

Kebijakan Pengembangan Sdm Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur

Andi Sri Yusnani Yasin¹, Andi Anwar², Adityanto Adityanto³, Daryono Daryono⁴

Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia^{1,2,3,4}

Jl. Muara Muntai, Kampus Gunung Kelua, Samarinda 75119, Kalimantan Timur, Indonesia^{1,2,3,4}

Email: sriandi19@gmail.com¹, andianwar30041980@gmail.com², aditpusamania97@gmail.com³, daryono@fisip.unmul.ac.id⁴

ARTICLE INFO

Article history:

Received 14 Juni 2024

Received in revised form 11 Juli 2024

Accepted 10 Agustus 2024

Available online 30 Oktober 2024

ABSTRACT

This research aims to describe efforts to develop human resources in improving the quality of public services at the Library and Archives Service of East Kalimantan Province using descriptive qualitative methods through data collection, observation, interviews and documentation. Resource persons include Heads of Departments and related staff. This research, which was carried out in Samarinda, applied interactive data analysis techniques including data reduction, data display and verification. The research results show that the human resource development policy in the Library and Archives Service has not met the expected standards, with deficiencies in policy decision making, guidance, development, promotion and optimization of collection development. Motivation from leadership to library staff as well as adequate training, education and work experience are very necessary to develop quality librarians. This research suggests that human resource development policies should pay more attention to aspects that support success, such as equipping libraries with technology that can improve librarian performance and produce the best works.

Keywords: Human Resources, Public Services, Libraries, Archives,

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan upaya pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui pengumpulan data, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber meliputi Kepala Bagian Dinas dan staf terkait. Penelitian yang dilaksanakan di Samarinda ini menerapkan teknik analisis data interaktif meliputi reduksi data, display data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pengembangan sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan belum memenuhi standar yang diharapkan, dengan kekurangan dalam pengambilan keputusan kebijakan, pembinaan, pengembangan, promosi, dan optimalisasi pengembangan koleksi. Motivasi dari pimpinan kepada staf perpustakaan serta pelatihan, pendidikan, dan pengalaman kerja yang memadai sangat diperlukan untuk mengembangkan pustakawan berkualitas. Penelitian ini menyarankan agar kebijakan pengembangan sumber daya manusia lebih memperhatikan aspek-aspek yang mendukung kesuksesan, seperti melengkapi

Received 14 Juni, 2024; Revised 11 Juli, 2024; Accepted 10 Agustus, 2024

perpustakaan dengan teknologi yang dapat meningkatkan kinerja pustakawan dan menghasilkan karya-karya terbaik.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik, Perpustakaan, Kearsipan

1. PENDAHULUAN

Pengembangan SDM merupakan suatu proses untuk meningkatkan pengetahuan, kompetensi, keterampilan, dan kemampuan anggota organisasi atau karyawan suatu perusahaan, dan dapat diaplikasikan melalui sejumlah metode, sebagai contoh workshop, diklat, seminar, pelatihan kelas, mentoring atau pengembangan mandiri (Irawan & Nizar Hidayat, 2021). Selanjutnya (Silalahi, 2019) menjelaskan bahwa pengembangan SDM tidak kalah penting dalam memainkan peran di organisasi/perusahaan disebabkan karena pengembangan merupakan upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan.

Tujuan dari pengembangan tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas SDM secara luas melalui pembinaan serta pendidikan yang kemudian memberikan kontribusi terhadap pencapaian serta kinerja dari SDM secara khusus, dan organisasi/perusahaan secara umum, salah satunya adalah melalui pembekalan pengetahuan, khususnya dinamika perubahan dan perkembangan teknologi, pengarahan perilaku dan sikap menjadi lebih baik, serta peningkatan keterampilan baik umum dan khusus.

Perpustakaan merupakan salah satu organisasi yang bertujuan untuk mencerdaskan dan memberikan layanan informasi bagi masyarakat. Keberadaan perpustakaan yang sangat penting ditengah masyarakat menuntut organisasi ini mampu memberikan layanan terbaik bagi penggunanya (RISKI, 2019). Mengingat peran pustakawan cukup penting maka perlu diberi jalan keluar untuk pengembangan SDM, untuk itu perlu kiranya peningkatan SDM dengan cara mengikuti seminarseminar, workshop, pelatihan dan menempuh jenjang pendidikan S1 sampai S2 bahkan S3 (Abdul Mufti, 2018). Pustakawan diharapkan dapat memberikan keputusan kondisional yang bermanfaat bagi pemustaka, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan, sikap dan perilaku, serta secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap pengembangan perpustakaan (Oktaviana et al., 2023).

Dalam kaitannya dengan masyarakat, pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus mampu untuk mengkomunikasikan kebijakan publik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat (Irawan, Bambang & Nizar Hidayat, 2021) Namun kenyataannya masih banyak ditemukan penyelenggaraan layanan yang belum sesuai dengan standar nasional dan belum berorientasi pada kepentingan pemustaka meski telah memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada di perpustakaan. (Nurhayati & Syafrinal, 2018).

