

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Surat Keputusan (SK) Menteri dalam Negeri dan otonomi daerah nomor 3 tahun 2001 perpustakaan desa atau kelurahan perpustakaan desa adalah perpustakaan untuk masyarakat yang sebagai salah satu media atau sarana untuk mengembangkan dan meningkat serta mendukung kegiatan pendidikan masyarakat desa yang merupakan bagian dari kegiatan pembangunan perpustakaan desa/kelurahan. Perpustakaan Desa ialah suatu peran penting untuk meningkatkan minat dan budaya baca dari masyarakat sekitar yang melalui penyediaan perpustakaan sebagai bahan acuan yang diharapkan ialah mendapatkan impek kemajuan kehidupan budaya masyarakat. Perpustakaan tersebut dapat dijadikan sebagai tempat diskusi atau memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat serta memperkuat satu kesatuan kemasyarakatan. Akan tetapi, masyarakat kurang memahami betapa pentingnya perpustakaan desa, sehingga yang memanfaatkan fasilitas tersebut hanya sebagian masyarakat saja (Monika, 2013:5).

Pelayanan publik yang mudah dan murah merupakan kewajiban Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang disertai dengan adanya keterbukaan/transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya. Dalam rangka memberikan dukungan bagi pelaksanaan pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur yang transparan dan akuntabel tersebut, sejak Tahun 2005 telah membentuk Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur yang kemudian

dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka dalam rangka penyesuaian terhadap Undang-Undang tersebut ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik yang sekaligus mencabut Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005.

Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Jawa Timur Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 mengamanatkan pembentukan Komisi Pelayanan Publik yang berfungsi sebagai lembaga pengawas eksternal yang bersifat independen, namun dalam perkembangannya Komisi Pelayanan Publik dimaksud tidak dapat melaksanakan tugasnya secara optimal karena adanya persamaan tugas dan fungsi serta wilayah kerja dengan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur yang merupakan Instansi vertikal yang bertugas melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, maka keberadaan Komisi Pelayanan Publik di Jawa Timur menjadi tidak diperlukan lagi, oleh karenanya perlu dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 guna menghapus dasar hukum pembentukan Komisi Pelayanan Publik di Jawa Timur.

Perpustakaan desa merupakan salah satu institusi penting dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan dan pengetahuan masyarakat, terutama di daerah pedesaan. Di Desa Beji, keberadaan perpustakaan tidak hanya sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai pusat aktivitas sosial dan budaya bagi warga desa. Namun, manajemen pelayanan di perpustakaan desa seringkali menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya perpustakaan, dan kurangnya

inovasi dalam pelayanan. Meningkatkan mutu sumber daya manusia dipandang sebagai kunci bagi pembangunan yang dapat menjamin kemajuan ekonomi dan kestabilan sosial. Investasi harus diarahkan bukan saja untuk meningkatkan “*physical capital stock*” tetapi juga “*human capital stock*”. Dengan mengambil prioritas kepada usaha meningkatkan mutu pendidikan, kesehatan dan gizi .

1. Maka diperlukan Manajemen sumber daya manusia, yang merupakan suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya komoditi. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik.

Manajemen pelayanan yang baik di perpustakaan desa sangat penting untuk meningkatkan minat baca dan partisipasi masyarakat. Hal ini meliputi berbagai aspek, seperti penyediaan koleksi yang relevan, pengelolaan sumber daya manusia, serta penerapan teknologi informasi dalam pelayanan. Dalam konteks ini, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi dan menganalisis manajemen pelayanan yang ada di Perpustakaan Desa Beji, sehingga dapat diidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada. Seperti di Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu kekurangan staf/pegawai yang bekerja di perpustakaan tersebut yang

dimana ada 3 staf yang bekerja dan yang aktif. Maka pelayanan yang diberikan terbatas karna staf tersebut sebenarnya bekerja distaf pelayanan tetapi merangkap juga menjadi staf dipergustakaan tersebut. Kualitas manajemen layanan yang diberikan pun terbatas sehingga perlu dievaluasi agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Serta peningkatan kualitas sumber daya untuk staf yang bekerja dan mengkhususkan staf tersebut bekerja hanya dipergustakaan tersebut tanpa merangkap pekerjaan yang lain agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik.

