

PROFESIONALISME APARATUR PEMERINTAH DAERAH DI BIDANG PELAYANAN KEARSIPAN DAERAH

(Studi Kasus Di Kantor Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Provinsi Kalimantan Tengah)

Oleh :

NURUL HIKMAH dan TEGUH BATUAH

ABSTRAK

Birokrasi sebagai suatu organisasi modern memiliki fungsi dan peran diantaranya adalah melaksanakan tugas administratif memberikan masukan dan nasehat dalam pembuatan kebijakan, melakukan artikulasi, dan *agregasi* kepentingan, dan menjaga stabilitas politik. Salah satu kegiatan yang tidak dapat dilepaskan dari birokrasi maupun organisasi dengan bentuk dan tujuan apapun adalah kearsipan.

Pelayanan kearsipan yang diselenggarakan di Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Tengah bertumpu pada Badan Perpustakaan, Arsip, Dokumentasi (BPAD). Badan inilah yang bertugas untuk mengarsipkan dan mendokumentasikan seluruh dokumen-dokumen yang dianggap penting bagi penyelenggaraan pemerintahan. Persoalan yang menarik untuk diteliti adalah 1) bagaimana profesionalisme aparatur pemerintah daerah di bidang pelayanan kearsipan daerah ?, 2) apa yang menjadi faktor penghambat profesionalisme aparatur pemerintah daerah dibidang pelayanan kearsipan daerah ?

Penelitian ini menggunakan perspektif atau pendekatan *deskriptif-kualitatif*. Peneliti memilih pendekatan ini untuk dapat menggambarkan secara jelas profesionalisme aparatur pemerintah daerah dalam hal pegawai Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi dibidang pelayanan kearsipan daerah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian model Milles and Huberman. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan maka dapat disampaikan bahwa profesionalisme aparatur pemerintah daerah dibidang pelayanan kearsipan daerah di BPAD Kalimantan Tengah belum menunjukkan profesionalisme yang utuh. Dari aspek responsivitas semua pegawai sudah baik, namun ditinjau dari aspek kreativitas dan aspek inovasi dianggap peneliti masih kurang.

Kata-kata Kunci : Profesionalisme, Aparatur Pemerintah Daerah, Pelayanan Kearsipan

PENDAHULUAN

Alasan utama berdirinya organisasi adalah untuk mencapai suatu tujuan. Usaha untuk mencapai tujuan tersebut dilaksanakan melalui pelaksanaan berbagai macam kegiatan maupun berbagai tugas. Berbagai macam tugas itu tentu saja berbeda-beda dan dilakukan oleh orang yang berbeda-beda pula, dan tugas itu harus dilakukan secara efektif dan efisien untuk membantu suatu organisasi mencapai tujuannya.

Birokrasi sebagai suatu organisasi modern memiliki fungsi dan peran diantaranya adalah melaksanakan tugas administratif memberikan masukan dan nasehat dalam pembuatan

kebijakan, melakukan artikulasi, dan *agregasi* kepentingan, dan menjaga stabilitas politik. Salah satu kegiatan yang tidak dapat dilepaskan dari birokrasi maupun organisasi dengan bentuk dan tujuan apapun adalah kearsipan. Arsip sebagai endapan administrasi merupakan hasil kegiatan suatu organisasi, yang didalamnya mencerminkan berbagai data dan keterangan mengenai pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, dan merupakan bukti otentik tentang keberhasilan maupun kegagalan suatu orde pemerintahan.

Arsip merupakan pusat ingatan, sumber informasi, sumber sejarah atau bahkan barang bukti sejarah dikemudian hari sehingga kearsipan merupakan faktor yang tidak mungkin ditinggalkan dalam menunjang kegiatan di bidang administrasi. Tanpa arsip tidak mungkin orang dapat mengingat segala dokumen dan catatan yang begitu kompleks terutama dalam pengelolaan administrasi dan organisasi.

Dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, arsip merupakan rekaman informasi seluruh kegiatan yang telah, sedang dan akan dilaksanakan oleh para penyelenggara dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang telah dipercayakan oleh masyarakat. Hal ini berarti bahwa melalui arsiplah masyarakat dapat mengetahui keberhasilan, kegagalan ataupun penyimpangan-penyimpangan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Arsip dapat bermanfaat secara optimal bagi organisasi apabila dikelola dengan tertib dan teratur, namun sebaliknya apabila arsip dikelola dengan tidak tertib akan menimbulkan masalah bagi suatu organisasi. Pengelolaan arsip yang tidak ditangani oleh sumber daya manusia yang tidak tepat bisa menimbulkan berbagai persoalan. Menumpuknya arsip yang tidak ada gunanya serta sistem tata arsip yang tidak menentu akan mengakibatkan ruangan terasa sempit dan tidak nyaman sehingga dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja pelaksanaan tugas dan fungsi suatu organisasi. Apabila suatu arsip sulit untuk ditemukan akan menjadi hambatan dalam proses pengambilan keputusan dan akan mempersulit proses hukum dan pertanggungjawaban.

Masalah kearsipan belum sepenuhnya menjadi perhatian baik oleh masyarakat umum, organisasi pemerintah maupun suatu organisasi swasta. Banyak orang yang masih belum mengetahui atau belum memahami arti penting dan manfaat arsip dalam kehidupan sehari-hari bagi pribadi maupun bagi organisasi. Di dalam organisasi seringkali kearsipan ditangani dan dikelola oleh orang-orang yang tidak memiliki kemampuan atau pengetahuan khusus mengenai kearsipan itu sendiri. Sebagai akibatnya seringkali pelayanan terhadap data dan informasi berjalan lamban dan rumit.

