

ISSN 2774-7301 (Print)
ISSN 2716-0432 (Online)

JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER)

Volume 5, Nomor 1 Maret 2023

ISSN 2716-0432



Diterbitkan Oleh :

Prodi D3 Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



9 772716 043008

JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER)

Volume 5, Nomor 1 Maret 2023

<https://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER>

Editorial Team

Editor in Chief

Ridwan, S.I.P.,M.M.

Managing Editor

Amin Saleh, S.Sos.,M.I.Kom.

Editorial Boards

Rohana, SIP.,M.IP.

Hirma Susilawati, SIIP.,M.A.

Nurul Fikri Ayu Hapsari, S.Ap.,M.A.

Yusnia, M.A.

Cut Putroe Yuliana, M.IP

Aulia Puspaning Galih, SIIP.,MS.

Inawati, S.I.P.,M.M.

Machsun Rifauddin, M.A.

Reviewer Team

Dr. Pawit Muhammad Yusuf

Prof. Dr. L. Nurdin, S.Ag.,SS.,M.A.

Dr. Abdul Karim Batubara,S.Sos.,M.A.

Dr. Ahmad Syawqi, S.Ag.,S.SIPI.,M.Pd.I.

Dr. Endang Fatmawati, M.Si.,M.A.

Imas Maesaroh, Ph.D.

Agus Rifai, Ph.D.

Abdi Mubarak Syam, M.Hum.

Muhammad Azwar

Contact:

Mobile: 082340340330

Email: jurnal.jiper86@gmail.com

Address: Jl. K. H. Ahmad Dahlan No. 1 City,
State, Kota Mataram

Table of Contents

KOMPARASI ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

Cut Afrina, Iwin Ardyawin, Saifuddin Rasyid, Hlm. (1 - 12)

PERANAN PERPUSTAKAAN DESA BERBASIS INKLUSI SOSIAL GUNA PENINGKATAN LITERASI KOMUNIKASI MASYARAKAT DI KABUPATEN ENREKANG

Ismaya Ismaya, Syahdan Syahdan, Andi Ahmad Chabir Galib, Hlm. (13 - 32)

EVALUASI KOMPETENSI PUSTAKAWAN DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Nurlin Saputri, Hlm. (33 - 42)

PENERAPAN KNOWLEDGE SHARING DI PERPUSTAKAAN: SYTEMATIC LITERATURE REVIEW

Anita Anita, Tamara Adriani Salim, Hlm. (43 - 58)

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: IMPLEMENTATION OF ORGANIZING KNOWLEDGE AT COLLEGE LIBRARY IN INDONESIA

Rikka Poerna Anggelia, Tamara Adriani Salim, Hlm. (59 - 70)

MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI PERPUSTAKAAN SERTA PENANGANAN KELUHAN PEMUSTAKA DALAM LAYANAN INFORMASI

Ida Susilawati, Anis Masruri, Hlm. (71 - 80)

KAJIAN PERAN PERPUSTAKAAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN DI INDONESIA: TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS

Emir Khaddafi, Indira Irawati, Hlm. (81 - 96)

SMART LIBRARY: ANTARA KONTESTASI ATAU KOLABORASI DENGAN GOOGLE DALAM MENGHADAPI DIGITAL NATIVE

Silva Enlevi, Anis Masruri, Hlm. (97 - 110)

RANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN BUKU WAIT AND TAKE DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI RAWAS

Meyza Indriyani, Agung Fatwanto, Hlm. (111 - 122)

PENERAPAN ASAS-ASAS PELAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN

Nuur Lathifah Hasanah, Anis Masruri, Hlm. (123 - 135)

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI MAN 2 KOTA BANJARMASIN

Ismayanti Yanti, Anis Masruri, Hlm. (136 - 145)

PLATFORM SPOTIFY SEBAGAI SARANA PROMOSI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS CIPUTRA SURABAYA

Moliza Gusriani, Nuur Lathifah Hasanah, Hlm. (146 - 155)

