

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PRIMA
(Studi pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan
Universitas Lampung)**

(Tesis)

**Oleh
SUDIRMAN**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

ABSTRACT

The Implementation of Primary Service Policy (A Study case at Technical Organizer Unit Library of Lampung University)

**By
Sudirman**

Library of Lampung University is one of available facilities which the function is to support the research and learning activity for *Civitas Academica*. The college students of Lampung University could use it in finding information and develop the science independently. Its service is the key answer of success because this activity provides direct relation to the user. This program is aimed to take the advantages of the service that library has. The aspect of library's service becomes a crucial part to be concerned since the demand of providing fast and actual information is always hard to be neglected. The purpose is to find out the implementation of primary service policy at the Technical Organizer Unit of Lampung University Library and the obstacles that appeared in the implementation of the policy.

The type of this research used a descriptive type with the qualitative approach, which is aimed to illustrate the specific social phenomenon systematically, factually and accurately in the detail of facts in Lampung University Library.

The result of this research shows that the implementation of primary service policy at the Technical Organizer Unit of Lampung University Library was influenced by Communication, Supporting Resource, Disposition and Bureaucracy Structure. In fact, the implementation of primary service policy has yet to run well. However, the barriers that faced by the Technical Organizer Unit of Lampung University Library in implementing it are the centralization and decentralization problem, limited human resources, lack of University's attention in the library estimation and development of information technology brings some effects in the development of library.

Keywords: *The implementation, of Primary Service Policy, at Lampung University Library.*

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PRIMA (Studi pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung)

**Oleh
Sudirman**

Perpustakaan Universitas Lampung merupakan salah satu sarana bagi civitas akademika untuk melaksanakan kegiatan penelitian dan pembelajaran. Mahasiswa Universitas Lampung (Unila) dapat memanfaatkannya dalam mencari informasi dan mengembangkan keilmuan secara mandiri. Pelayanan perpustakaan merupakan kunci keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan karena kegiatan tersebut berhubungan langsung dengan pengguna. Kegiatan yang dilaksanakan perpustakaan ditujukan untuk pemanfaatan layanan yang dimiliki perpustakaan. Aspek pelayanan perpustakaan menjadi penting untuk diperhatikan karena tuntutan kebutuhan penyajian informasi secara cepat, tepat dan terbaru selalu ada. Tujuannya adalah untuk mengetahui pelaksanaan Implementasi Kebijakan Pelayanan Prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung, dan kendala-kendala dalam penerapan implementasi kebijakan.

Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena sosial tertentu secara mendalam, yang bermaksud mendeskripsikan secara terperinci tentang fakta-fakta dan data yang ada pada Perpustakaan Universitas Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dipengaruhi oleh Komunikasi, Sumberdaya Pendukung, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Dalam pelaksanaannya kebijakan pelayanan prima belum berjalan dengan baik. Selanjutnya kendala yang dihadapi Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dalam implementasi atau penerapan pelayanan prima adalah masalah sentralisasi dan desentralisasi, terbatasnya tenaga pengelola, minimnya perhatian Universitas terhadap anggaran perpustakaan, dan perkembangan Teknologi Informasi (TI) membawa dampak tersendiri bagi perkembangan perpustakaan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Prima, Perpustakaan Universitas Lampung

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PRIMA
(Studi pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan
Universitas Lampung)**

**Oleh
SUDIRMAN**

(Tesis)

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
MAGISTER SAIN (M.Si)
Pada
Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

Judul Tesis : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
PELAYANAN PRIMA
(Studi pada Pelaksana Teknis
Perpustakaan Universitas Lampung 2015)**

Nama Mahasiswa : **Sudirman**


No. Pokok Mahasiswa : 1326061034

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dr. Novita Tresiana, S.Sos, M.Si.
NIP 19720918 200212 2002


Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.
NIP 19710122 199512 2 001

MENGETAHUI

2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung


Dr. Bambang Utoyo S., M.Si.
NIP 19630206 198803 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Novita Tresiana, S.Sos, M.Si.**

Sekretaris : **Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.**

Penguji Utama : **Prof. Dr. Yulianto, M.S.**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Drs. H. Agus Hadiawan, M.Si.
NIP. 19580109 198603 1 002

3. Direktur Program Pascasarjana
Universitas Lampung

Prof. Dr. Sudjarwo, M.S.
NIP. 19530528 198103 1 002

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 29 Januari 2016

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis dengan judul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PRIMA (Studi pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung 2015)”** adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiatisme.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, Februari 2016
Pembuat Pernyataan,



SUDIRMAN
NPM 1326061034

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Sukoharjo IV, Tanggamus pada tanggal 26 Juli 1965 merupakan anak ke-2 dari empat bersaudara, pasangan dari Bapak Pajari (alm) dan Ibu Salimah. Saat ini penulis bertempat tinggal di Dusun VI Perumahan Puri Sejahtera Hajimena. Adapun pendidikan yang pernah penulis selesaikan SD N Sukoharjo IV, selesai pada tanggal 2 Mei 1981, SLTP Muhammadiyah Pringsewu selesai pada tanggal, 20 Mei 1985, dan SMA PGRI Pringsewu selesai pada tanggal 13 Mei 1988, dan pada tahun 1981 – 1985 penulis menjadi mahasiswa Universitas Terbuka pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, tidak selesai lalu penulis melanjutkan FISIPOL Universitas Saburai Bandar Lampung tahun 1985 dan menyelesaikan pendidikan Sarjana pada tanggal 8 Agustus 2006. Dan pada Tahun 2013 penulis diterima menjadi mahasiswa pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi (MIA) FISIP Universitas Lampung dan selesai pada Tahun 2016. Penulis saat ini menjadi PNS pada Kantor Pusat Administrasi Universitas Lampung di bagian UPT Kearsipan sampai dengan sekarang.

MOTO

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap. (QS. Al-Insyirah,6-8).

فَعَايَهُ نِيَا

فَعَايَهُ

فَعَايَهُ هَمَا

“Barang siapa menginginkan kebahagiaan di dunia maka haruslah dengan ilmu, barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di akhirat haruslah dengan ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kebahagiaan pada keduanya maka haruslah dengan ilmu” (HR. ibn Asakir).

PERSEMBAHAN

Atas terselesainya tesis ini penulis mengucapkan syukur kepada Sang Maha Pencipta Allah SWT. yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kemudahan-kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, Karya Ilmiah ini penulis persembahkan untuk Istriku tercinta Marlina dan anak-anakku terkasih Nesya Cahyasuci Dirman, Leila Fatimah Azzahra Dirman, dan Muhammad Albar Dirmansyah dan kedua orang tuaku papah Pajari (Alm), dan mamah Salimah, kaka dan adik-adikku serta keluarga besarku tercinta.

Program Studi Magister Ilmu Administrasi FISIP Universitas Lampung

Almamater dan Pembaca.

SANWACANA

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji hanyalah milik Allah SWT. Rab semesta alam yang tak hentinya memberikan nikmat. Berkat, rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis tesis ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, para sahabat, keluarga serta pengikutnya yang tetap istiqomah hingga akhir zaman.

Penulisan tesis berjudul “*(Implementasi Kebijakan Pelayanan Prima (Studi pada UPT Perpustakaan Universitas Lampung 2015))*” ini merupakan syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Magister Sain (M.Si.) pada Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis berharap karya ilmiah ini yang merupakan wujud kerja keras dan pemikiran maksimal serta didukung dengan bantuan dan keterlibatan berbagai pihak akan dapat bermanfaat dikemudian hari untuk orang banyak.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada **Ibu Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si.** selaku pembimbing I, saya do'akan semoga Ibu selalu diberikan kesehatan, keselamatan, keimanan dan mendapat rahmad dari Allah SWT amiin. **Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.** selaku pembimbing II, terimakasih atas waktunya, pengarahan, bimbingan dan masukannya selama ini yang sangat membantu serta kesabaran yang diberikan selama penulis menjalani proses bimbingan. Saya do'akan semoga Ibu selalu diberikan kesehatan, keselamatan, keimanan dan mendapat rahmad dari Allah SWT amiin. Kepada **Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S.** selaku penguji utama tesis ini, terimakasih atas masukan, kritik, serta saran yang telah diberikan kepada penulis. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan, keselamatan, keimanan dan mendapat rahmad dari Allah SWT amiin.

