



Peranan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi dalam Peningkatan Pelayanan bagi Masyarakat

Lindawati dan Adelita Lubis *

Program Studi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, yang beralamat di Jalan Mawar kompleks perkantoran Bupati Deli Serdang. Pemilihan lokasi atau objek penelitian dilakukan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan tertentu. Salah satu pertimbangan dipilihnya lokasi tersebut adalah karena masih kurangnya pelayanan yang diberikan petugas (pegawai) pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang sehingga kepedulian terhadap minat baca masyarakat berkurang. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah: (1) Kurangnya pelayanan perpustakaan mengakibatkan rendahnya minat masyarakat untuk berkunjung ke Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, (2) Kurangnya pemahaman pegawai perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang tentang pelayanan prima, (3) Belum terlaksananya dengan baik pelayanan prima di kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh gambaran secara kualitatif dan akan banyak didominasi oleh kata-kata, kalimat maupun uraian serta jarang menggunakan data-data angka, meskipun tidak menutup kemungkinan ditampilkannya tabel atau grafik untuk mendukung kelengkapan data.

Kata Kunci: Perpustakaan, Arsip, Dokumentasi, Pelayanan Prima.

Abstract

This research was conducted at the office of the Library, Archives and Documentation Deli Serdang regency, which is located at Jalan Mawar office complex Regent of Deli Serdang. The choice of location or object of research is done deliberately with some specific considerations. One consideration is the location chosen was because of the lack of services provided personnel (employees) in the Office of Libraries, Archives and Documentation Deli Serdang that concern for the public interest is reduced. Issues raised in this research are: (1) Lack of library services resulted in low interest of the public to visit the Library, Archives and Documentation Deli Serdang, (2) lack of understanding of library employees, Archives and Documentation Deli Serdang on excellent service, (3) Not a good implementation of the excellent service at the office of the Library, Archives and Documentation Deli Serdang. This study used a qualitative research method, which is used in a study to obtain a qualitatively and will be largely dominated by the words, sentences and descriptions as well as rarely using numerical data, although did not rule out the display tables or graphs to support the completeness of the data.

Keywords: Library, Archives, Documentation, Excellent Service.

How to Cite: Lindawati dan Lubis, A. (2016). Peranan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi dalam Peningkatan Pelayanan bagi Masyarakat, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 4 (1): 42-58.

*Corresponding author:

E-mail: lubisadelitauma@gmail.com

PENDAHULUAN

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusianya. Kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri dapat dikembangkan melalui Pendidikan. Pendidikan memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan bangsa. Dapat dikatakan bahwa kemajuan pendidikan suatu bangsa menggambarkan peradaban bangsa di mata dunia. Memandang sentralnya peran pendidikan bagi suatu bangsa ini, pemerintah diharapkan mampu menjalankan fungsinya dalam mencapai tujuan-tujuan negara, seperti yang tertera dalam Pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yaitu: "Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia".

Mencerdaskan kehidupan bangsa harus selalu diupayakan agar negara dibangun dapat tumbuh menjadi kuat, besar dan mencapai hasil yang lebih cepat, yaitu bangsa yang cerdas dan sejahtera sehingga dapat menghadapi berbagai tantangan yang semakin besar dan berat dalam era persaingan global dewasa ini dan di masa yang akan datang. Di era globalisasi penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi merupakan tuntutan kebutuhan yang harus terpenuhi. Penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi merupakan kunci dalam memenangkan tantangan globalisasi. Sedangkan minimnya penguasaan sumber ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi akan berujung pada sebuah kemunduran dan kegagalan dalam persaingan di era globalisasi. Sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif mensyaratkan dirinya untuk terus belajar sepanjang hayat. Sarana yang penting untuk mendemokratisasikan kesempatan belajar bagi tiap warga masyarakat itu adalah perpustakaan.

Keberadaan sebuah perpustakaan di dalam suatu komunitas masyarakat karena hal-hal sebagai berikut: pertama, adanya keinginan yang datang dari kalangan

masyarakat luas untuk terselenggaranya perpustakaan, karena mereka membutuhkan. Kedua, adanya keinginan dari suatu organisasi, lembaga, atau pemimpin selaku penanggung jawab institusi tersebut untuk membangun perpustakaan. Ketiga, adanya kebutuhan yang dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu tentang pentingnya sebuah perpustakaan. Keempat, diperlukannya wadah atau tempat yang bisa untuk menampung, mengolah, memelihara dan memberdayakan berbagai hasil karya umat manusia dalam bentuk ilmu pengetahuan, sejarah, penemuan, budaya dan lain sebagainya. Karya-karya pada masa lalu, untuk dimanfaatkan dan dikembangkan masa sekarang, masa depan yang makin baik bagi seluruh umat manusia. (Sutarno, 2006: 67).

Keberadaan perpustakaan merupakan hal yang mutlak ada di tengah-tengah masyarakat dan mempunyai peran strategis dalam kehidupan masyarakat. Perpustakaan menjadi media, pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan yang tidak akan pernah habis untuk diperdalam dan dikembangkan. Melalui perpustakaan masyarakat dapat untuk saling bertukar pikiran, menambah wawasan dan pengalaman serta merupakan nilai tambah dalam mengembangkan pola kehidupan.

Melihat pentingnya keberadaan dari perpustakaan di tengah masyarakat, maka didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah (bupati/walikota/madya). (Sutarno, 2006: 71).

Perpustakaan umum berfungsi melayani semua lapisan masyarakat dalam memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai peran yang strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh (Blasius dalam Purwono dan Sri Suharni, 2006: 8)

”Perpustakaan amat penting bagi kehidupan kultural dan kecerdasan bangsa karena perpustakaan umum merupakan gerbang menuju pengetahuan, mendukung perorangan, dan kelompok untuk melakukan kegiatan belajar seumur hidup, pengambilan keputusan mandiri dan pembangunan budaya.”

Demikian pentingnya peranan perpustakaan umum bagi kecerdasan bangsa sehingga Unesco mengeluarkan manifesto perpustakaan umum pada tahun 1972. Adapun Manifesto Perpustakaan Umum Unesco, (Sulistyo-Basuki, 1991) menyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai 4 tujuan utama sebagai berikut: Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik; Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna dan sedang hangat dibicarakan dalam kalangan masyarakat (informasi mutakhir); Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, bantuan yang diberikan adalah dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai. Fungsi ini disebut sebagai fungsi pendidikan perpustakaan umum, lebih tepat disebut sebagai pendidikan berkesinambungan ataupun pendidikan seumur hidup. Pendidikan sejenis ini hanya dapat dilakukan oleh perpustakaan umum karena perpustakaan umum merupakan satu-satunya pranata kepastakawanan yang terbuka bagi umum. Perpustakaan nasional juga terbuka untuk umum, namun untuk memanfaatkannya tidak selalu terbuka langsung bagi perorangan, adakalanya harus melalui perpustakaan lain.