Dalam era digital seperti saat ini, perpustakaan tetap memegang peranan penting dalam menyediakan pangkalan data yang dapat diakses oleh masyarakat secara bebas. Untuk mencapai tujuan ini, perpustakaan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang handal dan terampil. Penting bagi perpustakaan untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia agar tetap menjadi lembaga yang relevan di masa depan. Tujuannya adalah untuk menjadikan setiap perpustakaan umum sebagai tujuan bagi orang-orang dari segala usia (Joseph R Mathew, 2021).

Identifikasi permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan SDM bidang perpustakaan dan kearsipan di Kalimantan Timur sangat perlu dilakukan untuk mendapatkan gambaran dan pemetaan atas kondisi real yang dihadapi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam melakukan pengembangan dan pembinaan bidang perpustakaan dan kearsipan.

Dengan memperhatikan dan menganalisis secara mendalam kondisi lingkungan internal dan eksternal yang begitu dinamis, dapat diidentifikasi dan dirumuskan permasalahan yang menjadi isu dalam pembangunan bidang perpustakaan dan kearsipan di Kalimantan Timur sebagai berikut :

1. Kegiatan Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan belum berjalan secara optimal

Upaya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah untuk memberdayakan semua jenis perpustakaan tidak dapat berjalan secara optimal karena terdapat faktor-faktor penghambat, seperti:

- a. Jumlah perpustakaan yang memiliki Nomor Pokok Perpustakaan (NPP) sebanyak 2.049 Perpustakaan dari berbagai jenis perpustakaan, namun yang sudah dilakukan akreditasi atau sudah sesuai pengelolaannya dengan Standar Nasional perpustakaan sebanyak 218 Perpustakaan atau sebesar 10,63%, hal ini masih dapat dikatakan jauh dari harapan bahwa perpustakaan masih banyak yang mengelola perpustakaannya belum sesuai SNP.
- b. Perpustakaan Umum Kab/Kota sebagai mitra kerja dalam melaksanakan kegiatan pembinaan dan pengembangan berbagai jenis perpustakaan di daerah belum dapat melaksanakan tugasnya secara optimal karena keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia.

2. Kuantitas dan Kualitas SDM Masih Terbatas

Substansi tugas yang diemban oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur difokuskan pada lima aspek, yaitu;

- a. Pengembangan Perpustakaan, Sumberdaya Manusia dan Pembudayaan Kegemaran Membaca,
- b. Deposit, Pelestarian, Pengembangan Koleksi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan, baik koleksi umum maupun koleksi yang memiliki kandungan isi mengenai kearifan lokal (heritage)
- c. Layanan, Otomasi dan Kerja Sama Perpustakaan,
- d. Pengelolaan Arsip, dan
- e. Pembinaan Kearsipan dan Tenaga Kearsipan.

Kelima aspek tersebut belum dapat berjalan secara optimal karena masih terkendala oleh rendahnya kuantitas dan kualitas SDM.

Permasalahan SDM menyangkut hal-hal berikut:

- a. Jumlah tenaga pembina perpustakaan tidak sebanding dengan jumlah perpustakaan yang akan dibina. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur hanya memiliki tenaga pembina sebanyak 26 orang (tenaga fungsional pustakawan termasuk penyetaraan struktural eselon IV ke Fungsional). Tenaga arsiparis sebanyak 16 (tenaga fungsional pustakawan termasuk penyetaraan struktural eselon IV ke Fungsional) orang dan fungsional pranata komputer sebanyak 3 orang, sedangkan jumlah perpustakaan yang perlu dibina sebanyak 2.049 unit
- b. Kemampuan teknis SDM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam hal perawatan dan pelestarian koleksi bahan perpustakaan masih sangat terbatas.
- c. Rasio jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan jumlah pemustaka yang berkunjung dan mendayagunakan jasa layanan perpustakaan sangat tidak seimbang. Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang bertugas pada sektor layanan berjumlah 23 orang termasuk pejabat fungsional pustakawan, sedangkan jumlah pemustaka yang berkunjung pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur tahun 2022 sebanyak 220.856 orang.
- d. Kemampuan staf Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam bidang aplikasi teknologi informasi, khususnya dalam hal aplikasi layanan perpustakaan digital masih sangat terbatas sehingga berdampak pada terbatasnya aplikasi teknologi informasi yang dimanfaatkan di perpustakaan.

3. Upaya Pengembangan Koleksi Deposit Belum Optimal

Salah satu fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Prop. Kaltim adalah sebagai perpustakaan deposit yang bertugas untuk menghimpun, mengolah, melestarikan dan mendayagunakan hasil karya cetak dan karya rekam yang diterbitkan oleh instansi pemerintah/swasta dan perorangan dalam wilayah Kalimantan Timur. Tugas dan tanggungjawab tersebut secara tegas telah diatur dalam UU No. 4 Tahun 1990, PP No. 70/1991 dan PP No. 23/1999. Namun demikian dalam pelaksanaannya ditemukan berbagai kendala, seperti :

- a. Masih rendahnya kesadaran instansi pemerintah/swasta dan perorangan untuk menyerahkan hasil karyanya ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah.
- b. Karya cetak, khususnya naskah kuno (manuskrip) yang dimiliki oleh perorangan di daerah Kabupaten/Kota sangat sulit dikumpulkan karena adanya anggapan bahwa naskah kuno atau manuskrip tersebut merupakan harta warisan dan bernilai magic.

