

# Manajemen Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian pada Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri)

Annisa Susinta<sup>1</sup>, Jajang Nursupian<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang, Jawa Barat, Indonesia ,

Email: <sup>1</sup>[susintaaworld@gmail.com](mailto:susintaaworld@gmail.com)

## Abstrak

Era globalisasi menuntut pelayanan prima sebagai salah satu instrument penting. Indonesia menjadi peringkat ke-2 negara dengan jumlah perpustakaan terbanyak di dunia dalam sensus data perpustakaan tahun 2018 terdapat total 164.610 perpustakaan dan nilai untuk membaca 371 Indonesia berada di enam peringkat terbawah. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pola pelayanan prima instansi pemerintah kajian pada perpustakaan perguruan tinggi negeri. Hasil penelitian menyatakan perpustakaan perguruan tinggi melaksanakan tri dharma perguruan tinggi, yang bergerak di bidang informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Manajemen pelayanan perpustakaan dimulai dari: (1) Struktur organisasi internal dan eksternal perpustakaan serta kaitannya dengan organisasi induknya, (2) Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen perpustakaan dan unit-unitnya, seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan/pemimpinan (*actuating/leading*), dan pengendalian (*controlling*), (3) Standar anggaran perpustakaan, (4) Budaya organisasi perpustakaan, yang mencakup visi, misi, dan nilai-nilai strategis perpustakaan. Pelayanan prima di perpustakaan juga perlu didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang profesional untuk mendukung aksesibilitas, kualitas pelayanan, keamanan privasi dan ketersediaan layanan dukungan yang prima dalam memberikan jaminan dan kepastian layanan kepada pemustaka.

## Kata Kunci:

Globalisasi;  
Organisasi;  
Manajemen  
Perpustakaan;

## Abstract

*The era of globalization demands excellent service as one of the important instruments. Indonesia is ranked 2nd as the country with the largest number of libraries in the world in the 2018 library data census, there are a total of 164,610 libraries and a reading score of 371 Indonesia is in the bottom six. The purpose of this study was to determine the pattern of excellent service of government agencies in state university libraries. The results of the study stated that university libraries implement the tri dharma of higher education, which is engaged in the field of information to meet the information needs of the community. Library service management starts from: (1) Internal and external organizational structure of the library and its relationship to its parent organization, (2) Implementation of library management functions and its units, such as planning, organizing, implementing/leading, and controlling, (3) Library budget standards, (4) Library organizational culture, which includes the vision, mission, and strategic values of the library. Excellent service in libraries also needs to be supported by professional human resources (HR) to support accessibility, service quality, privacy security and the availability of excellent support services in providing guarantees and certainty of service to library users.*

## Keywords:

Globalization;  
Organization;  
Library Management;

## A. PENDAHULUAN

Berdasarkan (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional., 2003) pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sebagai unit pelaksana keknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain adalah melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan tugas khusus menghimpun, memilih, mengolah, merawat, serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Esensi pemerintahan yang baik ditandai dengan terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam mengatur dan mengurus masyarakat setempat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi telah menjadi suatu keharusan, perkembangan ini merupakan periode di mana terjadi intensifikasi proses integrasi masyarakat di berbagai negara menuju masyarakat global. Perubahan ini ditandai dengan berbagai inovasi dan disrupsi yang telah menggeser peran pustakawan dari cara kerja konvensional menuju pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi informasi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dalam transformasi teknologi informasi, yang berperan penting dalam membangun aksesibilitas informasi bagi masyarakat melalui kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan ini berfungsi sebagai pusat sumber belajar yang mendukung pencapaian tujuan pendidikan di perguruan tinggi.(Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi., 2017).

