SKRIPSI

KINERJA PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KAYONG UTARA

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Administrasi Pembangunan

Oleh:

Cici Aprilia
NIM. E1012191099

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

SKRIPSI

KINERJA PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KAYONG UTARA

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Administrasi Pembangunan

Oleh:

Cici Aprilia
NIM. E1012191099

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

KINERJA PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KAYONG UTARA

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Cici Aprilia

NIM. E1012191099

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Isdairi, M. AB Tanggal: 07 - 09 - 2026

NIP. 196402181990021001

Dosen Pembimbing Pendamping

Drs. Abdul Rahim, M. Si Tanggal: 07 - 09 - 2026

NIP. 196308111990021001

UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

HALAMAN PENGESAHAN

KINERJA PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN KAYONG UTARA

Oleh:
Cici Aprilia
NIM. E1012191099

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal: Kamis, 30 Juli 2026
Waktu : 10.00 - selesai
Tempat : Ruang Sidang

Tim Penguji

Ketua

Dr. Isdairi, M. AB
NIP. 196402181990021001

Sekretaris

Drs. Abdul Rahim, M. Si
NIP. 196308111990021001

Penguji Utama

Dr. Pardi, S. Sos M. AB
NIP.197209052002121003

Penguji Pendamping

Indah Sulisdiani, SH, M. Si
NIP. 196512122007102001

Disahkan Oleh:

Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S. Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Cici Aprilia: Kinerja Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara. **Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura 2026**.

Kinerja pelayanan perpustakaan adalah gambaran keberhasilan pencapaian tujuan perpustakaan dalam melayani masyarakat. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui bagaimana kinerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara terutama bidang perpustakaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi berupa catatan ataupun dokumen. Serta teori yang digunakan adalah Kinerja Sektor Publik dengan indikator efektivitas, efisiensi, ekonomi, dan akuntabilitas. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kinerja pelayanan publik Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara berjalan belum optimal dalam melakukan pelayanan dari segi pelaksanaan program, tata kelola sumber daya manusia, dan mekanisme pelaporan internal. Dari indikator kinerja yang diteliti bermuara pada satu akar persoalan yang sama, yaitu keterbatasan sarana prasarana dan anggaran yang bersifat struktural dan berlangsung dalam jangka waktu yang panjang. Adapun saran yang peneliti rekomendasikan adalah agar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara meningkatkan optimalisasi anggaran yang menjadi kendala utama memprioritaskan perbaikan sarana digital, pengajuan anggaran khusus pengadaan koleksi buku, serta penguatan mekanisme penanganan keluhan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan publik, Perpustakaan, Kabupaten Kayong Utara

ABSTRACT

Cici Aprilia: Public Service Performance in the Library Sector at the Library and Archives Office of Kayong Utara Regency. Undergraduate Thesis, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University 2026.

Library service performance is a portrait of the success in achieving library goals in serving the community. The purpose of this research was to find out the performance at the Library and Archives Office of Kayong Utara Regency, especially in the library sector. The type of research used was descriptive with a qualitative approach. Data were collected using observation, interviews, and documentation in the form of notes or documents. The theory used was Public Sector Performance with indicators of effectiveness, efficiency, economy, and accountability. The results of this research show that the public service performance of the Library Sector at the Library and Archives Office of Kayong Utara Regency has not run optimally in carrying out services in terms of program implementation, human resource management, and internal reporting mechanisms. From the performance indicators studied, they lead to one same root problem, namely the limitation of facilities and infrastructure and budget that is structural in nature and lasts over a long period of time. The recommendations from this research are among others that the Library and Archives Office of Kayong Utara Regency should increase budget optimization which is the main obstacle, prioritize improvement of digital facilities, propose a special budget for the procurement of book collections, and strengthen the mechanism for handling community complaints in order to improve the quality of library services as a whole.

Keywords: Performance, Public Service, Library, Kayong Utara Regency.



