



Manajemen Perencanaan Kepala Dinas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Jarsan^{1*}, Fridiyanto²

¹Pascasarjana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, jharsan2018@gmail.com

² UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, fridiyanto@uinjambi.ac.id

* Correspondence Author

Article History:

Received : June 15, 2023

Revised : July 08, 2023

Accepted : July 10, 2023

Online : August 12, 2023

Keywords:

Management
Planning
Head of Service
Learning Standards
Improvement
Public Service

DOI:

<https://doi.org/10.56436/mijose.v2i1.217>

Copyright:

© The Authors

Lisencing:



This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Abstract

This study reveals the weak analysis of the internal capabilities of the Sarolangun Regency Regional Library and Archives Service in conducting public services. The question in this research is why service planning at the Regional Library and Archives Service of Sarolangun Regency is not optimal. This research uses a qualitative descriptive approach. Data collection was carried out by observation, interview and documentation techniques. The subjects of this study were service heads, service secretaries, ASN employees and visitors. Data analysis techniques were carried out by data reduction, data presentation, drawing conclusions and verifying the reliability of the research results. The results of the study show that public service planning management is structured in the existing policy format, regardless of internal capabilities. The conclusion of this study is that planning management at the Sarolangun Regency Regional Library and Archives Service is not yet optimal because there are many factors that need to be addressed.

Abstrak

Penelitian ini mengungkap tentang lemahnya analisis kemampuan internal Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun dalam melakukan pelayanan publik. Pertanyaan dalam penelitian ini adalah mengapa perencanaan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun belum optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah kepala dinas, sekretaris dinas, pegawai ASN dan pengunjung. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi keterpercayaan hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen perencanaan pelayanan publik disusun dalam format kebijakan yang ada, tanpa melihat kemampuan internal. Kesimpulan penelitian ini adalah manajemen perencanaan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun belum optimal karena banyak faktor yang perlu dibenahi.

A. Pendahuluan

Manajemen perencanaan pelayanan publik atau yang sering disebut *public service* merupakan salah satu hal paling utama yang harus dirancang dan direncanakan agar pelaksanaan kegiatan pelayanan publik menjadi baik dan prima. Manajemen perencanaan publik merupakan suatu hal

yang harus dibicarakan terlebih dahulu sebelum pelaksanaan pelayanan publiknya,¹ karena manajemen pelayanan publik akan sangat menentukan di dalam kesuksesan pada suatu lembaga jika dijalankan dan dikerjakan dengan baik dan benar. Manajemen perencanaan pelayanan publik jika dibuat tanpa menggunakan prosedur yang baik dan benar, maka tentunya tidak akan mudah membuat pandangan masyarakat terhadap sebuah organisasi menjadi menarik dan baik. Masyarakat akan dengan mudah dapat melihat dan menilai sebuah pelayanan publik jika itu dirasa kurang memuaskan bagi mereka. Sehingga akan memunculkan standar pelayanan publiknya menjadi buruk dan tidak baik.²

Pada prinsip dasarnya seharusnya manajemen perencanaan pelayanan publik yang baik dan benar ialah manajemen perencanaan publik yang selalu mengetahui dan melihat terhadap situasi, kondisi, keadaan jaman dan berupaya membuat semua orang mudah dan gampang untuk mengakses pelayanan publik yang diberikan.³ Oleh sebab itu, manajemen perencanaan pelayanan publik harus bisa mengetahui apa yang dibutuhkan dan diperlukan oleh masyarakat luas. Konsep manajemen perencanaan pelayanan publik harus selalu diperbaiki dan dikembangkan, agar suatu pelayanan publik yang diberikan adalah pelayanan yang mudah didapatkan, baik dan berkualitas. Manajemen pelayanan publik yang akan dibuat, ialah manajemen pelayanan yang tujuannya tersebut berguna untuk masyarakat luas yang mampu dan akan memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi atau dialami, atinya pelayanan publik tersebut adalah berkesesuaian dengan solusi bagi masyarakat yang menerima pelayanan publik tersebut.⁴

Manajer adalah orang yang sangat berperan utama dalam sebuah perencanaan pelayanan publik. Namun, dalam manajemen perencanaan meningkatkan pelayanan publik Sumber Daya Manusianya, sarana dan prasarannya serta infrastruktur juga sangat perlu diperhatikan, oleh karena itu seorang manajer harus benar-benar mampu mengelola dan merancang sebuah organisasi pada pelayanan publiknya.⁵ Perencanaan pelayanan publik ialah suatu langkah pertama dalam menentukan sebuah rangkaian kegiatan dan setiap kegiatan yang ada pada suatu lembaga atau organisasi sudah barang tentu akan kesulitan dalam penerapan pada pelayanan publiknya jika tanpa adanya sebuah perencanaan terlebih dahulu dibuat. Perencanaan pelayanan publik pada suatu lembaga atau organisasi akan sangat terasa pada saat akan melakukan pelayanan publik. Oleh sebab itu, perencanaan dalam sebuah pelayanan publik sangatlah penting dan utama.⁶

Kegiatan perencanaan pelayanan publik tersebut akan sangat bermanfaat jika ada kerja sama yang baik atau kolaborasi antara petugas pelayanan publik dengan masyarakat luas. Fungsi dari kerja sama yang baik atau kolaborasi tersebut ialah untuk mewujudkan agar terciptanya sebuah perencanaan publik yang sesuai keperluan masyarakat. sebuah pelayanan publik akan berjalan

¹ Shafira Putri Citra Utami, Susanne Dida, and FX. Ari Agung Prastowo, "Strategi Perencanaan Publik Relations Net. Tv Dalam Membentuk Citranya Sebagai Televisi Masa Kini," (*ProTVF*, 1.1 2018): 61, <https://doi.org/10.24198/ptvf.v1i1.13334>.

² Siti Maryam, Soesilo Zauhar, and Choirul Saleh, "Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang)", *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, (Sampang 19.02 2016): 83–90, <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2016.019.02.3>.

³ A Zamad and N Zamad, "Perencanaan Sistem Pelayanan Publik Upt. Perpustakaan Universitas Sulawesi Barat", (*MANDAR: Management Development and*, 2 2020): 1–6, <https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/mandar/article/view/710>.

⁴ Cut Nuranini, "Arsitektur Tropis", (*Institut Teknologi Medan*, 10.2 2014): 17, <https://doi.org/10.26418/jmars.v10i2.55801>.

⁵ Muhammad Furqoni, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo", (*Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 2015): 1–12.