ANALISIS MODEL RANCANG BANGUN LEMBAGA ARSIP UNIVERSITAS UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN SEBAGAI UPAYA PENGELOLAAN KEARSIPAN

Verry Mardiyanto, Ursa Agniya, Hirma Susilawati, Hlm. (156 - 174)



PENERAPAN ASAS-ASAS PELAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN

¹Nuur Lathifah Hasanah, ²Anis Masruri

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi: lathifahhas12095@gmail.com

ABSTRAK:

Pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara. Di perpustakaan, penyelenggaraan pelayanan publik berperan penting dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang berkualitas. Perpustakaan sebagai penyelenggara pelayanan publik bertugas untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dalam implementasinya pelaksanaan pelayanan publik di perpustakaan nyatanya belum terselenggara secara baik dan berkualitas, hal tersebut masih jauh dari harapan masyarakat karena adanya permasalahan fasilitas, koleksi buku, sumber daya manusia, dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan yang terkesan kurang ramah pengunjung. Metode dalam penelitian ini yaitu studi literatur, studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian terkait penerapan asas-asas pelayanan publik di perpustakaan. Adapun tujuan penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui implementasi asas-asas pelayanan publik yang baik di perpustakaan dilihat dari: 1) dukungan dan kerjasama dari pegawai perpustakaan, 2) hubungan baik vertikal maupun horizontal di perpustakaan, 3) pembagian kerja, 4) budaya organisasi. Asas-asas pelayanan publik yang baik dapat dipahami sebagai asas-asas yang dapat dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang layak khususnya diperpustakaan, dengan cara demikian penyelenggaraan pelayanan publik itu menjadi baik, sopan, adil dan terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang.

Kata kunci:

1. Asas-asas,
2. Pelayanan publik,
3. Perpustakaan

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE PRINCIPLES IN LIBRARIES

ABSTRACT:

Public service is a series of actions carried out in order to meet the service needs of every citizen. In the library, the implementation of public services plays an important role in creating a quality library environment. The library as a public service provider is tasked with providing excellent service to the community, in practice the implementation of public services in the library is in fact not well organized and of good quality, this is still far from the expectations of the community because of problems with facilities, book collections, human resources, and poor service given by a librarian who seemed less friendly to visitors. The method in this research is literature study, literature study is a series of activities related to library data collection methods, reading and recording, and managing research materials related to the application of public service principles in libraries. The purpose of this study is to find out the implementation of the principles of good public service in the library seen from: 1) support and cooperation from library employees, 2) vertical and horizontal relationships in the library, 3) division of labor, 4) organizational culture. The principles of good public service can be understood as principles that can be used as the basis and procedures for administering proper public services, especially in libraries, in this way the administration of public services will be good, polite, fair and honorable, free from tyranny, violation of regulations, acts of abuse of authority and arbitrary actions.

Keywords:

1. Principles,
2. Public service,
3. Library



Copyright©2019

Riwayat Artikel

1. Diterima : 13 Maret 2023
2. Disetujui : 25 Maret 2023
3. Dipublikasikan : 28 Maret 2023

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 (selanjutnya disebut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009) didefinisikan sebagai: “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi perseorangan warga negara, negara bagian, dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik telah dioptimalisasikan serta mampu dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang dijamin oleh Alenia keempat di Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD RI 1945). Marwah pelayanan publik tidak meletakkan pemerintah sebagai obyek yang akan dilayani akan tetapi pelayanan harus benar-benar ditujukan kepada kepentingan masyarakat (Aris et al., 2022).

Salah satu tujuan nasional Negara Republik Indonesia sebagaimana yang diamanatkan konstitusi UUD 1945 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, negara wajib memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Usaha tersebut dilaksanakan melalui suatu sistem pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang baik seharusnya dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perubahan di berbagai sektor kehidupan berbangsa dan bernegara. Selain itu pelayanan publik harus diselenggarakan dengan tata kelola yang baik (Good Governance). Sehingga diperlukan suatu standarisasi pelayanan publik serta ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah membuat acuan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik melalui UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut memberikan pedoman agar pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel dapat diberikan kepada masyarakat. Untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi menurut UU No. 25 tahun 2009, salah satunya adalah asas pelayanan publik (Bandiyono, 2018).