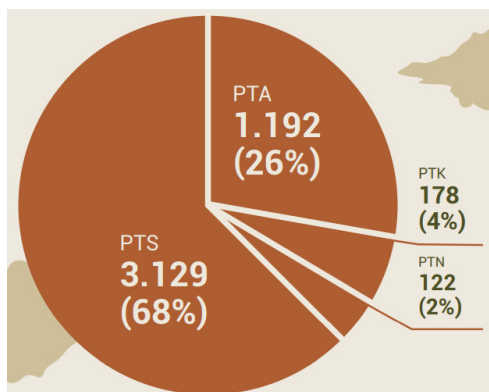
Manajemen pelayanan publik adalah

manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan berjalan tertib serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.(Ristiani, 2020). Sedangkan menurut, (Lestari & Santoso, 2022) prinsip pelayanan prima terdiri dari: 1) *Appropriateness*; 2) *Accessability*; 3) *Constinuity*; 4) *Technical*; 5) *Profitability*; 6) *Equitability*; 7) *Transparancy*; 8) *Accountability*; 9) *Effetiveness and Efficiency*. Kerja sama antara pemerintah dengan swasta dapat mengembangkan dan meningkatkan kemajuan di banyak sektor pelayanan seperti telekomunikasi, transportasi, kesehatan, pendidikan, fasilitas umum, dan perpustakaan. Ukuran kepuasan masyarakat dalam pelayanan ada berbagai macam. Teori Zaitamhl, Parasuraman, dan Berry dalam (Semil, 2018) menyebut ada lima dimensi ukuran yang memuaskan *customer*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik., 2009), bahwa pelayanan publik sebagai upaya memberikan hak pada setiap warga negara, meliputi pelayanan bidang barang, jasa dan administratif. Undang-undang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga sering kali dipengaruhi oleh manajemen, di mana pengangkatan jabatan kepala perpustakaan kadang-kadang tidak didasarkan pada pertimbangan kemampuan manajerial yang memadai. Penataan manajemen untuk peningkatan profesionalisme pustakawan dan peningkatan standar perpustakaan perguruan tinggi, berkolaborasi dengan dinas perpustakaan dan arsip daerah sehingga menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat untuk peningkatan Standar Nasional Perpustakaan.

Berdasarkan sensus data perpustakaan tahun 2018 yang dilakukan oleh OCLC (*Online Computer Library Center*) terdapat total 2.057 (1,2%) perpustakaan perguruan tinggi. Indonesia menjadi

peringkat ke-2 negara dengan jumlah perpustakaan terbanyak di dunia dalam sensus data perpustakaan tahun 2018 terdapat total 164.610 perpustakaan. Data kemenristekdikti pada tahun 2019 menyatakan jumlah perguruan tinggi mencapai 68% dan jumlah PTN (2%). Ketidakseimbangan antara jumlah perguruan tinggi negeri dengan perpustakaan perguruan tinggi mengartikan perlunya pengelolaan manajemen pelayanan prima instansi pemerintah yang optimal.

Perpustakaan memegang peranan yang sangat penting dalam upaya mendorong kemajuan Pendidikan di era teknologi informasi, perpustakaan digital merupakan salah satu konsekuensi dari kemajuan perkembangan komputer dan internet. Untuk itu, diperlukan aksesibilitas, kualitas pelayanan, keamanan privasi dan ketersediaan layanan dukungan yang prima untuk memberikan jaminan dan kepastian layanan kepada pengguna dalam memperoleh layanan yang berkualitas dari pemberi layanan Perpustakaan tersebut. (Adi, AR, & Ibrahim, 2015). Hal ini berpedoman berdasarkan Pasal 14 ayat 1 UU No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan bahwa, layanan Perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.



Gambar 1 Statistik Pendidikan Tinggi

Sumber : (Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, 2019)

Standar pengelolaan perpustakaan menen-

tukan kualitas sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Standar nasional perpustakaan seharusnya disusun dan ditetapkan oleh pustakawan serta profesi kepustakawanan yang berkompeten. Standar minimal nasional yang harus melekat dalam sebuah perpustakaan perguruan tinggi ditetapkan oleh tim dari Perpustakaan Nasional RI. Menurut (Ulya, 2017) mengatakan Isi standar tersebut mengatur antara lain: a) Standar koleksi; b) Standar gedung; c) Standar tenaga perpustakaan; c) Standartechnis perpustakaan; d) Standar layanan; f) Standar manajemen perpustakaan. Standar ini berlaku untuk perpustakaan perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta, yang mencakup universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan politeknik. Fungsi dasar pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan hak masyarakat. Secara umum, tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menyusun kebijakan dan melaksanakan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, merawat pustaka, serta memanfaatkannya baik untuk civitas akademik maupun masyarakat di luar kampus. Menurut (Trimo dalam Hartono., 2016), Perpustakaan perguruan tinggi selain sebagai *the heart of educational programs* juga dituntut sebagai pusat alat-alat peraga pengajaran atau *instructional material center, clearing house* dan *social center* serta pusat kegiatan kultural. Persaingan yang makin ketat, kebutuhan pelanggan yang meningkat dan pertumbuhan industri jasa menghadapkan organisasi atau perpustakaan dalam melakukan pelayanan prima.(Achnes, 2011).

Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga dengan Keputusan Presiden Nomor 30 Tahun 2003 dalam pasal 3 salah satu Lembaga Pemerintah Non-Departemen (LPND) adalah Arsip Nasional Republik Indonesia (Anri) RI dan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) RI. Perpus-

takaan Nasional RI bersama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) saling berkoordinasi dalam mendukung dan menjalankan Sistem Pendidikan Nasional. Survei PISA menunjukkan bahwa tingkat melek huruf Indonesia lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara lain di dunia. Pada tahun 2018, skor membaca Indonesia adalah 371, yang mengalami penurunan dibandingkan dengan tes tahun 2015, di mana Indonesia meraih skor 397. Indonesia berada di peringkat 72 dari 77 negara, yang berarti berada di enam peringkat terbawah.(OECD., 2015); (OECD., 2019); (Susinta, 2022). Pelayanan prima adalah terjemahan dari istilah *"Excellent Service,"* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik, yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. (Nurulsyam, 2015). Untuk itu peran tenaga perpustakaan terutama pustakawan dalam menciptakan iklim kerja yang profesional, cerdas dan literat dalam memberikan pelayanan kepada civitas akademika dan masyarakat adalah yang utama. Pelayanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna layanan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka secara optimal, sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan.(Hapsari et al., 2018).

Terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan sering terjadi di perpustakaan perguruan tinggi. Diskriminasi ini bisa menyangkut hubungan status mahasiswa atau keanggotaan. Misalnya, dalam memberikan pelayanan dalam peminjaman bahan pustaka cetak akan berbeda jika mahasiswa dan civitas akademik yang sudah mendaftar menjadi anggota perpustakaan di perpustakaan kampus tersebut maka diperbolehkan meminjam bahan pustaka cetak sedangkan jika bukan mahasiswa atau non civitas akademik tidak diperbolehkan meminjam hanya boleh membaca di dalam perpustakaan tidak dibawa keluar. Ini menyebabkan salah

satu fungsi perpustakaan perguruan tinggi dalam membangun masyarakat informasi yang inklusif tidak berjalan optimal.

Penelitian yang dilakukan (Diahloka & Shaleh, 2013) mengatakan melalui etos kerja yang baik menjadi jalan alternatif untuk meningkatkan pelayanan publik yang terdiri dari sikap, sikap dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya. Aparatur (SDM) dianggap sebagai kendala paling utama (dominan) dalam pemberian pelayanan. Secara kuantitas dan kualitas faktor SDM sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan publik dalam hal ini SDM. Terkait dengan kinerja birokrasi, kinerja organisasi berhubungan erat dengan perilaku organisasi dan pola pikir, oleh karena itu, sumber daya manusia (SDM) harus memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan yang optimal.(Rohayatin et al., 2017). Kekuatan sumber daya manusia, khususnya pustakawan, merupakan modal penting dalam perpustakaan karena pustakawan, sebagai *"man behind the machine"* atau pengelola informasi, seharusnya dapat melakukan inovasi di berbagai bidang untuk memanfaatkan akumulasi ilmu pengetahuan yang dimilikinya sebagai suatu kekuatan.(Makmur, 2015). Indikator pelayanan prima memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau, dengan kontribusi pengaruh secara keseluruhan mencapai 72,1%, yang termasuk dalam kategori baik.(Riofita, 2018).

Berdasarkan (Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik., 2003) Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima pada perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang dan menyediakan bahan perpustakaan dan akses

informasi bagi pemustaka, meningkatkan literasi informasi pemustaka, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, serta melestarikan bahan perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memaparkan tentang analisis manajemen pelayanan prima pada perpustakaan perguruan tinggi negeri. Perguruan tinggi sebagai suatu entitas non profit dan juga sebagai suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu “bersaing” untuk menjamin kelangsungan hidup.

## **B. TINJAUAN TEORITIS**

### **1. Manajemen**

Manajemen berasal dari kata “*manage*” yang berarti mengatur melalui proses berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen antara lain, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Manajemen berfungsi untuk mengatur kegiatan seluruh elemen dalam suatu lembaga. Dalam proses manajemen, dibutuhkan perencanaan, pengorganisasian, penganggaran, kepemimpinan, dan pengendalian. (Lasa HS dalam Nurohman, 2016). Beberapa aspek manajemen perpustakaan dapat ditinjau dari beberapa aspek diantaranya adalah manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, manajemen koleksi dan manajemen pemasaran. Manajemen dalam perpustakaan dapat dibahasakan dengan melakukan kegiatan mengatur, mengarahkan, membimbing, mengendalikan, melakukan tugas-tugas kepastakawanan untuk mencapai tujuan perpustakaan.

Menurut, (Sukatin et al., 2022) manajemen merupakan suatu ilmu dan seni melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang mana fungsi manajemen bertujuan untuk mencapai tujuan bersama, individu, serta masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan dan mengoptimalkan sumber daya pengetahuan, keterampilan serta keahlian dalam bidang perpustakaan, informasi, serta teknologi informasi. Sumber

daya manusia di perpustakaan merupakan asset (kekayaan) yang utama di perpustakaan.

### **2. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah**

Pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu proses kegiatan seseorang atau kelompok orang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat/pihak yang memerlukan. Pelayanan unggul adalah kualitas pelayanan yang sepenuhnya memenuhi atau bahkan melebihi standar harapan yang diinginkan oleh konsumen. Tingkat kepuasan konsumen merupakan fungsi dari kualitas pelayanan prima. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler dalam (Tjiptono & Chandra, 2016) Kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja (hasil) produk yang diterima dengan harapan mereka. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang sesuai dengan harapan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). (Tjiptono dalam Raspati et al., 2020).

Pelayanan merupakan fungsi dasar pemerintah. Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus bersifat responsif terhadap berbagai kepentingan dan kebutuhan dari nilai-nilai dalam kehidupan publik. Pemberlakuan kebijakan otonomi daerah. Pemerintah Daerah berwenang menetapkan kebijakan daerah dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan di wilayah masing-masing berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perpustakaan, Perpustakaan perguruan tinggi berada dibawah Perpustakaan pada perguruan tinggi didukung peran pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan untuk meningkatkan kompetensi lulusan, sehingga mereka lebih siap dan relevan dengan tuntutan zaman, serta mampu menjadi generasi yang unggul dan siap menghadapi tantangan masa depan.