4. Minat Baca dan Apresiasi Masyarakat terhadap Perpustakaan masih rendah

Minat baca dan apresiasi masyarakat di Kalimantan Timur terhadap perpustakaan dinilai masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya animo masyarakat untuk mendayagunakan perpustakaan umum Kab/Kota serta belum membudayanya aktivitas membaca di tengah-tengah masyarakat. Menghadapi kondisi demikian, maka diperlukan adanya pembinaan dan pengembangan perpustakaan dan pembudayaan minat baca untuk semua elemen masyarakat secara berkesinambungan melalui berbagai program dan kegiatan. (Sumber Renstra 2019-2023)

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yang mana digunakan untuk mengetahui data yang didapatkan melalui pertanyaan-pertanyaan penelitian, kemudian dideskripsikan dengan teori moderenisasi. Data yang diperoleh dianalisis, diuraikan secara mendalam, selanjutnya dipresentasikan

kedalam bentuk tabel lalu dihubungkan dengan teori-teori yang relevan. Penulis menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan kunci berjumlah 5 (lima) orang diambil dari tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur dengan menggunakan sampel jenuh. Informan kunci terdiri dari kepala bagian perpustakaan dan kearsipan, pustakawan dan staf tenaga perpustakaan. Penelitian ini berfokus pada analisis strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur". Teknik analisis data menggunakan

konsep Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2014:246). Proses analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan reduksi data untuk menyaring informasi penting, kemudian dilanjutkan dengan pemaparan data untuk memaparkan data secara terstruktur, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

3. TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengembangan SDM dalam konteks organisasi publik, seperti perpustakaan dan kearsipan, merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Armstrong (2019), pengembangan SDM mencakup berbagai kegiatan seperti pelatihan, pendidikan, serta program pengembangan karier yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan individu. Armstrong juga menekankan bahwa pengembangan SDM yang efektif harus didukung oleh kebijakan yang jelas dan komprehensif, serta komitmen dari manajemen puncak.

3.2. Kebijakan Pengembangan SDM

Kebijakan pengembangan SDM merupakan kerangka kerja yang mengarahkan kegiatan pengembangan pegawai di sebuah organisasi. Menurut Dessler (2020), kebijakan ini harus mencakup aspek-aspek seperti perencanaan kebutuhan pelatihan, program pengembangan karier, serta evaluasi dan pemantauan hasil pengembangan. Kebijakan yang baik harus responsif terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan organisasi, serta mampu mengakomodasi perkembangan teknologi dan inovasi dalam proses pengembangan SDM.

3.3. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah salah satu indikator utama keberhasilan organisasi publik. Menurut Osborne dan Gaebler (2018), kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui pengelolaan SDM yang efektif, termasuk melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai. Mereka juga menyebutkan bahwa motivasi dan keterlibatan pegawai adalah kunci untuk mencapai pelayanan yang unggul. Selain itu, Vries dan Nemec (2019) menambahkan bahwa adopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam layanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

3.4. Integrasi Teknologi dalam Pengembangan SDM

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara organisasi mengelola dan mengembangkan SDM. Menurut Gupta dan Gupta (2021), teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi program pelatihan dan pengembangan. Mereka menekankan bahwa penggunaan sistem manajemen pembelajaran (LMS) dan platform e-learning memungkinkan organisasi untuk menyediakan pelatihan yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan individu. Teknologi juga memungkinkan pengukuran kinerja dan evaluasi hasil pengembangan secara lebih akurat dan real-time.

4. HASIL & PEMBAHASAN

4.1. Model Implementasi

4.1.1. Model Implementasi Keijakan Van Meter dan Van Horn (1975)

Model ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan memiliki dampak signifikan terhadap SDM perpustakaan tentang pelayanan publik merupakan proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti:

- a. Ukuran dan tujuan kebijakan: Kebijakan yang besar dan kompleks, seperti transformasi digital layanan perpustakaan, akan lebih sulit diimplementasikan dibandingkan dengan kebijakan yang kecil dan sederhana, seperti pelatihan staf tentang layanan dasar.