Tahun 2014, diberlakukan UU No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, menentukan AAUPB, terdiri atas 7 (tujuh) asas, yaitu: (i) asas kepastian hukum; (ii) asas kemanfaatan; (iii) asas ketidakberpihakan; (iv) asas kecermatan, (v) asas tidak menyalah gunakan wewenang, (vi) asas keterbukaan, (vi) asas kepentingan umum, dan (vii) asas pelayanan yang baik. Dari ketujuh asas tersebut tampak ada dua asas tidak disebutkan secara eksplisit baik dalam literatur maupun jurisprudensi di Indonesia yakni asas kepentingan umum, dan asas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pengertian AAUPB dalam Undang -Undang Administrasi Pemerintahan dijelaskan secara otentik pada penjelasan Pasal 10 UU No. 30 Tahun 2014. Selanjutnya asas hukum yang penting dalam Hukum Administrasi berkenaan doktrin tanggung gugat pemerintah

(government liability) terkait penyelenggaraan pelayanan publik yakni: (i) asas *praesumptio iustse causa* arti arfiahnya asas praduga keabsahan, dan (ii) asas *vicarious liability* arti arfiahnya asas tanggung gugat/tanggungjawab terhadap perbuatan orang lain). Kedua asas tersebut dianalisis, sebagai berikut: Asas *praesumptio iustse causa* (asas praduga keabsahan) dimaknai bahwa setiap tindakan pemerintahan dalam bentuk KTUN atau tindakan hukum di ranah hukum perdata dan hukum publik harus dianggap sah sampai ada pencabutan atau pembatalan oleh pejabat atau institusi hukum (pengadilan) yang berwenang. Asas *precarious liability* (asas tanggung gugat terhadap perbuatan orang lain) dimaknai atasan beertanggung gugat/bertanggung jawab terhadap pebuatan pegawai bawahannya atas kerugian yang diderita oleh setiap orang atau badan hukum perdata yang diakibatkan kesalahan jabatan dalam hal pegawai bawahannya melakukan pelayanan publik; kesalah jabatan dalam pelayanan publik disebut maladministrasi (Atmadja, 2018).

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan. Hal ini disebabkan tidak adanya prosedur pelayanan yang mengatur kewajiban secara pasti dan transparan dari penyelenggara pelayanan dan hak apa saja yang diperoleh warga sebagai pengguna layanan (Bisri & Asmoro, 2019). Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, sistem pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, dan pelanggan. Sementara Mohammad (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan (Mahsyar, 2011). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (Bandiyono, 2018).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Maryam, 2016). Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi (*moral and ethical of bureaucracy*). Para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah, bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik, hanya akan berjalan dengan baik, apabila

didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang profesional, dalam pelaksanaan tugas (Rinaldi, 2012).

Pelayanan publik menjadi topik yang menarik untuk dikaji oleh para ahli dan pemerhati masalah administrasi publik. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Selanjutnya, akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik (Suhartoyo, 2019).

Pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia ini telah mengubah semua kebiasaan maupun sistem tatanan yang ada di seluruh dunia tidak terkecuali di Indonesia. Wabah ini berdampak pada bidang ekonomi, pendidikan, sosial maupun pada bidang-bidang lainnya. Dalam rangka menghambat dan memutus rantai penularan Covid-19 Pemerintah Indonesiapun memberlakukan kebijakan seperti lock down, social distancing, dan pembatasan sosial baik skala besar maupun kecil. Hal ini bertujuan untuk memutus mata rantai penularan virus, aturan protokol kesehatan pun diterapkan disemua lini kehidupan. Hal ini bertujuan agar masyarakat bisa mulai melaksanakan aktivitas sebagian besar dirumah. Jika dipandang dari dunia pendidikan, hal ini mengakibatkan perubahan pada tata cara pembelajaran yang semula dilakukan secara tatap muka menjadi online/daring. Hal tersebut membuat pelayanan publik dalam dunia Pendidikan seperti perpustakaan harus melakukan inovasi dalam menyediakan sumber-sumber informasi dan pembelajaran dalam bentuk elektronik bagi para pemustaka. Selain itu, layanan-layanan perpustakaan yang sebelumnya tidak ada batasan pengunjung diubah menjadi lebih terseleksi dan dibatasi dalam rangka ikut mengurangi penyebaran Covid-19. Para Pustakawan pun dituntut untuk berinovasi dalam rangka memberikan layanan-layanan bagi pemustaka di masa pandemicovid-19 ini. Perpustakaan merupakan salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu pelayanan administratif, yang berupaya untuk memberikan fasilitas yang baik kepada