Dalam proses penyelenggaraannya pun seringkali birokrat atau aparat tidak profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal ini dikarenakan antara lain adalah rendahnya motivasi untuk melakukan perubahan dan berinovasi. Ini terjadi sebagai konsekuensi dari keseluruhan perilaku dan gaya manajerial yang sering digunakan oleh manajemen puncak (*the strategic-apex*) pada hirarki organisasi publik. Gaya manajerial dan *leadership* yang bersifat feodalistik dan paternalistik berpengaruh besar terhadap kinerja organisasi (Siagian,1994:44) sehingga jajaran birokrasi tingkat menengah dan bawah takut

untuk melakukan dan mengambil langkah-langkah baru dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Rendahnya keinginan melakukan perubahan dan inovasi dalam hal ini juga disebabkan oleh gaya manajerial yang tidak kondusif bagi terciptanya birokrasi yang responsive dan inovatif. Tidak mengherankan jika kemampuan kerja organisasi dan jajarannya menjadi rendah.

Penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Di Kalimantan Tengah, sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2010 tentang Tata Kearsipan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah menjelaskan bahwa pengkoordinasian dan penyiapan kebijakan kearsipan dilaksanakan oleh Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Kalimantan Tengah sehingga seluruh data mengenai bidang-bidang unit kerja dari masing-masing SKPD ataupun instansi di Provinsi Kalimantan Tengah diserahkan, dikelola dan disimpan oleh Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Kalimantan Tengah.

Sejalan dengan semakin pesatnya kegiatan pemerintahan yang ditandai dengan semakin banyaknya volume surat masuk dan surat keluar yang harus ditangani, menuntut penanganan yang cepat, tepat dan akurat. Oleh karena itu sudah seharusnya Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Daerah Provinsi Kalimantan Tengah memiliki tenaga kerja yang profesional, mengingat tugas yang dijalankan oleh pegawai dibidang kearsipan ini memiliki cakupan wilayah yang sangat luas dan kompleks. Pengelolaan arsip yang profesional akan menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan penyelamatan bahan pertanggungjawaban Pemerintah Daerah, sebagai bagian pertanggungjawaban Nasional tentang perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan, serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan Pemerintah Daerah.

Sehubungan dengan itu guna memenuhi penyelenggaraan tata kelola arsip yang profesional, maka setiap instansi pemerintah, termasuk Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Kalimantan Tengah perlu meningkatkan kualitas sumberdaya manusia khususnya petugas arsip sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 13 Tahun 2010.

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) perpustakaan sangat menentukan terwujudnya fungsi perpustakaan sebagai sumber belajar, sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi, sebagai tempat untuk mendapatkan sumber-sumber primer dan sekunder untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

Perpustakaan membutuhkan orang-orang yang profesional, yang mempunyai komitmen untuk tanggap dengan kebutuhan pemakai, membuat hal-hal baru di perpustakaan, bersikap kreatif dan inovatif, mempunyai semangat untuk mengembangkan diri demi kemajuan perpustakaan.

Oleh sebab itu penting untuk mengetahui implementasi yang dilaksanakan untuk melihat seberapa jauh tujuan kebijakan yang telah ditetapkan dalam peraturan sudah berjalan dengan baik melalui berbagai program peningkatan mutu sumberdaya manusia atau kegiatan penunjang dalam mengelola arsip serta melihat apa dan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan profesionalisme petugas arsip.

Profesionalisme Aparatur Pemerintah

Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut: *A vocation or occupation requiring advanced training in some liberal art or science and usually involving mental rather than manual work, as teaching, engineering, writing, etc.* (Webster dictionary,1960:1163) (suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan yang biasanya mengutamakan kemampuan mental dari pada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dll). Dari kata profesional tersebut melahirkan arti *professional quality, status, etc* yang secara komprehensif memiliki arti lapangan kerja tertentu yang diduduki oleh orang-orang yang memiliki kemampuan tertentu pula (Pamudji,1985).

Demikian juga dengan apa yang dikatakan oleh Korten & Alfonso (1981) dalam Tjokrowinoto (1996:178) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah —kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi.

Menurut pendapat tersebut, kemampuan aparatur lebih diartikan sebagai kemampuan melihat peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu dengan mengacu kepada misi yang ingin dicapai dan kemampuan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh kembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang tidak terikat kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja tinggi.

Unsur-Unsur Profesionalisme

Menurut Siagian (2000) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi:

a. Kreatifitas (*creativity*).

Kemampuan aparaturnya untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparaturnya yang kreatif hanya dapat terjadi apabila: terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparaturnya pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif: adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.

b. Inovasi (*innovasi*),

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan, dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

c. Responsifitas (*responsivity*).

Kemampuan aparaturnya dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik adalah tidak profesionalnya aparaturnya birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas. Tidak profesionalnya aparaturnya birokrasi publik Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural (*red tape*) merupakan sedikit contoh diantara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi publik Indonesia.

Pengertian Kearsipan

Arsip adalah salah satu produk kantor (*office work*). Artinya, kearsipan merupakan salah satu jenis pekerjaan kantor atau pekerjaan tatausaha, yang banyak dilakukan oleh badan-badan pemerintah, maupun badan swasta. Kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan warkat atau surat-surat, dan dokumen-dokumen kantor lainnya.

Kegiatan yang berhubungan dengan penyimpanan surat-surat dan dokumen inilah yang selanjutnya disebut kearsipan. Kearsipan memegang peranan penting bagi kelancaran jalannya organisasi, yaitu sebagai sumber dan pusat rekaman informasi bagi suatu organisasi.

Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 pada Bab I, pasal 1 dikatakan bahwa arsip ialah:

- a. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Lembaga-lembaga Negara dan Badan-badan Pemerintahan dalam bentuk corak apapun baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kegiatan.
- b. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima Oleh Badan-badan Swasta dan atau perorangan, dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan.

Selanjutnya dalam pasal 2 diterangkan tujuan kearsipan ialah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggung-jawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggung-jawaban tersebut kepada Pemerintah.

Arsip memiliki karakter yang disebut karakteristik arsip, dimana karakteristik tersebut dapat membedakan kualitas arsip, karakteristik arsip tersebut antara lain :

1. Otentik

Arsip merupakan informasi melekat pada wujud aslinya (kecuali arsip elektronik), meliputi; isi, struktur dan konteks. yaitu memiliki informasi mengenai waktu dan tempat arsip diciptakan/diterima, memiliki arti/makna yang merefleksikan tujuan dan kegiatan suatu organisasi, memberikan layanan bahan bukti kebijaksanaan, kegiatan, dan transaksi organisasi penciptanya.

