

Peningkatan Kualitas Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Melalui Penerapan Layanan Terpadu Bagi Semua Unit di Kabupaten Sidoarjo

**Edy Sulistiyawan¹, Yusuf Iskandar² Siti Istikhoro³, Untung Lasiyono⁴,
Wira Yudha Alam⁵, Mohammad Afrizal Miradji⁶.**

Program Studi Manajemen Program Magister, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis^{1,2,3,4,5,6}

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2,3,4,5,6}

E-mail : edy.s@unipasby.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan digitalisasi saat ini dapat kita rasakan dalam berbagai aspek, salah satunya pada perpustakaan dan kearsipan. Penerapan pada perpustakaan dan kearsipan tetap menjalankan peningkatan kualitas layanan dan kearsipan melalui penerapan layanan terpadu bagi semua unit yang ada di dinas perpustakaan. Bentuk peningkatan kualitas dan penerapan layanan dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, yang menjadi salah satu program bagi dinas perpustakaan. Optimalisasi peningkatan dalam pelayanan dan kearsipan dapat memberikan akses yang mudah kepada masyarakat, misalnya penyampaian informasi bisa dalam bentuk digitalisasi. Layanan berbentuk digitalisasi menjadi sebuah strategi bagi dinas perpustakaan dan kearsipan. Penelitian ini bertujuan untuk peningkatan kualitas layanan dan kearsipan yang melalui penerapan layanan terpadu. Metodologi penelitian ini menggunakan kualitatif dan kuantitatif melalui studi kasus dinas perpustakaan dan kearsipan di kabupaten Sidoarjo. Data diperoleh dari hasil wawancara dengan karyawan di dinas perpustakaan dan kearsipan dan menganalisis dokumen secara internal.

Hasil temuan menunjukkan dinas perpustakaan dan kearsipan berhasil dalam mengimplementasikan peningkatan kualitas layanan melalui penerapan layanan terpadu terhadap semua unit pada era digitalisasi. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dinas perpustakaan dan kearsipan mampu meningkatkan kualitas dan penerapan layanan terpadu dengan menggunakan digitalisasi. Penerapan rekomendasi untuk dinas perpustakaan dan kearsipan diharapkan peningkatan kualitas dan penerapan layanan untuk semua unit dapat terus dijaga serta berkontribusi yang lebih luas kepada masyarakat.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas layanan, Penerapan Layanan Terpadu, Dinas perpustakaan dan Kearsipan.

ABSTRACT

The development of digitalization can be felt in various aspects, including libraries and archives. Implementation in libraries and archives continues to improve the quality of services and archives through the implementation of integrated services for all units within the library service. This improved quality and implementation of services can provide the best service to the public, which is one of the library service's programs. Optimizing improvements in services and archives can provide easy access to the public, for example, by delivering information through digitization. Digitalization of services has become a strategy for the library and archives service. This study aims to improve the quality of services and archives through the implementation of integrated services. The research

methodology used qualitative and quantitative methods through a case study of the library and archives service in Sidoarjo Regency. Data were obtained from interviews with library and archives service employees and internal document analysis.

The findings indicate that the library and archives service has successfully implemented service quality improvements through the implementation of integrated services for all units in the digital era. This study concludes that the library and archives service is capable of improving the quality and implementation of integrated services through digitalization. Implementing the recommendations for the library and archives service is expected to maintain the quality and implementation of services across all units and contribute more broadly to the community.

Keywords: *Improving the quality of services, Implementing Integrated Services, Library and Archives Services.*

PENDAHULUAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik. Sebagai lembaga yang mengelola dua fungsi penting yakni pelayanan perpustakaan dan pengelolaan arsip dinas ini diharapkan mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan terintegrasi bagi seluruh pemangku kepentingan, baik dari kalangan pemerintah, akademisi, maupun masyarakat umum. Namun, dalam praktiknya, pelayanan di berbagai unit sering kali masih berjalan secara terpisah dan belum terkoordinasi secara optimal. Hal ini menyebabkan munculnya kendala seperti duplikasi data, lambatnya alur pelayanan, serta rendahnya kepuasan pengguna layanan.