Dengan segala kerendahan hati penulis juga menghaturkan terimakasih pada pihak-pihak yang telah memberikan motivasi dan banyak membantu selama ini, yaitu kepada :

1. Bapak Drs. HI. Agus Hadiawan, M. Si, selaku Dekan FISIP Universitas Lampung.
2. Bapak Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Dr. Bambang Utoyo S., M.Si. terimakasih telah banyak memberikan ilmu, motivasi, masukan dan arahnya kepada penulis mudah-mudahan ilmunya dalam implikasinya akan bermanfaat untuk orang banyak. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan, keselamatan, keimanan dan mendapat rahmad dari Allah SWT amiin.
3. Bapak Bapak Drs. Dian Komarsyah, M.Si. selaku Sekretaria Program Studi Administrasi. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan, keselamatan, keimanan dan mendapat rahmad dari Allah SWT amiin.
4. Seluruh jajaran dosen, pegawai dan staf FISIP Unila khususnya Jurusan Ilmu Administrasi, mbak Mila, dinda Yeri Eka Destiani, S.Pd., Reza Harisman, A.Md. selaku staf Administrasi pada Magister Ilmu Administrasi (MIA) FISIP Unila. Saya ucapkan terimakasih sudah membantu secara teknis maupun hal yang lainnya.
5. Kepala UPT Perpustakaan Universitas Lampung (Dr. Eng. Mardiana, S.T., M.T.), Ibu Hj. Noni Agustini, S.E., M.M. sebagai Kasubbag Tata Usaha, Bapak Syamsul Bahri, bapak Robidin, S.I.Kom., bapak Komarudin, bapak Untung Surapati, A.Ma. dan semua staf UPT Perpustakaan, saya ucapkan terimakasih sudah membantu memberikan informasi, wawancara, dan data yang penulis butuhkan selama penelitian pada UPT Perpustakaan.
6. Kepala UPT Kearsipan Universitas Lampung (Sartini, S.H., M.H.), dan para staf di UPT Kearsipan, (Mukhtar, Roesmini, Hendra Irawan,S.Sos., Affuad Ridho Fahmi, S.E., Aisyah Irma Hindarti, S.A.N., Hesti Wahyuningsi A.Md. dan Aprilianti Bayu Cahyati, A.Md, Lusi Linda Sari, S.Pd.), saya ucapkan terimakasih sudah memberikan dukungan, dan motivasi kepada penullis, Semoga Ibu dan teman-teman selalu diberikan kesehatan, keselamatan, keimanan dan mendapat rahmad dari Allah SWT amiin.

1. Ibu tercinta atas segala perhatian, kasih sayang dan do'a yang tak pernah henti-hentinya mengiringi perjalanan hidup penulis, saya do'akan ibu, semoga diberikan kesehatan, keselamatan, keimanan dan mendapat rahmad dari Allah SWT.
2. Istriku tercinta Marlina, anak-anaku Nesya Cakya Suci Dirman, Leila Fatimah Azzahra Dirman, Muhammad Albar Dirmansyah, semoga Allah SWT selalu mencurahkan rahmat dan hidayahNya serta memberikan segala yang terbaik.
3. Kakanda tercinta Rakisman, S.Pd., Kemiye, S.Pd., Bayu, Diyah, Eris. Terimakasih atas bantuannya dan dukungannya semoga Allah SWT selalu mencurahkan rahmat dan hidayahNya serta memberikan segala yang terbaik kepada kita amiin.
4. Teman-teman semua seangkatan 2013 pada Magistr Ilmu Administrasi: pak Suyetno, bu Sundari, pak Tri Widodo, Dora, Suada, Syeni, Ori, Mery, pak. Apandi, pak Tejo, pak Edwin, mbak Puji, Ros, pak Edi Marsono, Hendra, Rino, Doni, Fajar, pak Badrul, Yudit, Andre, Hani, Intan, Saras, Mayroni, Prasetyo, Eka, Lita, Sabiq. Terimakasih atas semangatnya selama ini, semoga yang belum selesai tesisnya dapat segera terselesai, dan keluarganya selalu terjalin sampai kapanpun amiin.
5. Seluruh Civitas Akademik Universitas Lampung, yang belum disebutkan namanya yang tidak biasa penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih untuk semuanya semoga Allah SWT. Membalas semua amal kebajikannya, Amiin yaa Robbal Alamiin.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tak langsung atas terselesainya tesis ini , dan terwujudnya kelulusan. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua yang membaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 3 Februari 2016
Penulis,

Sudirman

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN		Halaman
A	Latar Belakang Masalah	1
B	Permasalahan	6
C	Tujuan Penelitian	6
D	Kegunaan Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA		
A	Konsep Implementasi Kebijakan Publik	8
B	Komponen Kebijakan	8
C	Definisi Kebijakan Publik dan Pemerintah Menurut Para Ahli	9
D	Pelayanan Publik	17
E	Pelayanan Prima	35
F	Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	38
G	Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	39
H	Kerangka Pikir Penelitian	40
BAB III. METODE PENELITIAN		
A	Tipe Penelitian	41
B	Fokus Penelitian	41
C	Sumber Informasi	42
D	Teknik Pengumpulan Data	42
E	Teknik Pengolahan Data	43
F	Teknik Analisa Data	44
G	Teknik Keabsahan Data	45
BAB IV. HASIL PENELITIAN		
A	Gambaran Umum UPT Perpustakaan Unila	47
B	Landasan Hukum	48
C	Struktur Organisasi	49
D	Tujuan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan	50

E	Tugas Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan	51
F	Fungsi Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan	52
G	Visi dan Misi Universitas Lampung	53
H	Sumber Daya Manusia (SDM)	54
I	Koleksi/Bahan Pustaka	58
J	Jurnal Fakultas	58
K	Pemustaka /Pengguna/User	60
L	Gedung/Ruang/Peralatan/Fasilitas	61
M	Manajemen	62
N	Dana/Anggaran	63
O	Jenis-jenis Layanan di Perpustakaan Universitas Lampung	64
P	Fasilitas Tambahan	84
Q	Kerjasama	85

BAB V. PEMBAHASAN

A	Hasil Penelitian di Lapangan.....	86
B	Pembahasan	86
	1. Komunikasi	87
	2. Sumberdaya	87
	3. Disposisi (sikap)	91
	4. Struktur Birokrasi	92
C	Pelayanan pada UPT Perpustakaan	93

BAB VI. PENUTUP

A	Simpulan	95
B	Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran:

1	Pedoman Wawancara	98
2	Kuisisioner	101
3	Struktur Organisasi	113
5	Dokumentasi	114

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Daftar Pegawai Pustakawan UPT Perpustakaan Unila Tahun 2015 54
Tabel 2	Daftar Pegawai Administrasi & Kontrak UPT Perpustakaan Unila Tahun 2015 55
Tabel 3	Anggaran pada UPT Perpustakaan Unila Tahun 2015 88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Unila	49

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Gambar 1. Model Implementasi Kebijakan <i>George C. Edward III</i>	40
Gambar 2. Alur kegiatan katalogisasi bagian pengolahan bahan pustaka/informasi di UPT Perpustakaan Universitas Lampung	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	98
Lampiran 2. Kuisisioner	101
Lampiran 3. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Unila	113
Lampiran 4. Dokumentasi	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Budaya pelayanan dalam Organisasi dan aparat di dalamnya terlalu dibebani upaya untuk menerapkan aturan-aturan terperinci secara ketat sehingga mereka kehilangan arah mengenai tujuan utama dari kegiatan mereka. Dalam system pelayanan, kecenderungan penguatan pola birokrasi yang dilakukan dengan cara tetap mempergunakan pada pola acuan yang cenderung mempergunakan pola-pola baku dan yang telah ditetapkan dari pusat atau dari provinsi. Semua instansi rata-rata terlihat belum ada upaya untuk menyesuaikan aturan yang diberlakukandengan kondisi dan situasi lokal (daerah setempat), bahkan upaya memodifikasi cara penerapan aturan pun tidak terlihat sama sekali. Birokrasi terlihat menjadi tidak memiliki visi dan misi yang jelas dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik.

Budaya organisasi dapat digambarkan sebagai sebuah system atau seperangkat nilai yang memiliki simbol, orientasi nilai, keyakinan pengetahuan, dan pengalaman kehidupan yang terinternalisasi ke dalam pikiran. Seperangkat nilai tersebut diaktualisasikan dalam sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang dilakukan oleh setiap manusia dari sebuah organisasi yang dinamakan birokrasi. Setiap aspek dalam kehidupan organisasi birokrasi selalu bersinggungan dengan aspek pelayanan masyarakat. Birokrasi sebagaimana organisasi lainnya, dalam setiap pelayanan yang terjadi di dalamnya, selalu memiliki korelasi dengan lingkungan masyarakat. Karakter dan model birokrasi yang selama ini berkembang di

Indonesia pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk interaksi yang terjalin dengan lingkungan dalam pelayanan publik, baik yang menyangkut aspek politik, budaya, sosial, maupun ekonomi semua itu dituangkan dalam pelayanan yang maksimal oleh karena itu kita akan membahas tentang pelayanan publik dalam organisasi.