- b. Sumber daya: Implementasi kebijakan SDM membutuhkan sumber daya yang memadai, seperti anggaran, staf, dan infrastruktur. Ketersediaan anggaran untuk pelatihan, perekrutan staf baru, dan pengembangan teknologi informasi menjadi kunci.
- c. Karakteristik agen pelaksana: Kemampuan dan komitmen pustakawan dan staf perpustakaan sangat penting untuk implementasi kebijakan yang efektif. Motivasi dan keahlian staf dalam memberikan layanan prima menjadi faktor penentu.
- d. Sikap dan kecenderungan pelaksana: Sikap positif dan dukungan dari pustakawan dan staf perpustakaan terhadap kebijakan baru, seperti sistem layanan mandiri, akan meningkatkan efektivitas implementasi.
- e. Komunikasi antar organisasi: Komunikasi yang baik antar organisasi yang terlibat dalam implementasi kebijakan, seperti perpustakaan dengan dinas terkait, sangat penting untuk koordinasi dan sinkronisasi.
- f. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik: Lingkungan eksternal, seperti tingkat literasi masyarakat dan kondisi ekonomi, dapat mempengaruhi implementasi kebijakan

4.1.2. Teori Modernisasi

Modernisasi menyiratkan hancurnya masyarakat tradisional, mengacu pada pengembangan tatanan sosial baru yang didasarkan pada teknologi maju dan semangat ilmu pengetahuan, pandangan hidup yang rasional, pendekatan rasional terhadap hubungan sosial, mencapai keadilan dalam urusan publik, dan di atas segalanya, pada penerimaan di bidang politik atas keyakinan bahwa unit utama kebijakan publik haruslah negara bangsa (Ojukwu et al., 2019).

Modernisasi adalah sebuah proses di mana masyarakat bergerak melalui transisi struktural yang mendasar dan lengkap dari satu kondisi ke kondisi lain, dari titik awal ke titik akhir (Edwik et al., 2018). Para ahli teori modernisasi percaya bahwa modernisasi adalah perubahan evolusioner dan membutuhkan sebuah perusahaan untuk melewati beberapa tahap untuk berkembang (Chipo et al., 2020).

Teori modernisasi bertujuan untuk memaksakan nilai-nilai tertentu kepada masyarakat berkembang untuk meningkatkan proses pembangunan (Bussmann, 2006). Teori modernisasi melihat faktor internal suatu negara sambil mengasumsikan bahwa dengan bantuan, negara-negara "tradisional" dapat dibawa ke keadaan yang lebih maju dengan cara yang sama seperti yang telah digunakan oleh negara-negara yang lebih maju dalam mengembangkan, teori ini mencoba untuk mengidentifikasi variabel sosial yang berkontribusi pada kemajuan sosial dan perkembangan masyarakat dan berusaha untuk menjelaskan proses evolusi sosial (Banda, 2021).

Menurut (Arief, 2000) dikutip oleh (Kanto, 2011), terdapat aliran-aliran teori modernisasi dalam persepektif perubahan sosial dan pembangunan, seperti teori modernisasi dari Inkeles dan Smith. Pada prinsipnya, Inkeles dan Smith menekankan peran manusia khususnya manusia modern, menjadi faktor krusial dalam mendorong kemajuan dan kesuksesan pembangunan di berbagai (Kanto, 2011), manusia modern ditandai dengan beberapa ciri khas, seperti keterbukaan terhadap pengalaman dan ide baru, kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan, dan fokus pada masa kini dan masa depan, memiliki kemampuan untuk merumuskan perencanaan, serta memiliki keyakinan bahwa manusia mampu menguasai dan memanfaatkan alam. Untuk mengubah menjadi manusia modern dapat dilakukan beberapa cara antara lain: melalui Pendidikan (peningkatan kualitas sumberdaya manusia, pengalaman kerja dan peningkatan akses.

4.1.3. Kebijakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur.

Beberapa arah kebijakan berikut ini akan menjadi acuan dan pertimbangan dalam upaya melaksanakan misi, tujuan dan sasaran di lingkup tugas-tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur :

- a. Kebijakan bidang perpustakaan:
 - 1) Pembinaan kepada semua jenis perpustakaan dalam upaya pengembangan, peningkatan kualitas pengelolaan dan penyelenggaraan perpustakaan.
 - 2) Pengembangan perpustakaan melalui penelitian dan pengkajian bidang perpustakaan; peningkatan kapasitas sumber daya perpustakaan; pembentukan perpustakaan desa kelurahan; dan kerjasama dan kemitraan. Pengembangan perpustakaan dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik, fungsi dan tujuan setiap jenis perpustakaan, serta kebutuhan pemustaka di era digital yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi
 - 3) Perpustakaan melakukan promosi secara berkelanjutan dengan tujuan meningkatkan citranya, mendorong apresiasi masyarakat, mengoptimalkan penggunaannya, dan membudayakan kegemaran membaca.
 - 4) Melakukan optimalisasi fasilitas perpustakaan yang sesuai dengan standar perpustakaan

- 5) Meningkatkan dan mengembangkan koleksi perpustakaan serta memfasilitasi pengembangan koleksi semua jenis perpustakaan, terutama pelestarian koleksi lokal dan muatan lokal Kalimantan Timur
- 6) Meningkatkan ketersediaan layanan perpustakaan secara merata dan menjamin kelangsungan penyelenggaraan serta pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat

4.1.4. Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM)

(Voca & Havolli, 2019) berpendapat pelatihan merupakan komponen penting dalam pengembangan sumber daya manusia, dan itulah sebabnya sejumlah besar studi empiris membahas berbagai mulai dari semua bentuk pelatihan untuk karyawan, pelatihan manajer, pelatihan tim, pelatihan lintas budaya, dan lain-lain. Menurut (Rivai, 2005), pelatihan adalah bagian dari pendidikan yang lebih mengutamakan praktek daripada teori (Toumahuw, 2022).