2. Legal

Arsip yang diciptakan sebagai dokumentasi untuk mendukung tugas dan kegiatan, memiliki status sebagai bahan bukti resmi bagi keputusan dan pelaksanaan kegiatan.

3. Unik

Tidak dibuat massal atau digandakan, arsip berbeda dengan buku, jurnal dan bahan publikasi lainnya. Arsip menurut konteksnya, dan memiliki kronologi yang unik selalu merupakan satu-satunya produk. Adapun *copy (duplikasi)* arsip memiliki arti yang berbeda baik untuk pelaksanaan kegiatan maupun bagi staf/pejabat yang berwenang dengan kegiatan tersebut.

4. *Reliable*

Keberadaan arsip dapat dipercaya sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan pendukung pelaksanaan kegiatan.

Selain arsip memiliki karakter, juga memiliki nilai guna dan fungsi. Nilai guna arsip terdiri dari nilai guna primer dan nilai guna sekunder.

1. Nilai guna primer adalah nilai guna arsip yang didasarkan pada kegunaan arsip bagi kepentingan penciptanya baik lembaga/instansi pemerintah, swasta, maupun perorangan. Nilai guna arsip ini tidak hanya berguna sebagai penunjang tugas pada saat sedang berlangsung, tapi berguna pula untuk masa yang akan datang atau setelah kegiatan berlangsung demi kepentingan lembaga/instansi pemerintah, swasta maupun perorangan. Nilai guna primer meliputi nilai guna administrasi, hukum, keuangan, ilmiah/penelitian, dan teknologi.
2. Nilai guna sekunder adalah nilai guna arsip yang didasarkan pada kegunaan arsip bagi kepentingan lembaga/instansi pemerintah, swasta, maupun perorangan lain (bukan pencipta) dan juga kepentingan umum sebagai bahan bukti dan bahan pertanggungjawaban. Nilai guna sekunder meliputi nilai guna kebulatan dan informasional.

Dalam penggunaannya arsip dapat dibedakan menjadi dua, yaitu arsip aktif dan arsip inaktif. Arsip aktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya dalam pelaksanaan kegiatan masih tinggi. Arsip tersebut digunakan dalam kegiatan operasional organisasi sehari-hari dan berisi informasi yang terbaru dan harus selalu tersedia sewaktu-waktu. Sedangkan Arsip inaktif adalah arsip yang frekuensi penggunaannya dalam pelaksanaan kegiatan sudah menurun. Arsip tersebut terkadang masih digunakan sebagai bahan referensi.

Menurut UU No.7 tahun 1971, fungsi arsip dibedakan atas dua yaitu arsip dinamis dan arsip statis.

1. Arsip dinamis adalah arsip yang masih secara langsung digunakan dalam kegiatan-kegiatan atau aktivitas organisasi, baik sejak perencanaan, pelaksanaan dan juga evaluasi. Atau dalam bahasa perundang-undangan kearsipan disebut sebagai arsip yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara. Arsip dinamis berdasarkan kepentingan penggunaannya dapat dibedakan menjadi dua yaitu arsip dinamis aktif dan dinamis inaktif. Arsip dinamis aktif berarti arsip yang secara langsung dan terus-menerus diperlukan dan dipergunakan di dalam penyelenggaraan administrasi. Sedangkan arsip dinamis inaktif merupakan arsip-arsip yang frekuensi penggunaannya untuk penyelenggaraan administrasi sudah menurun. Frekuensi penggunaan yang menurun sering menjadi problematika tersendiri di Indonesia apalagi bagi instansi yang tidak memiliki JRA (Jadwal Retensi Arsip), artinya bahwa semua tergantung bagaimana suatu instansi menilai bahwa suatu arsip sudah dikatakan menurun frekuensi penggunaannya, hal ini tentu saja harus didasarkan pada kebutuhan organisasi.
2. Arsip statis adalah arsip yang tidak dipergunakan lagi di dalam fungsi-fungsi manajemen, tetapi dapat dimanfaatkan untuk kepentingan pendidikan dan penelitian.

Arsip statis merupakan arsip yang memiliki nilai guna berkelanjutan (*continuing value*). Bertitik tolak dari fungsi dan kegunaan arsip, maka arsip sebagai salah satu sumber informasi harus dikelola dalam suatu sistem/manajemen, sehingga informasi arsip memungkinkan untuk disajikan secara tepat, kepada orang yang tepat pada waktu yang tepat dengan biaya yang serendah mungkin. Dengan demikian informasi yang terekam tersebut dapat digunakan di dalam menunjang proses pengambilan keputusan, perencanaan, pengorganisasian, pengawasan serta dapat dijadikan referensi sebagai input yang sangat signifikan bagi proses manajemen, baik bisnis maupun pemerintahan.

Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Saleh (2010) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Munir dalam Saleh (2010) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut Saleh (2010) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Roth (Saleh,2010:23) pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah atau untuk pribadi yang menyediakan swasta.

Menurut Dwiyanto (2008) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang di terima oleh warga pengguna atau masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat di definisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang di maksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, dan sebagainya. Di dalam SK MenPan Nomor 81/1993 yang di maksud pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan perundang-undangan.

Dasar teoritis pelayanan publik menurut paradikma *new publik service* sebagai mana yang di diskusikan di atas yaitu pelayan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian nilai dan karakter yang terkandung dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi dan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2011:14) cenderung menjadi konsep yang digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan sejarah yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai pelayanan publik. Literatur dahulu umumnya menjelaskan bahwa pendapat seperti itu dapat di maklumi, karena pemerintah pada masa itu hanya peduli untuk penyelenggaraan pelayanan yang menjadi barang publik atau pelayanan yang menurut kesepakatan politik, dan pertimbangan moral di nilai penting bagi kehidupan warganya.