Bertindak selaku agen kultural, artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi

budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film, dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya. (Purwono dan Suharmini, Sri, 2006: 8-9).

Di dalam mencapai tujuan tersebut, perpustakaan umum mempunyai kegiatan utama memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pengguna perpustakaan (*public servant*). Pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan perpustakaan yang senantiasa harus diupayakan peningkatannya karena tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan (perpustakaan umum) adalah terletak pada pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian masyarakat akan menilai baik buruknya perpustakaan umum pada saat kegiatan pelayanan itu berlangsung.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan yang di dalamnya termasuk layanan dalam penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perpustakaan umum dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik analisis kualitatif (deskriptif-kualitatif) data. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh gambaran secara kualitatif dan akan banyak didominasi oleh kata-kata, kalimat maupun uraian serta jarang menggunakan data-data angka, meskipun tidak menutup kemungkinan ditampilkannya tabel atau grafik untuk mendukung kelengkapan data.

Dari permasalahan yang diangkat, penelitian ini akan menghasilkan penelitian yang menggambarkan fenomena dan fakta-fakta. Sebagaimana diungkapkan Nawawi (1987), penelitian deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, orang, masyarakat, dan lain-lain) dan pada saat sekarang berisikan fakta-fakta yang tampak sebagaimana mestinya.

Lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, yang beralamat di Jalan Mawar kompleks perkantoran Bupati Deli Serdang. Pemilihan lokasi atau objek penelitian dilakukan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan tertentu. Salah satu pertimbangan dipilihnya lokasi tersebut adalah karena masih kurangnya pelayanan yang diberikan petugas (pegawai) pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang sehingga kepedulian terhadap minat baca masyarakat berkurang.

Informan adalah seseorang atau beberapa orang yang benar-benar mengetahui sesuatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat memberikan informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pertanyaan, keterangan, maupun data yang dapat membantu dalam memenuhi persoalan atau permasalahan.

Informan penelitian ini meliputi: 1. Informan kunci, yaitu Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang. Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang merupakan sebagai informan kunci, dimana segala keputusan yang diambil harus berdasarkan persetujuannya. 2. Informan utama, yaitu petugas/pegawai Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang. Petugas/Pegawai memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat, dimana

staf/petugas langsung menangani dan melayani masyarakat menjadi sumber informasi bagi masyarakat untuk memberikan pertanyaan dan mendapatkan pelayanan yang prima.

Petugas/pegawai sebagai informan utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan diberikan informasi apa yang mereka inginkan tentang Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, misalnya: 1) Informasi peminjaman buku, informasi Kearsipan, 2) Informasi anggota perpustakaan dan lain-lain, sehingga pelayanan yang diberikan mendapatkan kepuasan bagi pelayanan yang diberikan mendapatkan kepuasan bagi masyarakat dalam peningkatan pelayanan prima. 3. Informan tambahan, yaitu masyarakat atau Pegawai Negeri Sipil di lingkungan kantor Bupati Deli Serdang. Masyarakat yang telah berkunjung ke Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang dapat memberikan informasi kepada masyarakat lainnya tentang pelayanan yang tersedia dan pelayanan yang mereka dapatkan dari kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.

Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kantor Bupati Deli Serdang dapat menjadi sumber informasi tambahan bagi masyarakat. Dimana masyarakat yang ingin berkunjung ke Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang dapat bertanya langsung kepada PNS di lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Deli Serdang.

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang di perlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan: 1. Penelitian kepustakaan (library Research) Dengan penelitian ini dimaksudkan usaha mempelajari buku-buku, majalah ilmiah, bahan perkuliahan dan literature atau bahan lainnya yang dianggap relevan dengan masalah yang di teliti. 2. Penelitian lapangan (Field Research) Dalam penelitian lapangan ini, guna memperoleh

data atau informasi penulis langsung terjun ke lapangan dengan pokok permasalahan dengan mengadakan: a. Observasi yaitu studi yang sengaja dan sistematis dengan jalan mengadakan pengamatan. Bentuk observasi adalah partisipatif, yaitu penulis ikut serta berpartisipasi di dalam kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, hal ini disebutkan karena penulis adalah bagian langsung dari sistem yang menjalankan pelayanan di lembaga yang bersangkutan. b. Interview (wawancara) yaitu dilakukan terhadap para informan yang berwenang untuk memberikan informasi, terutama pihak yang mengurus perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.

Penulis menggunakan deskripsi kualitatif sebagai metode analisis data. Adapun yang dimaksud dengan metode deskripsi adalah suatu cara mengembangkan data tersebut dalam bentuk kata-kata atau kalimat. Sedang pola pikir secara kualitatif artinya hanya mengecek dan melaporkan apa yang ada di tempat peneliti yang diselenggarakan penelitian.

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode penelitian, karena dengan analisa data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam pemecahan masalah penelitian. Moeleong (2000: 103), mengatakan bahwa "Analisis data adalah proses mengorganisasikan, mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan data".

Analisis data dilakukan sepanjang penelitian secara terus-menerus dari awal sampai akhir. Dalam analisis data, penulis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: Editing merupakan usaha pertama dalam menganalisis data secara keseluruhan. Menurut Muhammad Musa dan Titi Nurfitri (1998: 95) menyatakan bahwa "Editing adalah penelitian kembali catatan setelah kembali dari lapangan". Data-data yang diperoleh dikumpulkan, direduksi, dipilih, kemudian data yang

relevan dirangkum sesuai dengan jenisnya. Dalam penelitian ini penulis melakukan editing terhadap data yang berkaitan dengan peranan kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat yang diperoleh melalui wawancara dari beberapa informan, observasi pengamatan sebagai bahan editing data. Dengan demikian komponen saling mempengaruhi, jika terdapat kekurangan data dalam pemeriksaan kesimpulan maka peneliti dapat mengamati catatan lapangan, jika masih tidak ditemukan maka kembali melakukan pengumpulan data. (Miles, 1992: 16-20).

Yaitu mengelompokkan data-data sesuai dengan masalah yang diteliti, langkah ini dilakukan agar data yang telah diperoleh dapat dikelompokkan sehingga mencerminkan permasalahan yang ditentukan. Dalam penelitian ini penulis melakukan klasifikasi terhadap data-data yang berhubungan dengan Peranan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat.

Sajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun berupa cerita yang sistematis. Melalui sajian data memungkinkan peneliti mengambil kesimpulan. Penarikan kesimpulan (verifikasi) adalah langkah terakhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan harus berdasarkan pada reduksi data dan sajian data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang mulanya berdiri berdasarkan SK Bupati Kepala Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor : 061.1.171/SK/1996 tanggal 12 Februari 1996 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang Daerah Tingkat II Kabupaten Deli Serdang yang masih berbentuk Non-Struktural.