⁶ Rika Diyah Ramadhani, "Wawan Setiawan Abdillah, and Ai Siti Farida, 'Perencanaan Anggaran Belanja Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Kota Bandung Tahun 2019-2020,' *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 4.2 (2022): 132–47, <https://doi.org/10.15575/jbpd.v4i2.17751>.

dengan baik dan optimal jika adanya kerja sama yang baik dan tidak akan menemukan sebuah hambatan berarti.⁷ Maka dari itu, semua orang atau semua pihak dianjurkan untuk terlibat dalam perencanaan pelayanan publik. Dalam penentuan pembuatan perencanaan pelayanan publik kerja sama antara orang terlibat dalam pelayanan publik tersebut harus terintegritas dan mempunyai sikap toleransi, untuk itu perlu juga adanya hubungan yang baik dengan masyarakat yang selalu datang ke sebuah pelayanan untuk menerima pelayanaannya dan tidak hanya terjalinnya kerja sama yang baik dengan masyarakat, akan tetapi sebuah pelayanan harus juga dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, lengkap, modern serta mudah untuk digunakan oleh siapapun.⁸

Sebuah perencanaan pelayanan publik akan sangat berguna ketika pengimplementasian suatu kegiatan dilapangan, supaya tidak lari dari sebuah mekanisme yang telah dibuat dan disepakati bersama. Maka dari itu, apabila sebuah pelayanan yang melakukan pelayanan publik tanpa adanya sebuah perencanaan yang matang maka akan menemui kesulitan dan kesukaran untuk melakukan pelayanan publik dari awal sampai akhir.⁹ Terdapat gap teori antara temuan riset diatas, dalam perencanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun. Pada *grand teori* peneliti, perencanaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun tersebut tidak memiliki dokumen perencanaan yang baik dan proses manajemen perencanaannya belum tertata dengan baik.

Pada penelitian terdahulu yang berjudul Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Pekalongan) tahun 2019, menyimpulkan bahwa pada Pelayanan di Unit Terpadu Kabupaten Pekalongan belum berjalan dengan maksimal dan jauh dari kata baik. Hal ini dikarenakan beberapa faktor, antara lainnya ialah sarana dan prasaran yang belum memadai dan terbatas. Staf pustakawan tidak ada yang lulusan dibidang pustakawan dan pengawasan juga terkadang sedikit longgar. Pelayanan publik akan berjalan dengan baik dan optimal apabila manajemen perencanaan pelayanan publiknya dibuat dengan baik, rapi dan tertata. Namun, pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun tersebut pada kenyataannya belum berjalan sesuai dengan harapan.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun merupakan suatu lembaga formal dipimpin oleh kepala dinas dan dibantu oleh sekretaris dinas serta dibantu oleh staf kepegawaian lainnya. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembinaan manajemen dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, peneliti memilih Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun sebagai lokasi penelitian dengan tujuan untuk mengetahui bentuk manajemen perencanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun.

B. Kerangka Teori

Perencanaan adalah suatu langkah awal untuk memilah, memilih dan menentukan sesuatu yang ingin dilakukan pertama dan langkah selanjutnya yang ingin dikerjakan kemudian dengan membentuk anggota atau tim untuk bekerja sama dan membagi tugas agar sebuah tujuan atau yang ditargetkan dapat bekerja dan berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan pada sebuah organisasi atau lembaga dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia.¹⁰ Perencanaan merupakan

⁷ Stui Kasus and others, "Perancangan Kerangka Kerja Value Co-Production Perencanaan Pelayanan Publik," 7–13.

⁸ Kasus and others, "Perancangan Kerangka," 16.

⁹ Suryapermana and others, *Manajemen Perencanaan*, 2017.

¹⁰ Fransiska Karlina, " Perencanaan Tugas Dalam Pelaksanaan Kursus Calon Pengantin (Suscatin) Di Kantor

suatu sistem yang sistematis atau prosedur yang menggabungkan atau mengikutsertakan semua elemen yang ada dengan membuat kerangka kerja, mengatur dan mengawasi organisasi serta mengoptimalkan sumber daya manusia, agar sebuah rencana dapat dieksekusi dengan baik dan memperbesar hasil dari sebuah proses yang diinginkan. Perencanaan juga bisa disebut dengan sebuah tugas dan tanggung jawab dari seorang pimpinan sebuah lembaga atau organisasi yang membuat metode atau tahapan-tahapan yang sistematis dari berbagai pilihan yang ada, dengan mempertimbangkan segala resiko atau sebab akibat.¹¹

Sebuah perencanaan merupakan sebuah cara atau metode untuk mengelola dan merancang secara logis dan matang oleh seorang pimpinan berbagai penetapan-penetapan dari sebuah rencana supaya sebuah organisasi tujuannya berjalan dengan baik dan optimal dikemudian hari. Perencanaan juga sering disebut seperangkat hasil dari buah ide dan pikiran yang dituangkan dalam bentuk kerangka kerja dan sebagai penentu terhadap apa yang akan dikerjakan atau dilakukan dikemudian hari dalam usaha untuk mencapai hasil dan target yang telah ditentukan bersama.¹² Implementasi ialah suatu langkah kerja dibuat oleh seorang pimpinan yang akan diturunkan kepada bawahannya untuk dijalankan dan itu telah dikerjakan dengan baik dan benar pada sebuah kebijakannya.¹³ Jika sebuah komunikasi sudah terjalin dengan baik, maka dengan begitu akan memudahkan sistem pelayanan yang akan diterapkan dan penyediaan sumber informasi dan buku bacaan dapat selalu diperbarui setiap jangka tertentu. Kemudian pola interaksi yang dilakukan juga bervariasi, tujuannya untuk menyebarkan informasi terkait perpustakaan. Sistem penyebaran informasi ini sangat perlu dilakukan agar masyarakat mudah dan gampang untuk datang dan mencari keperluannya diperpustakaan. Selain penyebaran informasi, hal yang perlu diperhatikan juga ialah terkait standar operasional prosedur seharusnya disebarluaskan ke masyarakat atau khalayak ramai yang ada disekitaran wilayah tersebut.¹⁴

Sedangkan dalam penerapan pelaksanaannya pelayanan publik, perlu adanya standar operasional prosedur akan tetapi dalam penerapan dan pelaksanaannya tersebut dilapangan masih banyak ditemukan atau terdapat kekurangan terhadap hal tersebut. Ini dapat dibuktikan dengan kurangnya sarana dan prasarana, fasilitas yang telah lama atau usang akan tetapi masih dipakai dan digunakan, sumber daya manusia yang belum bahkan bukan ahli dalam bidangnya dan masyarakat yang datang juga masyarakat yang kekurangan dalam segala aspek ilmu pengetahuan. Ketika pengunjung ada yang tidak memperhatikan standar operasional prosedur yang telah dibuat tersebut, maka akan ada dampak yang timbul dari hal tersebut. Seperti sulitnya pelayanan yang dijalankan dengan optimal, proses pelayanan akan terasa sulit melayani keperluan masyarakat yang datang berkunjung, sulitnya mengakses informasi dan mendapatkan informasi dan akan lahirnya ketidakdisiplinan dari pelayanan perpustakaan maupun masyarakat itu sendiri. Akan tetapi, disinilah adanya fungsi dan manfaat dari sebuah evaluasi untuk melihat pengimplementasian dari sebuah perpustakaan apakah berjalan dengan baik atau belum.¹⁵

Dalam berorganisasi atau berkelompok sangat dibutuhkan sosok seorang pemimpin yang mempunyai dan memiliki keahlian dan kemampuan untuk berperan dalam upaya untuk

Urusan Agama (KUA) Sukarame Bandar Lampung, " [Http://Repository. Radenintan.Ac. Id/Id/Eprint/1047](http://Repository.Radenintan.Ac.Id/Id/Eprint/1047), (2017): 20-44.