Selama beberapa dekade ini pelayanan publik di Indonesia mengalami banyak tekanan dan sekaligus tantangan sejalan dengan semakin menguatnya persaingan global. Globalisasi telah memaksa banyak negara termasuk Indonesia untuk mereformasi sistem pelayanan publik yang berlaku karena globalisasi ekonomi telah memperluas lingkungan dari sistem pelayanan publik. Globalisasi telah memperluas arena kompetisi antar penyelenggara pelayanan publik dengan mendorong terjadinya kompetisi global.

Dalam mengembangkan sistem pelayanan publik, isu tentang kebijakan dan standar pelayanan menjadi sangat penting. Dalam konteks Indonesia yang memiliki keragaman yang tinggi antar daerah, isu tentang kebijakan nasional pelayanan publik menjadi sangat penting untuk di diskusikan. Keragaman antar daerah, termasuk kemajuan pembangunan sosial ekonomi antar daerah yang berbeda-beda, sering mempengaruhi kebutuhan pelayanan publik yang berbeda-beda, baik dalam jenis ataupun kualitasnya. Dalam situasi seperti ini pemberlakuan kebijakan nasional tentang pelayanan publik dapat menimbulkan permasalahan tersendiri karena kebijakan nasional tersebut mungkin tidak mampu merespon dinamika antar daerah.

Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peretutan Perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi sebagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Selanjutnya Undang-Undang Dasar mengamatkan bahwa Pemerintah dan Negara bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu bentuk peningkatan kesejahteraan umum dilakukan dengan mewujudkan Undang-

Undang tentang Pelayanan Publik (UU No. 25/2009) yang menjadi landasan bagi peningkatan pelayanan publik oleh para penyelenggara Negara di semua lini.

Identitas Badan Perpustakaan, Arsip, dan Perpustakaan Daerah

Berikut dalam tabel dibawah ini adalah gambaran singkat identitas dari Perpustakaan Daerah.

Identitas Perpustakaan

1.	Nama Perpustakaan	:	Badan Perpustakaan, Arsip dan dokumentasi Provinsi Kalimantan Tengah
2.	Alamat	:	Jln. A.I.S Nasuion No. 11 Palangka Raya
	-Kelurahan	:	Pahandut
	-Kecamatan	:	Pahandut
	-Kota	:	Palangka Raya
	-Provinsi	:	Kalimantan Tengah
	-Nomor Telepon/Faxmile	:	(0536) 3237726, Fax. (0536) 3221575
	-Situs Web/Email	:	-
3.	Status Kelembagaan	:	Badan Perpustakaan, Arsip dan dokumentasi Provinsi Kalimantan Tengah
4.	No. SK Kelembagaan	:	Perda No. 07 Tahun 2008
5.	No. Rekening	:	-
6.	Status Tanah	:	Aset Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah
7.	Tahun Didirikan/ Beroperasi	:	1985
8.	Luas Tanah	:	6.562 M
9.	Status Bangunan	:	Aset Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah
10.	Luas Bangunan	:	2.359 M
11.	Jumlah Penduduk	:	220.359 Jiwa
12.	Nama Kepala Perpustakaan	:	Drs. Rudiansyah Iden
13.	No. SK Kepala Perpustakaan	:	SK.821.2/143/II/BKPP
14.	Masa Kerja Kepala Perpustakaan Ini	:	2 Tahun

Sumber : Profil Badan Perpustakaan, Arsip, Dan Dokumentasi

Pasal 1 Susunan Organisasi

Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi (BPAD) terdiri dari :

- a. Kepala Badan;

- b. Sekretariat, membawahi:
 - 1. Kepala Sub Bagian Penyusunan Program;
 - 2. Kepala Sub Bagian Keuangan;
 - 3. Kepala Sub Bagian Umum, Perlengkapan dan Kepegawaian;
Selanjutnya BPAD terdiri dari beberapa bidang yakni:
- c. Kepala Bidang Teknis Perpustakaan, membawahkan :
 - a. Kepala Bidang Sub akuisisi, Pengadaan & Pengolahan Bahan Pustaka;
 - b. Kepala Bidang Sub Perawatan Bahan Pustaka;
- d. Kepala Bidang Jasa Pelayanan Perpustakaan, membawahkan:
 - a. Kepala Sub Bidang Pelayanan Bahan Pustaka;
 - b. Kepala Sub Bidang Sirkulasi dan Retribusi;
- e. Kepala Bidang Pengembangan & Pembinaan SDM, membawahkan :
 - a. Kepala Sub Bidang Pengembangan;
 - b. Kepala Sub Bidang Pembinaan;
- f. Kepala Bidang Arsip Daerah, membawahkan :
 - a. Kepala Sub Bidang Penataan dan inventarisasi arsip;
 - b. Kepala Sub Bidang Pengelolaan arsip;
- g. Kepala Bidang Dokumentasi dan Defosit, membawahkan :
 - a. Kepala Sub Bidang Dokumentasi;
 - b. Kepala Sub Bidang Defosit;
- h. Kepala Bidang Pengolahan Data & Informasi, membawahkan :
 - a. Kepala Sub Bidang Pengolahan Data & Informasi;
 - b. Kepala Sub Bidang Pelaporan & Analisis Data
- i. Kelompok Jabatan Fungsional;

Pasal 2

Uraian Tugas Kepala Badan

Kepala Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi mempunyai Ikhtisar jabatan membina, mengoordinasikan, merencanakan, menetapkan program kerja, tatakerja dan mengembangkan semua kegiatan serta bertanggung jawab atas terlaksananya tugas pokok dan fungsi Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi.