Pelayanan publik ini sudah diatur oleh UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, di dalamnya diatur tentang Standar Pelayanan Publik, sebagai pedoman penyelenggaraan, dan perihal penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan ke masyarakat, sehingga pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, dan terukur dapat diwujudkan. Adapun terkait dengan beberapa komponen yang ada pada Standar Pelayanan ini sekurang- kurangnya tentang: Dasar hukum; Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana-prasarana, dan/ atau fasilitas; Jaminan pelayanan terkait kepastian pelayanan; Jaminan keamanan, serta keselamatan menjadi komitmen dapat memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko, evaluasi kerja.

Standart pelayanan ini didukung oleh: kesadaran aparatur, Aturan yang menjadi dasar, Organisasi yang merupakan alat / sistem yang menjadi mekanismenya, Kemampuan, dan Keterampilan, pendapatan, serta Sarana pelayanan. Faktor penghambat penerapan standar pelayanan publik ini kurang

nya kesadaran aparatur terhadap tugas dan kewajibannya, Sistem, prosedur, dan metode kerja yang tidak memadai. Pengorganisasian tugas layanan yang belum sesuai sehingga tumpang tindih, pendapatan aparatur yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasannya, tidak tersediannya sarana yang memadai. Manajemen sumber daya manusia menjadi penentu berjalannya suatu organisasi, manajemen SDM mencakup segala hal mulai dari perekrutan, pelatihan, pengembangan, hingga evaluasi kinerja dan kompensasi. Ini bukan hanya tentang mengisi posisi kosong, tetapi juga memastikan bahwa setiap individu berkembang sesuai dengan potensinya dan berkontribusi maksimal pada organisasi untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. (Sarbani et al., 2014:4)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen pelayanan di perpustakaan desa. sebagai pendukung pengembangan masyarakat melalui pemanfaatan perpustakaan sebagai sumber informasi dan pengetahuan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan layanan perpustakaan desa di Beji dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan perpustakaan.

Pemerintahan Kota Batu mempunyai kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Walikota No. 19 Tahun 2019 tentang cara pengelolaan griya literasi yang mencakup fungsi, hak, kewajiban, pengelolaan, pengawasan dan lain-lain. Pemerintahan membuat aturan dalam pengelolaan perpustakaan agar dikelola

dengan baik secara terstruktur dan profesional. Dengan dibuatnya aturan tersebut maka keberlangsungan griya literasi dalam perpustakaan terjaga. Seperti yang ada saat ini ada 2 desa yang perpustakaanannya yang berjalan dengan baik sampai saat ini yaitu desa Beji dan Desa Oro-oro. Penelitian dilakukan di Desa Beji dimana perpustakaan lebih aktif melaksanakan kegiatan literasi, seperti pojok baca keliling, menyapa sekolah dan keterlibatan masyarakat sebagai duta baca. Penelitian dilakukan karena masyarakat di Desa Beji literasinya masih kurang sehingga perlu didalami apa hambatan yang dihadapi oleh pemerintahan desa.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana manajemen pelayanan di Perpustakaan Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu?
2. Apa saja faktor Penghambat dan Pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan di Perpustakaan Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis kualitas manajemen pelayanan di Perpustakaan Desa Beji.
2. Untuk mengidentifikasi faktor Penghambat dan Pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan di Perpustakaan Desa Beji.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam sebuah penelitian tentunya mempunyai manfaat-manfaat tertentu yang telah didapatkan sesuai dengan yang diinginkan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian dapat menambahkan wawasan dan pemahaman dalam ilmu pengetahuan tentang Manajemen Pelayanan Diperpustakaan Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu serta menjadi acuan untuk universitas dan peneliti berikutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan acuan bagi warga desa Beji dan seluruh masyarakat. Penelitian ini berguna untuk memperbaiki, mengoptimalkan dan mencari solusi untuk memecahkan permasalahan Manajemen Pelayanan di Perpustakaan Desa Untuk Menjamin Pelayanan Administrasi di Perpustakaan Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu.