¹¹ Muhammad Iskandar, " Pemimpin Bijaksana Dalam Pandangan Islam, " (Tesis Uin Malik Ibrahim, Malang, 2017). 55

¹² Nabawi dan Saiful, " Penting Kepemimpinan, " (Tesis Uin Malik Ibrahim, Malang, 2019). 67

¹³ Febryan dan Ervianto, " Implementasi Pelayanan,"9.

¹⁴ Ahmad Subandi, " Manajemen Layanan Perpustakaan Di Sma Nahdlatul Ulama 1 Gresik, " *Jurnal Kependidikan Islam*, 11, No. 1 (May 2021) : 28-55 <https://doi.org/jkpiyy>. 2021. 11. 1

¹⁵ Najmudin, " Pemimpin dan Pengaruhnya, " (Tesis Uin Malik Ibrahim, Malang, 2018). 41

meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Oleh sebab itu, seorang pemimpin pada sebuah organisasi sebisa mungkin berperan sebagai penentu dan penggerak arah bagi sumber daya manusia dan semampu mungkin menjadi agen perubahan, juru bicara dan seorang pelatih dalam organisasi atau lembaga tertentu.¹⁶ Berperan atau tidaknya seorang pemimpin dalam upaya untuk mensukseskan suatu organisasi akan tercermin pada gaya kepemimpinannya yang diterapkan atau dilakukannya untuk mempengaruhi bawahannya. Gaya kepemimpinan yang dimaksud adalah gaya kepemimpinan yang cocok dan sesuai dengan keadaan dan keperluan ataupun kebutuhan bawahannya dengan tujuan untuk mampu membuat pengikutnya beraksi bersama untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kepemimpinan ialah suatu kekuatan yang sangat digunakan dan berperan penting dibelakang sebuah organisasi. Untuk itu agar terwujudnya suatu organisasi yang baik dan efektif maka ruang lingkup suatu organisasi tentang kinerja yang telah diraih dan dicapai. Kemudian menggerakkan organisasi tersebut untuk menjadikan visi misi baru dan meraih kesuksesan bersama dalam organisasi.¹⁷

Pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan individu atau tim pada suatu lembaga tertentu yang pada prosesnya interaksi dan komunikasi demi untuk melayani banyak orang. Pelayanan juga bisa disebut suatu kegiatan mengurus kebutuhan orang lain agar orang tersebut terpenuhi apa yang dibutuhkan. Pada dasarnya, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan secara baik dan sadar serta bersama pada suatu lembaga tertentu, yang tujuannya sebagai pemenuhan atas keperluan atau kebutuhan orang lain, baik itu berbentuk jasa ataupun berbentuk tindakan. Hal ini akan membuat semua pihak yang terkait akan selalu berinteraksi dan saling bekerja sama dalam jangka waktu tertentu. Pelayanan publik merupakan sebuah metode untuk mendekatkan sebuah organisasi kepada masyarakat dengan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan supaya perjalanan suatu sistem yang ada diorganisasi tersebut.¹⁸

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas serta profesional sangat bagus dan tepat untuk perpustakaan. Akan tetapi tidak ada sanksi untuk dikenakan bagi mereka yang menerapkan pelayanan publik yang mencederai sebuah konsep dari pelayanan tersebut. Oleh karena itu, pelayanan publik harus memiliki konsep yang mementingkan kepuasan dan kebutuhan masyarakat serta tidak boleh mencederainya. Hal ini akan sangat rentan jika tidak segera dibenahi dan tidak dievaluasi, maka akan mudah petugas pemberi layanan tidak menaati aturan ketika melakukan sebuah layanan publik di sebuah lembaga pemerintahan¹⁹. Pelayanan publik yang baik dan bagus serta optimal pada suatu layanan publik ialah sebuah pelayanan publik yang mudah dan tanggap dan peka terhadap kebutuhan masyarakat akan betapa pentingnya sebuah pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik ialah suatu hal yang utama di dalam sebuah organisasi atau lembaga pemerintahan, karena pelayanan publik selalu dibutuhkan dan akan dicari oleh semua penerima pelayanan publik, dilakukan oleh sebuah instansi pemerintahan yang menyediakan semua kebutuhan dan keperluan masyarakat banyak. Oleh sebab itu, pelayanannya harus baik dan optimal.

Pelayanan publik hanya bisa dijalankan jika dalam pelaksanaan atau pengimplementasiannya disertai dengan adanya sebuah sistem yang baik dan terukur. Sistem perencanaan pelayanan publik ini yang akan berkontribusi dalam menentukan apakah sebuah layanan publik tersebut sudah baik atau belum. Sebuah pelayanan publik dapat dikatakan baik, jika manajemennya telah dibuat dapat

¹⁶ Elva Rahmah, "Mewujudkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Konsep Total Quality Management (TQM)," *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, no.9 (2016): 89–99.

¹⁷ Rahmah, "Mewujudkan Pelayanan Prima," 87.

¹⁸ Rahmah, "Mewujudkan Pelayanan Prima," 87.