pengunjung pustaka, menyediakan koleksi buku yang memadai, sumber daya manusia yang proporsional, dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan yang ramah. Namun, dalam implementasinya, penyelenggaraan pelayanan publik di perpustakaan masih memiliki banyak sekali problematika yang tidak kunjung selesai. Pertama adalah terkait dengan stereotipe mengenai kurang ramahnya pelayanan yang diberikan selama di perpustakaan, koleksi buku yang tidak terserap dengan baik, fasilitas internet yang kurang memadai, ruang baca yang kurang kondusif sehingga mengakibatkan para pengunjung perpustakaan tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan (Ramadhan & Tamaya, 2021).

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu peniliti berfokus pada implementasi asas-asas pelayanan publik khususnya terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh perpustakaan.

B. KAJIAN TERDAHULU

Penelitian tentang penerapan asas-asas pelayanan publik di perpustakaan telah banyak dilakukan, bahkan di berbagai jenis perpustakaan. Analisis implementasi asas layanan publik di perpustakaan Penelitian ini dapat mengkaji sejauh mana perpustakaan telah menerapkan prinsip-prinsip asas layanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, apakah perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif sesuai dengan asas layanan publik.

Pengaruh asas layanan publik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Penelitian ini dapat mengevaluasi seberapa besar pengaruh penerapan asas layanan publik terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Dalam penelitian ini, dapat dilakukan survey atau wawancara kepada pengguna perpustakaan untuk mengetahui sejauh mana asas layanan publik mempengaruhi kepuasan mereka dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan asas layanan publik di perpustakaan Penelitian ini dapat mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan asas layanan publik di perpustakaan, seperti dukungan dari pimpinan perpustakaan, sumber daya manusia, teknologi informasi, dan budaya organisasi.

Peningkatan penerapan asas layanan publik di perpustakaan Penelitian ini dapat mengkaji strategi atau langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penerapan asas layanan publik di perpustakaan. Misalnya, melalui pelatihan atau peningkatan kompetensi SDM, pengembangan teknologi informasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan perpustakaan.

Dalam melakukan penelitian ini peneliti mengacu pada literatur-literatur terkait asas layanan publik, manajemen perpustakaan, dan pengelolaan layanan publik. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan observasi atau partisipasi dalam kegiatan di perpustakaan untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan mendalam.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, secara etimologis bahwa “pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan; dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Arista, 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 angka 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik itu sendiri ialah setiap intitusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik ialah masyarakat dalam hal ini yang disebut dengan masyarakat ialah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung (Sari, 2022).

2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Terdapat beberapa unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu: a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services). b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Pemberian pelayanan publik

oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negarasebagai pelayan masyarakat. karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Sari, 2022).

Pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) kategori yaitu pelayanan publik biasa dan pelayanan publik khusus. Pelayanan publik umum tersedia bagi siapa saja yang membutuhkan dan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan dan AUPB. Sementara, pelayanan publik yang bersifat khusus lahir karena lahirnya hubungan hukum yang sifatnya khusus antara penyelenggara pelayanan publik dan pihak/komunitas tertentu (Aris et al., 2022).

