AKSESIBILITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN GORONTALO

SKRIPSI

PANJI SUKMA
NIM. D02421046

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2025

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kehidupan adalah sesuatu yang dinamis, artinya selalu mengalami suatu perubahan dari zaman ke zaman, dan dari generasi yang satu ke generasi yang berikutnya, hal ini akan terjadi begitu seterusnya, karena memang pada dasarnya zaman akan selalu berproses dan akan semakin canggih suatu perkembangan yang akan kita alami. Di era modern seperti ini kehidupan akan ditandai dengan suatu kemajuan dari ilmu pengetahuan dan teknologi, dan perkembangan budaya. Kehidupan modern diantaranya dapat dilihat atau diukur dengan tingkat kemampuan dan cara berpikirnya, tata cara dan daya upaya dengan ciri khas kehidupan yang rasional, menggunakan logika, ratio, sistem keteraturan, kalkulasi dan metode, serta sistem informasi.

Sistem informasi manajemen pada perpustakaan memudahkan pengunjung yaitu anggota maupun bukan anggota perpustakaan untuk mengakses pemanfaatan sistem informasi pada layanan sirkulasi perpustakaan dalam penelusuran kebutuhan informasi, serta memudahkan pustakawan dalam melakukan pelayanannya. Pustakawan dapat melakukan pelayanan sirkulasi perpustakaan yang lebih efisien, efektif dan dengan jangkauan layanan yang lebih luas dibandingkan dengan cara manual.

Sistem teknologi informasi perpustakaan memfokuskan pada sistem, sumber informasi, data pengguna yang terkoneksi, dimana perkembangan komputer akan diikuti dengan perkembangan penggunaan jaringan dan internet. Sistem informasi manajemen perpustakaan terintegrasi yang menerapkan modul-modul standar seperti sirkulasi, pengkatalogkan, pengadaan, akses katalog online dan jaringan kerjasama melalui fasilitas internet. Sedangkan sistem informasi manajemen perpustakaan memfokuskan untuk mendukung pelayanan secara efektif bagi pengguna, manajemen pengadaan, secara umum manajemen pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dan badan-badan lainnya yang menyelenggarakan akses terhadap koleksi-koleksi dokumen. (Putri,2018). Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta pada masyarakat dengan ataupun tanpa

pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Santosa, 2009)

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyeleggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut: (Mukarom 2015)

a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan
c. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan

Sistem informasi perpustakaan dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perpustakaan, serta meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna (Rasid, 2003). Istilah data, informasi, dan pengetahuan sering digunakan untuk konsep yang tumpang tindih. Perbedaan utama adalah pada tingkat abstraksi yang dipertimbangkan. Data adalah level abstraksi yang paling rendah, informasi adalah level yang berikutnya, dan terakhir pengetahuan adalah level tertinggi di antara ketiganya.

Manusia menggunakan data selama kita ada untuk membentuk pengetahuan tentang dunia. Sampai mulai menggunakan informasi, yang dapat digunakan hanyalah data secara langsung. Jika ingin tahu seberapa tinggi seseorang kita harus datang dan melihat orang tersebut. Pengetahuan kita dibatasi oleh pengalaman langsung. Informasi memungkinkan kita untuk memperluas pengetahuan kita di luar jangkauan indera kita. Kita dapat menangkap data dalam bentuk informasi, dan kemudian memindahkannya sehingga orang lain dapat mengaksesnya pada waktu yang berbeda. Informasi

adalah sumber daya penting untuk kinerja yang efektif dari fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, kepempimpinan dan pengendalian. (Cahyono, 2023)

Sistem informasi manajemen diharapkan mampu memberikan tujuan yang lebih efesiensi kinerja organisasi termasuk pada birokrasi pemerintah dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo yang sudah menggunakan sistem ini sejak tahun 2016. Dinas Perpustakaanpun selalu mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Namun, kenyataannya dalam hal ini dari beberapa tahun sistem ini telah ada di Dinas Perpustakaan tidak menunjukkan layanan publik yang lebih maksimal khususnya dalam mengakses informasi yang berada dalam Dinas Perpustakaan.