Kemudian dengan keluarnya Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 8 Tahun 2001 tanggal 28 Juni 2001 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, berdirilah Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang yang tergabung di dalamnya Arsip Statis (semula di Bagian Umum), Perpustakaan (semula di Bagian Organisasi dan Tatalaksana) serta Sandi dan Telekomunikasi/Santel (semula di Bagian Umum).

Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang pembinaan, penataan, pemeliharaan dan pelayanan arsip daerah serta melaksanakan pengolahan data dan pembinaan sistem informasi secara elektronik berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan Kepala Daerah.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi mempunyai peran: Penyusunan kebijakan teknis sesuai ruang lingkup kearsipan daerah; Penyusunan rencana dan program di bidang kearsipan daerah, berdasarkan kebijaksanaan Bupati sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; Pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintahan dan pembinaan di bidang kearsipan; Penerimaan, pengumpulan, mensistematiskan dan mengelola arsip in-aktif di lingkungan pemerinth Kabupaten Deli Serdang; Pelaksanaan bimbingan, pengembangan dan pelayanan kearsipan daerah; Penataanpenyimpanan, pemeliharaan penemuan kembali arsip in-aktif daerah; Akuisisi, pengolahan dan pelestarian arsip statis; Penilaian dan penyerahan arsip statis daerah kepada arsip nasional; Perawatan dan

pemeliharaan serta penyusunan arsip daerah; Penyusunan rencana dan program di bidang pengolahan data elektronik berdasarkan kebijaksanaan Kepala Daerah dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; Penyusunan dan penganalisaan data serta penyiapan sistem aplikasi yang dibutuhkan; Pengendalian data dari data masukan sampai data keluaran; Pengendalian pengoperasian komputer, penyiapan data, penyediaan dan pengamanan perangkat keras dan perangkat lunak komputer; Pemberian bimbingan dan pengendalian komputerisasi di lingkungan Pemerintah Daerah; Pengelolaan Siskomdagri, Sandi dan Telekomunikasi; Kerja teknik dengan pihak luar yang berhubungan dengan pengolahan data elektronik; Pelaksanaan urusan ketatausahaan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi dan pembinaan tenaga fungsional arsiparis dan pengolahan dan elektronik di lingkungan Pemerintah Daerah.

Susunan organisasi Kantor dan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang terdiri dari : Kepala kantor; Sub Bagian Tata Usaha; Seksi Program, Pengembangan Kearsipan dan Perpustakaan; Seksi Pelayanan Arsip in-aktif dan Statis; Seksi Manajemen Informasi dan Telematika.

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi di bidang Ketatausahaan yang meliputi pengelolaan Administrasi Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, Kerumahtanggaan dan urusan umum lainnya; Sub Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Sub Bagian Tata Usaha mempunyai peran: a) Menyiapkan rencana dan program kerja; b) Mengelola urusan perlengkapan, kerumahtanggaan dan pengadaan alat tulis kantor; c) Mengelola urusan

administrasi kepegawaian; d) Mengelola urusan keuangan dan perbendaharaan; e) Melaksanakan pengelolaan urusan surat menyurat dan urusan umum lainnya; f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor.

Seksi Program, Pengembangan Kearsipan dan Perpustakaan: (1) Seksi Program, Pengembangan Kearsipan dan Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan program, pengembangan kearsipan dan perpustakaan; (2) Seksi Program, Pengembangan Kearsipan dan Perpustakaan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Seksi Program Pengembangan Kearsipan dan Perpustakaan mempunyai peran: Menyiapkan rencana dan program kerja; Menyusun dan mengelola data-data pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang akan dikompilasikan ke dalam program Sistem Aplikasi Komputer; Mengelola dan mengembangkan Arsip Daerah; Menyenggarakan pembinaan bidang kearsipan; Memberikan layanan dalam menyelenggarakan pemerintahan Kabupaten Deli Serdang di bidang kearsipan; Menyenggarakan pengendalian dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kearsipan di daerah; Menyenggarakan koordinasi bidang kearsipan antara lembaga-lembaga perangkat daerah dan atau antara daerah Kabupaten/Kota; Menyenggarakan kerjasama di bidang kearsipan dengan instansi/lembaga baik di dalam maupun di luar negeri; Menyenggarakan penelitian, pengkajian dan pengembangan sistem, sarana dan prasarana kearsipan; Menyenggarakan penelitian, pengkajian pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia kearsipan; Melaksanakan pengadaan dan pengelolaan bahan pustaka; Melaksanakan penyusunan bibliografi, abstrak dan literatur sekunder; Menyenggarakan kerjasama

perpustakaan dengan instansi lain di lingkungan pemerintah Kabupaten Deli Serdang; Menyenggarakan pendidikan dan pelatihan tenaga fungsional pustakawan dan tenaga pengelola perpustakaan; Melaksanakan pelestarian bahan pustaka karya cetak dan karya rekam Pemerintah Kabupaten Deli Serdang; Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugasnya.

Seksi Pelayanan Arsip In-Aktif dan Statis (1) Seksi Pelayanan Arsip In-Aktif dan Statis mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor di bidang pelayanan Arsip In-Aktif dan Statis; (2) Seksi Pelayanan Arsip In-Aktif dan Statis dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Seksi Pelayanan Arsip In-Aktif dan Statis memiliki peran: Menyiapkan rencana dan program kerja; Menyenggarakan pembinaan pengelolaan arsip dinamis; Menyenggarakan penarikan arsip in-aktif dari lingkungan Lembaga Perangkat Daerah dan Pengelolaan arsip in-aktif yang dipindahkan oleh Lembaga Perangkat Daerah; Menyenggarakan pemberian layanan arsip in-aktif untuk kepentingan Lembaga Perangkat Daerah; Menyenggarakan pemasyarakatan dan penyuluhan kearsipan; Menyenggarakan pemberian layanan jasa kearsipan; Memberikan persetujuan pemusnahan arsip; Menyenggarakan penilaian dan akuisisi arsip; Menyenggarakan pengolahan arsip statis yang telah diakuisisi; Menyenggarakan pelestarian, pemeliharaan, perawatan dan pengamanan arsip statis; Menyenggarakan penerbitan naskah-naskah sumber arsip; Menyenggarakan pelayanan informasi statis bagi kegiatan pemerintah, penelitian dan kepentingan masyarakat sebagai naskah sumber; Menyenggarakan pembentukan jaringan informasi arsip statis; Menyenggarakan

koordinasi di bidang pengelolaan arsip statis; Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugasnya.

Seksi Pelayanan Data Elektronik 1) Seksi Pelayanan Data Elektronik mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor di bidang Pelayanan Data Elektronik; 2) Seksi Pelayanan Data Elektronik dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Seksi Pelayanan Data Elektronik memiliki peran : Menyiapkan rencana dan program kerja; Mengumpulkan dan menyimpan data ke dalam perangkat elektronik; Menyelenggarakan penyusunan dan analisis data serta penyiapan sistem aplikasi yang dibutuhkan; Menyelenggarakan pemberian bimbingan dan pelayanan serta pengendalian komputersasi ke unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah; Menyelenggarakan pengendalian data dari data masukan sampai data keluaran; Menyelenggarakan pengendalian arus data masukan dan keluaran, pengoperasian komputer, penyimpanan data, penyediaan dan pengamanan perangkat keras komputer; Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugasnya.