Permasalahan utama dalam pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan kinerja para Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun pegawai kontrak, peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana manajemen pola penyelenggaraannya, dukungan sumberdaya manusia, fasilitas, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan public masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. *Kurang responsif*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. *Kurang informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. *Kurang accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. *Kurang koordinasi*. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. *Birokratis*. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan

masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

6. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.* Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. *Inefisien.* Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

(<http://kinandika.wordpress.com/2013/02/04/64/>, diakses pada tanggal 7 Desember 2014).

Dilihat dari sisi sumberdaya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah system kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. (<http://261185.blogspot.com/2013/02/permasalahan-pelayanan-publik.html>, diakses pada tanggal 7 Desember 2014).

Perpustakaan merupakan sarana yang dipergunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi. Menurut Saleh dan Komalasari (2011) perpustakaan berperan mengumpulkan,

menyimpan dan menyediakan informasi dalam bentuk tercetak maupun dalam bentuk elektronik dan multimedia kepada pemakai. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, menggeser peran perpustakaan sebagai media utama untuk mendapatkan informasi. Saat ini, masyarakat lebih sering menggunakan internet sebagai media untuk mendapatkan informasi.

Perpustakaan pada umumnya merupakan pusat informasi yang digunakan para pengguna perpustakaan untuk mencari informasi yang mereka butuhkan. Suatu perpustakaan didirikan bukan hanya untuk menyimpan dan memelihara bahan pustaka saja, namun juga membantu pengguna dalam mendayagunakan bahan pustaka sebagai sumber informasi yang mereka butuhkan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar ataupun untuk kepentingan lainnya. Suatu perpustakaan hendaknya dapat melayani apa yang diinginkan pengguna secara tepat dan cepat, sehingga fungsi perpustakaan benar-benar terlaksana sebagai mengumpulkan, memelihara, menyimpan, mengatur, dan mendayagunakan bahan-bahan pustaka kemudian menyajikan bahan pustaka tersebut kepada pengguna.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur vital dalam sebuah perguruan tinggi. Perpustakaan yang sering di sebut jantung perguruan tinggi haruslah dapat menjadi pendukung bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan mutu lulusan dari citivas akademiknya. Untuk mengetahui bagus tidaknya perpustakaan dapat diukur dari banyaknya koleksi yang dipinjam dan digunakan oleh pengguna perpustakaan. Ada dua macam system layanan yang ada di perpustakaan untuk memperoleh bahan pustaka yang diinginkan yaitu system layanan tertutup dan system layanan terbuka. Dalam memberikan pelayanannya, perpustakaan mengutamakan kepentingan pengguna, dengan menyediakan bahan perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan, sehingga fungsi perpustakaan dapat terlaksana dengan baik. Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, karena keberhasilan pelayanan merupakan tujuan akhir

yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan kunci keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan karena kegiatan tersebut berhubungan langsung dengan pengguna. Kegiatan yang dilaksanakan perpustakaan ditujukan untuk pemanfaatan layanan yang dimiliki perpustakaan. Aspek pelayanan perpustakaan menjadi penting untuk diperhatikan karena tuntutan kebutuhan penyajian informasi yang cepat, tepat dan terbaru selalu ada.

Sistem layanan terbuka memperbolehkan para pengguna masuk keruangan koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang diinginkan. Yang dimaksud system layanan tertutup adalah pengguna tidak diperbolehkan masuk ke dalam ruangan koleksi dan tidak diperbolehkan mengambil sendiri bahan pustaka dari susunan rak buku. Kegiatan layanan sirkulasi meliputi peminjaman, pengembalian, penagihan, pemberian sanksi, statistik sirkulasi dan lain-lain. Peminjaman merupakan kegiatan memberikan kesempatan kepada pengguna membawa bahan pustaka untuk dibaca di luar perpustakaan. Pengembalian merupakan kegiatan menerima kembali bahan pustaka yang di pinjam. Penagihan dilakukan jika peminjam tidak mengembalikan bahan pustaka yang dipinjam maka pihak perpustakaan berhak untuk mengadakan penagihan berupa sanksi. Dengan demikian layanan sirkulasi merupakan bagian yang sangat penting di perpustakaan, mengingat bagian ini berhubungan langsung dengan pengguna yang memberikan citra positif bagi perpustakaan jika hasil kerja sirkulasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Perpustakaan Universitas Lampung merupakan salah satu sarana bagi civitas akademika untuk melaksanakan kegiatan penelitian dan pembelajaran. Mahasiswa Universitas Lampung dapat memanfaatkannya dalam mencari informasi dan mengembangkan keilmuan secara mandiri. Meskipun jumlah mahasiswa Universitas Lampung mengalami peningkatan, namun jumlah pengunjung perpustakaan mengalami penurunan. Hal ini

mengindikasikan bahwa mahasiswa mulai jarang mengunjungi perpustakaan dan kurang mempergunakan bahan pustaka di perpustakaan Universitas Lampung. Masalah tersebut dapat disebabkan karena bahan pustaka yang kurang lengkap, kualitas pelayanan yang kurang baik, atau karena terjadi perubahan perilaku konsumen. (Data diolah penulis tahun 2014).

B. Permasalahan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimanakah implementasi kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung?
2. Apakah yang menjadi kendala penerapan kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latarbelakang di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendapatkan hasil dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung.
2. Untuk menganalisis kendala dalam penerapan kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis penelitian ini adalah untuk pengembangan keilmuan, khususnya Ilmu Administrasi Publik sebagai penguatan teori-teori/konsep-konsep kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung.

2. Kegunaan secara praktis dari penelitian ini sebagai bahan yang dapat di pertimbangkan bagi pihak terkait dalam hal ini khususnya Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dan pihak-pihak yang memerlukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Kebijakan publik yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh *policy makers* bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya. Ada banyak variabel yang memengaruhi keberhasilan implementasi kepada individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya *policy makers*. Untuk memengaruhi perilaku birokrat pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. Dalam berbagai sistem politik, kebijakan publik diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah dan hari ke hari yang membawa dampak pada warganegaranya. Dalam literatur administrasi. (Subarsono, 2005:87)

B. Komponen Kebijakan

Menurut. Charles O. Jones (1977) Kebijakan terdiri dari komponen-komponen:

- a. *Goal* atau tujuan yang diinginkan;
- b. *Plans* atau proposal, yaitu pengertian yang spesifik untuk mencapai tujuan;
- c. Program, yaitu upaya yang berwenang untuk mencapai tujuan;
- d. *Decision* atau keputusan, yaitu tindakan-tindakan untuk menentukan tujuan, membuat rencana, melaksanakan dan mengevaluasi program.
- e. *Efek*, yaitu akibat-akibat dan program (baik disengaja atau tidak, primer atau sekunder).(Tangkilisan, 2003:3)

C. Definisi Kebijakan Publik dan Pemerintah Menurut Para Ahli

1. *Heinz Eulau dan Kenneth Prewitt* mengatakan Kebijakan dapatlah diberi definisi sebagai suatu keputusan yang siap dilaksanakan dengan ciri adanya kemantapan perilaku dan berulangnya tindakan, baik oleh mereka yang membuatnya maupun oleh mereka yang harus mematuinya. (Soenarko, 2003:41).
2. *Chandier & Piano* (1988) berpendapat bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Dalam kenyataannya, Kebijakan tersebut telah banyak membantu para pelaksana pada tingkat birokrasi pemerintah maupun para politisi untuk memecahkan masalah-masalah publik. (Tangkilisan, 2003:1).
3. *Thomas R. Dye* mengatakan Kebijaksanaan pemerintah itu adalah apa saja yang ditetapkan oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Definisi *Thomas R. Dye* itu didasarkan pada kenyataan, bahwa banyak sekali masalah-masalah yang harus diatasinya, banyak sekali keinginan dan kehendak rakyat yang harus dipenuhinya. (Soenarko, 2003:41).
4. *Robert Eyestone* mengatakan kebijaksanaan pemerintah adalah hubungan suatu lembaga pemerintah terhadap lingkungannya. (Soenarko, 2003:42).
5. *Easton* (1969) memberikan pengertian kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai-nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat. Sehingga cukup pemerintah yang dapat melakukan sesuatu tindakan kepada masyarakat dan tindakan tersebut merupakan bentuk dan sesuatu yang dipilih oleh pemerintah yang merupakan bentuk dan pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat. (Tangkilisan, 2003:2).
6. *Carl J. Friedrich* mengatakan kebijakan pemerintah adalah suatu arah tindakan yang diusulkan pada seseorang, golongan, atau Pemerintah dalam suatu lingkungan

dengan halangan-halangan dan kesempatan-kesempatannya, yang diharapkan dapat memenuhi dan mengatasi halangan tersebut di dalam rangka mencapai suatu cita-cita atau mewujudkan suatu kehendak serta suatu tujuan tertentu. (Soenarko, 2003:42)

7. Sedangkan *James E Anderson* (1975) memberikan definisi kebijakan publik sebagai kebijakan-kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah, dimana implikasi dan kebijakan itu adalah:
 - a. kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau mempunyai tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan;
 - b. kebijakan publik berisi tindakan-tindakan pemerintah;
 - c. kebijakan publik merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang masih dimaksudkan untuk dilakukan;
 - d. kebijakan publik yang diambil bisa bersifat positif dalam arti merupakan tindakan pemerintah mengenai segala sesuatu masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu;
 - e. kebijakan pemerintah setidak-tidaknya dalam arti yang positif didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat mengikat dan memaksa.(Tangkilisan, 2003:2)

8. Nugroho menguraikan beberapa konsep kebijakan publik, yaitu : (a) Hal-hal yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan; (b) Berbentuk peraturan pemerintah secara tertulis maupun konvensi-konvensi; (c) Kerjasama legislatif dan eksekutif. (Riant Nugroho, 2012:173).