Menurut (Argyriades, 2009), Pelatihan sebagai pembelajaran seumur hidup jelas merupakan bagian integral dari pengembangan sumber daya manusia manusia, yang harus diselaraskan dengan kebijakan dan jalur karier yang dimaksudkan untuk mengeluarkan yang terbaik yang dapat ditawarkan oleh orang-orang. (Dias & Silva, 2016) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan keterampilan karyawan, organisasi harus berinvestasi dalam pelatihan. Pelatihan kemudian menjadi "alat" yang tersedia bagi organisasi untuk berinteraksi dengan karyawan mereka, melalui akuisisi pengetahuan baru, dan pengembangan pengetahuan yang sudah dimiliki.

Pelatihan merupakan metode pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan penilaian, serta membekali karyawan dengan pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di perusahaan atau organisasi. Menurut (Mathis and Jackson, 2010) dikutip oleh (Zainal et al., 2015 : 171) mengemukakan bahwa empat tahapan atau proses pelatihan ini dirancang untuk menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, yaitu :

- a. **Assessment:** merupakan metode yang umum digunakan dalam penilaian kompetensi SDM, tergantung pada jenis kompetensi yang ingin dinilai dan konteks penilaiannya. Penerapannya dilakukan untuk mengidentifikasi dan menjangkau karyawan, yang dinilai mempunyai potensi dari sisi manajerial untuk menduduki posisi tertentu dikemudian hari.
- b. **Design :** manajemen perlu mengambil langkah-langkah strategis untuk memastikan ketersediaan produk pelatihan yang dirancang secara profesional dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna.
- c. **Delivery :** Membekali para trainer dengan kemampuan mendistribusikan materi pelatihan kepada peserta. Pendistribusian materi dilakukan untuk memfasilitasi pelatihan yang terstruktur dan efektif bagi para peserta.
- d. **Evaluation :** Mengukur efektivitas program pelatihan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian program pelatihan dilakukan secara berkala untuk memastikan program pelatihan mencapai tujuan yang diharapkan dan bermanfaat bagi peserta.

(Apriliana & Nawangsari, 2021) menyatakan bahwa sumber daya manusia sangat menentukan proses berhasilnya kinerja suatu organisasi. Pengembangan sumber daya manusia, bertujuan untuk lebih memudahkan terwujudnya tujuan organisasi, sebab kualitasnya sumber daya manusia dianggap mampu dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pegawai di dalam suatu organisasi.

(Van Hiep, 2021) berpendapat bahwa sumber daya manusia yang berkualitas tinggi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sumber daya manusia suatu negara. Pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi pada hakekatnya adalah mengembangkan dan menyempurnakan karyawan dengan kualifikasi profesional dan teknis untuk profesi tertentu, sesuai dengan kriteria klasifikasi tenaga kerja.

Menurut (Werner & DeSimone, 2011) yang dikutip oleh (Gan & Yusof, 2019), pelatihan bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta berupaya untuk mengubah sikap karyawan. Pengembangan adalah tindakan atau proses menumbuhkan atau menyebabkan sesuatu tumbuh atau menjadi lebih besar atau lebih maju (Samuel & Peter, 2021). Pengembangan sumber daya manusia dalam arti luas adalah total kegiatan pembelajaran terorganisir yang dilakukan dalam periode waktu tertentu tertentu untuk menciptakan perubahan perilaku kerja para pekerja (Hoang Tien GAIE et al., 2020). Menurut (Marcetic & Prelec, 2011), pengembangan SDM harus menghasilkan pegawai negeri sipil yang kompeten, mampu dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

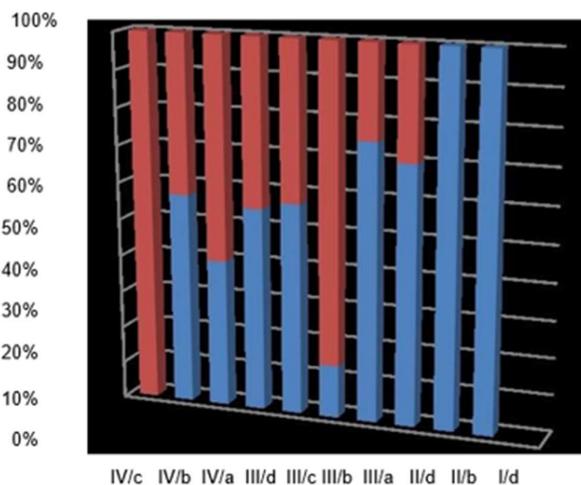
(Alagaraja, 2013) yang dikutip oleh (Kareem & Hussein, 2013) berpendapat bahwa keterkaitan antara HRD dan MSDM berkontribusi pada pembelajaran organisasi dan meningkatkan orientasi SDM, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja organisasi.