Seksi Manajemen Informasi dan Telematika : 1) Seksi Manajemen Informasi dan Telematika mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor bidang Manajemen Informasi dan Telematika; 2) Seksi Manajemen Informasi dan Telematika dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Pasal 13 Keputusan ini, Seksi Manajemen Informasi dan Telematika memiliki peran : Menyiapkan rencana dan program kerja; Merencanakan pembangunan dan pengembangan Sistem

Informasi dan Telematika; Menata perangkat keras dan lunak sistem Informasi dan Telematika; Melaksanakan bimbingan dan pelatihan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang Sistem Informasi dan Telematika; Menata jaringan komputer *Wide Area Network* (WAN) dan *Local Area Network* (LAN); Melaksanakan Sistem Komunikasi Departemen Dalam Negeri (Siskomdagri); Melaksanakan pengendalian dan pengawasan Sistem Komunikasi Dalam Negeri (Siskomdagri); Menyelenggarakan kerjasama teknik dengan pihak luar dan berhubungan dengan pengelolaan data elektronik; Melakukan urusan penerimaan dan pengiriman Sandi dan Telekomunikasi; Melaksanakan urusan Ketatausahaan sandi dan Telekomunikasi;

Menyediakan sarana dan prasarana Sandi dan Telekomunikasi; Melaksanakan pengawasan, pengamatan, pembinaan terhadap informasi, Sandi dan Telekomunikasi; Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugasnya.

Pada era global sekarang ini, pendidikan merupakan sesuatu yang penting. Karena pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Untuk memperoleh pendidikan, banyak cara yang dapat kita capai. Diantaranya melalui perpustakaan. Karena di perpustakaan berbagai sumber informasi bisa kita peroleh, selain itu banyak juga manfaat lain yang dapat kita peroleh melalui perpustakaan. Ketika kita mendengar kata perpustakaan, dalam benak kita langsung terbayang sederetan buku-buku yang tersusun rapi di dalam rak sebuah ruangan. Pendapat ini kelihatannya benar, tetapi kalau kita mau memperhatikan lebih lanjut, hal itu belumlah lengkap. Karena setumpuk buku yang diatur di rak sebuah toko buku tidak dapat disebut sebagai sebuah perpustakaan.

Memang pengertian perpustakaan terkadang rancu dengan dengan istilah-istilah pustaka, pustakawan, kepustakawanan, dan ilmu perpustakaan. Secara harfiah, perpustakaan sendiri masih dipahami sebagai sebuah bangunan fisik tempat menyimpan buku – buku atau bahan pustaka. Untuk itu, pada pembahasan kali ini akan dikupas secara mendalam tentang pengantar umum perpustakaan yang meliputi: pengertian perpustakaan, maksud dan tujuan pendirian perpustakaan, jenis – jenis perpustakaan, peranan, tugas, dan fungsi perpustakaan, aktifitas pokok perpustakaan, dan perpustakaan sebagai disiplin ilmu.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pengertian perpustakaan adalah suatu institusi unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh pemakainya.

Namun, saat ini pengertian tradisional dan paradigma lama mulai tergeser seiring perkembangan berbagai jenis perpustakaan, variasi koleksi dalam berbagai format memungkinkan perpustakaan secara fisik tidak lagi berupa gedung penyimpanan koleksi buku.

Banyak kalangan terfokus untuk memandang perpustakaan sebagai sistem, tidak lagi menggunakan pendekatan fisik. Sebagai sebuah sistem perpustakaan terdiri dari beberapa unit kerja atau bagian yang terintergrasikan melalui sistem yang dipakai untuk pengolahan, penyusunan dan pelayanan koleksi yang mendukung berjalannya fungsi – fungsi perpustakaan.

Perkembangannya menempatkan perpustakaan menjadi sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya. Dari istilah pustaka, berkembang istilah pustakawan, kepustakaan, ilmu perpustakaan, dan kepustakawanan yang akan dijelaskan sebagai berikut: 1) Pustakawan: Orang yang bekerja pada lembaga-lembaga perpustakaan atau yang sejenis dan memiliki pendidikan perpustakaan secara formal, 2)

Kepustakaan: Bahan – bahan yang menjadi acuan atau bacaan dalam menghasilkan atau menyusun tulisan baik berupa artikel, karangan, buku, laporan, dan sejenisnya.

Ilmu Perpustakaan: Bidang ilmu yang mempelajari dan mengkaji hal – hal yang berkaitan dengan perpustakaan baik dari segi organisasi koleksi, penyebaran dan pelestarian ilmu pengetahuan teknologi dan budaya serta jasa- jasa lainnya kepada masyarakat, hal lain yang berkenaan dengan jasa perpustakaan dan peranan secara lebih luas.

Kepustakawanan: Hal – hal yang berkaitan dengan upaya penerapan ilmu perpustakaan dan profesi kepustakawanan. Aktifitas utama dari perpustakaan adalah menghimpun informasi dalam berbagai bentuk atau format untuk pelestarian bahan pustaka dan sumber informasi sumber ilmu pengetahuan lainnya. Maksud pendirian perpustakaan adalah: menyediakan sarana atau tempat untuk menghimpun berbagai sumber informasi untuk dikoleksi secara terus menerus, diolah dan diproses.

Sebagai sarana atau wahana untuk melestarikan hasil budaya manusia (ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya) melalui aktifitas pemeliharaan dan pengawetan koleksi.

Sebagai agen perubahan (*Agent of changes*) dan agen kebudayaan serta pusat informasi dan sumber belajar mengenai masa lalu, sekarang, dan masa akan datang. Selain itu, juga dapat menjadi pusat penelitian, rekreasi dan aktifitas ilmiah lainnya.

Tujuan pendirian perpustakaan untuk menciptakan masyarakat terpelajar dan terdidik, terbiasa membaca, berbudaya tinggi serta mendorong terciptanya pendidikan sepanjang hayat (*Long life education*).

Jenis-jenis perpustakaan yang ada dan berkembang di Indonesia menurut penyelenggaraan dan tujuannya dibedakan menjadi: 1. Perpustakaan Digital adalah Perpustakaan yang berbasis teknologi digital atau mendapat bantuan komputer dalam seluruh aktifitas di perpustakaan

secara menyeluruh. Contohnya: Buku atau informasi dalam format electiric book, piringan, pita magnetik, CD atau DVD rom.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, selanjutnya disebut Perpustakaan Nasional, adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang berkedudukan di Ibukota Negara.