### **3. Pelayanan Perpustakaan**

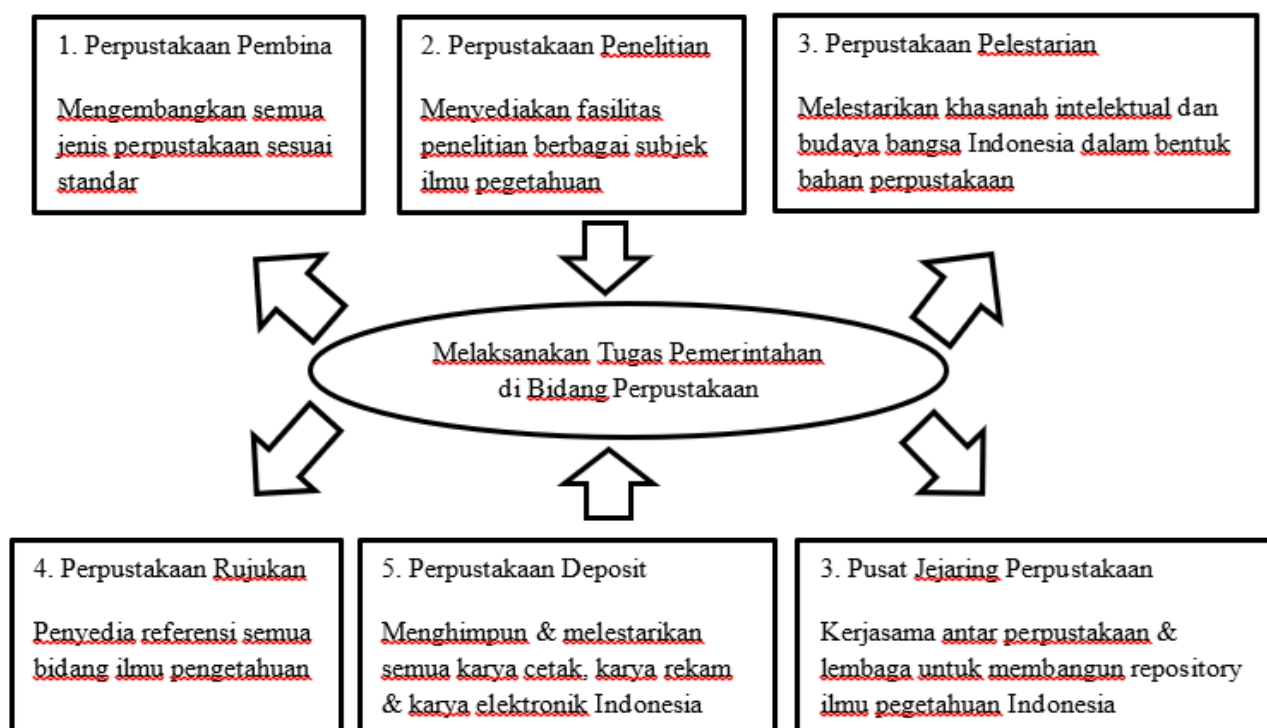
Berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan., 2010)



Pasal 3 menyatakan perpustakaan nasional sebagai pelaksana tugas pemerintahan di bidang perpustakaan. Pelayanan yang dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi negeri perlu mempertimbangkan asas layanan perpustakaan seperti yang dikemukakan oleh (Darmono, 2001) dalam (Evalina, 2018) yaitu:

1. Berfokus pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka
2. Layanan diberikan dengan prinsip keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemustaka sebagai satu kesatuan yang utuh bukan hanya sebagai individu.
3. Layanan perpustakaan dilaksanakan berdasarkan aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan.
4. Layanan dilaksanakan dengan memperhatikan faktor kecepatan, ketepatan dan kemudahan serta didukung oleh administrasi yang baik.

Salah satu fungsi Perpustakaan Nasional RI adalah melakukan pembinaan melalui penyusunan regulasi berupa Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perpustakaan Perguruan Tinggi, yang kemudian diimplementasikan dalam pengembangan perpustakaan perguruan tinggi. Selanjutnya, perpustakaan melakukan profiling terhadap perpustakaan perguruan tinggi. Berdasarkan hasil profiling, terdapat dua rekomendasi: pertama, bagi perpustakaan yang masih di bawah standar nasional perpustakaan perguruan tinggi, akan direkomendasikan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah untuk dibina kembali; kedua, bagi perpustakaan yang sudah memenuhi atau melebihi standar nasional, akan direkomendasikan kepada Direktorat Standardisasi dan Akreditasi untuk dilakukan akreditasi oleh Perpustakaan Nasional RI.