Pasal 3

Untuk melaksanakan ikhtisar jabatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, maka uraian tugas sebagai berikut :

- o Melaksanakan koordinasi dan hubungan kerjasama dengan instansi pemerintahan yang berkaitan dengan perpustakaan, arsip dan dokumentasi;
- o Merumuskan kebijakan teknis di bidang perpustakaan, arsip dan dokumentasi sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku;
- o Menetapkan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan perpustakaan dan kearsipan dinamis yang berskala provinsi berdasarkan kebijakan nasional;
- o Menetapkan kebijakan pengembangan organisasi perpustakaan dan kearsipan skala provinsi berdasarkan kebijakan nasional;
- o Menetapkan peraturan dan kebijakan sarana dan prasarana perpustakaan dan kearsipan skala provinsi berdasarkan kebijakan nasional;
- o Merencanakan bimbingan teknis semua jenis perpustakaan di wilayah provinsi meliputi pengelolaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana serta pengembangan minat baca sesuai standar;

- Melaksanakan pengawasan, pengendalian, pembinaan dan memberdayakan sumber daya aparatur Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi;
- Merencanakan dan mengelola serah – simpan karya cetak dan karya rekam koleksi daerah sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang – undangan yang berlaku;
- Merencanakan pengelolaan arsip daerah sesuai peraturab perundang – undangan yang berlaku;
- Melaksanakan jasa pelayanan jasa koleksi bahan pustaka rujukan, naskah multimedia sesuai standar nasional;
- Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan fungsional dan tekniss di bidang perpustakaan, arsip dan dokumentasi;
- Melaksanakan penilaian dan penetapan angka kredit jabatan fungsional pustakawan dan arsiparis pelaksana sampai dengan pustakawan dan arsiparis muda sesuai ketentuan yang berlaku;
- Melaksanakan akreditasi dan sertifikasi pustakawan dan arsiparis di Wilayah Provinsi seuai standar nasional;
- Menyelenggarakan pemberian persetujuan jadwal retensi arsip kabupaten/kota;
- Merencanakan pelaksanaan pelayanan koleksi bahan pustaka umum, referensi dan layanan ekstensi perpustakaan melalui perpustakaan keliling, motor pintar serta layanan bercerita kepada anak – anak usia dini;
- Merencanakan penetapan kebijakan pelestarian bahan pustaka koleksi daerah berdasarkan peraturan – peraturan dan kebijakan nasional;
- Menyelenggarakan serah – simpan karya cetak dan karya rekam, terkait koleksi daerah provinsi, kabupaaten/kota;
- Menetapkan peraturaan dan kebijakan pengembangan sumber daya manusia, sarana dan prasarana sesuai standar nasional;
- Menyelenggarakan penetapan pemberian pemusnahan arsip kabupaten/kota terhadap arsip yang memiliki pedoman retensi;
- Menetapkan peraturan dan kebijakan pengembangan jabatan fungsional pustakawan dan arsiparis di skala provinsi sesuai kebijakan nasional;
- Menyelenggarakan pengadaan koleksi bahan pustaka berupa buku, audio visual sesuai standar nasional;
- Menyelenggarakan penyusunan Bibliografi Daerah, Katalog Induk Daerah dan bahan – bahan rujukan lain berupa indeks, klipng, daftar tambahan buku baru dan daftar karya cetak dan karya rekam;
- Menyelenggarakan pengawasan/supervisi terhadap penyelenggaraan kearsipan perangkat daerah provinsi dan lembaga kearsipan kabupaaten/kota;
- Melaksanakan urusan kesekretariatan Badan Perpustakaan, Arsip dan dokumentasi;
- Menyusun dan mengoordinasikan kebijakan di bidang Peerpustakaan, Arsip dan Dokumentasi;
- Merumuskan rencana strategis, visi, misi, tujuan, sasaran, program dan kegiatan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Kalimantan Tengah;
- Mengoordinasikan, memberi petunjuk/mengarahkan rencana program dan anggaran Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi;
- Mengoordinasikan, memberi petunjuk/mengarahkan dan mengawas operasional kegiatan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi;
- Mengevaluasi dan menilai prestasi kerja pegawai di lingkungan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi dengan meneliti dan memantau pelaksanaan pekerjaan untuk perbaikan dan penyempurnaan lebih lanjut;

- Memberikan pembinaan kepada seluruh pegawai di lingkungan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi;
- Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Daerah baik secara tertulis maupun lisan tentang pelaksanaan tugas di bidang Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi sebagai bahan dalam pengambilan keputusan;
- Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah; Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala daerah untuk bahan kebijakan selanjutnya.

Pasal 4

Uraian Tugas Sekretaris Badan

Sekretaris mempunyai ikhtisar jabatan mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas – tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administratif serta perlengkapan, keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, protokol, humas dan rumah tangga, organisasi, tatalaksana dan analisis jabatan serta dokumentasi peraturan perundang – undangan pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi.

Pasal 18

Uraian Tugas Bidang Pelayanan Perpustakaan

Kepala bidang jasa Pelayanan Perpustakaan mempunyai ikhtisar jabatan mengumpulkan dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan dalam rangka pelaksanaan penanganan pelayanan bahan pustaka, sumber bahan rujukan dan pemungutan retribusi denda keterlambatan pengembalian bahan pustaka.

Pasal 24

Uraian Tugas Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia

Kepala Bidang Pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai ikhtisar jabatan menyiapkan bahan – bahan perumusan kebijakan, koordinasir, menyusun kurikulum diklat, syllabus di Bidang Pengembangan dan Pembinaan sumber daya manusia.

Pasal 25

Untuk melaksanakan ikhtisar jabatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 24, maka uraian tugas sebagai berikut :

- Merencanakan program dan kegiatan pada Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia sebagai pedoman dan acuan dalam rencana dan tindakan operasional selanjutnya;
- Mengoordinasikan penyusunan rencana program dan anggaran Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan data dan petunjuk pimpinan sebagai pedoman kerja;
- Melakukan koordinasi dengan instansi terkait baik vertikal maupun horizontal untuk perencanaan dan pelaksanaan program/kegiatan Pembinaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
- Melaksanakan, menyusun dan menyiapkan bahan – bahan untuk pembuatan syllabus, kurikulum diklat dalam rangka pembinaan sumber daya manusia;
- Mengkoordinir pelaksanaan pembinaan teknis semua jenis perpustakaan di Kalimantan Tengah sesuai dengan teknis perpustakaan;
- Mengkoordinir pelaksanaan pembinaan teknis kearsipan di Kalimantan Tengah;