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data-data sekunder. Data sekunder berupa data data yang berasal dari jurnal, buku, literatur. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi literatur. Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Studi literatur merupakan kegiatan yang diwajibkan dalam penelitian, khususnya penelitian akademik yang tujuan utamanya adalah mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis. Studi literatur dilakukan oleh setiap peneliti dengan tujuan utama yaitu mencari dasar pijakan/fondasi untuk memperoleh dan membangun landasan teori, kerangka berpikir, dan menentukan dugaan sementara atau disebut juga dengan hipotesis penelitian. Sehingga para peneliti dapat mengelompokkan, mengalokasikan mengorganisasikan, dan menggunakan variasi pustaka dalam bidangnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, para peneliti mempunyai pendalaman yang lebih luas dan mendalam terhadap masalah yang hendak diteliti. Melakukan studi literatur ini dilakukan oleh peneliti antara setelah mereka menentukan topik penelitian dan ditetapkannya rumusan permasalahan, sebelum mereka terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan (Kartiningrum, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti mencari literatur terkait penerapan asas-asas layanan publik di perpustakaan, dan juga membaca terkait permasalahan-permasalahan pelayanan publik di perpustakaan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Crosby, Letimen, dan Wyckof (Ulinafiah & Wiyani, 2019) kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Hal yang paling baik tentunya adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi

pada kualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan prima merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Keberhasilan penyelenggara pelayanan prima yang bermutu tidak hanya terletak pada keberhasilan penyediaan barang dan jasa saja, melainkan pada persoalan yang lebih mendasar yakni bagaimana memuaskan masyarakat sebagai pelanggan. Adapun fungsi perpustakaan sesuai dengan Undang-undang NO.43 Tahun 2007, yaitu sebagai sistem pengelola rekaman, gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan umat manusia. Dengan fungsi utamanya yaitu melestarikan hasil budaya umat manusia, khususnya yang berbentuk dokumen karya cetak dan karya rekaman lainnya, serta menyampaikan gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan umat manusia generasi-generasi selanjutnya.

Pelayanan publik merupakan mandat bagi negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Terdapat tiga pertimbangan mengapa pelayanan publik harus diselenggarakan oleh negara. Pertama, investasinya hanya bisa dilakukan atau diatur oleh negara, seperti pembangunan infrastruktur transportasi, pemberian layanan administrasi negara, perizinan, dan lain-lain. Kedua, sebagai kewajiban negara karena posisi negara sebagai penerima mandat. Dan ketiga, biaya pelayanan publik di danai dari uang masyarakat, baik melalui pajak maupun mandat masyarakat kepada negara untuk mengelola sumber kekayaan negara. Menurut Inu Kencana, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Perpustakaan sebagai wadah pengumpul, pengelola, penyimpan dan penyebaran informasi, keberadaannya sangat vital terutama dalam dunia pendidikan secara khusus dan bagi kehidupan manusia secara umum. Keberadaan perpustakaan dan budaya membaca menjadi salah satu parameter maju mundurnya masyarakat, lembaga pendidikan bahkan bangsa dan negara. Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi berdampak pada perpustakaan yang terus dipacu untuk bisa berakselerasi sesuai kondisi jamannya. Hal yang sangat terasa adalah adanya peralihan dari model konvensional ke model digital (Ulinafiah & Wiyani, 2019). Terdapat tiga komponen dalam mengelola perpustakaan, yaitu; (1) fasilitas fisik, (2) koleksi sumber dan, (3) personal untuk mengumpulkan, mengorganisir badan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Dari ketiga komponen diatas, komponen yang ketiga bisa membawa perpustakaan tampak hidup dan dinamis.

1. Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pelaksanaan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam sistem pemerintahan indonesia akan berjalan dengan baik dan lancar apabila didukung oleh adanya administrasi yang baik dan mantap. Asas-asas umum pemerintahan yang baik juga perlu diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan tujuan:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada pasal 10 undang-undang nomor 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan menguraikan ruang lingkup AAUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan. Asas umum pemerintahan yang baik yang dimaksud meliputi asas:

- a. Kepastian Hukum. Asas kepastian hukum merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Kemanfaatan. Asas kemanfaatan maksudnya manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara: (a) kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain; (b) kepentingan individu dengan masyarakat; (c) kepentingan warga masyarakat dan masyarakat asing; (d) kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain; (e) kepentingan pemerintah dengan warga masyarakat; (f) kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang; (g) kepentingan manusia dan ekosistemnya; (h) kepentingan pria dan wanita.
- c. Ketidakberpihakan. Asas ketidakberpihakan adalah asas yang mewajibkan badan dan/atau pejabat pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan keputusan dan/atau tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.
- d. Kecermatan. Asas kecermatan dimaksudkan sebagai asas yang mengandung arti bahwa suatu keputusan dan/atau tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan keputusan dan/atau tindakan sehingga keputusan dan/atau tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum keputusan dan/atau tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.

- e. Tidak menyalahgunakan kewenangan. Asas tidak menyalahgunakan kewenangan adalah asas yang mewajibkan setiap badan dan/atau pejabat pemerintahan tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan.
- f. Keterbukaan. Asas keterbukaan adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
- g. Kepentingan umum. Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif dan tidak diskriminatif.
- h. Pelayanan yang baik. Asas pelayanan yang baik dimaksudkan sebagai asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sari, 2022).

Penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat selain daripada yang disebutkan dalam pasal 10 undang-undang nomor 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan menguraikan ruang lingkup AAUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan, antara lain:

- a. Asas keseimbangan. Asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara hukuman pejabat dan kelalaian atau kealpaan seorang pegawai. Asas ini menghendaki pula adanya kualifikasi yang jelas mengenai jenis-jenis atau kualifikasi pelanggaran atau kealpaan yang dilakukan oleh seseorang sehingga memudahkan penerapannya dalam setiap kasus yang ada dan seiring dengan persamaan perlakuan serta sejalan dengan kepastian hukum.
- b. Asas tidak mencampuradukkan kewenangan. Seorang yang memiliki wewenang yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan baik dari segi materi, wilayah, maupun waktu. Aspek-aspek wewenang ini tidak dapat dijalankan melebihi apa yang sudah ditentukan dalam peraturan yang berlaku.
- c. Asas keadilan dan kewajaran. Asas keadilan ini menuntut tindakan secara proporsional, sesuai, seimbang, dan selaras dengan hak setiap orang. Sedangkan asas kewajaran menekankan agar setiap orang. Sedangkan asas kewajaran menekankan agar setiap aktivitas pemerintah atau administrasi negara memperhatikan nilai-nilai yang berlaku ditengah masyarakat, baik berkaitan dengan agama, moral, adat istiadat, maupun nilai-nilai lainnya (Sari, 2022)

2. Standar Pelayanan Perpustakaan

Penyelenggaraan publik ini sangat terkait erat dengan standar pelayannya. Standar ini yang kemudian juga menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Standar pelayanan diperlukan dalam menilai efektifitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan serta mengukur kepuasan civitas akademika dalam mengakses pelayanan. Ramadhan & Tamaya, (2021) menjelaskan berikut ini komponen wajib standar pelayanan perpustakaan yaitu:

a. Prosedur Pelayanan dan Jangka waktu

Prosedur pelayanan perpustakaan adalah tata cara yang diberlakukan oleh pemberi pelayanan terhadap pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan adalah proses yang harus dijalani seorang civitas akademika untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Adapun kegiatan operasional perpustakaan antara lain: a) Layanan Sirkulasi, merupakan salah satu kegiatan utama perpustakaan adalah Sirkulasi atau peminjaman. Biasanya dalam pelayanan sirkulasi terdapat meja sirkulasi yang menjadi garda terdepan dalam pelayanan perpustakaan karena bagian ini yang sering kali berhubungan dan digunakan dengan pemustaka. Sebabnya kinerja pegawai perpustakaan sangat berpengaruh terhadap image perpustakaan. Tujuan Pelayanan sirkulasi perpustakaan adalah supaya pengguna perpustakaan dapat mengetahui siapa yang meminjam koleksi perpustakaan, dimana alamatnya dan kapan koleksi kembali. Biasanya Perpustakaan membuka system Open Access dimana pengunjung ke tempat koleksi perpustakaan dan pengunjung perpustakaan dapat membuka, melihat lihat buku dan mengambil sendiri buku sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam. Hal ini pun juga memberikan kepuasan kepada pelanggan karena pengguna dapat memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya.