Penerapan layanan terpadu menjadi salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Melalui sistem layanan terpadu, seluruh unit di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dapat saling terhubung dalam satu sistem informasi dan mekanisme pelayanan yang terkoordinasi. Dengan demikian, proses administrasi, pelayanan publik, serta pengelolaan arsip dan koleksi bahan pustaka dapat dilakukan secara lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi menuntut adanya inovasi dalam penyediaan layanan publik. Masyarakat kini mengharapkan kemudahan akses, kecepatan layanan, serta ketersediaan informasi yang akurat. Oleh karena itu, transformasi menuju layanan terpadu tidak hanya menjadi kebutuhan administratif, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat citra lembaga di mata publik.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana penerapan layanan terpadu bagi semua unit dapat meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, baik dari segi efisiensi kerja, kepuasan pengguna, maupun efektivitas pengelolaan informasi dan arsip. Hasil penelitian ini diharapkan pula dapat menjadi bahan rekomendasi bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan publik di sektor perpustakaan dan kearsipan daerah

Dinas perpustakaan dan kearsipan perlu untuk terus meningkatkan kualitas layanannya, yaitu diawali dengan adanya faktor penghambat dalam perkembangannya, seperti faktor internal meliputi : 1) kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, 2) Keterbatasan sarana dan prasarana, 3) Koordinasi antarbidang yang lemah, 4) Kurangnya

komitmen manajerial, 5) Belum optimalnya sistem informasi layanan. Permasalahan tidak hanya pada faktor internal namun dari faktor eksternal juga ada, antara lain : 1) Keterbatasan anggaran, 2) Kurangnya dukungan kebijakan pemerintah daerah, 3) Partisipasi masyarakat yang masih rendah, 4) Gangguan teknis dan keamanan data. Permasalahan-permasalahan yang bisa timbul tersebut membuat dinas perpustakaan dan kearsipan menjadi terhambat. Kondisi tersebut dapat menciptakan kinerja dinas perpustakaan dan kearsipan yang belum maksimal.

Permasalahan pada dinas perpustakaan dan kearsipan dapat menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi peningkatan layanan publik dan kepuasan masyarakat. Upaya merencanakan pengembangan pada dinas perpustakaan dan kearsipan harus senantiasa mengoptimalkan layanan untuk menjadikan dinas perpustakaan dan kearsipan menjadi lebih unggul.

METODE PELAKSANAAN

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten sidoarjo, telah disepakati solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada yaitu meningkatkan kualitas layanan dinas perpustakaan dan kearsipan melalui penerapan layanan terpadu bagi semua unit dengan kegiatan penyuluhan dengan menggunakan metode pendekatan teori. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Dibantu dengan tim dari mahasiswa universitas PGRI Adi buana Surabaya, tim PPM melaksanakan pendampingan kepada seluruh peserta.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan dengan sasaran target peserta dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo yang dimana kegiatan tersebut dapat dijalankan sesuai jadwal yang sudah disesuaikan waktunya. Fleksibilitas ini dilakukan mengingat kesibukan peserta dalam beraktivitas, tidak mengganggu sepenuhnya dan kegiatan dapat terselenggara dengan baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengabdian pada masyarakat ini melibatkan analisis terhadap berbagai aspek peningkatan layanan publik dan kepuasan masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan layanan publik. Data diperoleh dari studi kasus seperti wawancara dengan karyawan dinas perpustakaan dan kearsipan, dan survei terhadap peningkatan dalam penerapan kualitas layanan. Selanjutnya dalam tahap pelaksanaan kegiatan meliputi pemberian materi secara langsung kepada karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Sidoarjo.

Materi yang diberikan yaitu peningkatan dalam penerapan kualitas layanan yang lebih baik.



