

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Lampung

Fauzan Nuris¹, Malik²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung, Lampung, Indonesia

Article Info

Article history:

Received January 18, 2026

Revised January 20, 2026

Accepted January 21, 2026

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan Publik,
Strategi Pelayanan,
Perpustakaan dan Kearsipan,
Pelayanan Pemerintah,

Keywords:

*Public Service Quality,
Service Strategy,
Libraries and Archives,
Government Services,*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting dalam mewujudkan kepuasan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan teori strategi peningkatan kualitas pelayanan Wibowo yang meliputi kejelasan tujuan, perencanaan yang sistematis, pemanfaatan sumber daya, koordinasi dan komunikasi, dukungan kepemimpinan, dan evaluasi dan pengendalian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui beberapa upaya, antara lain peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan, perbaikan sarana dan prasarana, serta penerapan standar pelayanan yang jelas dan terukur. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi, serta rendahnya tingkat partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan komitmen berkelanjutan dari seluruh pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan berkelanjutan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategy for improving the quality of public services at the Lampung Province Library and Archives Service. The quality of public services is an important factor in achieving public satisfaction and increasing public trust in government performance. The research method used is a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The analysis was conducted using Wibowo's theory of service quality improvement strategies, which includes clarity of objectives, systematic planning, resource utilization, coordination and communication, leadership support, and evaluation and control. The results show that the strategy for improving the quality of public services is carried out through several efforts, including improving human resource competencies, utilizing information technology in services, improving facilities and infrastructure, and implementing clear and measurable service standards. However, in its implementation, several obstacles are still found, such as limited human resources, less than optimal utilization of technology, and low levels of public participation. Therefore, a continuous commitment from all stakeholders is needed to improve the quality of public services effectively and sustainably.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Fauzan Nuris
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung
Lampung, Indonesia
Email: fauzan.22111013@student.ubl.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab aparatur sipil negara yang dijalankan melalui pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan bagi penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, efektif, efisien, serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat.[1] Sejalan dengan hal tersebut, telah diterbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas melalui peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan, konsisten, dan efektif. Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah daerah menerapkan berbagai strategi yang meliputi peningkatan layanan, pemberdayaan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat.[2]

Salah satu strategi yang dilakukan oleh pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan yang baik serta efisien kepada masyarakat, khususnya pada lembaga-lembaga yang berinteraksi langsung dengan publik, seperti Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung sebagai instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan layanan perpustakaan dan kearsipan, memegang peran strategis dalam menyediakan akses terhadap informasi dan pengetahuan bagi masyarakat. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya. masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.[3]

Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain adalah strategi pelayanan yang sudah diterapkan masih belum berjalan dengan optimal, Sarana dan prasarana layanan perpustakaan dan kearsipan yang belum memadai, Koleksi buku perpustakaan masih jauh dari target, Integrasi layanan digital dan transformasi kearsipan masih dalam tahap perkembangan, dan Standar pelayanan informasi publik sudah ditetapkan tetapi implementasi bisa menjadi tantangan. Upaya dan berbagai macam cara untuk peningkatan kualitas pelayanan yang baik masih harus terus meningkat untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, pembangunan infrastruktur yang harus lebih memadai, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.[4]

Kegiatan perpustakaan dikategorikan ke dalam beberapa jenis, di mana setiap jenis memiliki fungsi dan tujuan yang berbeda. Salah satu di antaranya adalah Perpustakaan Daerah. Perpustakaan Daerah merupakan institusi layanan publik yang berperan sebagai pusat informasi, pendidikan, pembelajaran sepanjang hayat, sekaligus wadah pelestarian budaya di suatu wilayah. Di samping itu lokasi Perpustakaan diupayakan cukup strategis dan mudah dicapai dengan kendaraan umum dari berbagai penjuru. Dengan berbagai kemudahan mendorong masyarakat untuk tertarik datang ke perpustakaan untuk memenuhi kebutuhannya dan memanfaatkannya secara mudah.[5]