¹⁹ Iwan Hermawan, "Fungsi Manajemen Pengelolaan Perpustakaan Umum Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Serang," (Tesis, Uin Antasari, Kalimantan, 2015), 69.

dipahami dan dapat dijalankan oleh pelaksana pelayanan publik tersebut. Untuk itu, jika ingin terlihat dan terciptanya suatu layanan publik yang berjalan sesuai dengan perencanaannya lihatlah bagaimana perencanaan itu dapat dikembangkan ketika dilapangan. Maka dari itu, sebuah pelayanan publik tidak boleh terpaku dan harus mobilitas terhadap masyarakat dan itulah fungsi dari sebuah perencanaan pelayanan publik di sebuah perpustakaan. Perpustakaan tujuannya adalah upaya untuk pemenuhan pembaca mencari informasi. Fungsi dari sebuah perpustakaan ialah sebagai sumber pengadaan informasi dan tempat untuk mencari ilmu. Sedangkan fungsi dari perencanaan pelayanan publik di perpustakaan ialah memberikan kesempatan kepada semua pihak untuk membaca dan mencari informasi di sebuah perpustakaan, pengenalan teknologi yang ada di perpustakaan kepada khalayak ramai sebagai sumber informasi, menciptakan pembiasaan kepada masyarakat untuk selalu update terhadap ilmu pengetahuan, dan berusaha untuk menciptakan minat baca yang tinggi kepada semua kalangan masyarakat.²⁰

Konsep pelayanan publik yang pada intinya ialah suatu aktivitas rangkaian kerja yang dibuat untuk mengadakan pelayanan terhadap orang lain. Pelayanan publik tersebut biasanya dilakukan oleh instansi pemerintahan atau swasta. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan khalayak ramai, maka dari itu membutuhkan suatu prinsip atau gagasan untuk kepentingan banyak orang bukan individu atau suatu golongan tertentu. Kebutuhan dasar manusia terutama bangsa Indonesia, pada hakikatnya yakni ingin terpenuhinya hak dasar dan kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari oleh pemerintah selaku pemangku jabatan tertinggi itu juga sangat menekankan ke pemerintah bahwa pemerintah harus selalu berupaya, berusaha dan berperan lebih untuk memenuhi segala apapun bentuk kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan terkait hak masyarakat untuk dilayani dengan baik dan tanggung jawab pemerintah untuk melayani masyarakatnya dengan baik dan berkualitas.²¹

Perpustakaan sebagai salah satu pemberi informasi atau untuk mendapatkan sebuah ilmu, harus bisa menyiapkan semuanya itu dengan baik. Penyediaan buku yang lengkap dan terbaru, baiknya sistem yang dibangun dan lingkungan yang positif itu semua mempengaruhi para pengunjung untuk merasa nyaman sebuah pelayanan. Namun suatu hal yang terpenting ialah pengelolaan perpustakaan itu sendiri oleh staf pustakawan. Perpustakaan merupakan suatu lembaga kerja yang didalamnya terdapat orang-orang, kantor dan buku yang juga ada didalam ruangan tersebut. Namun pada intinya perpustakaan harus memberikan jasa atau pelayanan kepada orang lain demi mendapat sebuah informasi. Jika sebuah perpustakaan tidak ada sebuah pelayanannya, maka otomatis tidak bisa disebut sebagai perpustakaan.²²

Perpustakaan ialah sebuah kantor atau bangunan yang dirancang untuk mengumpulkan, memilah buku dan membentuk suatu sistem yang baik dan rapi sesuai dengan jenis dan letaknya. Perpustakaan menjadi alat pertemuan antara publik dan ilmu pengetahuan, masyarakat berhak mendapatkan sebuah informasi tanpa batas. Maka dari itu, sistem perpustakaan pelayanan publik di perpustakaan dan staf yang bekerja setiap harinya selalu meningkatkan diri untuk menjadi baik dan berkualitas. Tujuan perencanaan dalam pelayanan merupakan salah satu yang harus ada pada sebuah perpustakaan, tujuan perencanaan ini akan sangat berfungsi ketika akan melakukan pelayanan publik, karena dengan adanya tujuan perencanaan akan membuat pekerjaannya akan terlaksana dengan baik. Dalam sebuah perencanaan pelayanan publik di perpustakaan merupakan hal utama yang harus dilakukan oleh pustakawan di perpustakaan demi membentuk dan membuat

²⁰ Hermawan, " Fungsi Manajemen Pengelolaan," 30.

²¹ Hermawan, " Fungsi Manajemen Pengelolaan," 30.

²² Blasius Sudarsono, *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2017), hlm. 347

semua kalangan agar selalu mengembangkan diri, berkreasi, berimajinasi dan memperkenalkan akan pentingnya kultur atau budaya.²³

Perencanaan perpustakaan yang akan memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat agar buku dan bahan yang ada di perpustakaan dapat terpakai dan didayagunakan oleh pengguna pustaka. Sedangkan untuk tujuan lainnya ialah memudahkan pemustaka untuk mencari bahan atau keperluan yang mereka butuhkan. Pelayanan publik akan baik jika pemustaka mudah dalam mengakses segala yang mereka perlukan di perpustakaan, ketepatan waktu dalam memberikan bantuan dan memberikan keperluan bagi pemustaka dengan cara yang benar. Sedangkan tujuan perpustakaan adalah mengupayakan mengoptimalkan dan mengakan bahan baca untuk masyarakat mencari informasi dan ilmu pengetahuan agar selalu memperluas wawasan diri. Selain itu fungsi dari adanya perencanaan ialah memotivasi pembaca supaya menyadari membaca buku merupakan suatu hal yang terpenting harus dilakukan terus menerus, agar meningkatnya harkat martabat suatu masyarakat. hakikat tujuan layanan perpustakaan untuk membuat masyarakat mudah dalam mencari dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.²⁴

Strategi yang digunakan ialah strategi memberikan informasi seluas-luasnya tentang perpustakaan dan strategi memberikan pelayanan yang prima kepada pengunjung. Agar sebuah perpustakaan bisa mencapai sebuah target atau keinginan maka hal yang pertama yang harus diperbaiki ialah sumber daya yang ada, pustakawan yang terlatih dan peralatan yang modern, jika itu semua sudah terpenuhi maka strategi yang dibangun akan berjalan dengan baik dan berkemajuan. Strategi yang dibuat untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas harus ada kerja sama antara pustakawan dan masyarakat. dalam hal ini masyarakat harus mengetahui sistem dan strategi yang ada di perpustakaan, sehingga pemberian jasa atau pelayanan publikn tidak menjadi tersiakan. Disamping itu, untuk memacu pustakawan supaya bekerja dan mengoptimalkan strategi yang telah mereka bangun, sehingga terciptanya peningkatan kinerja disemua sektor yang ada di dalam perpustakaan.²⁵

Strategi merupakan suatu metode agar bisa mendapatkan hasil yang maksimal dari sebuah perencanaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Strategi perencanaan perpustakaan merupakan keahlian seseorang yang bisa menggabungkan kemampuan dengan sumber daya yang tersedia dan mempunyai metode atau cara tersendiri untuk mewujudkannya. Jika itu bisa dijalankan dengan baik, maka pelayanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan terus meningkat dan mendapatkan apresiasi dari semua kalangan. Oleh sebab itu, strategi harus selalu ada dan sebaiknya dipelajari terlebih dahulu sebelum penarapannya dilapangan.²⁶ Suatu pelayanan publik tentu akan ada manfaatnya bagi masyarakat apabila pelayanan publik tersebut berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada. Pelayanan publik dalam misinya tentu akan selalu berusaha untuk membuat orang lain merasa sangat membutuhkan sekali pelayanan, akan tetapi pemanfaatan pelayanan publik harus tetap dalam kaidahnya yang seharusnya, artinya tidak ada keberatan dalam pelaksanaannya. Memberikan suatu pelayanan yang baik dan berusaha membuat orang puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan merupakan suatu hal yang sangat sulit dilakukan, karena banyak hal yang harus disiapkan dan dikerjakan. Pelayanan publik

²³ Jose helio duvaizem," Dasar Manajemen Pelayanan Public ," [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media. \(2009\): 12-42.](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media. (2009): 12-42.)