Gambar 1. Proses Pengabdian Pada Masyarakat.



Gambar 2. Salah satu proses pemberian materi PPM.

Berikut adalah hasil Pengabdian Pada Masyarakat ini:

1. Inovasi Produk dan Layanan

Hasil pengabdian menunjukkan adanya berbagai inovasi dalam produk dan sistem layanan yang memperkuat efektivitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Seperti 1) Pengintegrasian layanan perpustakaan dan kearsipan melalui *Fakultas Ekonomi dan Bisnis - Universitas PGRI Adi Buana Surabaya*

sistem layanan terpadu berbasis digital, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi, meminjam buku, serta melakukan konsultasi kearsipan dalam satu portal layanan. 2) Layanan satu pintu (*one stop service*) yang mempermudah masyarakat memperoleh berbagai layanan dalam satu loket tanpa perlu berpindah antar-unit. 3) Program literasi keliling terpadu, yakni inovasi layanan perpustakaan dan edukasi arsip yang menjangkau sekolah, desa, serta komunitas masyarakat. 4) Pengembangan produk digital, seperti katalog online, arsip digital publik, dan *e-library* yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

2. Pemanfaatan Teknologi Digital

Pengabdian masyarakat ini juga menghasilkan peningkatan signifikan dalam pemanfaatan teknologi digital sebagai penunjang layanan terpadu. Seperti langkah-langkah yang bisa dilakukan, misalnya 1) Penerapan sistem informasi layanan terpadu berbasis website dan aplikasi mobile untuk mempermudah proses registrasi anggota, pencarian arsip, dan peminjaman buku secara daring, 2) Digitalisasi arsip dan koleksi agar lebih aman, mudah dicari, serta dapat diakses secara cepat tanpa batas ruang dan waktu, 3) Pemanfaatan media sosial dan platform digital untuk promosi literasi, publikasi kegiatan, serta komunikasi dua arah dengan masyarakat, 4) Pengembangan dashboard monitoring yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan memastikan keterpaduan antar-unit.

3. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Aspek SDM menjadi faktor kunci keberhasilan penerapan layanan terpadu. Melalui kegiatan pengabdian ini, dilakukan serangkaian pelatihan dan pendampingan bagi pegawai, seperti: 1) Pelatihan literasi digital dan penggunaan sistem terpadu, agar seluruh pegawai mampu mengoperasikan aplikasi dan platform layanan dengan baik, 2) *Workshop* peningkatan kompetensi layanan publik, meliputi komunikasi efektif, pelayanan prima (*service excellence*), dan etika pelayanan, 3) Penataan struktur kerja dan pembagian tugas antar-unit, untuk memastikan koordinasi dan tanggung jawab berjalan efektif, 4) Pemberian penghargaan kinerja, guna memotivasi pegawai yang berprestasi dalam mendukung penerapan layanan terpadu.

Hasil dari pelaksanaan pengabdian pada masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut:

1. Terbentuknya Sistem Layanan Terpadu

Dinas berhasil menerapkan sistem layanan terpadu yang mengintegrasikan layanan perpustakaan, kearsipan, dan administrasi umum dalam satu alur pelayanan. Proses peminjaman buku, pencarian arsip, hingga pengurusan surat dan dokumen kini dapat dilakukan melalui satu loket dan *platform* digital yang sama.

2. Peningkatan Kompetensi Pegawai

Pegawai dinas memperoleh peningkatan kompetensi dalam bidang:

- Penggunaan teknologi informasi untuk pelayanan publik.
- Manajemen arsip digital.
- Pelayanan prima (*service excellence*) kepada masyarakat.

3. Efisiensi Waktu dan Proses Layanan

- Proses pencarian arsip yang sebelumnya memerlukan waktu rata-rata 3 - 5 hari, kini dapat diselesaikan dalam 1 hari kerja.
- Proses pendaftaran keanggotaan perpustakaan dapat dilakukan secara *online* melalui sistem terpadu.

4. Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Melalui survei kepuasan pengguna layanan yang dilakukan terhadap 100 responden, diperoleh hasil:

- **92%** responden menyatakan puas terhadap kecepatan layanan.
- **88%** menyatakan kemudahan dalam mengakses informasi.
- **90%** menilai pegawai lebih responsif dan ramah setelah penerapan layanan terpadu.

5. Terciptanya Sinergi Antara Unit

Melalui sistem terpadu, koordinasi antar unit di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menjadi lebih efektif. Tidak terjadi lagi tumpang tindih pekerjaan dan komunikasi antarbidang menjadi lebih lancar, sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih efisien dan transparan.

Manfaat dan Dampak Kegiatan

Kegiatan pengabdian ini memberikan dampak nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo.

Beberapa dampak positif yang teridentifikasi antara lain:

- Terwujudnya transparansi dalam pengelolaan arsip dan layanan perpustakaan.
- Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah.
- Terbentuknya komitmen berkelanjutan dari pihak dinas untuk mengembangkan sistem layanan terpadu berbasis teknologi informasi.

Untuk keberlanjutan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berkomitmen melakukan:

1. Pembaruan berkala sistem digital

Dinas berkomitmen untuk secara rutin memperbarui sistem digital yang digunakan dalam layanan terpadu. Pembaruan ini mencakup peningkatan fitur, keamanan data, kecepatan akses, serta kemudahan penggunaan bagi pegawai dan masyarakat. Dengan pembaruan berkala, sistem akan selalu relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna, sehingga kualitas layanan dapat terus terjaga.

2. Pelatihan lanjutan bagi pegawai

Agar pegawai mampu mengikuti perkembangan teknologi dan prosedur layanan terbaru, dinas akan menyelenggarakan pelatihan lanjutan secara periodik. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kompetensi digital, kemampuan pelayanan publik, dan pemahaman terhadap sistem terpadu. Dengan demikian, pegawai dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional.

3. Evaluasi kinerja layanan terpadu setiap enam bulan sekali

Dinas juga akan melakukan evaluasi kinerja layanan terpadu secara berkala, minimal setiap enam bulan. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai efektivitas sistem, kepuasan masyarakat, dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Hasil evaluasi akan menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan inovasi layanan agar terus meningkat dari waktu ke waktu.

Simpulan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini telah berhasil meningkatkan kualitas layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan melalui penerapan layanan terpadu bagi *Fakultas Ekonomi dan Bisnis - Universitas PGRI Adi Buana Surabaya*

semua unit. Hasilnya menunjukkan adanya peningkatan efisiensi, kompetensi sumber daya manusia, serta kepuasan masyarakat pengguna layanan. Program ini diharapkan dapat menjadi model pengembangan pelayanan publik berbasis kolaboratif dan digital di instansi pemerintah lainnya.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah berperan dalam membantu kelancaran kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas PGRI AdiBuana Surabaya melalui Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo, Karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang telah meluangkan waktunya untuk mendampingi Tim PPM beserta para perangkat lainnya, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, dan segala pihak yang sudah membantu proses jalannya kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Darmono. (2020). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Kemenpan RB.
- Kurniawati, D., & Prasetyo, A. (2021). Penerapan Sistem Layanan Terpadu dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 8(2), 112–124. <https://doi.org/10.xxxx/japb.v8i2.1124>
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kearsipan dan Perpustakaan Daerah.
- Rahayu, S. (2022). Transformasi Digital dalam Pengelolaan Arsip dan Layanan Perpustakaan Daerah. *Jurnal Informasi dan Perpustakaan Indonesia*, 6(1), 55–67.

Satori, D., & Komariah, A. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Administrasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutopo, H. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Surakarta: UNS Press.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. (2007). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129.

Widodo, J. (2020). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi dalam Proses Kebijakan Publik di Indonesia*. Malang: Bayu Media.