Perpustakaan Provinsi adalah Lembaga Teknis Daerah Bidang Perpustakaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah provinsi serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat.

Perpustakaan Kabupaten/Kota adalah Lembaga Teknis Daerah Bidang Perpustakaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah Kabupaten/Kota serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum.

Perpustakaan Umum: Perpustakaan yang ada di bawah lembaga yang mengawasinya. Perpustakaan umum terbagi atas:

Perpustakaan Umum Kecamatan, adalah Perpustakaan yang berada di Kecamatan sebagai cabang layanan Perpustakaan Kabupaten/Kota yang layanannya diperuntukkan bagi masyarakat di wilayah masing-masing.

Perpustakaan Umum Desa/Kelurahan adalah perpustakaan yang berada di Desa/Kelurahan sebagai cabang layanan Perpustakaan Kabupaten/Kota yang layanannya diperuntukkan bagi masyarakat di desa/kelurahan masing-masing.

Perpustakaan Khusus: Perpustakaan yang diperuntukkan untuk koleksi- koleksi tokoh terkenal. Contohnya: Perpustakaan Bung Hatta.

Perpustakaan lembaga Pendidikan: Perpustakaan yang berada di lingkungan lembaga pendidikan (SD, SMP, SMA, PT, dan LSM). Contohnya: perpustakaan Universitas. Pada perpustakaan tingkat PT, perpustakaan dapat dibagi kembali menjadi dua, yaitu: perpustakaan pusat dan perpustakaan tingkat fakultas.

Perpustakaan Lembaga Keagamaan: Perpustakaan yang berada di lingkungan lembaga keagamaan. Contohnya: Perpustakaan Masjid, perpustakaan Gereja, dan lain-lain.

Perpustakaan Pribadi: Perpustakaan yang diperuntukkan untuk koleksi sendiri dan dipergunakan dalam ruang lingkup yang kecil. Contohnya: Perpustakaan keluarga.

Setiap perpustakaan dapat mempertahankan eksistensinya apabila dapat menjalankan peranannya. Secara umum peran – peran yang dapat dilakukan adalah : 1)menjadi media antara pemakai dengan koleksi sebagai sumber informasi pengetahuan, 2)menjadi lembaga pengembangan minat dan budaya membaca serta pembangkit kesadaran pentingnya belajar sepanjang hayat, 3)mengembangkan komunikasi antara pemakai dan atau dengan penyelenggara sehingga tercipta kolaborasi, sharing pengetahuan maupun komunikasi ilmiah lainnya, 4)motivator, mediator dan fasilitator bagi pemakai dalam usaha mencari, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman, 5)berperan sebagai agen perubah, pembangunan dan kebudayaan manusia.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Seksi Perpustakaan yaitu Ibu Yusnani Leli, SH., menjelaskan bahwa Bagian Perpustakaan Kantor Bupati Deli Serdang selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, misalnya dengan mendampingi pengunjung serta memberikan senyuman manis dan bersikap ramah. Sewaktu kantor perpustakaan belum dipindahkan, minat pembaca cukup banyak, tetapi setelah dipindah mengalami kemunduran

dikarenakan masih banyak pembaca/pengunjung yang belum mengetahui letak kantor yang sekarang.

Sebagaimana telah diketahui, bahwa dalam kearsipan telah terkandung adanya 3 (tiga) unsur pokok, yaitu penyimpanan, penempatan, penemuan kembali. Jadi, arsip tidak hanya sekedar untuk disimpan begitu saja, tetapi perlu diatur bagaimana cara menyimpannya, langkah-langkah yang harus diperbuat, yang kesemuanya bertujuan untuk memperlancar proses kerja suatu organisasi baik pemerintahan maupun swasta, serta untuk bahan pengambilan keputusan yang tepat dan sebagai bahan pertanggung-jawaban.

Pada umumnya surat menyurat dicatat dalam suatu buku yang dinamakan buku Agenda. Buku tersebut berfungsi untuk mencatat segala sesuatu yang berkenaan dengan pengiriman surat-surat kepada pihak lain atau penerimaan surat-surat masuk. Dalam keperluan itu pada bagian-bagian buku agenda dibuat beberapa lajur. Tiap lajur dipergunakan untuk mencatat salah satu hal mengenai surat yang keluar atau masuk.

Adapun lajur-lajur dalam buku Agenda tersebut adalah sebagai berikut: Lajur pertama, untuk mencatat nomor urut selama 1 (satu) tahun, yaitu dari nomor 1 terus sampai banyaknya surat yang dikirim atau diterima. Nomor Agenda ini biasanya merupakan nomor yang tercantum pada surat-surat organisasi. Lajur kedua, diperuntukkan bagi catatan tentang tanggal pengiriman atau penerimaan sesuatu surat. Lajur ketiga, biasanya berkepala "Nama Pengiriman" atau "Diterima dari" untuk keperluan surat-surat yang masuk. Sedangkan untuk surat-surat yang keluar, kepalanya dapat berbunyi "Dikirim kepada" atau "Nama yang dikirim". Lajur keempat, untuk memuat keterangan singkat mengenai isi atau perihal surat yang bersangkutan. Lajur kelima, untuk catatan tentang hubungan surat itu dengan surat-surat yang terdahulu. Lajur keenam, disediakan untuk

keterangan-keterangan lainnya yang berkaitan dengan surat itu.

Untuk tiap-tiap surat yang keluar dan yang masuk biasanya dibuatkan buku agenda sendiri-sendiri. Jadi, suatu organisasi biasanya mempunyai buku agenda surat keluar dan buku agenda surat masuk. Tapi buku agenda dapat juga disatukan, bagian kiri untuk keperluan surat-surat yang masuk, sedangkan bagian kanan untuk surat-surat yang keluar.

Setelah setiap surat dicatat secukupnya dalam buku agenda, kemudian barulah surat itu disimpan. Penyimpanan itu biasanya dilakukan dalam berkas jepitan atau kadang-kadang dalam berkas tebal. Cara penyimpanan ini membutuhkan pelubang kertas (*perforator*) untuk melubangi sisi kiri setiap surat. Susunan penyimpanannya sering menurut urutan surat atau nomor pada buku agenda masuk atau agenda keluar.

Berdasarkan hasil penelitian tentang penataan kearsipan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang menunjukkan bahwa tata kerja kearsipan yang diterapkan cukup sederhana, yakni menggunakan sistem nomor per-rekening. Diterapkannya sistem tersebut berdasarkan hasil penelitian, karena lebih memudahkan petugas arsip untuk mengingatnya. Hal tersebut sangat beralasan mengingat penerapan kearsipan adalah pada organisasi di tingkat bagian yang dipimpin oleh seorang Kepala Bagian.

