yaitu kehandalan (reliability), kehandalaan meliputi kesanggupan pegawai dalam pemberian layanan yang telah dijanjikan secara tepat (accurately) dan kemampuan pegawai agar bisa dipercaya pengguna (dependably), khususnya dalam pemberian pelayanan secara tepat waktu (on time), dengan jadwal yang sama sesuai dengan cara yang telah dijanjikan, dengan tidak melakukan kesalahan. Menurut Tjiptono & Chandra (2012), pelayanan berkualitas yaitu pelayanan yang bisa dimaksimalkan melalui penyediaan dan pengetahuan dalam merespon pegawai atas permintaan dari para pengunjung secara efektif dan efisien.

Berdasarkan data yang didapatkan pada saat penelitian yaitu dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membuktikan bahwa pada indikator kedua yaitu kehandalan (reliability) yaitu pegawai perpustakaan sudah bisa dikatakan

baik dalam pelayanannya misalnya dalam hal responsive kepada pengunjung yang ingin membutuhkan bantuan mereka. Pegawai perpustakaan akan langsung mengarahkan pengunjung sesuai dengan apa yang pengunjung butuhkan. Pegawai perpustakaan senantiasa merespon terhadap keluhan ataupun saran-saran dari pengunjung dengan cara mengumpulkan terlebih dahulu keluhan ataupun saran kemudian di setor kepada Kepala Dinas. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga telah menyediakan aplikasi yang bernama iSulsel untuk mempermudah masyarakat yang ingin menambah pengetahuan dan meminjam buku tanpa datang langsung ke perpustakaan. Hal tersebut bisa mempermudah masyarakat yang ingin belajar tanpa harus ke perpustakaan yang mungkin tidak terjangkau oleh tempat tinggalnya.

3.3 Daya Tanggap (*responsiviness*)

Daya tanggap atau responsiveness yaitu indikator yang berkaitan dengan penyediaan serta kemampuan pegawai dalam membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Dikutip dari Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80–82) menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam (Ramadhan & Irawati, 2024) yaitu pada indikator ketiga yaitu daya tanggap (*responsiviness*), dalam ranah perpustakaan menggambarkan pengetahuan dan keterampilan pegawai untuk memenuhi keinginan pengunjung secara efektif maupun efisien. Dalam konteks ini yaitu terdiri dari pelayanan yang ramah dari pegawai, responsif terhadap kebutuhan pengunjung, serta menyediakan fasilitas maupun sumber daya yang relevan, dengan tujuan untuk menciptakan kesan baik serta menumbuhkan rasa percaya pengunjung terhadap perpustakaan. Dalam KemenPan No 58 Tahun 2002, disebutkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan

bisa dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diberikan bisa terlaksana secara baik dengan mengindahkan aspek tersebut.

Berdasarkan data yang didapatkan pada saat penelitian yaitu dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membuktikan bahwa pada indikator kedua yaitu daya tanggap (*responsiveness*) yaitu respon dan daya tanggap pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan kepada pengunjung perpustakaan sudah bisa dikatakan baik dalam merespon kebutuhan pengunjung baik itu dalam bentuk keluhan ataupun meminta bantuan untuk mencari koleksi buku dan lain-lain. Pegawai perpustakaan juga selalu ada di lingkungan perpustakaan sehingga hal ini mempermudah pengunjung untuk bertanya maupun meminta pertolongan pegawai. Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga menyediakan banner dan aplikasi OPAC (*Online Public Access Catalog*) agar memudahkan pengunjung mencari buku sesuai dengan yang diinginkan.

3.4 Jaminan (*assurance*)

Jaminan atau *assurance* yaitu indikator yang dapat menumbuhkan kepercayaan pengunjung terhadap pelayanan pegawai perpustakaan, selain itu juga mampu menciptakan rasa aman bagi pengunjung yang mengunjungi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Dikutip dari Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80–82) menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam (Ramadhan & Irawati, 2024) yaitu pada indikator keempat yaitu jaminan (*assurance*) adalah keterampilan dari seorang pegawai dalam memberikan jaminan atas keamanan kepada pengunjung untuk memperoleh layanan dari pegawai sehingga tidak terjadi kebimbangan yang muncul akibat kekeliruan dalam memberikan pelayanan. Aspek jaminan ini juga

tertuang dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang mendeskripsikan mengenai standar pelayanan publik serta membahas komponen pengetahuan dan menjamin kenyamanan lingkungan pelayanan yang dipenuhi oleh pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan untuk memastikan kualitas layanan yang dihasilkan.

Berdasarkan data yang didapatkan pada saat penelitian yaitu dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membuktikan bahwa pada indikator keempat yaitu jaminan (assurance) yaitu sistem layanan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan kepada pengunjung perpustakaan tidak pernah berubah-ubah, baik itu dari aspek kecepatan misalnya pada pendaftaran anggota, pegawai tidak memungut biaya apapun serta pegawai selalu memperhatikan SOP mengenai alur pelayanan kepada pengunjung. Hal tersebut bisa dikatakan baik karena dengan tidak mengubah-ubah sistem pelayanan akan selalu mempermudah pengunjung yang ingin membutuhkan pelayanan dari pegawai perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga bisa menjamin bahwa data-data dari pengunjung perpustakaan akan selalu aman karena hanya orang-orang tertentu yang bisa mengakses sistemnya. Selain itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tidak memperbolehkan pengunjung untuk membawa makanan ataupun minuman di dalam perpustakaan, sehingga hal tersebut membuat pengunjung merasa aman dan nyaman karena bisa terjamin ketika belajar ataupun membaca di perpustakaan.