9. Model Implementasi Kebijakan *Goerge C. Edward III*, model implementasi kebijakan yang berspektif *top down* yang dikembangkan oleh *George C. Edward III*. (dalam Agustino, 2008 : 149-154) menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*.

Dalam pendekatan teori ini terdapat empat variabel yang mempengaruhi keberhasilan implelementasi suatu kebijakan, yaitu : komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Iimplementasi kebijakan berspektif yang dikembangkan oleh *George C. Edward III. Edward III* (dalam Agustino, 2008 : 149-154) adalah: menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Dalam pendekatan teori ini terdapat empat variabel yang mempengaruhi keberhasilan implelementasi suatu kebijakan, yaitu : komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Iimplementasi kebijakan berspektif yang dikembangkan oleh *George C. Edward III. Edward III* (dalam Agustino, 2008:149-154) adalah:

1. Komunikasi

Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan menurut *Goerge C. Edward III* (dalam Agustino, 2008:150) adalah komunikasi. Komunikasi, menurutnya sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implelementasi harus ditansmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin

konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi yaitu:

- a. Transmisi; penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (*misscommunication*).
- b. Kejelasan; komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (*street-level-bureuarats*) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua) ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implemementasi, pada tataran tertentu, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan. Tetapi pada tataran yang lain hal tersebut justru akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan.
- c. Konsistensi; perintah yang diberikan dalam melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

2. Sumberdaya

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan, menurut *Goerge C. Edward III* (dalam Agustino, 2008:151-152). Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

- a. Staf; sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan

jumlah staf dan implementor saja tidak cukup, tetapi diperlukan juga kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

- b. Informasi; dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat mereka diberi perintah. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementer harus mengetahui apakah orang yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.
- c. Wewenang; pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang nihil, maka kekuatan para implementor dimata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Disatu pihak, efektivitas akan menyusut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.
- d. Fasilitas; fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukan dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung sarana dan prasarana maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

3. Disposisi

Variabel ketiga yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah disposisi.

Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi, menurut *Goerge C.Edward III* (dalam Agustino, 2008:152-154), adalah:

- a. Pengangkatan birokrat; disposisi atau sikap melaksanakan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan.
- b. Insentif; Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

4. Struktur Birokrasi

Menurut Edward III (dalam Agustino, 2008:153-154), yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau direalisasikan karena

terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumberdaya-sumberdaya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan.

Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Berdasarkan penjelasan di atas, maka memahami struktur birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni:

1. *Standard Operational Procedure (SOP)*

SOP merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas”. (Winarno, 2005:150). Ukuran dasar *SOP* atau prosedur kerja ini biasa digunakan untuk menanggulangi keadaan-keadaan umum diberbagai sektor publik dan swasta. Dengan menggunakan *SOP*, para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan tersebar luas, sehingga dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan.

Berdasarkan hasil penelitian Edward III yang dirangkum oleh Winarno (2005:152) menjelaskan bahwa: “*SOP* sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula

probabilitas SOP menghambat implementasi. Namun demikian, di samping menghambat implementasi kebijakan SOP juga mempunyai manfaat. Organisasi-organisasi dengan prosedur-prosedur perencanaan yang luwes dan kontrol yang besar atas program yang bersifat fleksibel mungkin lebih dapat menyesuaikan tanggung jawab yang baru daripada birokrasi-birokrasi tanpa mempunyai ciri-ciri seperti ini”.

2. *Fragmentasi*

Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa “fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi”. Pada umumnya, semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan. Fragmentasi mengakibatkan pandangan-pandangan yang sempit dari banyak lembaga birokrasi. Hal ini akan menimbulkan konsekuensi pokok yang merugikan bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Berikut hambatan-hambatan yang terjadi dalam fragmentasi birokrasi berhubungan dengan implementasi kebijakan publik. (Budi Winarno, 2005:153-154):

- a. Pertama; tidak ada otoritas yang kuat dalam implementasi kebijakan karena terpecahnya fungsi-fungsi tertentu ke dalam lembaga atau badan yang berbeda-beda. Di samping itu, masing-masing badan mempunyai yurisdiksi yang terbatas atas suatu bidang, maka tugas-tugas yang penting mungkin akan terlantarkan dalam berbagai agenda birokrasi yang menumpuk.
- b. Kedua; pandangan yang sempit dari badan yang mungkin juga akan menghambat perubahan. Jika suatu badan mempunyai fleksibilitas yang rendah dalam misi-misinya, maka badan itu akan berusaha mempertahankan esensinya dan besar kemungkinan akan menentang kebijakan-kebijakan baru.

D. Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, bahwa 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. 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. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi 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. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas

ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud di atas, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi.

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:

1. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan;
2. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
3. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
4. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan

5. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama di atas, penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan di atas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum. Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
10. Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;

11. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi yang bersifat nasional tersebut dikelola oleh menteri, dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Penyelenggara berkewajiban mengelola system informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, informasi itu sekurang-kurangnya meliputi:
 1. Profil penyelenggara, yaitu profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).

2. Profil pelaksana, yaitu profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).
3. Standar pelayanan, yaitu standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.
4. Maklumat pelayanan.
5. Pengelolaan pengaduan, yaitu pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan. Penilaian kinerja, yaitu penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

1. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
3. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut. Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila:

1. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;
2. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan tersebut ditujukan kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Pengaduan seperti dimaksud diatas diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan tersebut dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis harus memuat:

1. Nama dan alamat lengkap;
2. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita;
3. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
4. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.

Pengaduan tertulis tersebut dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktiannya itu, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya.

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tsb. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tersebut, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya. Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tsb, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang. Sayangnya pelaksanaan pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 masih memiliki beberapa kendala. Kendala tersebut disebabkan oleh belum dikeluarkan Peraturan pemerintah mengenai ruang lingkup, mengenai sistem pelayanan terpadu, mengenai pedoman penyusunan standar pelayanan, mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat, mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan Peraturan presiden mengenai mekanisme dan ketentuan pemberian ganti rugi.

Pendapat Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam pendapat *Gie* (1993:105) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Berdasarkan defenisi pelayanan di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adakah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan

Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Boediono, 2003:61).

Berdasarkan definisi di atas dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi. Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu (Boediono, 2003:68-70). Uraianya sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan kepastian

Arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan:

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
- b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
- d. Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
- f. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;

g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3. Keamanan

Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan

Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5. Efisiensi

a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;

b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja /instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran;

b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;

c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan

Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketetapan Waktu

Yang dimaksud dengan ketetapan waktu di sini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang-kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu:

1. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama

Yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.

2. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya

Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan

Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan. Sasaran pelayanan publik

sebenarnya adalah kepuasan, yang di dalamnya terdiri dari atas dua komponen besar yaitu layanan dan produk.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya menurut (Moenir, 2002:88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain:

1. Tingkah laku yang sopan;
2. Cara penyampaian;
3. Waktu menyampaikan yang cepat;
4. Keramah-tamahan.

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting , antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana, Urainnya adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber kesungguhannya dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan
2. Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi.
3. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai suatu sistem, organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam

hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.

4. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi
5. Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.
6. Faktor sarana sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam : pertama, sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu; kedua, fasilitas meliputi segala kelengkapannya dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.

3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan Kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(Sedermayanti, 2004:193).