- o Mengkoordinir pelaksanaan penyuluhan dan pemasyarakatan perpustakaan melalui media cetak, elektronik dan pameran;
- o Melaksanakan pendidikan dan latihan (diklat) fungsional maupun teknis di bidang perpustakaan, arsip dan dokumentasi;
- o Memberi petunjuk dan membina secara teknis operasional kepada Kepala Sub Bidang dan staf/bawahannya di lingkungan Bidang Pengembangan dan Pembinaan sumber Daya Manusia secara tertulis maupun lisan agar tugas dapat dilaksanakan sesuai rencana, prosedur dan keteentuan yang berlaku;
- o Membagi Tugas kepada Kepala Sub Bidang dan staf/bawahannya di lingkungan Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia sesuai dengan fungsinya masing – masing agar semua tugas dapat terlaksana dengan abaik dan lancar;
- o Mengatur/ memeriksa/ mengoreksi/ mengontrol dan mengevaluasi hasil kerja Kepala Sub Bidang di lingkungan Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia dengan meneliti dan memantau pelaksanaan pekerjaan staf/bawahan untuk perbaikan dan penyempurnaan lebih lanjut;
- o Mengevaluasi kinerja Kepala Sub Bidang di lingkungan bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia serta mengevaluasi hasil pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Pengembangan dan Pembinaan SDM;
- o Melaporkan kepada Kepala Badan mengenai hasil evaluasi terhadap kinerja Kepala Sub Bidang serta staf/bawahannya dan hasil pelaksanaan program dan kegiatan yang telah dilakukan;
- o Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan Kepala Badan;

Pasal 30

Uraian Tugas Bidang Arsip Daerah

Kepala Bidang Arsip Daerah mempunyai ikhtisar jabatan menyiapkan perumusan pelaksanaan kebijakan, koordinasi untuk keperluan penataan dan inventarisasi, pengumpulan serta pengelolaan arsip yang didaerah sesuai standar yang berlaku.

Pasal 31

Untuk melaksanakan ikhtisar jabatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 30, maka uraian tugas sebagai berikut :

1. Merencanakan program dan kegiatan pada bidang Arsip Daerah sebagai pedoman dan acuan dalam rencana dan tindakan operasional selanjutnya;
2. Mengkoordinasikan penyusunan rencana program dan anggaran pada bidang arsip daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan data dan petunjuk pimpinan sebagai pedoman kerja;
3. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait baik vertikal maupun horizontal untuk perencanaan dan pelaksanaan program/kegiatan inventarisasi, pengumpulan dan pengelolaan arsip;
4. Mengatur penyiapan perumusan kebijakan mediasi dan fasilitasi pelaksanaan pembinaan kearsipan terhadap perangkat daerah provinsi, badan usaha milik daerah provinsi kabupaten/kota;
5. Melaksanakan pengawasan/supervisi terhadap penyelenggaraan pembinaan oleh lembaga kearsipan kabupaten/kota;
6. Melaksanakan pelestarian arsip yang terkumpul sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku;

7. Melaksanakan persetujuan jadwal retensi arsip kabupaten/kota terhadap arsip yang telah memiliki pedoman retensi;
8. Melaksanakan persetujuan pemusnahan arsip kabupaten/kota terhadap arsip yang telah memiliki pedoman retensi;
9. Melaksanakan penelitian dan pengembangan kearsipan;
10. Memberi petunjuk dan membina secara teknis operasional kepada Kepala Sub Bidang dan staf/bawahannya di lingkungan Bidang Arsip Daerah secara tertulis maupun lisan agar tugas dapat dilaksanakan sesuai rencana, prosedur dan ketentuan yang berlaku;
11. Membagi tugas kepada Kepala Sub Bidang di lingkungan Bidang Kearsipan Daerah sesuai dengan fungsinya masing – masing agar semua tugas dapat terlaksana dengan baik dan lancar;
12. Mengatur/ memeriksa/ mengoreksi/ mengontrol dan mengevaluasi hasil kerja Kepala Sub Bidang di lingkungan Badan Arsip Daerah dengan meneliti dan memantau pelaksanaan pekerjaan staf/bawahan untuk perbaikan dan penyempurnaan lebih lanjut;
13. Mengevaluasi kinerja Kepala Sub Bidang di lingkungan Badan Arsip Daerah serta mengevaluasi hasil pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Kearsipan;
14. Melaporkan kepada Kepala Badan mengenai hasil evaluasi kinerja Kepala Sub Bidang serta staf/bawahannya dan hasil pelaksanaan program dan kegiatan yang telah dilakukan;
15. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan Kepala Badan.

Pasal 36

Uraian Tugas Bidang Dokumentasi dan Deposit

Kepala Bidang Dokumentasi dan Deposit mempunyai ikhtisar jabatan menyiapkan perumusan pelaksanaan kebijakan, koordinasi untuk pelaksanaan Serah – Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam, hunting deposit, pengolahan koleksi deposit dan pendayagunaan kepada masyarakat dan penyelamatan dokumen yang terkait dengan bahan yang bernilai tinggi untuk dipublikasikan.

Pasal 37

Untuk melaksanakan ikhtisar jabatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 36, maka uraian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan program dan kegiatan pada Bidang Dokumentasi dan Deposit sebagai pedoman dan acuan dalam rencana tindakan operasional selanjutnya;
2. Mengoordinasikan penyusunan rencana program dan anggaran Bidang Dokumentasi dan Deposit sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan data dan petunjuk pimpinan sebagai pedoman kerja;
3. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait baik vertikal maupun horizontal untuk perencanaan dan pelaksanaan program/kegiatan Serah – Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
4. Mengatur penyiapan perumusan kebijakan mediasi dan fasilitasi pelaksanaan Serah – Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam melalui hunting ke instansi pemerintah maupun swasta yang ada di provinsi, kabupaten/ kota;
5. Melaksanakan pemantauan, pengumpulan, pengolahan dan pendayagunaan serah – simpan karya cetak dan karya rekam;
6. Melaksanakan penyusunan Bibliografi Daerah dan Daftar Karya Cetak dan Karya Rekam (KCKR), indeks berita surat kabar, majalah/buletin terbitan daerah;
7. Memberi petunjuk dan membina secara teknis operasional kepada Kepala Sub Bidang dan staf/bawahannya di lingkungan Bidang Dokumentasi dan Deposit secara tertulis

maupun lisan agar tugas dapat dilaksanakan sesuai rencana, prosedur dan ketentuan yang berlaku;