Gambaran di atas juga dapat ditegaskan dari hasil penelitian yang dilakukan, yang diperoleh dari hasil wawancara, bahkan petugas dalam melaksanakan penataan kearsipan serta proses tata kerja kearsipan tidaklah rumit. Di mana petugas atau aparat Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang cukup melihat nomor urut surat yang masuk, sehingga sewaktu-waktu diperlukan dapat dengan segera diperoleh dan tidak perlu membongkar arsip yang lain atau arsip yang lama.

Sehingga berdasarkan kondisi dari gambaran sistem kearsipan dapat dimaklumi bila pada kenyataannya, bahwa tidak ada petugas secara khusus maupun langsung yang menangani arsip. Hanya saja di bawah pengawasan seluruh perangkat pada kantor berperan serta dan bertanggung jawab dalam menata kearsipan ke bidangnya masing-masing.

Dengan demikian, melihat gambaran tersebut di atas dapat diketahui bahwa adapun peralatan yang digunakan dalam penataan kearsipan adalah cukup sederhana yaitu berupa map khusus yang jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan dan banyaknya arsip serta lemari tempat penyimpanan arsip tersebut, ditambah dengan alat pelubang kertas (*perforator*) yang berguna untuk melubangi sisi kiri setiap surat yang masuk maupun pertinggal dari surat keluar, sebelum dilakukan pengarsipan.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Seksi Kearsipan yaitu Ibu Suyatmi S.Sos., mengatakan bahwa di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang bahwa dalam perawatan arsip, tentang arsip yang sudah dipilah atau disebut dengan arsip statis dimasukkan ke dalam box arsip dan disimpan di depot arsip, sedangkan perawatannya dilakukan fumigasi (pengasapan) sebanyak 2 (dua) tahun sekali.

Dalam hal proses dan pencarian arsip seperti Surat Keterangan Tanah, proses pencarian memerlukan waktu kurang lebih 3 (tiga) hari dikarenakan dalam pencarian tersebut masih menggunakan cara manual dan ditangani oleh satu orang petugas. Proses pencarian tersebut harus melalui pembuatan Surat Permohonan kepada Bupati Deli Serdang ke Unit Bagian Administrasi Pemerintahan Umum yang diteruskan ke Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.

Pelayanan Prima yaitu pada hakikatnya, pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan organisasi untuk melayani pembeli (pembaca)

dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pembaca dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pembaca, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan organisasi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pembaca, baik pembaca didalam organisasi maupun diluar organisasi.

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pembaca. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pembaca/masyarakat.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman).

Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai perusahaan, instansi, pemerintah, ataupun organisasi bisnis.

Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari satandar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal. Pada negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal. Sedangkan di negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal.

Menurut *Garvin* dalam bukunya, *Managing Quality*, menyebutkan bahwa kualitas sebagai suatu konsep telah lama dikenal orang, akan tetapi kemunculannya sebagai fungsi manajemen terjadi belum lama ini. Menurutnya, bahwa konsep dan pendekatan kualitas mengalami tahap-

tahap perkembangan, antara lain pendekatan inspeksi, pengendalian kualitas statistikal, jaminan kualitas, dan manajemen kualitas strategik.

Pendekatan inspeksi, Dalam era ini inspeksi atau pengawasan terhadap produk dilakukan secara langsung dan dibandingkan dengan standar yang seragam. Sejak awal abad ke-20 kegiatan inspeksi dikaitkan dengan pengendalian kualitas. Pada waktu itu kualitas dipandang sebagai fungsi manajemen tersendiri.

Pendekatan statistical, Gerakan penilaian kualitas yang menggunakan pendekatan ilmiah untuk pertama kalinya berlangsung pada tahun 1931, yaitu dengan dipublikasikannya hasil karya W.A. Shewhart, seorang peneliti kualitas dari Bell Telephone Laboratories. Ia menyebutkan bahwa variabilitas merupakan suatu kenyataan dalam industri dan hal ini dapat dipahami dengan menggunakan prinsip probabilitas dan statistik. Dua rekan Shewart mengembangkan teknik statistik untuk melakukan sampling sejumlah item yang terbatas di setiap kelompok produksi. Sasarannya adalah untuk melakukan trade-off antara biaya tinggi akibat inspeksi 100% dengan resiko dari salah satu keadaan berikut: Menerima suatu kelompok produk yang sesungguhnya terdiri dari item-item yang rusak dalam presentasi tinggi, dan Menolak suatu kelompok produk yang sesungguhnya memenuhi standar kualitas.

Pendekatan jaminan kualitas, Dalam era ini terdapat pengembangan empat konsep baru yang penting, yaitu a) Biaya kualitas; b) Pengendalian kualitas terpadu (*total quality control*), c) *Reliability engineering*, dan d) *Zero defect*.

Biaya kualitas adalah istilah yang diciptakan oleh Yoseph Juran untuk menjawab pertanyaan “seberapa besar kualitas dirasa cukup?”. Dan Menurutnya, biaya untuk mencapai tingkat kualitas tertentu dapat dibagi menjadi *biaya yang dapat dihindari dan biaya yang tak dapat dihindari*. Biaya yang tak dapat dihindari

dikaitkan dengan inspeksi dan pengendalian kualitas yang dirancang untuk mencegah terjadinya kerusakan (*defects*). Biaya yang dapat dihindari adalah biaya kegagalan produk yang meliputi bahan baku yang rusak, jam kerja yang digunakan untuk perbaikan, pemrosesan keluhan, dan kerugian finansial akibat pembaca yang kecewa. Implikasi pandangan Juran ini adalah bahwa pengeluaran tambahan untuk perbaikan kualitas dapat dijustifikasi selama biaya kegagalan masih tinggi.

Total Quality Control (TQC) merupakan hasil pemikiran Armand Feigenbaum yang dikemukakannya pada tahun 1965. Menurut pendapatnya bahwa pengendalian dimulai dari perancangan produk dan berakhir jika produk telah sampai ke tangan pembaca yang puas. Prinsip utamanya adalah *quality is everybody's job*. Ia menyatakan bahwa kegiatan kualitas dapat dikelompokkan kedalam tiga kategori, yaitu: pengendalian rancangan baru, pengendalian bahan baku yang baru datang, pengendalian produk. Sistem kualitas saat ini juga memasukkan pengembangan produk baru, seleksi pemasok, dan pelayanan pembaca.

Reability engineering muncul pada tahun 1950-an, yang didorong oleh kebutuhan Angkatan Bersenjata Amerika untuk memiliki peralatan elektronik dan senjata udara yang dapat diandalkan, bekerja dengan baik, serta menghindari kebutuhan untuk penggantian suku cadang yang mahal.