²⁴ Pawit Yusuf Dan Yaya Suhender. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah, (Jakarta: Kencana, 2017), Hlm. 4

²⁵ Helio Duvaizem," Manajemen Publik,"21.

²⁶ Dedu Sunandar, "Manajemen Kepala Dinas Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan di Kampus Lembah Dempo Pagaralam", (Tesis, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018), 25

merupakan suatu rangkaian kerja untuk memberikan keperluan dan kebutuhan kepada pemustaka yang disertai adanya norma atau peraturan yang sudah diketahui dan akan dijalankan.²⁷

Fungsi dari pelayanan publik di perpustakaan ialah berupaya memberikan informasi sebanyak mungkin ataupun tempat penyimpanan dan peminjaman buku, dan memberikan pelayanan yang lebih luas yakni menyiapkan segala keperluan atau kebutuhan masyarakat yang datang ke perpustakaan, supaya mereka tidak kesulitan dan mudah untuk mencari berbagai keperluan dalam hal ini ialah sebuah informasi. Dalam pelayanan publik di perpustakaan, tentu harus mengetahui terlebih dahulu perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan merupakan suatu kumpulan atau koleksi beberapa buku atau bahan lainnya yang disusun dan dipelihara serta digunakan oleh pengunjung perpustakaan untuk membaca, mencari informasi, belajar, riset dan keperluan lainnya. Perpustakaan harus dikelola dengan baik oleh pustakawan dan staf yang terlatih dalam upaya dan rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan semua pengunjung yang datang ke perpustakaan baik yang dari jauh maupun disekitar lingkungan perpustakaan tersebut.²⁸

Perpustakaan adalah sebuah bangunan yang di dalamnya terdapat ruangan yang dipakai dan digunakan untuk menyimpan atau menata buku secara tersusun dengan baik dan rapi serta dapat digunakan untuk tempat membaca dan menuntut ilmu oleh pembaca tetapi bukan sebagai tempat untuk melakukan jual beli sebuah buku. Perpustakaan juga bisa disebut sebagai wadah dan tempat penyimpanan dari hasil suatu ide, gagasan atau pikiran manusia yang dituangkan dalam suatu bahan perpustakaan baik yang berwujud cetak maupun yang berbentuk elektronik atau digital.²⁹ Pada Prinsipnya perpustakaan bisa disebut sebagai suatu lembaga kerja yang pada titik fokusnya merupakan sumber dari sebuah informasi, ilmu pengetahuan dan sebuah pelayanan publik yang setiap waktu informasinya dapat diberikan kepada orang yang datang ke perpustakaan tersebut. Hal ini karena perpustakaan dapat dijadikan sebuah solusi bagi siapapun yang datang ke perpustakaan untuk mengerjakan atau menyelesaikan tugas dan keperluan lainnya yang terkait dengan perpustakaan.³⁰

Perpustakaan merupakan suatu gedung atau lembaga atau tempat yang menjadi koleksi buku, majalah dan kepustakaan yang dikelola, disusun dan dipelihara dengan baik untuk dibaca, dipelajari oleh siswa, mahasiswa dan masyarakat umum. Perpustakaan ialah suatu unit kerja dari suatu badan atau sebuah lembaga tertentu yang mengelola bahan pustaka, baik buku maupun yang bukan buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap penggunaannya. Perpustakaan perannya sangat vital dalam dunia pendidikan, karena perpustakaan menghasilkan pengajaran dan penelitian bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Seiring dengan selalu naik dan meningkatnya keperluan pengunjung yang datang ke perpustakaan terhadap sebuah informasi dan pelayanan publik sebagai akibat dari globalisasi dan modernisasi, maka dari itu sebuah lembaga perpustakaan harus beradaptasi dengan membarikan metode pelayanan informasi yang baik dan prima kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan tersebut. Hal yang harus dilakukan oleh pustakawan adalah dengan sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan supaya dapat memudahkan pengunjung perpustakaan untuk mencari informasi ataupun buku yang mereka butuhkan.³¹

²⁷ Helio Duvaizem, "Manajemen Publik," 21.

²⁸ Suparto, "Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Meningkatkan Mutu Di Madrasah Ibtidaiyah Al-Islam Kota Bengkulu" (Tesis Pascasarjana Uin Bengkulu, 2020), 18

²⁹ Halida Preswari Latief, "Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Terpadu Pelayanan Kabupaten Pekalongan", (Tesis, Pascasarjana Uin Malik Ibrahim Malang, 2017), 37

³⁰ Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 14

³¹ Buchari Katutu, *Manajemen Pelayanan Perpustakaan*, (Jambi, Bonanza, 2011), hlm. 1

Apabila dilihat dari sebuah sudut tujuan fungsi serta pemakainya, maka secara garis besar ada lima macam perpustakaan yang terdiri dari perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi atau sekolah dan terakhir ialah perpustakaan daerah. Semua perpustakaan tersebut memiliki sistem pelayanan yang berbeda akan tetapi semuanya untuk melayani kepentingan masyarakat dalam urusan keperpustakaan. Sedangkan pengertian perpustakaan yang menekankan pada unsur tempat, gedung atau ruangan dijamin sekarang unsur ini tidak lagi menjadi komponen yang dianggap dominan atau penting.³²

Pada perpustakaan ada arsiparis, arsiparis adalah seseorang yang berkemampuan dan profesional dalam bekerja serta memiliki sikap tanggung jawab dalam mengolah bahan pustaka atau arsip penting yang ada di perpustakaan. Arsiparis erat kaitannya dengan menyimpan dan menjaga arsip karena seorang arsiparis tersebut telah menempuh pendidikan tinggi dalam jangka waktu tertentu, sering dan pernah mengikuti pelatihan atau seminar dan juga berpengalaman. Arsiparis merupakan orang yang bertanggung jawab dalam mengelola atau administrasi arsip dengan mengerjakan kegiatan yang berbentuk penilaian dan mengidentifikasi arsip sesuai dengan keperluannya serta memfasilitasi dan mengawasi siapa saja yang ingin menggunakan atau mengakses arsip tersebut. Adapun tujuannya untuk keperluan administrasi bagi penggunaannya. Seorang yang ingin menjadi arsiparis syarat dan kualifikasi yang harus dimiliki berupa keterampilan yang cekatan, mempunyai tingkat ketelitian yang tinggi, kerapian atau berwibawa serta kecerdasan.³³