b. Layanan Rujukan/informasi/referensi

Layanan rujukan merupakan layanan yang memiliki fungsi penting pada suatu perpustakaan dimana Jasa layanan referensi adalah salah satu kegiatan yang ada untuk pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Layanan referensi bertujuan membantu pengguna menemukan informasi dengan cara yang ada yaitu tanya Pustakawan dimana pustakawan mendapat pertanyaan-pertanyaan dari para pengguna dan menjawab dengan menggunakan koleksi referensi yang ada; Membimbing pengguna untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan dan penggunaan bahan pustaka koleksi referensi; pustakawan memberikan bantuan kepada pengguna dalam penelusuran informasi tentang berbagai subjek.

c. Fasilitas Internet

Dimana ada Perpustakaan tentunya disitulah fasilitas internet tersedia. Internet memegang peranan penting dalam menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat membantu mendapatkan informasi untuk pengguna karena dapat memberikan informasi yang lebih cepat dan simpel. Adanya fasilitas internet merupakan terobosan baru dalam dunia perpustakaan untuk menyajikan informasi kepada pengguna dengan cara yang lebih praktis. Internet sendiri pada dasarnya merupakan aplikasi yang sangat mudah digunakan oleh berbagai kalangan, dan penggunaannya dapat mendapatkan hasil positif dalam memperoleh informasi.

E. KESIMPULAN

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di suatu instansi penting untuk diterapkan guna memberikan citra dan nama baik bagi instansi tersebut. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau customer. Tujuan utama dari layanan prima adalah memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Layanan yang baik nantinya akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas. Layanan lembaga kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar layanan. Penerapan asas-asas layanan publik diperpustakaan harus mampu memberikan kualitas dan layanan yang prima kepada para pengunjung perpustakaan dengan menerapkan asas-asas yang telah termuat pasal 10 undang-undang nomor 30 tahun 2014 yaitu: Asas keseimbangan, asas tidak mencampurkan kewenangan dan asas keadilan dan kewajiban. Dengan demikian akan terdapat pedoman dalam memberikan layanan yang memuaskan oleh pegawai perpustakaan kepada para pengunjung perpustakaan. Dan perpustakaan di era abad 21 harus musti selalu berinovasi dengan memanfaatkan dan growup terhadap penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan secara digital terhadap para pengunjung, ini sebagai usaha untuk menjaga eksistensi perpustakaan ditengah-tengah dunia digital yang sangat mudah dalam mencari referensi dengan bermodalkan internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris, M. S., Tambunan, E., Putri, D. E. K., & Nugraha, X. (2022). Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lembaga Permasalahan. *JURNAL LITIGASI*, 23(2), 253–271.
- Arista, R. (2020). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang.
- Atmadja, D. G. (2018). Asas-asas hukum dalam sistem hukum. *Kertha Wicaksana*, 12(2), 145–155.
<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/kertawicaksana/article/view/721>
- Bandiyono, A. (2018). Penerapan Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak. *Jurnal Demokrasi Dan Otonomi Daerah*, 16(1), 19–24.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Kartiningrum, E. D. (2015). Panduan Penyusunan Studi Literatur.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Ramadhan, R. F., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.365>
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 1(1), 22–34.
- Sari, H. D. (2022). Asas dan Fungsi Pemerintahan: Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) serta Fungsi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik. Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, 1–25.
<https://osf.io/preprints/pkdqw/%0Ahttps://osf.io/pkdqw/download>
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
<https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Ulinafiah, D., & Wiyani, N. A. (2019). Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Di Perpustakaan Iain Purwokerto. *Re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)*, 2(2), 223–239.
<https://doi.org/10.19105/re-jiem.v2i2.2663>