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "*Kinerja pelayanan publik bidang perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten kayong utara*". Penelitian dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan perpustakaan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan, penyediaan informasi, dan budaya literasi masyarakat. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dalam konteks tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara, melalui Bidang Perpustakaan, bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan sirkulasi, perpustakaan keliling, serta program literasi bagi masyarakat. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan tersebut tidak lepas dari berbagai tantangan, di antaranya rendahnya tingkat pemanfaatan layanan, perubahan perilaku masyarakat menuju literasi digital, dan keterbatasan anggaran. Kondisi ini tampak jelas dari data kunjungan, di mana pada tahun 2024 tercatat 713 kunjungan dengan 87 peminjaman buku, sementara pada tahun 2025 jumlah kunjungan meningkat menjadi 1.185 kunjungan namun tanpa ada satu pun peminjaman buku. Kesenjangan antara peningkatan kunjungan dan menurunnya pemanfaatan koleksi ini, yang diperparah oleh keterbatasan fasilitas seperti minimnya komputer dan koleksi buku yang belum diperbarui, mendorong perlunya kajian mendalam mengenai kinerja pelayanan perpustakaan. Untuk menganalisis persoalan tersebut secara sistematis, penelitian ini mengacu pada teori kinerja sektor publik yang dikemukakan oleh Judijanto dan Afandy (2024), yang mengukur keberhasilan

organisasi publik melalui empat dimensi, yaitu efektivitas, efisiensi, ekonomi, dan akuntabilitas.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan permasalahan mengenai bagaimana kinerja pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara ditinjau dari aspek efektivitas, efisiensi, ekonomi, dan akuntabilitas. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik di bidang perpustakaan serta memberikan rekomendasi guna mengoptimalkan kualitas pelayanan dalam mendukung peningkatan pendidikan dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Kayong Utara. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian Administrasi Publik, khususnya Administrasi Pembangunan, dalam hal pengukuran kinerja pelayanan publik bidang perpustakaan. Adapun secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara dalam merumuskan kebijakan yang mendorong perbaikan fasilitas, manajemen sumber daya, dan efektivitas program perpustakaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Guna menjawab tujuan penelitian tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan memahami dan menggambarkan fenomena kinerja pelayanan secara mendalam. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai bentuk triangulasi sumber data, dengan melibatkan empat informan, yaitu Kepala Bidang Perpustakaan, pustakawan, staf administrasi layanan, dan pengunjung

perpustakaan. Ketiga informan pertama dipilih dengan teknik purposive sampling karena dianggap memiliki pemahaman langsung terhadap kebijakan dan pelaksanaan pelayanan, sedangkan informan pengunjung dipilih melalui sampling insidental. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan lokasi penelitian di Kecamatan Sukadana pada periode November 2025 hingga Juli 2026.

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan menunjukkan capaian yang bervariasi antardimensi. Pada aspek efektivitas, program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS) dan layanan perpustakaan keliling telah berjalan cukup baik, meskipun capaian Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat masih jauh dari target, yakni hanya 8,96 persen, sedangkan Nilai Tingkat Kegemaran Membaca Masyarakat mencapai 85,95 persen dari target yang ditetapkan. Selanjutnya, pada aspek efisiensi, pembagian tugas pegawai melalui sistem rolling dan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur sudah berjalan dengan baik, namun pelaksanaannya masih terkendala oleh kerusakan server sistem otomasi, tidak berfungsinya Online Public Access Catalogue (OPAC), serta minimnya komputer yang dapat diakses oleh pengunjung. Adapun pada aspek ekonomi, ditemukan keterbatasan anggaran yang cukup signifikan, ditandai dengan tidak adanya penambahan koleksi buku sejak tahun 2017, meskipun demikian petugas menunjukkan upaya adaptif dengan memanfaatkan Google Spreadsheet berbasis cloud sebagai solusi sementara serta menerima sumbangan buku dari pihak luar. Terakhir, pada aspek akuntabilitas,