Zero defects pertama kali dimunculkan oleh Martin Company pada tahun 1961-1962. Konsep ini timbul karena kebutuhan pembaca militer akan produk yang tidak hanya bekerja baik pada saat pertama kali, tetapi juga diserahkan tepat waktu. Konsep *zero defects* lebih dipusatkan pada harapan manajemen dan hubungan antar pribadi dari pada keterampilan rekayasa. Tujuan utamanya adalah mengharapakan kesempurnaan pada saat pertama dan fokusnya pada identifikasi masalah pada sumbernya dengan perhatian khusus untuk

mengoreksi penyebab umum kesalahan karyawan, seperti kurang pengetahuan, kurangnya fasilitas yang tepat, kurangnya perhatian, kesadaran, dan motivasi karyawan

Menurut konsep zero defects kesalahan-kesalahan yang disebabkan oleh: Kurangnya pengetahuan dapat diatasi dengan menggunakan teknik-teknik pelatihan modern; Kurangnya fasilitas yang memadai dapat diatasi dengan survey pabrik dan peralatan secara periodic; Kurangnya perhatian merupakan kesalahan yang paling sulit untuk dideteksi. Oleh karena itu, perlu diatasi dengan program zero defects.

Era ketiga konsep manajemen kualitas ini menandai titik balik yang menentukan. Konsep ini menaruh perhatian utama pada pembaca dan inisiatif karyawan sebagai masukan penting bagi program peningkatan kualitas. Gerakan manajemen kualitas dengan penekanan pada pembaca muncul hampir bersamaan dengan pemikiran dan konsep baru tentang manajemen sumber daya manusia, konsep ini mendorong manajer (pimpinan) untuk menawarkan wewenang yang lebih besar kepada karyawan, seperti strategi *zero defects* yang berfokus pada motivasi dan inisiatif karyawan.

Untuk memberikan gambaran tentang pendekatan manajemen kualitas strategis, berikut ini akan dikemukakan pengalaman-pengalaman organisasi Jepang dan organisasi Amerika dan Eropa. Selain keempat era yang dikemukakan oleh Garvin tersebut, Christopher Lovelock menambahkan era kelima, yaitu obsesi kualitas menyeluruh (*Total Quality Obsession*). Tahun 1987 dipandang sebagai awal dari era kualitas kelima ini.

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut: 1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pembaca; 2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pembaca agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga; 3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pembaca

terhadap pembaca terhadap barang/jasa yang ditawarkan; 4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen; 5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pembaca; 6. Untuk menjaga agar pembaca merasa diperhatikan segala kebutuhannya; 7. Untuk mempertahankan pembaca.

Dari tujuan pelayanan prima tersebut diatas Sebab tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk memenuhi kepuasan pembaca.

Pelayanan prima berfungsi sebagai berikut: 1) Melayani pembaca dengan ramah, tepat, dan cepat; 2) Suasana agar pembaca merasa dipentingkan; 3) Pembaca sebagai mitra usaha; 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa; 5) Memenangkan persaingan pasar; 6) Memuaskan pembaca, agar mau berbisnis lagi dengan organisasi; 7) Memberikan keuntungan pada organisasi.

Dalam upaya pemeliharaan arsip pada dasarnya memiliki 2 (dua) aspek penting, yaitu: 1) Pemeliharaan terhadap bahan arsip; 2) Pemeliharaan terhadap lingkungan penyimpanan arsip.

Pemeliharaan itu sendiri sebenarnya merupakan suatu kegiatan untuk melindungi, mengawasi dan mengambil langkah agar arsip tetap terjamin keselamatannya. Menjamin keselamatan berarti menjamin arsip dari kerusakan maupun kemusnahan secara total.

Kerusakan dan kemusnahan yang datangnya dari arsip itu sendiri adalah kerusakan yang disebabkan dari bahan arsip itu sendiri, seperti kertas. Dalam penggunaan kertas yang akan dipakai, hendaknya dipilih kertas yang baik dan kuat.

Berdasarkan hasil pengamatan bahwa di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, arsip-arsip seperti berkas-berkas/dokumen-dokumen penting terdiri dari bahan kertas yang berkualitas baik. Arsip-arsip tersebut sebelum disimpan di tempat yang telah disediakan terlebih dahulu

disusun rapi dan dimasukkan ke dalam map yang sudah disediakan. Setiap tahunnya arsip-arsip tersebut diperiksa kembali dan dilakukan pergantian map, agar arsip tersebut tetap terjaga dari kerusakan dan kemusnahan.

Sampai sekarang, arsip yang ada di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang belum pernah terjadi pemusnahan terlebih lagi arsip yang lama tetap disimpan dan disusun serapi mungkin.

Suatu hal yang tidak kalah pentingnya untuk kita perhatikan adalah masalah ruangan atau tempat penyimpanan arsip. Ruangan yang bagaimanakah yang kita pergunakan untuk menyimpan arsip. Menyimpan arsip bukanlah di sembarang tempat, akan tetapi ruangan harus terhindar dari kemungkinan-kemungkinan serangan api, air, serangga dan lain-lain-lain.

Menurut hasil pengamatan di lapangan, ruangan penyimpanan arsip di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang terlihat bersih dan rapi. Setiap minggunya ada petugas yang memeriksa dan membersihkan ruangan sehingga ruangan bebas dari debu dan serangga yang mudah merusak arsip.

Setiap kegiatan, baik dalam organisasi maupun swasta selalu ada kaitannya dengan masalah arsip. Karena seperti yang telah diketahui, bahwa setiap arsip mempunyai peranan penting dalam proses penyajian informasi bagi pimpinan untuk membuat dan mengambil suatu keputusan dan merumuskan suatu kebijakan. Yang pada akhirnya kearsipan bertujuan untuk memperlancar proses kerja melalui hubungan komunikasi yang jelas dan tegas, sehingga tercapainya efektifitas kerja pada setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam usaha-usaha yang dilakukan dalam penataan kearsipan demi tercapainya kualitas kerja yang baik adalah menjaga dan merawat agar arsip selalu rapi dan tertata dengan baik oleh masing-

masing petugas. Hal tersebut karena belum adanya petugas arsip yang langsung menangani secara khusus, hanya saja setiap aparat di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang turut serta berperan aktif dan bertanggung jawab dalam pengarsipan di bidangnya masing-masing di bawah pengawasan Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang yaitu Bapak Drs. Ridwan Said, dibantu oleh: Kepala Seksi Perpustakaan: Yusrani Leli, SH. Kepala Seksi Arsip: Suyatmi, S.Sos. Kepala Seksi Dokumentasi: Rinawati, S.Sos. Kepala Tata Usaha: Sopia Bachtiar, SE.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap Kepala Seksi tersebut di atas, penulis dapatkan wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing Kepala Seksi.

Kepala Seksi Perpustakaan, berwenang dan bertanggung jawab: memberikan pelayanan mengenai Perpustakaan, Data Anggota Perpustakaan, Informasi Buku Perpustakaan, Informasi Pengunjung Perpustakaan, dan memberikan laporan dari hasil pelayanannya kepada Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.

Kepala Seksi Arsip, berwenang dan bertanggung jawab : memberikan pelayanan Kearsipan kepada masyarakat mulai dari syarat peminjaman arsip, pengembalian arsip dan pelayanan kearsipan lainnya dan melaporkan hasil pelayanan tersebut kepada Kepala Kantor.