Pemberi layanan merupakan salah satu tugas utama suatu perpustakaan. Selian dalam penyiapan sumber dan bisa mengorganisasikan informasi yang di miliki untuk para penggunanya, perpustakaan mempunyai tugas utama yaitu dalam hal pemberian layanan agar sumber-sumber informasi dan bisa mengorganisasikan informasi yang dimiliki untuk para penggunanya, perpustakaan mempunyai tugas utama yaitu dalam hal pemberian layanan perpustakaan agar sumber-sumber informasi yang dimilikinya dapat dimanfaatkan oleh pemakai/pengguna secara optimal. (Rifai, 2023). Pelayanan yang berarti memberikan suatu layanan atau bantuan kepada orang yang memerlukan. Dalam hal ini merupakan suatu tindakan perilaku yang baik. Meskipun setiap agama mendorong munculnya sikap melayani di setiap orang. Akan tetapi agama Islam memberikan tekanan khusus tentang sikap ini.

Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah perbuatan ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain, sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. Yakni Allah berfirman:

وَابْتَغِ فِيْمَآ اٰتٰىكَ هاللّٰ الدَّارَ الْاٰخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَاَحْسِنْ كَمَآ اَحْسَنَ هاللّٰ اِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِى الْاَرْضِ ۗ اِنَّ هاللّٰ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِيْنَ

Terjemahnya: Dan carilah pada apa yang telah dianugrahkan Allah kepadamu negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan." {Q.S Al-Qashash (28): 77}.

Dalam tafsir tematik terbitan Lajnah Pentashihan Mushaf AlQur'an ayat tersebut dipahami bahwa setiap muslim senantiasa termotivasi bekerja secara professional meskipun penghasilan yang ia peroleh tidak sesuai dengan beban pekerjaannya (Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.2014). Sikap ihsan yang menjiwai setiap aktivitas pelayanan harus dilandasi dengan ilmu manajemen pelayanan yang benar. Tanpa pengetahuan manajemen pelayanan yang benar, sikap ihsan kita tidak akan tepat sasaran. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang benar tentang bagaimana cara mempraktikan pelayanan yang baik.

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti saat ini, masih kurangnya SDM sehingga dapat menganggu kelancaran suatu pelayanan yang mengakibatkan kualitas dan kuantitas aksesibilitas menurun. Dari hasil pengamatan bahwa pegawai yang bertugas sebagai operator layanan tidak memiliki keahlian khusus dalam bidang teknologi. Selain kualitas SDM yang masih kurang baik, jumlah petugas operator layanan juga sangat kurang yakni hanya 1 orang. Hal ini memiliki pengaruh yang kurang baik pada pengunjung yang datang dan ingin mengakses suatu informasi yang membutuhkan suatu layanan.

Permasalahan lainnya adalah, sarana dan prasarana masih kurang menunjang bagi pengunjung. Beberapa fasilitas yang ingin dipakai oleh pengunjung masih mengalami keterbatasan yang disediakan. Misalnya saja kapasitas internet yang kurang memadai sehingga dalam penggunaannya kurang stabil dan kurang kuat sebagai sarana utama untuk mengakses layanan perpustakaan berbasis IT.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasar pada latar belakang yang telah diurai diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Rendahnya kualitas SDM yang dapat mengoperasikan system informasi manajemen;
2. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang system informasi manajemen.

1.3 Fokus Masalah

Adapun fokus masalah penelitian ini disesuaikan dengan latar belakang dan identifikasi masalah sebelumnya yaitu; Bagaimana Aksesibilitas Pelayanan Sistem

Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencarian informasi terutama yang berkaitan dengan Aksesibilitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen atau menjadi acuan pada penelitian-penelitian di bidang yang sama di masa yang akan datang

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi Pemerintah setempat khususnya pihak Pemerintah Kabupaten Gorontalo dan Dinas Terkait yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gorontalo.