Secara prinsip, perpustakaan menjalankan tiga kegiatan utama. Pertama, melakukan pengumpulan (to collect) berbagai informasi yang relevan dengan bidang tugas, tujuan organisasi, serta kebutuhan masyarakat yang menjadi sasaran layanannya. Kedua, melakukan pelestarian (to preserve), perawatan, dan pemeliharaan terhadap seluruh koleksi perpustakaan, sehingga tetap berada dalam kondisi baik,

utuh, dan layak digunakan, serta tidak mudah mengalami kerusakan baik akibat penggunaan maupun faktor usia. Ketiga, menyediakan serta menyajikan informasi agar dapat dimanfaatkan (to make available) oleh pengguna, dengan memastikan seluruh koleksi yang dimiliki siap untuk diakses dan diberdayakan.[6] Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung sebagai upaya untuk memperbaiki mutu layanan sehingga dapat berkembang dan menjadi lebih optimal.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali serta memahami secara mendalam strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterapkan, khususnya pada bidang layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Penelitian kualitatif meneliti kondisi objek secara alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian lebih berfokus pada pemaknaan daripada pengukuran statistik.[7]

Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan situasi yang ada secara objektif, kemudian menganalisis data dan mengetahui data yang diperoleh secara mendalam untuk memahami konsep strategi pelayanan yang sudah diterapkan pada bidang layanan. Peneliti tidak hanya mendeskripsikan strategi yang diterapkan, tetapi juga menganalisis tantangan dan dampak dari implementasi strategi tersebut bagi pengguna masyarakat.[8]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung telah melaksanakan sejumlah strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategi tersebut diarahkan pada perbaikan internal organisasi dan peningkatan akses layanan bagi masyarakat. Berdasarkan temuan lapangan, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan layanan berbasis teknologi informasi, penyediaan sarana dan prasarana pendukung, serta penerapan standar pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan layanan.[9]

Aparatur pelayanan telah dibekali dengan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan profesionalisme dan responsivitas dalam melayani pengguna, meskipun keterbatasan jumlah aparatur dan ketimpangan kompetensi masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal.[10] Adapun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik menurut teori Wibowo dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa aspek utama yaitu :

1. Kejelasan Tujuan (Goal Clarity)

Merupakan kondisi di mana tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi dirumuskan secara jelas, spesifik, terukur, realistis, serta dapat dipahami oleh seluruh anggota organisasi. Tujuan yang jelas akan mempermudah setiap individu atau unit kerja dalam mengetahui arah kerja, sasaran yang ingin dicapai, serta standar keberhasilan yang diharapkan.

2. Perencanaan yang Sistematis

Proses penyusunan langkah-langkah kerja yang teratur, terarah, dan berdasarkan analisis yang jelas agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Perencanaan yang sistematis tidak dilakukan secara spontan, tetapi melalui proses yang terstruktur, mulai dari identifikasi kebutuhan, penetapan tujuan, penentuan strategi, hingga penyusunan program kerja dan evaluasinya.

3. Pemanfaatan Sumber Daya (Resource Utilization)

Kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki baik sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, teknologi, maupun informasi agar dapat mendukung pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Sumber daya yang tersedia harus dikelola, didistribusikan,

dan digunakan sesuai kebutuhan, sehingga tidak terjadi pemborosan maupun penggunaan yang tidak tepat sasaran.

4. Koordinasi dan Komunikasi (Coordination and Communication)

Proses menghubungkan, menyelaraskan, serta menyatukan aktivitas antar individu, bagian, atau unit kerja didalam suatu organisasi supaya untuk yang telah ditetapkan dapat dicapai secara efektif. Koordinasi dan komunikasi yang baik memastikan bahwa setiap tugas, wewenang, dan tanggung jawab dipahami dengan jelas sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan, kesalahan informasi, ataupun konflik internal.

5. Dukungan Kepemimpinan (Leadership Support)

Merupakan peran pemimpin dalam memberikan arahan, motivasi, bimbingan, serta fasilitas kepada seluruh anggota organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemimpin tidak hanya memberi instruksi, tetapi juga harus menjadi teladan, serta mampu mendorong, memfasilitasi, dan mengarahkan setiap pegawai agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

6. Evaluasi dan Pengendalian (Evaluation and Control)

Adalah proses untuk menilai, mengukur, dan memonitor hasil pelaksanaan kegiatan dibandingkan dengan tujuan dan rencana yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah strategi, program, dan kegiatan telah berjalan efektif, sedangkan pengendalian dilakukan untuk memastikan kegiatan tetap berada pada jalur yang benar dan melakukan perbaikan jika ditemukan kendala atau penyimpangan.[11]