mekanisme pelaporan berjenjang dan kerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah maupun sekolah telah berjalan cukup baik, meskipun ditemukan kesenjangan persepsi mengenai bentuk monitoring pelayanan antara tingkat manajerial dan pelaksana harian, serta mekanisme penanganan keluhan masyarakat yang belum berfungsi optimal akibat kerusakan kotak saran dan situs web pengaduan yang masih dalam tahap penyempurnaan.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara memprioritaskan perbaikan dan pengadaan sarana digital, seperti server otomasi, OPAC, dan komputer akses publik, serta mengajukan anggaran khusus untuk penambahan koleksi buku terbaru. Selain itu, dinas juga disarankan untuk memfungsikan kembali mekanisme penanganan keluhan masyarakat, menyelaraskan pemahaman mengenai bentuk monitoring pelayanan antara tingkat manajerial dan pelaksana, serta memperluas jangkauan layanan perpustakaan keliling sesuai dengan ketersediaan anggaran. Adapun bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan informan, khususnya dari sisi pengunjung, mengkaji kinerja pelayanan dalam rentang waktu multi-tahun untuk melihat tren perkembangan secara lebih komprehensif, mempertimbangkan pendekatan gabungan (mixed method) guna mengukur kepuasan masyarakat secara lebih terukur, serta melakukan penelitian serupa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di daerah lain sebagai bahan perbandingan dalam memahami kinerja pelayanan publik bidang perpustakaan secara lebih luas.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Cici Aprilia

Nomor Mahasiswa : E1012191099

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 20 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



(Cici Aprilia)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"*Everyday you're not dead in the ground, when you wake up in the morning, you're gonna have to make some decisions*"
Constantine Jefferson from The Help movie

"Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya."
(QS. Al-Baqarah: 286)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Allah SWT yang maha pengashi dan lagi maha penyayang, dengan rahmatnya memberikan kekuatan dan kelancaran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
2. Ibuku tercinta, ibu Umi. Terima kasih telah mempercayai penulis hingga akhir serta terima kasih atas doa-doa yang telah dipanjatkan demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Meskipun banyak cobaan dan masalah yang terus menghampiri tapi ibu tetap bertahan demi anak-anaknya. Kasih sayang yang begitu kuat tidak lekang oleh waktu. Terima kasih sudah tetap tegar mendengarkan semua keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Almarhum Papah tercinta, bapak Mac (Alm). Terima kasih telah menjaga, memberikan banyak pelajaran hidup, dan terus mempercayai hingga akhir hayat. Terima kasih telah menjadi sosok yang kuat dihadapan anak-anaknya walaupun diterjang banyak masalah dan cobaan. Maaf penulis baru bisa menyelesaikan skripsi ini setelah papah berpulang, padahal penulis tahu benar kalau papah menantikan momen wisuda semua anaknya.
4. Terima kasih kepada kedua saudara laki-lakiku, Okto Rico Galaxy dan Rezza Constantio Mahardika yang sudah menjadi motivator penulis tetap bertahan sampai sejauh ini. Banyak nasihat dari kalian yang diam-diam penulis jadikan pengingat akan jalannya kehidupan dan berpegang teguh ke pendirian. Dan selalu mengingatkan untuk terus bertawaqal kepada Allah SWT dalam menjalani hidup.
5. Terima kasih kepada kakak ipar, Sri Wahyuni yang terus memberikan dorongan semangat kepada penulis agar tetap melanjutkan penulisan skripsi ini. Penulis banyak tertolong dengan bantuan yang telah diberikan.

6. Terima kasih kepada teman-teman dekat yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah memberikan banyak sekali dukungan dalam keadaan kesulitan. Tanpa bantuan kalian penulis tidak akan sampai dititik ini dan selalu mengingatkan ke penulis bahwa dia tidak sendirian.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul: "Kinerja Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat bagi penulis dalam meraih gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Hasil yang dicapai melalui Skripsi ini merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Dr. Isdiari, M. AB selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Drs. Abdul Rahim, M. Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak membantu dalam memberikan saran, arahan, kemudahan, dan bimbingan selama proses penyusunan Skripsi ini.
3. Bapak Dr. Pardi, S.Sos, M. AB selaku Dosen Penguji Pertama dan Ibu Indah Sulisdiani, M. Si selaku Dosen Penguji Kedua yang telah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan dalam penyusunan Skripsi ini.

