# BAB I

# PENDAHULUAN

## Konteks Penelitian

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini senada dengan esensi Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakankannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum

(LAN,2007). Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan fungsi pokonya adalah development function/fungsi pembangunan dan adaptif function/fungsi adaptasi. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Funsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (regulation function).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut diatas, dapat diartikan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah, cakupannya sangat luas dan kopleks yaitu pelayanan yang menghasilkan barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain lain, serta pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, KTP, SIM, dan kebutuhan lainnya. Tentunya pelayanan yang diberikan harus memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih relative banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Masih munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan langsung yang diberikan pemerintah. Keluhan ini bisa dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan maupun keluhan dan tanggapan masyarakat melalui media. Jika keluhan-keluhan dari masyarakat tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perluterus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004 : 5).

Hakikat pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Hal pokok yang menjadi dasar perlunya otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Mengacu pada fungsi pelayanan, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purwakarta sebagai salah satu bagian dari pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta wajib untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Purwakarta. Pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan harus secara menyeluruh padas truktur pemerintahan baik di dinas, badan, maupun kantor tanpa ada diskriminasi.

Layanan arsip yang disediakan oleh lembaga pemerintahan, selain sebagai salah satubentuk pemenuhan hak milik masyarakat yang menjadi kewajiban lembaga pemerintah, juga sebagai bentuk dedikasi lembaga pemerintahan untuk menyediakan dan memberikan pelayanan pengolahan arsip milik organisasi pemerintah ataupun swasta lainnya atau sebagai bentuk penyediaan bahan otentik mengenai sejarah untuk masyarakat yang memiliki kebutuhan akan arsip tersebut. Layanan arsip karena fokus keberadaannya untuk memenuhi kebutuhan dan karena adanya keperluan milik orang lain atau masyarakat, maka layananarsip ini juga bisa disebut sebagai layanan publik.

Pelayanan Arsip Statis sebagai salah satu bagian pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, Bagian Pelayanan Arsip Statis berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal, Mengingat perannya yang memberikan pendidikan dan kebudayaan masyarakat maka pelayanan yangdiberikan berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan berimbas pada persepsi masyarakat terhadap kinerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan secarakeseluruhan.

Arsip merupakan aset yang paling berharga namun tidak dapat dipungkiri bahwa konotasi kata arsip bagi sebagian besar orang Indonesia menimbulkan imajinasi yang cenderung kurang diminati. Apabila mendengar kata “ arsip”, maka yang terbayang adalah tumpukan bundel-bundel kertas atau surat-surat yang penuh debu dan semerawut, ruangan yang kotor dan pengap, dan petugas-petugas yang lamban serta kurang profesional.

Bukan hanya di kalangan masyarakat namun di kalangan aparat pemerintah sendiri pun masih banyak yang kurang memahami pentingnya arsip serta ada anggapan bahwa ditempatkan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan sama dengan “diarsipkan” atau menjadi tempat kerja yang tidak diinginkan bagi kebanyakan pegawai. Arsip bukan merupakan sesuatu hal yang perlu diperhatikan bahkan cenderung diabaikan. Banyak sekali ditemui minimnya fasilitas, sumber daya manusia pengelola arsip, sumber dana yang terbatas bagi pengelolaan dan penataan arsip yang berkualitas. Hal ini turut mempersulit penghapusan paradigma bahwa arsip merupakan sesuatu yang kurang penting, dan dapat dimusnahkan begitu saja, bahkan cenderung dianggap tidak bernilai guna.

Perkembangannya saat ini arsip statis mulai beralih bentuk, banyak arsip statis yang dialih fungsikan, yang pada awalnya disimpan dan dilestarikan untuk menjadi sebuah sejarah sekarang beralih fungsi menjadi sebuah pameran yang memberikan wawasan dan pendidikan kepada masyarakat. Ini adalah berkat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang membuat semua lapisan masyarakat dapat menikmati arsip statis yang awal mulanya tidak pernah di tunjukan kepada masyarakat.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purwakarta memiliki sebuah layout dari perjalanan sejarah Kabupaten Purwakarta yang awalnya hanya diketahui oleh sebagian orang sekarang beralih fungsi menjadi media pendidikan dan kebudayaan untuk seluruh lapisan mayarakat, yaitu Bale Panyawangan Diorama Purwakarta yang sudah berdiri sekitar 2 tahun lamanya. Bale Panyawangan Diorama Purwakarta adalah salah satu karya dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purwakarta yang memadukan antara arsip statis, kebudayaan dan teknologi informasi dan komunikasi.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangaan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suryadi, 2010).

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas perlu adanya penelitian untuk membahas “Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Arsip Statis” di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purwakarta yang dituangkan dalam Bale Panyawangan Diorama Purwakarta, dengan diketahuinya persepsi masyarakat tentang pelayanan tersebut maka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi dan maksimal.

## Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

Berdasarkan latar belakang di atas, maka Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi masyarakat dalam menilai Layanan Arsip Statis pada Bale Panyawangan Diorama Purwakarta.
2. Bagaimana Layanan Arsip Statis pada Bale Panyawangan Diorama Purwakarta.

## Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut dapat dirumuskan matrik pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Proses selecting pada Pelayanan arsip statis di Bale Panyawangan Diorama Purwakarta ?
2. Bagaimana Proses organizing pada Pelayanan arsip statis di Bale Panyawangan Diorama Purwakarta ?
3. Bagaimana Proses Interpretating pada Pelayanan arsip statis di Bale Panyawangan Diorama Purwakarta ?
4. Bagaimana Proses Meaning pada Pelayanan arsip statis di Bale Panyawangan Diorama Purwakarta ?

## Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui proses aktif *selecting, organizing, interpretating* dan *meaning* masyarakat dalam menilai Layanan Arsip Statis pada Bale Panyawangan Diorama Purwakarta
2. Untuk Mengetahui Layanan Arsip Statis pada Bale Panyawangan Diorama Purwakarta.

## Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### 1.5.1 Secara Teoritis

Penulis berharap bahwa penelitian ini akan berguna dan memberikan kontribusi atas kajian ilmu komunikasi terutama yang berkaitan dengan metodologi kualitatif tentang “persepsi masyarakat tentang pelayanan arsip statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Purwakarta. Penelitian bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan dampak positif untuk pelayanan arsip statis untuk seluruh masyarakat indonesia, khususnya untuk pemerintah Kabupaten Purwakarta.

### 1.5.2 Secara Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi khayak mengenai “Persepsi masyarakat tentang pelayanan arsip statis” di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Purwakarta. Bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Purwakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam memberikan pelayanan arsip statis yang baik. Bagi Peneliti Untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan. Bagi Universitas Pasundan Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Pasundan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan masyarakat.