8. Membagi tugas kepada Kepala Sub Bidang dan staf/bawahannya di lingkungan Bidang Dokumentasi dan Arsip Daerah sesuai dengan fungsinya masing – masing agar semua tugas dapat terlaksana dengan baik dan lancar;
9. Mengatur/ memeriksa/ mengoreksi/ mengontrol dan mengevaluasi hasil kerja Kepala Sub Bidang Dokumentasi dan Arsip Daerah dengan meneliti dan memantau pelaksanaan pekerjaan staf/bawahan untuk perbaikan dan penyempurnaan lebih lanjut;
10. Mengevaluasi kinerja Kepala Sub Bidang di lingkungan Dokumentasi dan Deposit serta mengevaluasi hasil pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Dokumentasi dan Deposit;
11. Melaporkan kepada Kepala Badan mengenai hasil evaluasi terhadap kinerja Kepala Sub Bidang serta staf/bawahannya dan hasil pelaksanaan program dan kegiatan yang telah dilakukan;
12. Melaaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan Kepala Badan.

Pasal 41

Uraian Tugas Bidang Pengolahan Data dan Informasi

Kepala Bidang Pengolahan Data dan Informasi mempunyai ikhtisar jabatan menyiapkan perumusan pelaksanaan kebijakan, koordinasi untuk pelaksanaan pengolahan data – data instansi, pelaporan ,menganalisis, dan menyajikan informasi kepastakaan, arsip dan dokumentasi.

Pasal 42

Untuk melaksanakan ikhtisar jabatan sebagaimana dimaksud dalam passal 41, maka uraian tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan program dan kegiatan pada Bidang Pengolahan Data dan Informasi sebagai pedoman dan acuan dalam rencana dan tindakan operasional selanjutnya;
2. Mengoordinasikan penyusunan rencana program dan anggaran Bidang Pengolahan Data dan Informasi sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan data dan petunjuk pimpinan sebagai pedoman kerja;
3. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait baik vertikal maupun horizontal untuk perencanaan dan pelaksanaan program/kegiatan pengolahan data dan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
4. Mengatur penyiapan perumusan kebijakan mediasi dan fasilitasi pelaksanaan pengolahan data dan informasi kepastakaan, arsip dan dokumentasi;
5. Melaksanakan pelayanan data dan informasi kepastakaan, arsip dan dokumentasi;
6. Melaksanakan analisis dan pengujian serta melakukan penilaian terhadap data dan informasi kepastakaan, arsip dan dokumentasi;
7. Melaksanakan pelayanan seleksi uji mutu standar data dan informasi kepastakaan, arsip dan dokumentasi;
8. Memberi petunjuk dan membina secara teknis operasional kepada Kepala Sub Bidang dan staf/bawahannya di lingkungan Bidang Pengolahan data dan Informasi secara tertulis maupun lisan agar tugas dapat dilaksanakan sesuai rencana, prosedur dan ketentuan yang berlaku;
9. Membagi tugas kepada Kepala Sub Bidang dan staf/bawahannya di lingkungan Bidang Pengolahan Data dan Informasi sesuai dengan fungsinya masing – masing agar semua tugas dapat terlaksana dengan baik dan lancar;

10. Mengatur/ memeriksa/ mengoreksi/ mengontrol dan mengevaluasi hasil kerja Kepala Sub Bidang di lingkungan Bidang Pengolahan Data dan Informasi dengan meneliti dan memantau pelaksanaan pekerjaan staf/bawahan untuk perbaikan dan penyempurnaan lebih lanjut;
11. Mengevaluasi kinerja Kepala Sub Bidang di lingkungan Bidang Pengolahan Data dan Informasi serta mengevaluasi hasil pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Pengolahan Data dan Informasi;
12. Melaporkan kepada Kepala Badan mengenai hasil evaluasi terhadap kinerja Kepala Sub Bidang serta staf/bawahannya dan hasil pelaksanaan program dan kegiatan yang telah dilakukan;
13. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan Kepala Badan.

PEMBAHASAN

Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

Sebagaimana temuan dilapangan berdasarkan data peta jabatan di Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi (BPAD) Kalimantan Tengah dapat terlihat bahwa beberapa kedudukan atau jabatan dipegang oleh staf/pegawai yang latar belakang pendidikannya tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Diantaranya ialah Kabid Teknis Perpustakaan latar belakang pendidikannya ialah Sarjana Pendidikan seyogyanya ialah Sarjana Ilmu Perpustakaan (Librarian), Kasubbag Umum dan Kepegawaian latar belakang pendidikannya Sarjana Ekonomi seyogyanya ialah Sarjana Ilmu Administrasi Negara, hal tersebut setidaknya ada 2 contoh kasus. Pada proses penelitian ini peneliti mencoba untuk menggali latar belakang pendidikan masing-masing pegawai yang ada di BPAD akan tetapi hal tersebut tidak dapat dilakukan karena rata-rata tidak bersedia ditanya latar belakang pendidikan yang sebenarnya. Hal tersebut agak menyulitkan peneliti untuk mengkaji profesionalisme aparatur pemerintah daerah lebih lanjut.

Kreativitas Aparatur Pemerintah Daerah

Sebagaimana konsep kreativitas aparatur pemerintah daerah yang dipahami oleh peneliti adalah kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila: terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif: adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.

Berdasarkan wawancara dan observasi lapangan menunjukkan bahwa kreativitas pegawai itu sangat nampak dibidang pelayanan perpustakaan. Para pegawai disini menunjukkan cara kerja yang baik diantaranya adalah kemauan untuk menggunakan komputer agar mempermudah dalam pengelolaan buku. Selain itu bidang pelayanan perpustakaan juga sudah menggunakan aplikasi komputer yang dapat dipergunakan oleh

pengunjung untuk mencari judul buku yang diinginkan. Ini adalah bentuk kreativitas di bagian pelayanan perpustakaan.