3.5 Empati (empathy)

Empati atau empathy yaitu indikator yang menerangkan bahwa suatu organisasi harus bisa mengartikan kendala penggunanya dan mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna tersebut,

serta memberikan atensi personal kepada pengguna dan mempunyai jam kerja yang nyaman. Dikutip dari Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” (2012:80–82) menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990) dalam (Ramadhan & Irawati, 2024) pada indikator kelima atau indikator terakhir yaitu emapti (empathy) adalah kemampuan seorang pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam mengetahui dan memahami perasaan dari pengunjung perpustakaan, pegawai bisa memberikan atensinya dengan merangkul dan memberikan perhatian lebih dan khusus tanpa membedakan dengan yang lain, pegawai senantiasa mengupayakan untuk bisa mengetahui kemauan, kesanggupan, dan keperluan dari pengunjung perpustakaan serta mampu memperlihatkan partisipasinya dalam pemberian layanan dari setiap kegiatan yang diselenggarakan, sehingga pengunjung merasa terbantu melawan berbagai hambatan hambatan pelayanan.

Berdasarkan data yang didapatkan pada saat penelitian yaitu dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan membuktikan bahwa pada indikator kelima atau yang terakhir yaitu empati (empathy) yaitu setiap pegawai memiliki cluster dan semua pegawai terlibat didalamnya untuk menjangkau 24 kabupaten dan kota pada proses kegiatan literasi, bedah buku dan lain-lain.

4. Kesimpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah serta hasil penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara serta dokumentasi mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, maka temuan yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut: Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Bukti fisik (tangible), meliputi fasilitas seperti AC, komputer, meja, dan penampilan

pegawai dinilai cukup baik. Hal ini mendapatkan kesan baik bagi pengunjung, meskipun wi-fi masih perlu ditingkatkan kecepatannya. Bukti fisik (tangible) yang mencukupi sangat berkontribusi besar terhadap kepuasan serta rasa nyaman pengunjung. Kehandalan (reliability), pelayanannya dinilai cepat, responsif, dan tepat waktu yang diberikan pegawai kepada pengunjung. Pengadaan aplikasi iSulsel memudahkan masyarakat ketika meminjam buku secara online, sehingga bisa dijangkau masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke perpustakaan. Responsivitas terhadap saran maupun keluhan pengunjung juga dinilai baik. Daya tanggap (responsiveness), pegawai dinilai memiliki daya tanggap yang tinggi dalam membantu pengunjung, baik dari segi pencarian buku ataupun mengatasi keluhan. Aplikasi OPAC (Online Public Access Catalog)

Empati (empathy), pegawai memberikan atensi terhadap keinginan masyarakat melalui bedah buku, kegiatan literasi, maupun perpustakaan keliling. Namun, ada sedikit saran dari pengunjung agar komunikasi pegawai perlu ditingkatkan supaya lebih baik dan pelayanan semakin optimal. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam Strategi Meningkatkan Jumlah Pengunjung Faktor pendukung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu terletak pada kerjasama tim dengan pegiat litrasi, komunitas-komunitas, serta aktif berkolaborasi bersama dinas-dinas yang ada di Kabupaten dan menjangkau perpustakaan-perpustakaan yang ada di desa. Faktor penghambat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu terletak pada pemustakanya (masyarakat), hal ini karena rendahnya kesadaran masyarakat yang menjadi penghambat dalam kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Referensi

Abidin, S., Mar'at, N. A. A., T, A., & Sulaiman, U. (2023). Analisis Ketersediaan Koleksi untuk Kebutuhan Informasi Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

- Literatify: Trends in Library Developments, 4(1), 32–44.
<https://doi.org/10.24252/literatify.v4i1.36769>
- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Kimap*, 3(2012), 1088–1098.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980.
<https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Along, A. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
<https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>
- Andira, A., Razak, R., & Tahir, N. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Kepolisian Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kepolisian Sektor Galesong Kabupaten Takalar. *Kimap*, 3(2), 423–433.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
<https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Badan Pusat Statistik. (2021). Statistik Minat Baca Indonesia
- Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran, Dan Proporsi. 1–23.
- Dana, D., Ketiga, P., & Penyaluran, D. A. N. (2023). Cantaka : Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen. 1, 37–46.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 648.
- F, D. U., Mahsyar, A., & Riskasari. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive THRU di Kota Makassar. ... *Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(8.5.2017), 2003–2005.
- Faoziah, L. (2022). Analisis strategi marketing dalam meningkatkan minat kunjungan di perpustakaan umum kabupaten kuningan.
- Furqoni, M. (n.d.). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Muhammad Furqoni. 1–12.