Pada kerangka kerja, sebuah perencanaan yang akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan berjalannya suatu kegiatan berkelanjutan yang pada akhirnya dapat menumbuhkan berbagai alternatif-alternatif atau pilihan-pilihan untuk memperdayagunakan sumber daya yang telah disediakan demi memproduksi atau melahirkan hasil yang tepat guna, dapat dipakai sampai kapanpun dan dimanapun. Pada umumnya perencanaan akan selalu mencari cara untuk memilah, memilih dan menggabungkan realita dan menghasilkan serta merancang pendapat-pendapat terkait kejadian dimasa yang akan datang dengan membuat sketsa, menulis atau merancang apa saja yang akan dilakukan agar terwujudnya suatu keinginan.³⁴ Dapat dipahami bahwa sebuah perencanaan melalui 4 (empat) tahapan, yakni menetapkan suatu tujuan, membuat sebuah rencana tindakan, melihat atau mengevaluasi dari kemajuan sebuah pelaksanaan dan menilai kinerja secara keseluruhan agar adanya perbaikan. Oleh sebab itu, perencanaan perlu memperhatikan sifat, manfaat dan kelemahan. Sifat didalam sebuah perencanaan yaitu, dapat menyumbang pada pencapaian tujuan-tujuan organisasi, memiliki manajemen yang baik dan terukur, dan memiliki efisiensi yang artinya bila dilaksanakan, rencana tersebut dapat mencapai tujuan secara berhasil dengan biaya yang sekecil-kecilnya.³⁵

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Metode penelitian kualitatif merupakan langkah awal atau awal permulaan dari penelitian sosial supaya bisa menghasilkan sebuah data yang berbentuk deskriptif, yakni data yang berupa gambar atau sebuah kata-kata. Maka hal tersebut dengan sebuah data yang

³² Ibrahim Bafadal. "Pengelolaan Perpustakaan," 5.

³³ Ibrahim Bafadal. "Pengelolaan Perpustakaan," 5.

³⁴ Budi Setiyono, "Konsep Dan Pengertian Efektivitas," (Tesis Uin Malik Ibrahim, Malang, 2020), 18.

³⁵ K Henny Vidiyawati, Husniyatus Salamah Zainiyati, and Liliek Chana AW, "Manajemen Layanan Perpustakaan Di SMA Nahdlatul Ulama 1 Gresik," *Jurnal Kependidikan Islam*, 11, no. 1 (May 2021): 28-55 <https://doi.org/10.15642/jkpi.2021.11.1.28-55>.

diambil dan disatukan lalu dikumpulkan dalam sebuah metode penelitian kualitatif ialah berbentuk berupa gambar, kata dan tidak boleh ada angka yang ada di dalamnya. Sedangkan pendekatannya ialah pendekatan etnografi. Pada penelitian metode kualitatif ini, yang menjadi subjek penelitiannya ialah kepala dinas, aparat sipil negara sebagai informan utama yang mengetahui Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun tersebut, staf honorer yang ikut serta dalam naungan dibawah pimpinan kepala dinas yang berupaya untuk memajukan atau membuat pelayanan publik lebih baik lagi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut;

a). Metode observasi, observasi di artikan sebagai dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik yang peneliti gunakan ialah *non participant observation*, dimana peneliti berada diluar subjek penelitian yang pada dasarnya meliputi pengamatan tanpa menyembunyikan identitas seseorang dan kelompok diberitahu tentang kepentingan pengamatan peneliti.

b). Metode wawancara, wawancara merupakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.

c). Metode dokumentasi, ialah bagian sisa dari observasi dan wawancara dalam upaya untuk mendapatkan atau menghasilkan sebuah data. Dokumentasi merupakan sesuatu hasil catatan yang berupa gambar, karya maupun tulisan. Teknik analisis data dipandang cukup penting untuk memperoleh atau mendapatkan data dan keterangan yang dibutuhkan dan diperlukan dari seorang informan. Analisis ini digunakan untuk mendapatkan hasil dari penelitian. Metode penelitian kualitatif ini, pada analisis datanya ialah tindakan dan upaya untuk mencari dan mendapatkan serta menyusun dengan baik sebuah data yang didapatkan dilapangan melalui sebuah proses wawancara, catatan dilapangan, proses dokumentasi dan lain sebagainya. Dengan cara menggabungkan hasil itu semua ke dalam bentuk data yang terorganisasi dan sistematis.

Penyajian data atau yang biasanya dikenal dengan sebutan display data merupakan bentuk dari sebuah uraian singkat dan efektif sebuah data hasil dari suatu penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti. Langkah dalam penyajian data ialah dengan upaya untuk membuat data tersusun dengan baik, benar dan rapi. Data yang disajikan berupa data yang singkat dan mudah dicerna atau dipahami, demi memudahkan untuk langkah kerja kedepannya bagi seorang yang melakukan penelitian metode kualitatif, kemudian data tersebut digunakan untuk sebagai bahan tujuan dari sebuah penelitian. Reduksi data merupakan kegiatan menyalin, menggabungkan, menyatukan atau merangkum data. Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan untuk mencari dan menentukan kesimpulan dari sebuah data yang didapatkan. Hasil dari sebuah temuan kesimpulan data ini dapat berupa pendeskripsian atau penggambaran yang pada mulanya belum bisa dan belum dapat ditentukan karena masih belum jelas datanya. Dengan adanya data kesimpulan dan verifikasi data diharapkan data yang ada menjadi lebih akurat dan terukur. Kesimpulan dari data ini akan memperlihatkan hasil dari sebuah proses pencarian sebuah data.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kegiatan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun dimulai dari berbagai tahapan-tahapannya, tahapan yang pertama yakni perencanaan. Dengan adanya sebuah perencanaan itu, maka seorang kepala dinas sudah mengetahui dan dapat menggunakan dengan baik segala sumber daya yang ada dan tersedia untuk mencapai dan meraih tujuan dari sebuah perencanaan tersebut. Perencanaan dalam pelayanan publik merupakan awal dari semua rangkaian kegiatan dalam upaya untuk peningkatan pelayanan publik.