Menurut Moenir (2002:190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

2. Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

E. Pelayanan Prima

Pelayanan prima terdiri dari kata pelayanan dan prima. Pelayanan secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". (Alwi Dahlan, dkk, 1995:646) Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Adi Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan

harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni:

1. Konsep Sikap (*attitude*)

Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika kalian menjadi karyawan suatu perusahaan, sikap kalian akan menggambarkan perusahaan kalian. Kalian akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

- a. Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan;
- b. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
- c. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan;
- d. Sikap pelayanan prima adalah: "benar atau salah tetap perusahaan saya "*(right or wrong is my corporate)*".

2. Konsep Perhatian (*attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

- a. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.

- b. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- c. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- d. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- e. Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut 1.

3. Konsep Tindakan (*action*)

Pada konsep perhatian, pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah ”menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- a. Segera mencatat pesanan pelanggan.
- b. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan.
- c. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
- d. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi .

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Tujuan pelayanan prima adalah:

- 1. Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan;
- 2. Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan;

3. Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan;
4. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan;
5. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang;
6. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan;
7. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen;
8. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan;
9. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya;
10. Untuk mempertahankan pelanggan.

F. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tingginya. (Depdiknas, 2004:3) Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk oleh perguruan tinggi yang bersangkutan. Yang dimaksud perguruan tinggi adalah universitas, sekolah tinggi, institut, fakultas, jurusan, akademi, maupun politeknik. Perpustakaan perguruan tinggi sangat penting bagi perguruan tinggi, karena perpustakaan tersebut dimaksudkan untuk menunjang dan memfasilitasi kegiatan dan proses pengembangan ilmu pengetahuan serta penelitian. Perpustakaan perguruan tinggi memberikan pelayanan kepada seluruh sivitas akademika perguruan tinggi, yang terdiri atas mahasiswa, dosen, peneliti, guru besar, pimpinan, serta seluruh staf administrasi dan akademik. Layanan perpustakaan harus menunjang tridharma perguruan tinggi.

G. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan dan fungsi sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya. Adapun tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Hasugian (Jonner Hasugian, 2009:80) adalah untuk memberikan layanan informasi untuk kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan Tri dharma perguruan tinggi. Sedangkan fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi menurut Depdiknas adalah sebagai berikut: (Depdiknas, 2004:3).

1. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika. Oleh karena itu, koleksi yang disediakan merupakan koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi yang mendukung proses belajar mengajar.

2. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

3. Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan atau menyediakan bahan pustaka yang dapat mendukung penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi tentu pasti dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

4. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

5. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademik dan staf non-akademik.

6. Fungsi Deposit

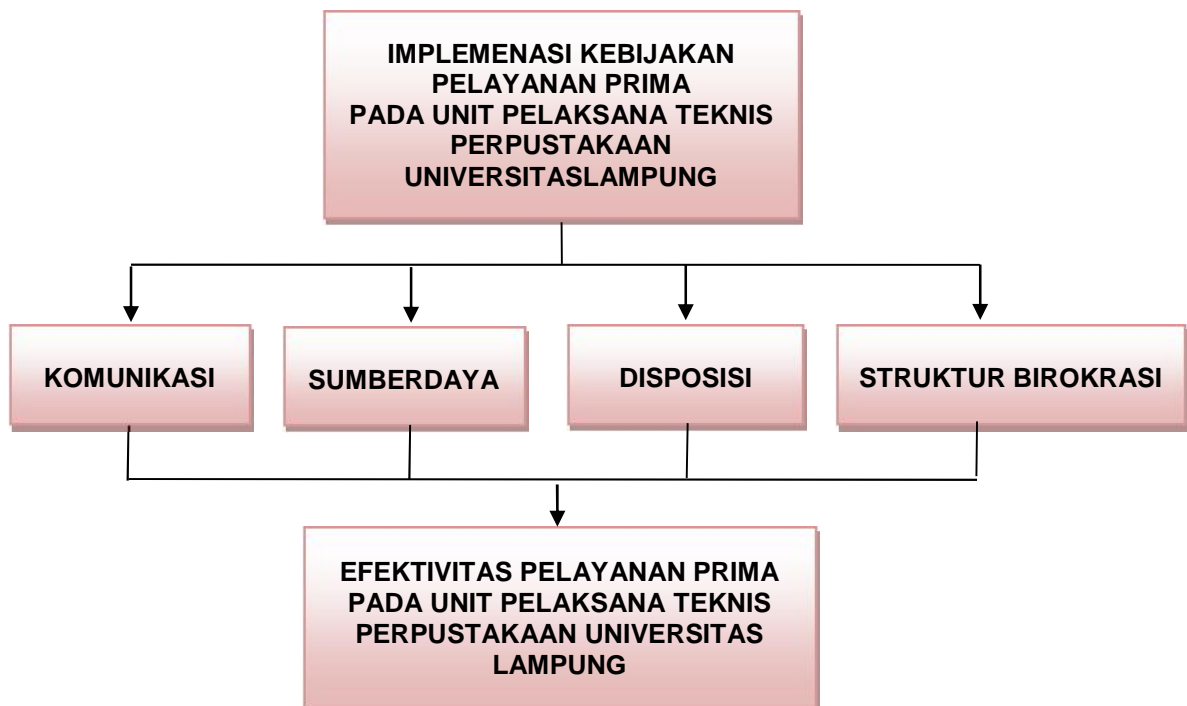
Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

7. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

H. Kerangka Pikir Penelitian

Model Implementasi kebijakan *George C. Edward III*



Sumber: diolah peneliti, 2014

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena sosial tertentu, yang bermaksud mendeskripsikan secara terperinci tentang fakta-fakta dan data yang ada. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik, bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya (*natural setting*), dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara deskriptif, tentang data yang didapatkan dari lokasi penelitian.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah untuk membatasi studi dan bidang kajian penelitian, karena tanpa adanya fokus penelitian, maka peneliti akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperoleh di lapangan, oleh karena itu fokus penelitian memiliki peranan yang sangat penting dalam membimbing dan mengarahkan jalannya penelitian, melalui fokus penelitian, informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian sesuai dengan konteks permasalahan yang akan diteliti. Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu dilihat dari implementasi kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Universitas

Lampung yang diterapkan adalah: komunikasi, sumberdaya, disposisi (sikap), dan Struktur birokrasi.

C. Sumber Informasi

Sumber informasi dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, berdasarkan pertimbangan peneliti. Sumber informasi yang dipilih secara *purposive sampling* adalah sebagai sampel sumber data yang ditetapkan secara sengaja oleh peneliti, lazimnya didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu. Penggunaan *purposive sampling* bertujuan untuk mengambil sampel secara subjektif, dengan anggapan bahwa sampel yang diambil itu merupakan keterwakilan (*representatif*) bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung pada sumbernya dapat dilakukan secara proporsional demi keakuratan penelitian. Adapun yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini adalah:

1. Rektor Universitas Lampung;
2. Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan;
3. Kepala Perpustakaan Universitas Lampung;
4. Kepala Sub Bagian Perpustakaan Universitas Lampung;
5. Staf Perpustakaan Universitas Lampung;
6. Karyawan Universitas Lampung;
7. Mahasiswa Universitas Lampung.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Teknik Wawancara

Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai topik penelitian dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang telah ditentukan. Wawancara yang

digunakan peneliti dengan menggunakan pedoman wawancara yang spesifik dan terstruktur. Wawancara terfokus digunakan untuk tujuan memperoleh data atau opini dari responden yang bersifat khusus, seperti masalah-masalah yang sangat pribadi atau rahasia. Wawancara bebas dilakukan oleh peneliti dengan tidak menggunakan panduan khusus.

2. Kuisisioner

Kuisisioner malalui penyebaran anket ke beberapa mahasiswa yang mewakili 8 (delapan) Fakultas di Universitas Lampung, dengan tujuan untuk mengukur kepuasan kepada masyarakat khususnya mahasiswa dan karyawan, terhadap pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa setiap bahan tertulis ataupun foto-foto dan film. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan.

E. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul, tahap selanjutnya yang perlu dilakukan adalah mengolah data tersebut. Adapun kegiatan pengolahan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Editing data, adalah proses dimana peneliti melakukan keterbacaan, konsistensi data yang sudah terkumpul. Proses keterbacaan berkaitan dengan apakah data yang sudah terkumpul secara logis dapat digunakan sebagai justifikasi penafsiran terhadap hasil analisis. Sedangkan konsistensi mencakup keajegan jenis data berkaitan dengan skala pengukuran yang akan digunakan, sehingga kelengkapan yang mengacu pada terkumpulnya data secara lengkap dapat digunakan untuk menjawab masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian.