Gambar 1 Jenis Perpustakaan

Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0103/0/1981, Perpustakaan Perguruan Tinggi berperan sebagai pusat kegiatan belajar-mengajar, pusat penelitian, dan pusat informasi dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Adapun fungsi-fungsi tersebut adalah: (a) Pusat pelestarian ilmu pengetahuan, (b) Pusat pembelajaran, (c) Pusat pengajaran, (d) Pusat penelitian, (e) Pusat penyebaran informasi. Sebagai organisasi pelayanan publik, perpustakaan memberikan layanan informasi kepada masyarakat umum dengan mengutamakan kepuasan pemustaka. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki tugas utama untuk melayani masyarakat kampus, yang meliputi mahasiswa, dosen, dan karyawan.

### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada paper ini adalah dengan pendekatan kualitatif dipergunakan untuk menemukan atau mengembangkan teori yang sudah ada dan menjelaskan realitas dengan menggunakan penjelasan deskriptif. Penelitian kualitatif lebih menekankan bahwa realitas itu berdimensi interaktif, jamak dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh individu-individu. (Pujileksono, 2016). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut (Ulya, 2017) yang terdiri dari 4 jenis yaitu: 1) Struktur organisasi internal dan eksternal perpustakaan dan kaitannya dengan organisasi induknya. 2) Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen perpustakaan dan unit-unitnya perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan/pemimpinan (*actuating/leading*), and pengendalian (*controlling*); 3) Standar anggaran perpustakaan; 4) Budaya organisasi perpustakaan, yang mencakup visi, misi, dan nilai-nilai strategis perpustakaan. Berdasarkan dari teori yang digunakan dan permasalahan yang dijelaskan pada latar belakang masalah, maka penulis merumuskan masalah ke dalam :

- 1). Bagaimana peran struktur organisasi internal dan eksternal perpustakaan dan kaitannya dengan organisasi induknya?
- 2). Bagaimana pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen perpustakaan dan unit-unitnya (*planning, organizing, actuating/leading, and controlling*)?
- 3). Apa kaitannya standar anggaran perpustakaan dalam mendukung budaya organisasi perpustakaan, yang terdiri atas visi, misi, dan nilai-nilai strategis perpustakaan?

Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka mempelajari dan mengambil serta mengutip dari buku dan jurnal yang relevan dengan paper ini. Menurut (Widodo, 2018) bahwa, studi pustaka merupakan kegiatan untuk mempelajari, memahami, dan mengutip teori atau konsep dari berbagai, seperti buku, jurnal, majalah, koran atau karya tulis lainnya yang relevan dengan topik, fokus atau variabel dalam penelitian.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi didukung fasilitas belajar yang mumpuni seperti perpustakaan. Penelitian yang dilakukan (Marhamah, Yolanda, Sari, & Nurismilida, 2021) mengatakan fasilitas belajar berupa sarana pendidikan berpengaruh terhadap prestasi belajar.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang dapat memberikan kepuasan kepada pemakai dengan berpedoman pada standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Tentang Pelayanan Publik, 2009) "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan". Ruang lingkup tersebut meliputi berbagai sektor, seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, komunikasi dan informasi, lingkungan

hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, perpustakaan serta sektor strategis lainnya. Pelayanan publik yang akan menjadi bahasan pada artikel ini yaitu pelayanan prima instansi pemerintah pada perpustakaan perguruan tinggi negeri. Perpustakaan perguruan tinggi didorong mempunyai manajemen yang berkualitas dan terukur sehingga mampu menyediakan jasa layanan informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Pelayanan perpustakaan utamanya ditunjang oleh SDM pustakawan atau staff perpustakaan.

### 1. Struktur organisasi internal dan eksternal perpustakaan dan kaitannya dengan organisasi induknya

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai institusi yang profesional dalam memberikan layanan informasi bagi komunitas kampus bahwa perpustakaan dapat dijadikan sebagai sarana alternatif untuk pembelajaran mandiri.(Astuti, 2016). Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tujuan yang selaras dengan lembaga kampusnya dalam melaksanakan *Tri Dharma* Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dengan mengumpulkan informasi dan ilmu pengetahuan, mengolah informasi, memanfaatkan informasi, dan menyebarluaskan informasi. (Haryono & Cahyono, 2020).

Kepala perpustakaan perguruan tinggi bertanggung jawab langsung kepada lembaga induknya (kampus) dengan berpedoman pada instrumen yang digunakan Peraturan Menteri PANRB No.7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Strategi, pengembangan, monitoring dan evaluasi perpustakaan. SDM perpustakaan sudah diatur dalam (Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Pasal 39 Ayat 1 (Satu) Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, 2014) yang menyebutkan bahwa Perpustakaan dipimpin oleh seorang pustakawan, kecuali memang dalam

sebuah institusi belum ada yang memenuhi syarat untuk jabatan tersebut maka bisa dipimpin oleh jabatan non pustakawan. Pustakawan yang profesional melaksanakan tugas kepustakawannya dengan kemampuan tinggi (*high proficiency*) serta dituntut mempunyai keragaman kecakapan(*various competencies*) yang bersifat psikologis yang meliputi tiga dimensi, yaitu *cognitive competence* (kecakapan ranah cipta), *affective competence* (kecakapan ranah rasa), dan *psychomotorik competence* (kecakapan ranah karsa).(Dreher, 2011); (Nurwarniatun, 2019). Struktur internal organisasi perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari: Bidang layanan pemustaka (pengguna), Layanan teknis, Teknologi informasi, tata usaha.