4.1.5. Sumber Daya Manusia DPK Provinsi Kalimantan Timur

Tabel 1 (Sumber Renstra 2024-2026)
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan, Jenis Kelamin, Golongan, dan Pendidikan
(Per Desember 2022)

Jabatan	Jenis Kelamin		Golongan					Pendidikan				
	L	P	IV	III	II	I	Pasca Sarjana	Sarjana	Diploma	SLTA	SLTP	SD
Struktural	5	1	6	-	-	-	6	-	-	-	-	-
Fungsional	20	27	12	34	1	-	10	25	9	3	-	-
Pelaksana	17	5	-	8	13	1	1	3	-	16	2	-
Jml PNS	42	33	18	42	14	1	17	28	9	19	2	-
Jml Honor/PTT	28	12	-	-	-	-	-	20	5	15	-	-
Jml PNS + Honor	70	45	-	-	-	-	17	48	14	34	2	-
Jumlah	115		75					115				

Gambar 1
Grafik Persentase PNS Berdasarkan Kualifikasi Golongan



Tabel 3
Jumlah Pejabat Struktural
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Per Desember 2022)

JABATAN	Pangkat/Gol	GENDER		TOTAL
		LAKI	PEREMPUAN	
ESELLON II	IV/b	1		1
ESELON III	IV/b	3	1	4
ESELON IV	IV/a	1		1
Total		5	1	6

Tabel 4
Jumlah Pejabat Fungsional Tertentu
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Per Desember 2022)

Jabatan Fungsional	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
Perencana			2
Perencana Ahli Muda	2	-	2
Pustakawan			26
Pustakawan Ahli Madya	1	3	4
Pustakawan Ahli Muda	5	9	14
Pustakawan Ahli Pertama	2	2	4
Pustakawan Penyelia	1	-	1
Pustakawan Penyelia	1	1	2
Pustakawan Terampil	-	1	1

Tabel 5
Jumlah PNS Berdasarkan Pendidikan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (per Desember 2022)

Jabatan	Gender		Total
	Laki	Perempuan	
Doktor(S3)	-	-	-
Magister(S2)	7	10	17
Sarjana(S1)	16	12	28
Diploma	3	6	9
SLTA	14	5	19
SLTP	2	-	2
SD	-	-	-
Total	42	33	75

Tabel 6
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (per Desember 2022)

Jabatan	Gender		Total
	Laki	Perempuan	
Pejabat Struktural	5	1	6
Pejabat Fungsional	20	27	47
Pejabat Pelaksana	17	5	22
TOTAL	42	33	75

4.1.6. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh badan-badan pemerintah melalui para pegawainya. Karena negara menjadi tumpuan pelayanan warga negara untuk memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka usaha peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan menjadi semakin penting. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat suatu negara yang menganut ideologi negara kesejahteraan (*welfare state*).

Ada beberapa variabel yang wajib dipahami oleh aparat pelayanan. Hal ini terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN (Sinambela et al., 2010). Variabel antara lain : 1) Pemerintah yang bertugas melayani, 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah, 3) Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan public, 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih, 5) Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan, 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan Masyarakat, 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan Masyarakat, 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Ada lima indikator pelayanan publik, yaitu: a) Reliability, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, b) Tangibles, yang ditandai dengan penyelidikan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. c) Responsiveness, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, d) Assurance, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, e) Empathy, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (Sinambela et al., 2010)

Berdasarkan kenyataan sehari-hari, kualitas layanan kepada publik yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur masih fluktuatif, artinya masih pasang surut. Sejalan dengan hasil penelitiann tersebut, pada umumnya respon publik terhadap pelayanan belum mendapat perhatian serius dari pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, hal ini terlihat dari belum banyaknya saluran yang mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang diterimanya, selain itu belum ada mekanisme yang transparan dalam pengelolaan respon publik tersebut. Juga belum nampak ada peluang agar respon publik dapat mempengaruhi pembuatan kebijakan dalam pelayanan publik(Irawan, 2017)

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah peneliti jabarkan pada halaman sebelumnya, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur masih belum maksimal. Dimana terlihat dari lima indikator kualitas pelayanan publik beberapa diantaranya masih belum dilakukan dengan maksimal seperti dimensi Reliability (Kehandalan) masih belum maksimal, yang mana kecermatan pegawai akan tugasnya yang masih kurang. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) juga masih belum maksimal, yang mana ketanggapan serta kecepatan dan ketepatan dari pegawai layanan yang masih belum maksimal. Dimensi Assurance (Jaminan) juga masih kurang, dimana jaminan waktu dalam pelayanan yang masih tidak ada serta kedisiplinan pegawai layanan yang masih belum maksimal.

5. KESIMPULAN & SARAN

5.1. Kesimpulan

Pengembangan SDM di perpustakaan dimulai dengan analisis kebutuhan. Analisis ini membantu dalam menentukan kebutuhan pelatihan yang diperlukan dan mencari solusi pengembangan sumber daya manusia yang efektif. Pelatihan dan pengembangan SDM perpustakaan dapat mencakup beberapa hal, seperti peningkatan keterampilan pengelolaan informasi, pemanfaatan teknologi terkini, dan penguatan keterampilan pendukung seperti manajemen dan kepemimpinan. Salah satu aspek kritis dalam pengembangan SDM di perpustakaan adalah peningkatan literasi digital.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, literasi digital menjadi keahlian yang sangat penting bagi para pustakawan dan karyawan perpustakaan. Mereka harus dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan benar, serta memiliki kemampuan dalam mengelola dan memilih platform informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna perpustakaan.