2. Interpretasi Data, yaitu data yang telah dideskripsikan baik melalui tabel maupun narasi yang diinterpretasikan untuk kemudian dilakukan penarikan kesimpulan sebagai hasil dari penelitian.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis kualitatif. Artinya data yang diperoleh diolah secara sistematis, dengan cara mengumpulkan data dan fakta tentang kajian penelitian untuk kemudian digambarkan dalam bentuk penafsiran pada data yang diperoleh. Teknis analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara yang sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data ini berlangsung terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2. Penyajian Data

Penyajian dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian tersebut akan dapat dipahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan, menganalisis ataukah mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan (verifikasi)

Kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung, makna-makna yang muncul dari data yang ada diuji kebenaran, kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya, sehingga akan diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya.

G. Teknik Keabsahan Data

Studi kasus ini menggunakan penelitian pendekatan kualitatif. Empat criteria keabsahan dan keajegan yang diperlukan dalam suatu penelitian pendekatan kualitatif. Empat hal tersebut adalah sebagai berikut:

1. Keabsahan Konstruksi (*Construct validity*)

Keabsahan bentuk batasan berkaitan dengan suatu kepastiaan bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin diukur. Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Salah satu caranya adalah dengan proses triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

2. Keabsahan Internal (*Internal validity*)

Keabsahan internal merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Keabsahan ini dapat dicapai melalui proses analisis dan interpretasi yang tepat. Aktivitas dalam melakukan penelitian kualitatif akan selalu berubah dan tentunya akan mempengaruhi hasil dari penelitian tersebut. Walaupun telah dilakukan uji keabsahan internal, tetap ada kemungkinan munculnya kesimpulan lain yang berbeda.

3. Keabsahan Eksternal (*Eksternal validity*)

Keabsahan eksternal mengacu pada seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada kasus lain. Walaupun dalam penelitian kualitatif memiliki sifat tidak ada kesimpulan yang

pasti, penelitian kualitatif tetapi dapat dikatakan memiliki keabsahan eksternal terhadap kasus-kasus lain selama kasus tersebut memiliki konteks yang sama.

4. Keajegan (*Reabilitas*)

Keajegan merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh penelitian berikutnya akan mencapai hasil yang sama apabila mengulang penelitian yang sama, sekali lagi. Keajegan dalam penelitian ini mengacu pada kemungkinan peneliti selanjutnya memperoleh hasil yang sama apabila penelitian dilakukan sekali lagi dengan subjek yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa konsep keajegan penelitian kualitatif selain menekankan pada desain penelitian, juga pada cara pengumpulan data dan pengolahan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki Perpustakaan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam Pasal 1, disebutkan bahwa Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi (PPT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayankan sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. (Pedoman PPT, Jakarta: Dirjen DIKTI, 1994:3).

Adapun yang termasuk dalam Perguruan Tinggi meliputi Universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Akademi, Politeknik dan atau Perguruan Tinggi lain yang sederajat. Perpustakaan Perguruan Tinggi sering diibaratkan sebagai jantungnya Perguruan Tinggi (*the heart of university*), maka keberadaannya harus ada agar dapat memberikan layanan kepada sivitas akademika sesuai dengan kebutuhan. Dalam rangka melaksanakan pengelolaan perpustakaan diperlukan pedoman sebagai panduan dan karena itu diperlukan pengetahuan tentang Standar Nasional

Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNI 7330.2009) dalam upaya pencapaian pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi yang baku. Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung merupakan satu-satunya perpustakaan yang berada di lingkungan kampus Universitas Lampung. Perpustakaan Universitas Lampung dibentuk berdasarkan PP No.5 Tahun 1980 dan KEPRES No. 43 Tahun 1983. Sejak tanggal 1 April 1983 perpustakaan-perpustakaan yang berada di fakultas dan Perpustakaan Pusat Universitas Lampung dilebur menjadi satu dengan nama resmi Perpustakaan Universitas Lmpung.

Sejak saat itu juga semua koleksi yang ada di perpustakaan fakultas termasuk personalianya digabung menjadi satu dalam unit kerja. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 091/0/93 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung, Perpustakaan Universitas Lampung adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang perpustakaan yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Rektor dan pembinaannya dilakukan oleh Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Lampung. Sebagai tindak lanjut Kepmendikbud di atas, Rektor Universitas Lampung melalui Keputusan Rektor No.09/KPTS/1994 tanggal 19 Januari 1994 membentuk Unit Pelaksana Teknis di bidang perpustakaan yaitu Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung.

B. Landasan Hukum

Landasan hukum merupakan pedoman serta peraturan dalam pendirian perpustakaan di perguruan tinggi dan sebagai persyaratan berdirinya perpustakaan antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
3. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi;

4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0686/U/1991 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi;
5. Surat Keputusan Dirjen Dikti No. 162/1967 tentang Persyaratan Minimal Perguruan Tinggi;
6. Surat Edaran Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan serta Kepala Badan Adminitrasi Kepegawaian Negara No. 53649/MPK/1988, dan No. 15SE/1988;
7. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Nagara Tentang Angka Kredit bagi Jabatan Pustakawan No. 18/MENPAN/1988;
8. Surat Keputusan MENPAN No. 33 Tahun 1998;
9. Revisi Keputusan MENPAN No. 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya.

C. Struktur Organisasi



Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Unila, berdasarkan PP No. 30 Tahun 1990 Pasal 34 PPT sebagai unit pelaksana teknis merupakan salah satu unsur penunjang sebagai kelengkapan bagi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, kedudukannya

di luar lingkup fakultas dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Struktur Organisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat dikategorikan dalam 2 (dua) bentuk yaitu:

1. Struktur Organisasi Makro artinya kedudukan PPT dalam struktur lembaga /institusi.
2. Struktur Organisasi Mikro artinya kedudukan/struktur intern unit perpustakaan dengan segala bagian dan unit kerja /kegiatannya.

Untuk struktur organisasi mikro ini minimal mencakup 3 bagian yaitu :

1. Bagian pelayanan teknis;
2. Bagian pelayanan pengguna/pemustaka; dan
3. Bagian tata usaha.

Sesuai dengan perkembangan jenis dan bentuk layanan serta peningkatan pemanfaatan teknologi informasi maka struktur organisasi dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

D. Tujuan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan

Perpustakaan Universitas Lampung merupakan Perpustakaan Perguruan Tinggi, diselenggarakan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program Perguruan Tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Sebagai penunjang pendidikan dan pengajaran maka Perpustakaan Perguruan Tinggi bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku;

2. Sebagai penunjang penelitian maka kegiatan Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi atau ekstern di luar institusi;
3. Sebagai penunjang pengabdian kepada masyarakat maka Perpustakaan Perguruan Tinggi melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

E. Tugas Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan

Tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, dan merawat pustaka serta mendayagunakannya baik bagi *civitas academica* maupun masyarakat luar kampus. Menurut Pedoman umum pengelolaan koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi, sebagai berikut:

1. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran atau proses pembelajaran;
2. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi;
3. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan Perguruan Tinggi induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti;
4. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun tidak tercetak;
5. Menyediakan fasilitas, yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (internet) maupun global (internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.

(Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi, Jakarta: PNRI. 2002)

F. Fungsi Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan

Sesuai dengan Standard Nasional Indonesia , fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah:

1. Lembaga pengelola sumber-sumber informasi
2. Lembaga pelayanan dan pendayagunaan informasi
3. Wahana rekreasi berbasis ilmu pengetahuan
4. Lembaga pendukung pendidikan (pencerdas bangsa)
5. Lembaga pelestari khasanah budaya bangsa.

Dalam Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0103/o/1981 menyatakan PPT berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar-mengajar, pusat penelitian dan pusat informasi bagi pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, komunikasi dan budaya serta peningkatan kebutuhan pemustaka, maka fungsi PPT dikembangkan lebih rinci sebagai berikut), *Studying Center*, artinya bahwa perpustakaan merupakan pusat belajar maksudnya dapat dipakai untuk menunjang belajar (mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan dalam jenjang pendidikan) antara lain:

1. *Learning Center*;
2. *Research Center*;
3. *Information Resources Center*;
4. *Preservation of Knowledge Center*;
5. *Dissemination of Information Center*;
6. *Dissemination of Knowledge Center*.

G. Visi dan Misi Universitas Lampung

Visi : “Pada Tahun 2025 Universitas Lampung Menjadi Perguruan Tinggi Sepuluh Terbaik di Indonesia”.

Misi : Misi Universitas Lampung seperti yang tertera di dalam dokumen RPJP 2005-2015 dan dokumen Renstra 2007-2011, sebagai berikut:

Butir-butir Misi Universitas Lampung yang telah disempurnakan, sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan Tridarma Perguruan Tinggi yang berkualitas dan relevan;
2. Menjalankan tata pamong organisasi Unila yang baik (*good university governance*);
3. Menjamin aksesibilitas dan ekuitas pendidikan tinggi;
4. Menjalin kerja sama dengan berbagai pihak di dalam dan luar negeri.