4. Bapak Dr. Zulkarnaen, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Pembantu Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan dukungan dan arahan selama proses perkuliahan.
6. Kepala Bidang Perpustakaan beserta pegawai dan staf yang telah berkontribusi dalam memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang diharapkan dapat membangun demi memndapatkan hasil yang lebih baik. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pontianak, 20 Juli 2026

Cici Aprilia
E1012191099

DAFTAR ISI

halaman

LEMBAR PERSETUJUAN i
HALAMAN PENGESAHAN iii
ABSTRAK iii
RINGKASAN SKRIPSI v
PERNYATAAN KEASLIAN ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN x
KATA PENGANTAR xii
DAFTAR ISI xiv
DAFTAR TABEL xvii
DAFTAR GAMBAR xviii
DAFTAR LAMPIRAN xix
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian 6
1.3. Fokus Penelitian 7
1.4. Rumusan Masalah 7
1.5. Tujuan Penelitian 7
1.6. Manfaat Penelitian 8
1.6.1. Manfaat Penelitian Teoritis 8
1.6.2. Manfaat Penelitian Praktis 8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1. Definisi Konsep 9
2.1.1. Manajemen Kinerja 9
2.2. Teori Kinerja 10
2.2.1. Kinerja Sektor Publik dan Pengukuran Kinerja 10
2.3. Teori Pelayanan Publik 14
2.4. Hasil Penelitian Yang Relevan 17
2.5. Alur Pikir Penelitian 20
2.6. Pertanyaan Penelitian 22

BAB 3 METODE PENELITIAN 23
3.1. Jenis Penelitian 23
3.2. Langkah-langkah Penelitian 24
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 25
3.3.1. Lokasi Penelitian 25
3.3.2. Waktu Penelitian 25
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 26
3.4.1. Subjek Penelitian 26
3.4.2. Objek Penelitian 27
3.5. Teknik Pengumpulan Data 27
3.5.1. Observasi 28
3.5.2. Wawancara 28
3.5.3. Dokumentasi 29
3.6. Alat Pengumpulan Data 29
3.7. Analisa Data 29
3.7.1. Keabsahan Data 30
3.7.2. Teknik Analisa Data 30
BAB 4 GAMBARAN UMUM 33
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Kayong Utara 33
4.1.1. Sejarah Kabupaten Kayong Utara 33
4.1.2. Keadaan Geografis 34
4.1.3. Kondisi Demografis 36
4.1.4. Kondisi Sosial dan Kesejahteraan Rakyat 37
4.2. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara 39
4.2.1. Kedudukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara 39
4.2.2. Struktur Organisasi 40
4.2.3. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara 43
4.2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara 44

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51
5.1. Deskripsi Penelitian..... 51
5.2. Analisa Pembahasan..... 52
5.2.1. Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara..... 52
5.2.2. Efisiensi Kinerja Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara..... 60
5.2.3. Ekonomi Kinerja Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara..... 69
5.2.4. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara..... 78
5.3. Triangulasi Data 89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 92
6.1. Kesimpulan..... 92
6.2. Saran..... 95
6.3. Keterbatasan Penelitian 96
Daftar Pustaka 99

DAFTAR TABEL

Tabel *Halaman*

Tabel 1.1 Tujuan dan sasaran Jangka Menengah Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara Tahun 2025 5

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan 17

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 26

Tabel 4.1 Luas Daerah Menurut Kecamatan di 36

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Kayong Utara Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan Tahun 2025 37

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Kayong Utara Tahun 2025 38

Tabel 4. 4 Daftar Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara 49

Tabel 5. 1 Pencapaian Kinerja Sasaran Strategis Tahun 2025 59

Tabel 5. 2 Data Pegawai Bidang Perpustakaan 67

Tabel 5. 3. Dokumen Pelaksanaan Anggaran Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Tahun 2025 74