1. Perencanaan pelayanan publik.

Perencanaan pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun didirikan dengan bertujuan dalam rangka untuk membentuk, melahirkan dan menciptakan sumber daya manusia yang berilmu pengetahuan, berwawasan luas, berkualitas dan berintegritas, karena perpustakaan merupakan suatu instansi pemerintahan yang sangat dipercayai oleh masyarakat dari semua kalangan yang tentunya tidak terlepas dari seorang pemimpin atau manajernya dan stafnya menjadi bahawannya. Perencanaan adalah suatu langkah awal untuk memilah, memilih dan menentukan sesuatu yang ingin dilakukan pertama dan langkah selanjutnya yang ingin dikerjakan kemudian dengan membentuk anggota atau tim untuk bekerja sama dan membagi tugas agar sebuah tujuan atau yang ditargetkan dapat bekerja dan berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan pada sebuah organisasi atau lembaga dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia

Wawancara dengan Bapak Ali Amri, selaku kepala dinas mengatakan bahwa mewujudkan perencanaan pelayanan publik yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun didahului dulu dengan membuat sebuah perencanaan yang berfungsi sebagai tindak lanjut dari program-program tahunan yang telah dibuat dan disepakati bentuk pelaksanaannya, sedangkan dalam penerapannya lapangan disesuaikan dengan kondisi yang ada. Implementasi perencanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun telah diupayakan untuk penerapan sistem pelayanan publik yang baik dan optimal. Sebagai sebuah instansi pemerintahan, di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun ini sudah memiliki standar operasional prosedur dalam pelayanannya. Pelayanan publik yang dikembangkan dan diberikan mengandung nilai dan pengalaman agar terwujudnya kepuasan masyarakat yang datang berkunjung ke perpustakaan tersebut.

Upaya pemimpin dalam perencanaan kebijakan pelayanan publik suatu kemampuan seorang pemimpin di dalam menyusun sebuah program organisasi untuk berbagai tingkat perencanaan pelayanan publik, pengembangan organisasi berdasarkan kebutuhan memimpin dan mengelola bawahan atau staf dalam rangka mendayagunakan sumber daya manusia secara optimal agar perencanaan kebijakan pelayanan publik dapat berjalan dengan semestinya. Untuk menciptakan dan mewujudkan suatu instansi pemerintahan yang dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat, maka sudah barang tentu kepala dinasnya dalam hal ini kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun harus bisa melihat kemampuan bawahannya untuk merancang sebuah perencanaan. Seorang manajer dalam melaksanakan kepemimpinannya hendaklah mempunyai dan memiliki pengetahuan, pengalaman dan sifat kepemimpinannya yang harus dipadukan dan didukung dengan kemahiran serta keterampilan bawahan atau sifat-sifatnya dalam upaya agar adanya sebuah perencanaan yang baik untuk melayani publik tersebut menjadi mudah untuk melaksanakan pekerjaan kedepannya. Oleh karena itu, kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun hendaknya memiliki pemimpin yang bisa membuat sebuah perencanaan yang baik dan berguna jangka panjang.

2. Implementasi pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun.

Implementasi pelayanan publik ialah sekelompok elemen yang berintegritas dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha pelayanan dapat terselenggara dengan baik dan optimal. Peneliti melakukan observasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun terkait dengan pelayanan publiknya menemukan bahwa layanan disana sudah berjalan sesuai dengan apa yang menjadi tugas dan kewajiban dinas perpustakaan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan kepala dinas yang

mengatakan bahwa pelayanan pada hakikatnya upaya untuk membuat instansi pemerintahan menjadi baik dan disenangi oleh masyarakat luas khususnya didalam Kabupaten Sarolangun ini. Oleh karena itu, kami selaku pihak yang terkait akan selalu berupaya untuk melayani masyarakat dengan baik, ramah dan transparan tanpa ada nepotisme. Pelayanan publik disini, sudah ada pada tahap untuk perubahan disesuaikan dengan perkembangan zaman. Meskipun pada prinsipnya masih ada dan banyak kekurangan yang dimiliki dinas perpustakaan.

Perpustakaan sebagai pelayanan publik, yakni sebagai merupakan tujuan dasar dari adanya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun. Perpustakaan adalah sebuah bangunan yang di dalamnya terdapat ruangan yang dipakai dan digunakan untuk menyimpan atau menata buku secara tersusun dengan baik dan rapi serta dapat digunakan untuk tempat membaca dan menuntut ilmu oleh pembaca tetapi bukan sebagai tempat untuk melakukan jual beli sebuah buku. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun sudah melakukan pelayanan publik dalam hal ketika ada masyarakat yang datang ke perpustakaan untuk mencari informasi, membaca buku, melakukan penelitian dan lain sebagainya. Menurut kepala dinas ketika dilakukan wawancara mengatakan bahwa sebuah instansi pemerintahan sudah seharusnya melayani kebutuhan publik. Disini di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun kita sudah melayani pengunjung dengan berbagai metode, sesuai apa yang dibutuhkan. Kita juga menyiapkan langkah ataupun tindakan jika ketika ada pengunjung buku atau informasi tertentu, proses peminjaman buku dan keperluan lainnya juga siap layani.

Strategi pelayanan publik di perpustakaan, ialah salah satu cara untuk pemenuhan dan memberikan kebutuhan kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan. meskipun sudah hampir dua puluh tahun dalam melakukan pelayanan publik, tentu banyak kendala yang dihadapi didalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik lebih baik lagi dan lebih optimal. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun tidak pernah berhenti untuk membenahi dan memperbaiki dari segi pelayanannya adar dinas perpustakaan dioandang baik dan menjadi pilihan masyarakat khususnya Kabupaten Sarolangun. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun menyimpulkan bahwa strategi ataupun upaya yang dinas perpustakaan lakukan ialah dengan membuat perencanaan yang diawali dengan mengadakan rapat dan pertemuan bersama. Setelah diakannya rapat dan pertemuan tersebut maka muncul dan keluarlah ide gan gagasan untuk membuat perencanaan. Selain itu kepala dinas juga sering melakukan pembinaan terhadap staf kepegawaian terkait pelayanan yang harus ditingkatkan. Berdasarkan wawancara dengan staf dinas perpustakaan yang dilakukan oleh peneliti selama ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun mengatakan bahwa kepala dinas sering melakukan diskusi ringan kepada kami selaku staf dan memberikan arahan atau wejangan serta motivasi mengenai tugas dan tanggung jawab agar semuanya berjalan dengan baik pada proses pelayanan publiknya.