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung yang tertuang dalam Rencana Strategis 2017–2026 menunjukkan upaya sistematis dalam meningkatkan mutu layanan. Program yang dilaksanakan meliputi penguatan sumber daya manusia, inovasi dan variasi layanan, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan sarana prasarana, kerja sama lintas sektor, evaluasi layanan, serta promosi perpustakaan. Secara umum, strategi tersebut telah berjalan cukup baik dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, meskipun masih memerlukan penguatan dan penyesuaian berkelanjutan agar lebih efektif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, pelaksanaan strategi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat berbagai kendala, antara lain belum meratanya pemahaman aparatur terhadap tujuan strategis, perencanaan program yang belum terintegrasi, keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi dan sarana prasarana yang belum maksimal, lemahnya koordinasi antarunit kerja, dukungan kepemimpinan yang belum optimal di tingkat operasional, serta sistem evaluasi yang belum terukur dan berkelanjutan. Kendala tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan publik sehingga diperlukan penguatan manajemen strategis secara menyeluruh.

Adapun faktor pendukung strategi meliputi dukungan sumber daya manusia yang profesional, inovasi layanan sesuai kebutuhan masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi, ketersediaan sarana prasarana yang memadai, kolaborasi dengan berbagai pihak, sistem evaluasi dan pengaduan pengguna, serta penguatan citra dan promosi perpustakaan. Dengan fondasi tujuan yang jelas, perencanaan sistematis, kepemimpinan partisipatif, serta koordinasi dan evaluasi yang efektif, strategi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dan kearsipan di Provinsi Lampung berpotensi berjalan lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] N. Mayasari and A. A. Azzahra, “Kualifikasi Pelayanan Publik Yang Berkualitas Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” *Indones. J. Law Soc. Gov.*, vol. 4, no. 2, pp. 1607–1618, 2024, doi: 10.53363/bureau.v4i2.438.
- [2] Y. S. Farica, “Aspek Hukum Tanggung Jawab Penyelenggara Pelayanan Publik atas Pelanggaran Administratif dalam UU No . 25 Tahun,” *J. Ilm. Publika*, vol. 13, no. 1, pp. 49–57, 2025, doi: 10.33603/publika.v13i1.10373.
- [3] T. Chayani, “Kualitas pelayanan perpustakaan di dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten cirebon,” *J. Publika Unswagati Cirebon*, vol. 7, no. 1, pp. 51–67, 2019.
- [4] R. A. Putri and P. Hendrarso, “Pengaruh Ketersediaan Koleksi , Sarana Prasarana Perpustakaan , Serta Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bangli,” *J. Reformasi Adm. J. Ilm. untuk Mewujudkan Masyaeajat Madani*, vol. 12, no. 1, pp. 106–113, 2025,
- [5] I. Krismayani, “Mewujudkan Fungsi Perpustakaan di Daerah,” *Anuva J. Kaji. Budaya, Perpustakaan, dan Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 233–242, 2018, doi: 10.14710/anuva.2.2.233-242.
- [6] B. A. Pratama and E. N. Rukmana, “Kegiatan preservasi bahan pustaka di Diperpuska Ciamis,” *J. Libr. Inf. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 125–138, 2023.
- [7] S. Difinubun, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke Di Era New Normal,” *JAKD*, vol. 01, no. 01, pp. 11–20, 2022,
- [8] M. A. Septiadi, “Strategi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung,” *politicon*, vol. 1, no. 1, pp. 72–87, 2019, doi: 10.15575/politicon.v1i1.5366.
- [9] A. Sri, Y. Yasin, A. Anwar, A. Adityanto, and D. Daryono, “Kebijakan Pengembangan Sdm Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur,” *dinamika*, vol. 4, no. 2, pp. 108–119, 2024, doi: <https://doi.org/10.51903/dinamika.v4i2.521>.
- [10] A. N. Dana Mahmuda, Romi Saputra, “Kompetensi aparaturnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten pesawaran provinsi lampung,” *J. Pemerintah. dan Keamanan Publik (JP dan KP)*, vol. 4, no. 1, pp. 18–36, 2022, doi: <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2418>.
- [11] Malik and A. Jasman, “Peranan badan perencanaan pembangunan daerah (bappeda) dalam penyusunan kebijakan dibidang pembangunan,” *J. Kebjakan dan Pelayanan Publik*, vol. 9, no. 1, pp. 9–18, 2023