Selain itu, pengembangan SDM perpustakaan juga dapat mencakup peningkatan keterampilan komunikasi dan keterampilan interpersonal. Keterampilan komunikasi akan membantu para pustakawan dan karyawan perpustakaan dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat pengguna perpustakaan. Keterampilan interpersonal yang dapat ditingkatkan seperti kemampuan bekerja sama dalam tim dan mediasi. Dalam rangka meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan perpustakaan, perlu dilakukan program penghargaan yang akan memberikan insentif bagi karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Program penghargaan ini harus disusun sedemikian rupa sehingga dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memotivasi para karyawan untuk berkinerja lebih baik.

Untuk mencapai tujuan pengembangan sumber daya manusia perpustakaan, penting bagi manajemen perpustakaan untuk memastikan bahwa semua program pelatihan dan pengembangan SDM

diambil dari perspektif pemakai dalam aktivitas dan tugas kunjungan perpustakaan secara realistis. Hal ini akan membantu menjaga relevansi dan efektivitas program pelatihan dan pengembangan SDM perpustakaan. Pengembangan SDM perpustakaan adalah suatu upaya yang sangat penting untuk memastikan perpustakaan tetap menjadi lembaga yang relevan dan efektif di era digital yang terus berkembang. Dalam mengembangkan SDM, perpustakaan harus menetapkan tujuan pengembangan, melaksanakan analisis kebutuhan yang tepat, mengembangkan program pelatihan yang efektif, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Kajian ini menyimpulkan bahwa kebijakan pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan publik oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur masih belum sesuai standar yang diharapkan. Beberapa contoh antara lain dalam pengambilan keputusan kebijakan bidang perpustakaan dalam melaksanakan pembinaan, pengembangan, promosi, dan mengoptimalkan pengembangan koleksi serta pengembangan SDM yang masih terus ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pengelolaan dan penyelenggaraan perpustakaan Dinas Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur.

5.2. Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan adalah :

1. Analisis Kebutuhan Pelatihan Pustakawan: Pemerintah Kota Bontang khususnya DKUKMP dapat memberikan motivasi kepada para pelaku UMKM untuk mengikuti kegiatan-kegiatan yang dapat mengembangkan usahanya untuk meningkatkan perekonomian.
2. Efektivitas Program Pelatihan Literasi Digital: Studi ini dapat mengevaluasi efektivitas berbagai program pelatihan literasi digital yang telah diimplementasikan di perpustakaan. Penelitian bisa membandingkan metode pelatihan yang berbeda dan dampaknya terhadap kemampuan digital pustakawan dan staf perpustakaan.
3. Pengembangan Keterampilan Kepemimpinan dan Manajemen di Perpustakaan: Studi ini bisa meneliti program pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinan dan manajemen di kalangan pustakawan. Penelitian dapat menganalisis dampak program tersebut terhadap kinerja dan motivasi karyawan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdul Mufti. (2018). Analisis Kebutuhan Pelatihan Sdm Perpustakaan. An-Nidhom : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 3, <http://www.jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/annidh>.
- [2] Alagaraja, M. (2013). HRD and HRM Perspectives on Organizational Performance: A Review of Literature. *Human Resource Development Review*, 12(2), 117–143.
- [3] Armstrong, M. (2000). *Strategic Human Resource Management: A Guide to Action*. Kogan Page.
- [4] Apriliana, S. D., & Nawangsari, E. R. (2021). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi. *Forum Ekonomi*, 23(4), 804–812. <https://doi.org/10.30872/jfor.v23i4.10155>
- [5] Argyriades, D. (2009). Public Service Professionalism and Human Resources development for Multilateral Governance. *Revista Universitaria Europea*, 23–42.
- [6] Arief, B. (2000). *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- [7] Banda, L. G. (2021). Limitations of the Use of Modernization Theory in Formulating and Implementing Development Policies in Africa – The case of Tanzania and Malawi. *SSRN Electronic Journal*, 1– 10.
- [8] Bussmann, R. (2006). The Influence of Modernization Theory on Contemporary Development Thinking. 1–8.
- [9] Chipu, M., Nyoni, T., & Smartson, N. P. (2020). A Critique of the Modernization Theory To Development. *Novateur Publication India's International Journal of Innovations in Engineering Research and Technology [IJERT]*, December, 444–448.
- [10] Dias, Á., & Silva, R. (2016). Organizational Training and Organizational Commitment: A Literature Review and Conceptual Development. *International Journal of Innovative Science, Engineering & Technology*, 3(1), 387–399.
- [11] Edwik, A. A., Elmayof, M., & Masoud, H. (2018). ECONOMIC DEVELOPMENT DEFINITION , CHALLENGES AND ECONOMIC DEVELOPMENT DEFINITION , CHALLENGES AND