Tabel 5. 4. Pencapaian Kinerja dan Anggaran Penggunaan Sumber Daya Tahun 2025 74

Tabel 5. 5. Hasil Triangulasi Data 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar *Halaman*

Gambar 1. 1 Area dan sarana membaca di perpustakaan 4
Gambar 1.2 Rak penyimpanan koleksi buku di perpustakaan 4
Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian 20
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Kayong Utara..... 35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara Tahun 2025 42
Gambar 5. 1 Program Pelayanan Perpustakaan Kegiatan TPBIS 57
Gambar 5. 2 Program Pelayanan Perpustakaan Kegiatan Perpustakaan Keliling 58
Gambar 5. 3 Bagian Depan Ruang Perpustakaan (Resepsionis) Dan Ruang Baca Perpustakaan..... 65
Gambar 5. 4 Jam Layanan Kunjungan Perpustakaan..... 66
Gambar 5. 5 Jadwal Piket Petugas Pelayanan Perpustakaan 67
Gambar 5. 6 Tampilan Data Koleksi Buku Perpustakaan di Google Spreadsheet 73
Gambar 5. 7 Kartu Inventaris Ruangan Layanan Sirkulasi 76
Gambar 5. 8 Kartu Inventaris Ruang baca dan Koleksi Buku 77
Gambar 5. 9 Laporan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara..... 83
Gambar 5. 10 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara..... 85
Gambar 5. 11 Standar Pelayanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara 85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *Halaman*

Lampiran 1. Pedoman Wawancara 102

Lampiran 2. Pedoman Observasi 107

Lampiran 3. Daftar Nama Subjek Penelitian 108

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian 109

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup 110

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan publik didefinisikan sebagai entitas profesional yang mengelola koleksi karya tulis, cetak, dan rekam untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi. Perpustakaan melayani semua lapisan masyarakat, termasuk anak-anak, penyandang disabilitas, dan kelompok marginal, dengan menyediakan layanan seperti akses internet, bimbingan penelitian, referensi, dan peminjaman bahan pustaka. Sesuai Peraturan Bupati (PERBUP) Kayong Utara No. 17 Tahun 2024 Pasal 1 Ayat 6, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan warga atas barang, jasa, dan administrasi oleh penyelenggara layanan publik. Menurut Prabowo (2022, 176) Serangkaian tindakan yang dilakukan pemerintah dan aparaturnya kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas kehidupan mereka dan membuat mereka puas, dikenal sebagai pelayanan publik.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara terdiri dari tiga bidang utama: Bidang Perpustakaan, Bidang Kearsipan, dan Sekretariat. Penelitian ini berfokus pada Bidang Perpustakaan yang bertanggung jawab atas layanan umum dan sekolah, pengelolaan koleksi bahan pustaka, layanan pemustaka (peminjaman dan ruang baca), serta program literasi. Petugasnya meliputi pustakawan, operator layanan, staf pengelola perpustakaan keliling, dan pustakawan pendamping kegiatan literasi. Bidang perpustakaan menjalankan pelayanan sirkulasi (pendataan pengunjung, pencatatan peminjaman, ruang baca,

dan penyusunan buku sesuai DDC) serta perpustakaan keliling ke sekolah dan desa.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara memberikan pelayanan perpustakaan dengan program kegiatan yang dilaksanakan setiap tahunnya seperti Pepustakaan Keliling yang dilaksanakan setiap tahunnya untuk menjangkau sekolah dari TK, SD, SMP, dan SMA di luar dari gedung utama perpustakaan. Dan TPBIS (Tranformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial), yang ditujukan kepada pustakawan dari OPD (Organisasi Perangkat Desa) yang menyediakan pelayanan perpustakaan dan masyarakat Kabupaten Kayong Utara. Dalam menjalankan pelayanan ada beberapa kendala dalam penyelenggaraannya yaitu fasilitas yang kurang memadai, sarana dan prasarana seperti koleksi buku yang kurang lengkap dan tidak ada buku terbaru, serta pelayanan sirkulasi dan perpustakaan keliling yang belum optimal. Sehingga perlu diukur bagaimana efektivitas dari pelayanan yang telah diberikan oleh bidang perpustakaan kepada masyarakat dilihat dari capaian kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara.