Kepala Seksi Dokumentasi, berwenang dan bertanggung jawab : memberikan informasi pelayanan tentang dokumentasi, seperti dokumentasi photo dan audio visual kepada masyarakat yang berkunjung dan melaporkan hasilnya kepada Kepala Kantor.

Kesemuanya itu memang tergantung kepada besar kecilnya suatu kantor/ organisasi yang didasari pada ruang lingkup wewenang dan tanggung jawab serta yang menjadi tujuan dari proses kerja suatu kantor/ organisasi tersebut. Dengan

pengertian bahwa semakin besar ruang lingkup wewenang dan tanggung jawab suatu kantor/organisasi, tentu semakin tinggi pula kompleksitas penanganan kearsipan tersebut demi mendapatkan pelayanan yang prima bagi pengguna.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang penataan kearsipan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang menunjukkan bahwa tata kerja kearsipan yang diterapkan cukup sederhana, yakni menggunakan sistem nomor per-rekening. Diterapkannya sistem tersebut berdasarkan hasil penelitian, karena lebih memudahkan petugas arsip untuk mengingatnya. Hal tersebut sangat beralasan mengingat penerapan kearsipan adalah pada organisasi di tingkat bagian yang dipimpin oleh seorang Kepala Bagian.

Berdasarkan hasil pengamatan bahwa di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang, arsip-arsip seperti berkas-berkas/dokumen-dokumen penting terdiri dari bahan kertas yang berkualitas baik. Arsip-arsip tersebut sebelum disimpan di tempat yang telah disediakan terlebih dahulu disusun rapi dan dimasukkan ke dalam map yang sudah disediakan. Setiap tahunnya arsip-arsip tersebut diperiksa kembali dan dilakukan pergantian map, agar arsip tersebut tetap terjaga dari kerusakan dan kemusnahan.

Dalam hal proses dan pencarian arsip seperti Surat Keterangan Tanah, proses pencarian memerlukan waktu kurang lebih 3 (tiga) hari dikarenakan dalam pencarian tersebut masih menggunakan cara manual dan ditangani oleh satu orang petugas. Proses pencarian tersebut harus melalui pembuatan Surat Permohonan kepada Bupati Deli Serdang ke Unit Bagian Administrasi Pemerintahan Umum yang diteruskan ke Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan di Perpustakaan, Arsip dan

Dokumentasi Kabupaten Deli Serdang bahwa dalam perawatan arsip, tentang arsip yang sudah dipilah atau disebut dengan arsip statis dimasukkan ke dalam box arsip dan disimpan di depot arsip, sedangkan perawatannya dilakukan fumigasi (pengasapan) sebanyak 2 (dua) tahun sekali.

Bagian Perpustakaan Kantor Bupati Deli Serdang selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, misalnya dengan mendampingi pengunjung serta memberikan senyuman manis dan bersikap ramah.

DAFTAR PUSTAKA

- Basir B, Manajemen Kearsipan, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Bungin, B. Penelitian Kualitatif. Komunikasi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial. Jakarta: Kencana. 2008.
- Cahyadi, B., dan Abdul K., (2015). Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang dalam Meningkatkan Pelayanan, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 1 (1): 14-24.
- Cahyadi, B., dan Abdul K., (2015). Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang dalam Meningkatkan Pelayanan, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 1 (1): 14-24.
- Efridawati dan Anggreini A.L., (2015). Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Deli Serdang, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 3 (1): 58-70.
- Hatta M, Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan, Mutiara, Jakarta, 2008.
- Hermawan, S. Rachma dan Zein, Zulfikar. Etika Kepustakawan; Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia. Jakarta: Sagung Seto. 2006.
- Hidayat, S. dan Irwan N., (2013). Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah Kebakaran, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 1 (2): 176-191.
- Internet: <http://warinteko8.wordpress.com>, diposkan pada 7 Februari 2012, diakses Maret 2015.

- Kartini, K, Pengantar Metodeologi Reserch Sosial, Alumni, Bandung, 2008.
- Kasiatik dan Irwan N., (2013). Peranan Kelompok Informasi Masyarakat dalam Mewujudkan Desa Mandiri di Deli Serdang, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 3 (2): 104-116.
- Lubis, A., (2014). Peran Advokat dalam Penegakan Hukum di Organisasi Asosiasi Advokat Indonesia Cabang Medan, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 2 (2): 191-203
- Syahraji, Irwan N., (2013). Sistem Administrasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh tengah, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 1 (1): 16-20
- Efridawati, M. Arif N., (2013). Studi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 1 (1): 27-37
- Sukamma, L.E., dan Abdul M., (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 2 (1): 1-7
- Sari, R.P., & Irwan N., (2014). Peran Model Pelayanan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 2 (2): 137-145
- Nasution, F.R., dan Abdul M., (2015). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 3 (1): 1-7
- Mustafa, M.S.,(2015). Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 3 (1): 40-53
- Lubis, M.C., & Usman T., (2015). Reformasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 3 (2): 145-154
- Sari, P., & Bahrum J., (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4 (1): 1-15
- Waruwu, H., & Beby M., (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4 (1): 43-51
- Suryani, A.I., & Agung S., (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4 (1):
- Maulana H M, Administrasi Kearsipan, Bratara Karya Aksara, Jakarta, 2002.
- Miles, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.
- Moeleong L J., Metodologi Penelitian Kualitatif, Rosdakarya, Bandung, 1990, 2000.
- Moenir, H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum. Bumi aksara: Jakarta, 2000.
- Mulyono. S dkk., Dasar-dasar Kearsipan. Yogyakarta, 2000.
- Musa M, Titi N, Metode Penelitian, CV. Fajar Agung, Jakarta, 1998.
- Nasution, F.R. dan Rudi S.S., (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Samsat dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 2 (1): 1-17.
- Prajudi A, S., Dasar-dasar Ilmu Administrasi, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008.
- Purwono; Sri S. Perpustakaan dan Kepustakawan Indonesia. Jakarta: Universitas Terbuka. 2006.
- Simamora, A.H., dan Trisni A., (2015). Peranan Organisasi Al Jamiatul Wasliyah Cabang Tanah Karo Tahun 1938-1967. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 3 (2): 127-142.
- Sulistyo-B. Pengantar ilmu perpustakaan. Jakarta: penerbit PT Gramedia pustaka Utama. 1991.
- Sutopo, Adi S. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Admistrasi Negara. 2006.
- Tjiptono, F. Service Management Memujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: 2008.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. (2009). Dikutip 4 Desember 2014, dari <http://www.litbang.depkes.go.id>.
- Widaningsih, dan Samsul R. Modul Melaksanakan Pelayanan Prima. Bandung: Erlangga. 2011.
- Winarno S, Pengantar Penelitian Ilmiah, Tarsito, Bandung, 2008.