Visi dan Misi UPT Perpustakaan

Visi : “Sebagai Pusat Informasi yang dapat diakses secara global”

Misi :

1. Menyediakan informasi ilmu pengetahuan dan teknologi serta kesenian;
2. Menyediakan informasi yang relevan untuk kebutuhan, penelitian, pengajaran dan pembelajaran yang berkualitas;
1. Memberikan pelayanan prima;
2. Menyediakan tempat belajar yang nyaman;
3. Menyediakan fasilitas teknologi informasi untuk mengakses informasi secara global.

H. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumberdaya pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung tahun 2015, antara lain adalah:

1. Daftar Pegawai Pustakawan Perpustakaan Unila berjumlah 17 orang.
2. Daftar Pegawai Administrasi dan Kontrak (Honorar) berjumlah 23 orang
3. Anggota Satpam 2 orang. Dengan latar belakang pendidikan, antara lain:
 - a. Pendidikan S - 3 : 1 orang
 - b. Pendidikan S - 2 : 3 orang
 - c. Pendidikan S - 1 : 15 orang
 - d. Pendidikan D - 3 : 9 orang
 - e. Pendidikan SMU : 15 orang

Jumlah pegawai Perpustakaan Unila keseluruhan adalah 42 orang. (Sumber: Perpustakaan Universitas Lampung, 2015).

Daftar Pegawai Pustakawan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung Tahun 2015

NO	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOL	JABATAN	KET.
1	Drs.Sugiyanta,S. Sos.M.Pd	19610320198 2031002	Pembina/ IV. a	Pustakawan Madya	Koord. Kel. Pustakawan
2	Suyoto,SH.SIP	19570325198 0021001	Pembina/ IV.b	Pustakawan Madya	Koordinator IT
3	Karjoso, S.Sos	19630414198 7031002	Pembina/ IV. a	Pustakawan Madya	Koord.Pengadaan BP
4	Suyadi,S.Sos	19580708198 1031006	Pembina/ IV. a	Pustakawan Madya	Staf Pengolahan BP
5	Sumarno,S.sos., M.M.	19650601198 7031002	Pembina/ IV. a	Pustakawan Madya	Staf Pengolahan BP
6	N.Suharyati, S.Pd.	19640423198 9102002	Penata Tk.I/III.d	Pustakawan Muda	Koordinator Pengolahan BP

7	Sumiyati	19620919198 4032001	PenataTk.I/ III.d	Pustakawan Penyelia	Staf Pengolahan BP
8	Rd. Erni Fitriani, S.Sos.	19681221200 1122001	Pembina/ IV. a	Pustakawan Madya	Koordinator Referensi jurnal
9	Yuliati	19570507198 1032002	Penata /III.c	Pustakawan Penyelia	Staf R. Pengolahan BP
10	Suparjana,S.Pd	19570404198 3030110	Penata /III.c	Pustakawan Muda	Staf R. Pengolahan BP
11	Mihsan,A.Ma	19640816198 9011001	Penata Muda Tk.I/III.b	Pust.Pelaksana Lanjutan	Staf R. Pengolahan BP
12	Anita Ekarini, S.Sos.	19820324200 5012001	Penata Muda Tk.I /III.b	Pustakawan Muda	Koordinator Sirkulasi
13	Untung Surapati, A.Ma	19641010198 6021001	Penata Muda Tk.I /III.b	Pust.Pelaksana Lanjutan	Staf Sirkulasi
14	Endah Kurniasari, S.I.Kom	19791204200 2122001	Penata Muda/III.a	Pustakawan Muda	Staf Koleksi Cadangan
15	Nurhidayah ,A.Md	19790712200 1122002	Penata Muda/III.a	Pust.Pelaksana Lanjutan	Staf Pengadaan BP
16	Ery Elyasari, S.I.Kom.	19790226200 2122003	Penata Muda/III.a	Pust.Pelaksana Lanjutan	Staf Referensi jurnal
17	Teti Novianti ,A.Md.	19791227200 5012002	Penata Muda/III.a	Pust.Pelaksana Lanjutan	Staf Layanan KKI

Daftar Pegawai Administrasi & Kontrak Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung Tahun 2015

NO	NAMA	NIP	PANGKAT /GOL	JABATAN	KET.
1	Dr.Eng.Mardiana, S.T.,M.T.	19720316199 9032002	Penata /III.c	Kepala Perpustakaan	Kepala Perpustakaan
2	Noni Agustini,S.E., M.M.	19630830198 3032002	Pembina / IV.a	Kasubbag Tata Usaha	Kasubbag Tata Usaha
3	Syamsul Bahri, S.H.	19591113198 1021003	Penata / III.c	BPP Perpustakaan	BPP Perpustakaan
4	Sampurna Haryanta	19610416198 7031001	Penata Muda Tk.I/III.b	Pengadministrasi	Staf Layanan KKI
5	Wagiman	19610403198 7031001	Penata Muda Tk.I/III.b	Pengadministrasi	Staf Pengadaan BP
6	Reta Surya, S.P.	19700325200 9022001	Penata Muda Tk.I/III.b	Pengadministrasi	Staf Referensi

7	Ratini	19690616199 0032002	Pengatur Tk.I /II.d	Pengadministrasi	Staf Sirkulasi
8	Harun	19660505200 7011001	Pengatur Muda Tk.I/II.b	Pengadministrasi	Staf R. Pengolahan BP
9	Yuliyanti	19750723200 7012002	Pengatur Muda Tk.I/II.b	Pengadministrasi	Staf Koleksi Cadangan
10	Sony Irawan	19720929200 8101001	Pengatur Muda Tk.I/II.b	SATPAM	SATPAM
11	Neti Yuliiawati	19810702200 8102001	Pengatur Muda /II.a	Pengadministrasi	Staf R. Kol. Cadangan
12	Tohir Zen	19821203200 9101001	Pengatur Muda /II.a	SATPAM	SATPAM
13	A.Margiati	19711008200 7012001	Pengatur Muda /II.a	Pengadministrasi	Staf. Sirkulasi
14	Robidin, S.I.Kom.	19780222200 7011001	Pengatur Muda /II.a	Pengadministrasi	Staf IT
15	Komarudin	19810519200 7101001	Pengatur Muda /II.a	Pengadministrasi	Staf Tata Usaha
16	Bahriah	19730203200 9102001	Juru Tk.I / I.d	Pengadministrasi	Staf Penitipan tas
16	Rukiyah	Pegawai Kontrak	-	Pembantu Pelaksana	Staf R. Penitipan tas
17	Leni Aprilia,S.Pd	Pegawai Kontrak	-	Pembantu Pelaksana	Staf Layanan KKI
18	Hendro Utomo, S.T.	Pegawai Kontrak	-	Pembantu Pelaksana	Staf IT
19	Farid Hambali Prihantoro, A.Md.	Pegawai Kontrak	-	Pembantu Pelaksana	Staf IT
20	Cahya Amana Putra, A.M.d.	Pegawai Kontrak	-	Pembantu Pelaksana	Staf IT
21	Arie Erdarini Rahayu, A.Md.	Pegawai Kontrak	-	Pembantu Pelaksana	Staf Tata Usaha
22	Chyntia G. Patraini, S.Si.	Pegawai Kontrak	-	Pembantu Pelaksana	Staf Tata Usaha
23	Novi Efriza, A.Md.	Pegawai Kontrak	-	Pembantu Pelaksana	Staf Sirkulasi
24	Desi Zulfi Melasari, A.M.d	Pegawai Kontrak	-	Pembantu Pelaksana	Staf Sirkulasi
25	Seproni	Pegawai Kontrak	-	Pembantu Pelaksana	Petugas Taman

Sumber: Perpustakaan Universitas Lampung, 2015

Dalam Bab VIII Pasal 29 ayat (1) UU No. 43 Tahun 2007 menyatakan bahwa tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. 1) pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan; 2) tugas tenaga teknis perpustakaan sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan; 3) ketentuan mengenai tugas, tanggungjawab, pengangkatan, pembinaan, promoasi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga yang berstatus pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; 4) ketentuan mengenai tugas, tanggungjawab, pengangkatan, pembinaan, promoasi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga yang berstatus non pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggara perpustakaan yang bersangkutan. Berdasarkan SNI maka terdapat tiga kategori pengelola perpustakaan, yaitu: (1) tenaga administrasi, pegawai yang bekerja di unit perpustakaan, tetapi tidak berpendidikan di bidang perpustakaan; (2) tenaga teknis perpustakaan, pegawai yang berpendidikan serendah-rendahnya diploma dua di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau yang disetarakan, dan diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepastakawanan pada unit-unit perpustakaan; (3) pustakawan perguruan tinggi, pegawai yang berpendidikan serendah-rendahnya sarjana di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau yang disetarakan, dan diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepastakawanan pada unit-unit perpustakaan. Jumlah sumber daya manusia yang diperlukan dihitung berdasarkan perbandingan satu pustakawan, dua tenaga teknis perpustakaan dan satu tenaga administrasi.