Berdasarkan laporan dokumen pada tahun 2024, tercatat 713 kunjungan dengan total peminjaman buku mencapai 87 buku. Sedangkan di tahun 2025 menurut laporan yang tercatat ada 1.185 kunjungan akan tetapi tidak ada buku yang dipinjam. Fasilitas yang disediakan cukup terbatas, ada meja dan kursi untuk pengunjung dan satu komputer untuk petugas. Lalu perpustakaan keliling pada tahun 2024 dilaksanakan sebanyak 15 kali, sedangkan pada tahun 2025 hanya 1 kali. Hal ini menunjukan adanya perbedaan jumlah pelayanan yang dilaksanakan

oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara, sehingga diperlukan bagaimana efisiensi dan alokasi anggaran yang tepat sasaran untuk program pelayanan yang dilaksanakan serta penyediaan fasilitas pendukung.

Semua pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan demi mewujudkan tujuan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara yaitu meningkatkan Layanan Perpustakaan sesuai standar Nasional Perpustakaan. Hanya saja koleksi buku yang tersedia berdasarkan Sistem Klasifikasi Desimal Dewey (DDC) membagi pengetahuan menjadi sepuluh kelas utama; karya umum, psikologi, agama, ilmu sosial, geografi, dan sejarah merupakan koleksi tahun lama, dan buku yang tersedia cukup umum untuk dibaca oleh masyarakat. Petugas memanfaatkan fasilitas yang ada untuk memberikan layanan kepada pengunjung yang datang. Hanya saja untuk transparansi informasi masih sulit didapatkan karena website resmi masih dalam perbaikan dan sarana seperti kotak kepuasan pengunjung dalam keadaan rusak. Sehingga informasi didapatkan hanya dari kontak langsung kepada petugas perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara, perpustakaan menghadapi tantangan berupa rendahnya tingkat pemanfaatan layanan, perubahan perilaku masyarakat menuju literasi digital, serta keterbatasan anggaran. Selain itu, pelaksanaan perpustakaan keliling dan jangkauan layanan yang sempit memperlihatkan bahwa pemanfaatan sumber daya yang belum efisien. Layanan perpustakaan yang belum merata dan akses layanan perpustakaan yang terbatas mencerminkan akuntabilitas pelayanan perlu

ditingkatkan. Setiap urusan pemerintah diselenggarakan melalui program dan kegiatan pemerintah yang dijalankan setiap tahun. Setiap program dan kegiatan yang dilaksanakan harus diukur kinerjanya

Gambar 1. 1 Area dan sarana membaca di perpustakaan





Gambar 1.2 Rak penyimpanan koleksi buku di perpustakaan





Sumber: Penulis 2025

Kinerja sektor publik diukur dari efektivitas, efisiensi, ekonomi, dan akuntabilitas (Judijanto dan Afandy, 2024). Tingkat keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tujuan mereka dengan memanfaatkan sumber daya dengan cara yang efektif dan tetap dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Dengan kata lain, mengukur kinerja mencakup menghitung *output* dan memastikan bahwa setiap investasi publik memiliki efek yang signifikan. Kepercayaan masyarakat dibangun oleh sektor publik dengan menyebarkan

informasi kinerja secara terbuka. Dan juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi.