- MODERNIZATION THEORY. JOURNAL OF SCIENCES AND TECHNOLOGIES (HUMANITIES SCIENCES), June 2018, 0–26.
- [12] Eknath, S. M., & Janardhan, G. D. (2020). Level of Human Resources Development - A Conceptual and Review Exposition. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 8(3), 687–691. <https://doi.org/10.22214/ijraset.2020.3130>
- [13] Gan, J. L., & Yusof, H. M. (2019). the Relationship Between Training and Employees' Retention: a Review Paper. *International Journal of Entrepreneurship and Management Practices*, 2(5), 16– 24.
- [14] Hoang Tien GAIE, N., Hoang Tien, N., Paul Dana, L., Jiminez Santural Jose, R., Thanh Vu, N., & Thanh Hung, N. (2020). Human resource development strategy of Ton Duc Thang University to improve its position on the international rankings. *International Journal of Advanced Education and Research International Journal of Advanced Education and Research*, 5(July), 105–110.
- [15] Irawan, B. (2017). Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda.
- [16] *Jurnal Administrative Reform*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.52239/jar.v5i1.611>
- [17] Irawan, B., & Nizar Hidayat, M. (2021). Asistensi Pembuatan Website “Mall Pelayanan Publik” Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(5), 1120–1128. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i5.7766>
- Jackson, M. and. (2010). *Human Resource Manajemen*.
- [18] Janardhan, G. D., & Mhaske, P. . (2015). A Temporal study of Human Resources development in the akole Tahasil. *International Journal of Research*, March 2015, 273–280.
- [19] Joseph R Mathwew. (2021). The Remaking of Singapore's Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 183–184. Kanto, S. (2011). *Perspektif Modernisasi dan Peubahan Sosial*. UB Press.
- [20] Kareem, M. A., & Hussein, I. J. (2013). The Impact of Human Resource Development on Employee Performance and Organizational Effectiveness. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(3), 307–322. <https://doi.org/10.25019/mdke/7.3.02>
- [21] Marcetic, G., & Prelec, D. (2011). Development of a Human Resources Development Strategy in Croatian Civil Service. *CROATIAN INTERNATIONAL RELATIONS REVIEW*, June 2011, 1–17.
- [22] Noe, R. A. (2017). *Employee training and development*. McGraw Hill Education.
- [23] Nurhayati, A., & Syafrinal, S. (2018). ... Kebutuhan Sdm Berbasis Beban Kerja Dan Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Libqual+ Tm Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Media Pustakawan.
- [24] Ojukwu, U. G., Mbah, M., & Ojukwu, U. G. (2019). Modernization Theories and the Study of Modernization Theories and the Study of Development Today: A Critical Analysis. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research*, 3(4), 17–21.
- [25] Oktaviana, H. R., Hakim, T. D., & Amelia, V. (2023). Strategi Membangun SDM Kreatif Dan Inovatif Melalui Knowledge Sharing di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 3(2), 41–47. <https://doi.org/10.24821/jap.v3i2.8182>
- [26] RISKI, M. A. (2019). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (Sdm) Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Umy). 130.
- [27] Rivai, V. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari teori Ke Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- [28] Rozalena, A., & Dewi, S. K. (2017). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan bagi Karyawan*. Penebar Swadaya Grup.
- [29] Samuel, & Peter, A. (2021). Effects of human resources training and development on organizational performance in Nigeria. *International Journal of Innovative Social Sciences & Humanities Research*, 9(2), 131–138.
- [30] Sarnovičs, A. (2010). *Human Resource Development In Public Administration : A Case Of Latvia 2 . Managing Intellectual Workers in Public Sector Organizations*. IV, 1–12.
- [31] Savas. (1987). *PRIVATIZATION THE KEY TO BETTER GOVERNMENT*. PUBLISHER INC.

-
- [32] Silalahi, K. (2019). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Pendidikan Islam. *Journal UIN Allauddi*, 1–10.
- [33] Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazli, R., Setiabudi, A., Bima, D., & Syaifuddin. (2010). Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara.
- [34] Toumahuw, N. Y. (2022). the Influence of Teamwork, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance. *DIJEMSS DINASTI INTERNATIONAL JOURNAL OF EDUCATION MANAGEMENT AND SOCIAL SCIENCE*, 2(4), 474–481.
- [35] Van Hiep, N. (2021). High Quality Human Resources Development. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 18(4), 3818–3830. <https://doi.org/10.51201/jusst12546>
- [36] Voca, Z., & Havolli, Y. (2019). The Impact of Human Resources Development on Small and Medium Enterprises (SMEs) Performance: The Case of Kosovo. *Journal of Economics and Management Sciences*, 2(2), 45–54. <https://doi.org/10.30560/jems.v2n2p45>
- [37] Werner, J. M., & DeSimone, R. L. (2011). *Human Resource Development* (6th ed.). Cengage Learning.
- [38] Zainal, P. D. V. R., Ramly, P. D. H. M., Mutis, P. D. T., & Arafah, D. W. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik* (K. Putra (ed.); 3rd ed.). PT RajaGrafindo Persada.