Sedangkan di bagian kearsipan dianggap peneliti masih belum kreatif karena seluruh pengelolaan arsip masih dilakukan dengan cara manual. Meskipun ada upaya pengkodean dan penggunaan sebagai cara mempermudah menemukan kembali arsip yang diinginkan. Namun peneliti menganggap ini sudah tidak relevan lagi di era modern sekarang ini. Selain itu sikap tidak kreatif yang ditunjukkan oleh bagian kearsipan adalah tidak adanya usaha secara terus menerus untuk jemput bola mendatangi instansi/badan/lembaga agar mau menyimpan salinan arsip/dokumen penting di BPAD. Harusnya cara ini harus terus menerus dilakukan.

Pelayanan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Daerah

Berdasarkan hasil-hasil penelitian tersebut diatas terkait pelayanan bagian perpustakaan menurut peneliti sudah cukup baik kerjanya (profesional) beberapa indikator seperti kreativitas, inovasi, responsivitas, sudah cukup ditunjukkan oleh para pegawai yang bekerja dibagian perpustakaan sebagaimana diuraikan diatas.

Sedangkan pelayanan di bagian arsip dan dokumentasi daerah dianggap masih perlu ditingkatkan dalam hal inovasinya. Karena pada bagian ini aktivitas pelayanan masih dilakukan secara manual. Meski peneliti harus akui dalam hal kreativitas dan responsivitas para pegawai di bagian tersebut menunjukkan kerja yang baik. Mereka tergolong kreatif dalam mengelola dan menyusun arsip-arsip yang ada. Dan mereka tergolong responsif ketika ada pengunjung yang memerlukan pelayanan dengan cepat. Mereka mau melayani dengan cepat dan sigap.

Responsivitas Aparatur Pemerintah Daerah

Responsivitas yang dipahami peneliti adalah Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi publik adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugas. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural (*red tape*) merupakan sedikit contoh diantara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi publik Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan menunjukkan bahwa hampir seluruh pegawai BPAD memiliki daya tanggap yang baik. Tidak satupun ditemukan pegawai yang tidak peduli dengan pengunjung, baik di bidang pelayanan perpustakaan maupun di bidang pelayanan kearsipan. Para pegawai di perpustakaan terlihat sangat ramah dan pro aktif melayani setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan. Begitu bagian kearsipan, meski sedikit pengunjung tetap saja mereka bersikap ramah dan mau diajak wawancara dengan peneliti. Bahkan peneliti dipersilahkan untuk melihat-lihat secara langsung arsip-arsip yang disimpan di BPAD. Secara umum peneliti menganggap bahwa responsivitas pegawai BPAD cukup baik. Namun yang harus terus ditingkatkan adalah dalam hal kreativitas dan inovasinya, agar tidak terkesan monoton atau itu-itu saja. Responsivitas yang baik tanpa kreativitas dan inovasi belum menunjukkan sebuah profesionalisme pegawai.

Inovasi Aparatur Pemerintah Daerah

Inovasi aparatur pemerintah daerah yang dipahami oleh peneliti adalah perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan, dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai.

Sikap inovatif sekali lagi ditunjukkan oleh Bidang Pelayanan Perpustakaan, sebagaimana tugas pokok dan fungsinya banyak sekali kegiatan yang dijalankan oleh bidang tersebut untuk menarik minat baca masyarakat diantaranya seperti yang telah disebutkan diatas yaitu mengadakan perpustakaan keliling, mengadakan pameran buku murah, melaksanakan seminar dan simposium, dan lain sebagainya. Upaya dan kegiatan ini sangat layak disebut sebagai kegiatan yang inovatif.

Sedangkan di bidang kearsipan masih belum menunjukkan satu inovasi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Sehingga ini perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan BPAD dan pejabat terkait lainnya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil penelitian dan pembahasan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Profesionalisme pegawai Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kalimantan Tengah belum menunjukkan profesionalisme secara utuh. Faktor kreativitas dan faktor inovasi hanya ditunjukkan oleh Bidang Pelayanan Perpustakaan saja. Sedangkan bidang kearsipan belum menunjukan sikap kreatif dan inovatif. Dilihat dari faktor resposivitas hampir semua bidang sudah menunjukkan sikap yang responsif. Sikap ini harus dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan.
2. Adapun faktor penghambat untuk bersikap kreatif dan inovatif diantaranya adalah tidak adanya dana yang cukup untuk mewujudkannya. Selain itu juga menyangkut kepentingan dari pimpinan, jika pimpinan merasa berkepentingan biasanya didukung, tetapi bila pimpinan tidak merasa berkepentingan biasanya sikap kreatif dan inovatif itu tidak didukung. Setidaknya ada 2 hal faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, Hadi. 1991. *Pola Kearsipan Modern. Sistem Kartu Kendali*. Jakarta: Djamban.

Ancok, Djamaluddin. 1999. *Revilasasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis* (Makalah).

Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Heclo, H. 1972. *Review Article: Policy Analysis*, *British Journal of Political Science*, 2:83-108.

Martono, Budi. 1994. *Penyusutan dan Pengamatan Arsip Dalam Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Numberi, Fredy. 2000. *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Makalah.

Osborne, David & Gaebler, Ted, 1992. *Mewirauahakan Birokrasi (terjemahan)*. Jakarta: PPM.

Osborne, David & Plastrik, Peter. 1997. *Memangkas Birokrasi (terjemahan)*. Jakarta:

PPM. Pamudji. 1985. *Ekologi Administrasi Negara*. Jakarta: Bina Aksara.

Ridwan. 2004. *Belajar Mudah Administrasi*.

Saleh, Akhmad Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang UMM

Press. Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjokrowinoto, Muljarto. 1996. *Pembangunan, Dilema, dan Tantangan*. Yogyakarta:

Pustaka
Pelajar.

Wahab, Solichin Abdul. 1997. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Zulkifli, Amsyah. 2005. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Perundangan :

Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Tata Kearsipan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.