Penelitian yang dilakukan (Husna, 2020) bahwa, digitalisasi koleksi perpustakaan menjadi solusi yang sangat relevan, apalagi dengan adanya tantangan seperti penyebaran virus yang dapat terjadi lewat buku atau koleksi fisik lainnya. Dengan digitalisasi, akses ke koleksi perpustakaan menjadi lebih aman, lebih mudah, dan lebih luas, tanpa harus mengkhawatirkan masalah kesehatan atau pembatasan akses fisik, digitalisasi juga menawarkan banyak keuntungan lainnya, seperti:

- 1). **Akses Global:** Koleksi yang sudah didigitalisasi bisa diakses oleh siapa saja dari mana saja, yang tentu saja meningkatkan jangkauan dan pemanfaatan informasi.
- 2). **Penyimpanan yang Lebih Efisien:** Koleksi digital lebih mudah disimpan dan dikelola, tanpa memerlukan ruang fisik yang besar seperti halnya koleksi cetak.
- 3). **Preservasi Jangka Panjang:** Buku dan dokumen fisik bisa rusak seiring waktu, sementara file digital dapat disalin dan dipertahankan lebih lama dengan cara yang lebih efisien.
- 4). **Peningkatan Inovasi dan Aksesibilitas:** Dengan koleksi digital, kita bisa menambahkan fitur-fitur seperti pencarian kata kunci, pembaca layar untuk disabilitas, dan lainnya yang



membuat akses menjadi lebih inklusif dan inter-aktif.

Namun, tentu saja ada tantangan dalam proses digitalisasi ini, seperti biaya dan teknis pengelolaannya. Tetapi, dengan dukungan dari teknologi yang terus berkembang dan peran pemerintah atau lembaga terkait, tantangan-tantangan tersebut bisa diatasi. Perpustakaan memiliki peran sentral dalam perkembangan peradaban dan teknologi pada perguruan tinggi peran perpustakaan adalah mendukung tri dharma perguruan tinggi. Secara internal setiap level pegawai bertanggung jawab secara hierarki untuk menjalankan tugas sesuai tupoksi, baik pegawai staf pengelola perpustakaan dan pustakawan tanggung jawab Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

## **2. Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen perpustakaan dan unit-unitnya (*planning, organizing, actuating/leading, and controlling*);**

Pola pengembangan perpustakaan perguruan tinggi merupakan pembangunan pondasi yang kuat dan disertai dengan pembangunan sistem informasi yang berorientasi pada kebutuhan civitas akademik.(Inajati & Priyo, 2019). *Planning* adalah perhitungan dan penentuan tentang apa yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sebagai langkah awal dalam perencanaan perpustakaan adalah penetapan visi, misi, tujuan, identifikasi kekuatan dan kelemahan dan memahami peluang dan ancaman.(Kusumawatie, 2022). Perencanaan pemenuhan kebutuhan pemustaka di perguruan tinggi merupakan bagian dari perencanaan perpustakaan yang harus dibuat dan dilaksanakan untuk mencapai kesinambungan fungsi perpustakaan sebagai penyedia sumber daya informasi dan pendidikan.(Iswanto, 2017). Bervariasinya kemampuan manajemen dan finansial yang

dimiliki oleh setiap daerah serta adanya perbedaan pemahaman dan persepsi mengenai peran dan fungsi perpustakaan maka berdasarkan Pasal 31 ayat (2), Pasal 32, dan Pasal 28F UUD Tahun 1945, pemerintah perlu menyelenggarakan perpustakaan sebagai sarana yang paling demokratis untuk belajar sepanjang hayat.

Penggerakan (*Actuating*) dilakukan untuk menginspirasi karyawan atau kelompok agar dapat melaksanakan tugas dengan terarah. Dilakukan dengan perencanaan dan pengorganisasian. *Actuating* bukan hanya tanggung jawab pimpinan perpustakaan tetapi juga seluruh pustakawan dan staff perpustakaan dalam memberikan masukan dan saran pengembangan perpustakaan. Dalam perpustakaan, pengawasan (*controlling*) merupakan kegiatan pengamatan, penelitian terhadap semua tugas atau pekerjaan kepustakawanan yang dilakukan pimpinan perpustakaan sesuai harapan pemustaka dan masyarakat. Pengawasan merupakan fungsi manajemen perpustakaan. Untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien serta meningkatkan layanan kepada pemustaka, perpustakaan menerapkan pengawasan terhadap pustakawan dan staf perpustakaan sebagai strategi untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai.