Berdasarkan laporan kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara tahun 2025 untuk mencapai misi yang telah ditetapkan maka ada 3 sasaran startegis yaitu:

1. Meningkatnya Layanan Perpustakaan sesuai standar Nasional Perpustakaan
2. Meningkatnya Tata Kelola Arsip Dinamis dan Statis
3. Meningkatnya Perlindungan dan Penyelamatan Arsip Sesuai NSPK

Tabel 1.1

Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Pelayanan Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara Tahun 2025

TUJUAN	SASARAN	INDIKATOR	TARGET TAHUN 2025
Meningkatkan Literasi Masyarakat dan Tata Kelola Arsip	Meningkatkan Layanan Perpustakaan Sesuai Standar Nasional Perpustakaan	Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat	57,90
		Nilai Tingkat Kegemaran Membaca Masyarakat	65,55

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara, 2025

Perpustakaan masih menghadapi beberapa masalah untuk memberikan layanan. Ini termasuk koleksi yang relatif lama, ruang pengunjung yang terbatas, dan komputer yang hanya dapat digunakan oleh petugas. Sebaliknya, sesuai Standar Nasional Perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara telah menetapkan tujuan untuk meningkatkan layanan

perpustakaan. Meskipun tujuan tersebut telah dicapai, masih ada kendala dalam pemanfaatan layanan, jangkauan layanan, sarana, koleksi, dan sumber daya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan publik bidang perpustakaan dalam mencapai tujuan tersebut.

Belum banyak penelitian yang mengevaluasi kinerja pelayanan publik secara komprehensif menggunakan indikator efektivitas, efisiensi, ekonomi, dan akuntabilitas sebagaimana dikemukakan Judijanto dan Afandy (2024), khususnya pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara. Karena itu, penelitian ini sangat penting untuk menghasilkan rekomendasi berbasis bukti untuk optimalisasi alokasi anggaran, perubahan teknologi, dan peningkatan partisipasi masyarakat sebelum degradasi layanan menjadi masalah struktural yang berkelanjutan.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan identifikasi dari masalah penelitian ini adalah:

1. Belum optimalnya pemanfaatan layanan perpustakaan, perlunya mengkaji efektivitas pelayanan perpustakaan dalama mencapai tujuan dan mendorong pemanfaatan layanan oleh masyarakat.
2. Terbatasnya jangkauan dan pelaksanaan pelayanan perpustakaan, kondisi ini perlu dikaji dari sisi penggunaan sumber daya dan kemampuan pelayanan dalam menjangkau masyarakat sebagai sasaran layanan.
3. Terbatasnya sumber daya pendukung pelayanan perpustakaan, hal ini menimbulkan kebutuhan untuk menganalisis bagaimana sumber daya yang

tersedia dikelola dan dipertanggungjawabkan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan perpustakaan.

1.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah kinerja pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara di Bidang Perpustakaan. Penelitian ini menekankan pada aspek operasional pelayanan sirkulasi dan perpustakaan keliling, indikator kinerja yang terdiri dari (efektivitas, efisiensi, ekonomi, dan akuntabilitas), dalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan untuk mendukung akses informasi, literasi, dan pembangunan masyarakat.

1.4. Rumusan Masalah

Bagaimana kinerja pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara dalam aspek efektivitas, efisiensi, ekonomi, dan akuntabilitas?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara melalui analisis mendalam terhadap kinerja pelayanan publik di bidang perpustakaan. Serta memberikan rekomendasi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan agar lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan kesejahteraan pada masyarakat di Kabupaten Kayong Utara.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Penelitian Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian Administrasi Pembangunan dan kinerja pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai pengukuran kinerja pelayanan publik pada bidang perpustakaan berdasarkan aspek efektivitas, efisiensi, ekonomi, dan akuntabilitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman akademis tentang peran perpustakaan sebagai pilar pelayanan publik.

1.6.2. Manfaat Penelitian Praktis

Penelitian ini dapat membantu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kayong Utara dalam mengembangkan kebijakan yang meningkatkan kinerja pelayanan publik, yang mencakup peningkatan fasilitas, manajemen sumber daya, dan efektivitas program perpustakaan. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan perpustakaan, meningkatkan kunjungan masyarakat, dan membuat anggaran yang lebih tepat sasaran. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan dan perbaikan pelayanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.