3. Upaya kepala dinas dalam meningkatkan sebuah pelayanan publik

Mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis, kualitas tenaga kerja akan sangat menentukan di dalam membuat perencanaan pelayanan publik yang akan diterapkan. Sebagaimana jumlah pengunjung perpustakaan terkadang tidak menentu kualitasnya maka juga harus dipersiapkan tenaga pegawai yang berkualitas untuk melayani masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun menemukan bahwa kepala dinas sering melakukan pemilihan dan pengiriman pegawai untuk mengikuti pelatihan bimbingan teknik atau bimtek selama kurun waktu enam bulan sekali yaitu di kota Jambi atau di Jakarta. Berdasarkan wawancara penulis kepala dinas mengatakan

bahwa dalam upaya untuk meningkatkan sumber daya manusia agar bisa menutupi kekurangan pegawai yang betul-betul ahli dibidang perpustakaan maka biasanya saya akan mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan dan terkadang pelatihan itu di Jambi kadang juga di Jakarta.

Menata fasilitas yang ada, seperti yang diketahui bahwa dinas perpustakaan kekurangan fasilitas yang memadai sebagaimana fungsi fasilitas sangat berperan penting di dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanan pengunjung. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun menemukan bahwa untuk mengantisipasi kekurangan fasilitas yang ada maka dilakukan penataan fasilitas yang ada diruangan. Penataan dalam satu ruangan ditata sehingga mempunyai tempat khusus seperti ruangan membaca, ruangan komputer dan penempatan buku diatur dengan sebaik mungkin. Penulis melakukan wawancara kepada kepala dinas, mengungkapkan bahwa untuk menutupi kekurangan fasilitas yang ada di perpustakaan ialah dengan berupaya sebaik mungkin untuk menata fasilitas yang ada dalam satu ruangan tertentu. Sehingga dalam satu ruangan mempunyai banyak fungsi dan kegunaanya.

Mengajukan bantuan anggaran, perpustakaan mempunyai aturan sebagai acuan untuk pelaksanaan peran dan fungsinya. Perpustakaan daerah berperan sebagai layanan dan memandu semua kegiatan yang ada. akan tetapi pada realitanya anggaran yang ada di dinas perpustakaan belum memadai sehingga menghambat proses aktivitas di perpustakaan. oleh karena itu di dalam meningkatkan perencanaan pelayanan publik, kepala dinas yang dibantu staf lainnya berupa untuk mengajukan anggaran ataupun bantuan ke pusat, agar fasilitas yang belum ada bisa diadakan dan lebih lengkap serta modern. Ada beberapa langkah yang telah dibuat oleh kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun dalam membuat manajemen perencanaan pelayanan publik diantara ialah sebagai berikut; (a) mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis, (b) menata fasilitas yang telah tersedia, (c) pengajuan anggaran untuk kelengkapan sarana dan prasarana. Hal ini harus dilakukan mengingat peran kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun sangat besar demi peningkatan pelayanan publik.

Dari uraian di atas, analisis penelitiannya ialah secara prinsip Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun belum membuat manajemen perencanaan dengan baik. Akan tetapi dalam implementasi pelayanan publiknya sudah dilaksanakan dengan prosedur yang benar, meskipun masih terdapat kekurangan-kekurangannya. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun juga memiliki cara dan metode tersendiri didalam mengatasi kekurangan sarana dan prasarana, sehingga dapat membuat pelayanan publiknya tetap berjalan. Pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun akan berdampak dan berjalan dengan baik dan optimal jika semua perencanaanya dibuat dengan baik. Karena perencanaan merupakan langkah awal didalam segala aspek kegiatan.

E. Kesimpulan

Manajemen perencanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun, selama ini sudah berjalan walaupun masih banyak yang perlu diperbaiki. Yakni, pada sumber daya manusia dan fasilitasnya perlu untuk dibenahi. Untuk meningkatkan manajemen perencanaan pelayanan publik dinas perpustakaan ialah dengan cara mengirim staf untuk mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis, penataan fasilitas sedangkan menutupi kekurangan pada fasilitasnya dengan pengajuan dana.

Daftar Pustaka

- Duvaizem, Jose helio " Dasar Manajemen Pelayanan Public ,"
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.>
 (2009)
- Furqoni dan Muhammad. " Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. " Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya, no. 40 (September 2015).
- Hermawan, Iwan. "Fungsi Manajemen Pengelolaan Perpustakaan Umum di Kantor Arsip Daerah Kabupaten Serang. " *Tesis Serang*: UIN Serang, 2015.
- Latief, Halida Preswari. "Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Terpadu Pelayanan Kabupaten Pekalongan", (Tesis, Pascasarjana Uin Malik Ibrahim Malang, 2017).
- Karlina, Fransiska. "Perencanaan Tugas Dalam Pelaksanaan Kursus Calon Pengantin (Suscation) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung, " *Jurnal Ilmiah Moral Masyarakat*, no. 14 (Febuari 2017)
- K Maryam, Siti, Soesilo Zauhar, and Choirul Saleh. "Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang. " *Wacana, Jurnal Sosial dan Humaniora*, (2016), <https://doi.org/10.21776/ub.019.02.3>.
- Muhammad, Iskandar. "Pemimpin Bijaksana Dalam Pandangan Islam, "Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017.
- Nuraini, Cut. "Arsitek Tropis." *Institut Teknologi Medan*, diakses pada 10 Agustus 2014. [Hhttps://doi.org/10.26418/jmars.v10i2.55801](https://doi.org/10.26418/jmars.v10i2.55801).
- Pawit, Yusuf dan Yaya Suhender. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2017)
- Rahmah, Elva. "Mewujudkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Konsep Total Quality Management (TQM)," *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, no.9 (2016).
- Ramadhani, Rika Diah, Wawan Setiawan Abdillah, and Siti Farida. " Perencanaan Anggaran Belanja Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Kota Bandung Tahun 2019-2020. " *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 42 no. 3 (Maret 2022) ;132-147 [HTTPS ://DOI.ORG /10.15575/JBPD.V4I2.17751](https://doi.org/10.15575/JBPD.V4I2.17751).
- Subandi, Ahmad. " Manajemen Layanan Perpustakaan Di Sma Nahdlatul Ulama 1 Gresik, " *Jurnal Kependidikan Islam*, 11, No. 1 (May 2021) : 28-55 [https://doi. Org/jkpiyy. 2021. 11. 1](https://doi.org/10.21776/ub.019.02.3)
- Sunandar, Dedu. "Manajemen Kepala Dinas Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Dinas Perpustakaan di Kampus Lembah Dempo Pagaram", (Tesis, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018)
- Suparto, "Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Meningkatkan Mutu Di Madrasah Ibtidayah Al-Islam Kota Bengkulu" (Tesis Pascasarjana Uin Bengkulu, 2020)
- Vidiyawati, Henny, Husniyatus Salamah Zainiyati, and Liliek Chana AW. "Manajemen Layanan Perpustakaan di SMA Nahdlatul Ulama 1 Gresik," *Jurnal Kependidikan Islam*, no. 11 (Maret 2021)