## **3. Standar Anggaran Perpustakaan**

Berdasarkan (Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Tinggi, 2017). Perpustakaan perguruan tinggi harus mempunyai tujuan yang selaras dengan tujuan lembaga induknya. Setiap tahun, perguruan tinggi harus mengalokasikan anggaran perpustakaan sekurang-kurangnya 5% (lima persen) dari total anggaran perguruan tinggi, di luar pengeluaran untuk pengembangan fasilitas dan gaji pegawai. Standar untuk perpustakaan perguruan tinggi disusun sebagai pedoman dengan tujuan untuk mengembangkan dan mempertahankan peran perpustakaan sebagai pendukung proses pembe-

lajaran, mencapai visi dan misi lembaga, serta menjadikan perpustakaan sebagai yang terdepan dalam penerapan manajemen mutu berkelanjutan.. (Haryono & Cahyono, 2020).

Pemenuhan kebutuhan bahan pustaka di perguruan tinggi diatur melalui pembinaan dan pengembangan koleksi. Bagi perpustakaan perguruan tinggi dana tambahan diperoleh dari sumbangan wajib mahasiswa, uang iuran anggota, penjualan terbitan perpustakaan maupun badan induk, penghasilan dari jasa reprografi, terjemahan, penyusunan bibliografi, penelusuran informasi dan pembuatan tinjauan literature, denda, sumbangan pemerintah, sumbangan simpatisan perpustakaan dan sumbangan swasta dan yayasan asing.

Persentase penggunaan anggaran perpustakaan adalah 45% anggaran untuk kelompok kegiatan pelayanan teknis termasuk disini pembelian bahan pustaka, katalogisasi, pemeliharaan. Sedangkan 25% anggaran untuk kelompok kegiatan pelayanan pemakai mencakup sirkulasi, pelayanan referensi, peminjaman antar perpustakaan (*interlibrary loan*), bimbingan, promosi dan publikasi. Dan 30% anggaran untuk kelompok kegiatan pelayanan administrasi mencakup tata usaha, pembinaan staf, perjalanan dinas, rapat, menyambut tamu dan lain-lain.

#### **4. Budaya organisasi perpustakaan, yang terdiri atas visi, misi, dan nilai-nilai strategis perpustakaan.**

Dalam organisasi pemerintahan, terdapat tuntutan untuk mengubah peran pemerintah dari yang sebelumnya sebagai regulator dengan pendekatan birokratis, menjadi pelayan masyarakat yang lebih fokus pada kesejahteraan dan pengelolaan yang berbasis kewirausahaan, inovasi, kreativitas, serta keterbukaan terhadap kemajuan. Visi dan misi sebagai strategi pencapaian tujuan harus relevan dengan visi misi perguruan tinggi. Perumusan visi misi perpustakaan harus memasukkan kata kunci yang dirumuskan dalam visi

misi perguruan tinggi, karena visi misi merupakan bagian dari perencanaan strategis dalam fungsi manajemen. Berdasarkan perkembangannya maka perguruan tinggi saat ini berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.<sup>1</sup>

Perpustakaan berperan strategis dalam menciptakan masyarakat literate yang berkontribusi besar membentuk masyarakat informasi yang mampu berpikir kritis dan menjadi pembelajar sepanjang hayat sehingga tercapai tujuan perpustakaan perguruan tinggi yang mampu mengingat kebutuhan mahasiswa dan civitas akademik terhadap pelayanan perpustakaan adalah sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka perpustakaan perguruan tinggi perlu membangun budaya organisasi yang mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga kebutuhan mahasiswa dan civitas akademik dapat terpenuhi dengan baik.

#### **E. KESIMPULAN**

Perpustakaan perguruan tinggi melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan tugas khusus menghimpun, memilih, mengolah, merawat, serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan civitas akademik. Pada manajemen pelayanan prima instansi pemerintahan di perpustakaan dimulai dari struktur organisasi internal dan eksternal perpustakaan, visi dan misi, sasaran, tujuan, strategi, kebijakan, perencanaan anggaran, dan kinerja. Setiap pihak wajib ikut serta dalam rumusan demi pengembangan pelayanan yang mendukung terwujudnya masyarakat informasi yang professional, cerdas, dan literate dalam rangka mencapai Akses Global, Penyimpanan yang Lebih Efisien, Preservasi Jangka Panjang, Peningkatan Inovasi dan Aksesibilitas.

1. Syaiful Anwar. *Implikasi Unggulan Perguruan Tinggi pada Aktivitas Ekonomi Daerah*. (Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. Vol. 16, No.5 September 2010). Jakarta: Balitbang Kemdiknas, 2010, hlm.550.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Achnes, S. (2011). Pelayanan Prima Sebagai Upaya Pelaksanaan Good Governement. *Jurnal Kebijakan Publik*, 2(2), 28–37. <https://doi.org/10.31258/jkp.v2i2.883>
- Adi, H., AR, D., & Ibrahim, S. (2015). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Pada SMA Negeri 2 Banda Aceh. *Intelktualita*, 3(2). doi:<http://dx.doi.org/10.22373/ji.v3i2.405>
- Astuti, P. (2016). Membangun Citra Perpustakaan Perguruan Tinggi. *JlPI Jurnal Ilmu Perpustakaan & Informasi*, 1(2), 206–225. <https://doi.org/10.30829/jipi.v1i2.562>
- Darmono. (2001). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT Grasindo.
- Diahloka, C., & Shaleh, A. B. (2013). Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.*, 3(1), 2013. <https://doi.org/10.33366/rfr.v3i1.30>
- Dreher. (2011). *Human Resource Strategy, A Behavioral Perspective for the General Manager (Mc Graww-Hill international Edition)*.
- Evalina. (2018). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Imam Bonjol Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 2(1), 19-30. doi:10.15548/jib.v2i1.26
- Hapsari, I. R. D., T.H.Santosa, D., & Sutaryadi. (2018). Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *JIKAP: Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran.*, 2(4), 25–33. <https://doi.org/10.20961/jikap.v2i4.20494>
- Hartono. (2016). *Manajemen Sumber Informasi Perpustakaan*. (Edisi Pert). Calpulis.
- Haryono, B. S., & Cahyono, T. Y. (2020). Implementasi Kebijakan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi: Di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 42(2), 179–191. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i2.640>
- Husna, J. (2020). Perubahan dan Problematika Perpustakaan Menghadapi Normal Baru. *ANUVA : Jurnal Kajian Budaya Peprustakaan dan Informasi*, 4(3), 309-316. doi:10.14710/anuva.4.3.309-316
- Inajati, E., & Priyo, U. R. E. (2019). Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi Yang Berorientasi Pada Civitas Akademika dan Perkembangan Teknologi Informasi. *Jurnal Pustaka Budaya.*, 6(2), 30–38. <https://doi.org/10.31849/pb.v6i2.2206>
- Iswanto, R. (2017). Kebijakan Pengembangan Koleksi dan Pemanfaatannya di Perpustakaan Perguruan Tinggi (Analisis Penerapan Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan Utama Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 1–17. <https://doi.org/10.29240/tik.v1i1.206>
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Tinggi, (2017).
- Kusumawatie, N. (2022). *Fungsi-Fungsi Manajemen Perpustakaan*. [perpusunikdas.blogspot.com/2016/10/fungsi-fungsi-manajemen-perpustakaan.html](http://perpusunikdas.blogspot.com/2016/10/fungsi-fungsi-manajemen-perpustakaan.html)
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1), 43–55. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Marhamah, S., Yolanda, A., Sari, R. A., & Nurismilida. (2021). Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa pada Perguruan Tinggi. *EduCendikia: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 1(2), 40-45. doi:10.47709/educendikia.v1i2.1002
- Makmur, T. (2015). *Perpustakaan Era Keterbukaan Informasi Publik*. Graha Ilmu.
- Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 63/

- KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik., (2003).
- Nurohman, A. (2016). Pengelolaan PerPustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan.*, 4(2), 419–448. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i2.1711>
- Nurulsyam, A. (2015). Pelaksanaan Penerapan Prinsip Pelayanan Prima Pada Bidang Tenaga Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan.*, 1(2), 223–232. <https://doi.org/10.25147/moderat.v1i2.2778>
- Nurwarniatun. (2019). Peningkatan Mutu Manajemen Perpustakaan di Perguruan Tinggi. *Realita Jurnal Penelitian Dan Kebudayaan Islam.*, 17(2), 1–18. <https://doi.org/10.30762/realita.v17i2.1861>
- OECD. (2019). *PISA 2019 Insights and Interpretations*. In *OECD Publishing*. [https://www.oecd.org/pisa/PISA2018 Insights and Interpretations FINAL PDF.pdf](https://www.oecd.org/pisa/PISA2018%20Insights%20and%20Interpretations%20FINAL%20PDF.pdf)
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi., (2017).
- Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2014 pasal 39 ayat 1 (satu) tentang pelaksanaan UU nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, (2014).
- Permendikbud Nomor 34 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI).
- Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan., (2010).
- Pujileksono, S. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.
- Raspati, G., Riyanto, A., & Rahayu, Y. (2020). Kontribusi Kualitas Pelayanan Unggul Untuk Memaksimalkan Tingkat Kepuasan Konsumen. *Perspektif Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika.*, 18(2), 130–138. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i2.8401>
- Riofita, H. (2018). Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. *JPEK: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 2(1), 29–48. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v2n1.p29-48>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, X1(2), 165–178. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 01(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Prenadamedia Group.
- Sukatin, Nuraini, Azzahra, A. C., Yunita, F. R., Fransiska, S., & Nafi, T. (2022). Manajemen Pelayanan Publik di Pendidikan Tinggi. *Histeria: Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora.*, 1(2), 70–78. <https://jurnal.arka.institute.co.id/index.php/histeria/index>
- Susinta, A. (2022). Management of Praja's Reading Culture Development Through Website Media Promotion at The Institute of Domestic Government's Campus Library in Jatinangor. *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan.*, 12(1), 13–25. <https://doi.org/10.20473/jpua.v12i1.2022.13-25>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Penerbit ANDI.

- Ulya. (2017). Menuju Perpustakaan Perguruan Tinggi Yang Bermutu. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan.*, 4(2), 449–466. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i2.1772>
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional., (2003).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik., (2009).
- Widodo. (2018). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Rajawali Pers.





ISSN 1979-9527



9 771979 952003