I. Koleksi/Bahan Pustaka

Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung sebagai sarana pendukung kegiatan belajar mengajar mutlak dibutuhkan oleh setiap universitas seperti halnya perpustakaan. Berbagai judul buku dengan berbagai bidang ilmu, dan dengan jumlah exemplar yang memadai, perpustakaan melayani mahasiswa, dosen, serta karyawan untuk mendapatkan buku bacaan sesuai dengan bidang ilmu masing-masing. Perpustakaan dengan gedungnya yang megah serta peralatan yang relatif memadai diharapkan mampu melayani para pemakai dengan sebaik-baiknya.

Judul koleksi buku di perpustakaan Universitas Lampung saat ini adalah 64.918, dengan rincian IPA/murni 9.512, IPS 25.080, Agama 2.219, Umum 3.187, Filsafat 1.068, Bahasa 1.390, Ilmu Pengetahuan Praktis/Teknologi 18.082, Kesenian, Hiburan, Olahraga 1.375, Kesusteraan 1.165, Sejarah, Geografi, dan Ilmu Bumi 1.840. Jurnal sebanyak 1.016 judul dengan jumlah 1.911 eksemplar, majalah sebanyak 2.264 judul dengan jumlah 3.499 eksemplar, koleksi CD-ROM sebanyak 31 judul dengan jumlah 74 eksemplar, dan koleksi skripsi/karya ilmiah Mahasiswa sebanyak 16.848 judul dengan jumlah 16.848 eksemplar.

J. Jurnal Fakultas

Fakultas Ekonomi & Bisnis, Hukum, ISIP, Kedokteran, KIP, MIPA, Pertanian, Teknik dan Jurnal Luar Negeri.

Link Terkait

1. Katalog *Online*
2. Statistik Perpustakaan
3. Registrasi Anggota Perpustakaan
4. Koleksi Karya Ilmiah

5. Portal Unila

6. Akses Menggunakan Internet

Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan bahan bacaan wajib dan bahan bacaan pengaya, yang dalam pengembangan koleksinya disesuaikan dengan kegiatan dharma perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan bahan bacaan mata kuliah yang ditawarkan di perguruan tinggi. Masing-masing judul bahan bacaan tersebut di sediakan tiga eksemplar untuk tiap seratus mahasiswa, di mana satu eksemplar untuk pinjaman jangka pendek dan dua eksemplar lainnya untuk pinjaman jangka panjang. Adapun jenis koleksi yang disediakan selain buku juga terbitan pemerintah; terbitan perguruan tinggi; terbitan badan internasional; bahan referensi, dan lain-lain. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa Koleksi Perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam bentuk berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah dan dilayankan. Selain itu koleksi perpustakaan juga dikatakan sebagai bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dilayankan, disebarluaskan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasinya ataupun disimpan sebagai deposit penerbitan yang telah diterbitkan sebagai koleksi preservasi untuk memudahkan dalam temu kembali terhadap informasi yang sewaktu-waktu dibutuhkan.

Adapun koleksi PPT diadakan melalui seleksi yang mengacu kepada kebutuhan program-program studi yang diselenggarakan dan diorganisasikan sedemikian rupa sehingga dapat menjamin efektivitas dan efisiensi layanan kepada kebutuhan sivitas akademika PT yang bersangkutan. Oleh karena itu pengadaan koleksi senantiasa disesuaikan dengan tujuan yaitu menunjang pelaksanaan program pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, sehingga pengadaan koleksi tidak hanya disajikan untuk kepentingan *civitas academica* saja melainkan juga untuk masyarakat luas yang memerlukannya.

Berdasarkan Keputusan MENDIKBUD Republik Indonesia No. 0696/U/1991 bab II Pasal 11 menetapkan persyaratan minimal koleksi PPT untuk program Diploma dan S1:

1. Memiliki 1 (satu) judul pustaka untuk setiap Mata Kuliah Keahlian Dasar(MKDK);
2. Memiliki 2 (dua) judul pustaka untuk tiap Mata Kuliah Keahlian (MKK);
3. Melanggan sekurang-kurangnya 1 (satu) judul jurnal ilmiah untuk setiap Program studi;
4. Jumlah pustaka sekurang-kurangnya 10 % dari jumlah mahasiswa dengan memperhatikan komposisi subyek pustaka.Sedangkan untuk Program Pascasarjana dan Sp 1:
 - a. Memiliki 500 judul pustaka untuk setiap program studi,
 - b. Melanggan sekurang-kurangnya 2 (dua) jurnal ilmiah untuk setiap program studi.

K. Pemustaka /Pengguna/User

Perpustakaan tidak akan ada artinya apabila tidak ada pengunjung yang memanfaatkan atau menggunakan bahan pustaka/koleksinya yaitu *user*/pemustaka. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. (UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (9). Jumlah personal yang datang ke perpustakaan merupakan tolok ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Terdapat 2 katagori pemustaka yaitu *potential user* (adalah jumlah *civitas academica* yang ada pada PT) dan *actual users*.

Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan bahan bacaan wajib dan bahan bacaan pengaya, yang dalam pengembangan koleksinya disesuaikan dengan kegiatan dharma perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan bahan bacaan mata kuliah yang ditawarkan di perguruan tinggi. Masing-masing judul bahan bacaan tersebut di sediakan tiga eksemplar untuk tiap seratus mahasiswa, di mana satu eksemplar untuk pinjaman jangka pendek dan dua eksemplar lainnya untuk pinjaman jangka panjang. Adapun jenis koleksi yang disediakan

selain buku juga terbitan pemerintah; terbitan perguruan tinggi; terbitan badan internasional; bahan referensi, dan lain-lain.

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa Koleksi Perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam bentuk berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah dan dilayankan. Selain itu koleksi perpustakaan juga dikatakan sebagai bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dilayankan, disebarluaskan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasinya ataupun disimpan sebagai deposit penerbitan yang telah diterbitkan sebagai koleksi preservasi untuk memudahkan dalam temu kembali terhadap informasi yang sewaktu-waktu dibutuhkan.

Adapun koleksi PPT diadakan melalui seleksi yang mengacu kepada kebutuhan program-program studi yang diselenggarakan dan diorganisasikan sedemikian rupa sehingga dapat menjamin efektivitas dan efisiensi layanan kepada kebutuhan sivitas akademika PT yang bersangkutan. Oleh karena itu pengadaan koleksi senantiasa disesuaikan dengan tujuan yaitu menunjang pelaksanaan program pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, sehingga pengadaan koleksi tidak hanya disajikan untuk kepentingan *civitas academica* saja melainkan juga untuk masyarakat luas yang memerlukannya.

L. Gedung/Ruang/Peralatan/Fasilitas

Gedung atau ruang perpustakaan merupakan tempat khusus yang dirancang sesuai dengan fungsi perpustakaan sehingga berbeda dengan perancangan gedung atau ruang perkantoran umum. Untuk itu dalam merencanakan gedung atau ruangan sebaiknya melibatkan pengelola perpustakaan. Letak gedung atau ruang sebaiknya di lokasi yang strategis dan aksesibel (mudah dijangkau alat transportasi umum).

Bab IX pasal 38 UU No. 43 tahun 2007 menyebutkan bahwa :1) Setiap penyelenggara perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasional perpustakaan. 2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimanfaatkan dan dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan SNI, perpustakaan harus menyediakan ruang sekurang-kurangnya 0,5 m² untuk setiap mahasiswa, dengan penggunaan untuk areal koleksi seluas 45% yang terdiri dari ruang koleksi buku, ruang multimedia, ruang koleksi majalah ilmiah. Sedangkan ruang pengguna seluas 30% yang terdiri dari ruang baca dengan meja baca, meja baca berpenyekat, ruang baca khusus, ruang diskusi, lemari katalog/komputer, meja sirkulasi, tempat penitipan tas dan toilet. Ruang staf perpustakaan seluas 25% terdiri dari ruang pengolahan, ruang penjilidan, ruang pertemuan, ruang penyimpanan buku yang baru diterima, dapur dan toilet.

M. Manajemen

Menurut Kepala Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung Mardiana, bahwa Manajemen perpustakaan adalah kebutuhan pokok sebagai salah satu syarat pendirian perpustakaan, karena minimal berfungsi sebagai perencanaan (*planing*), pengorganisasian (*organizing*), pengawasan (*controlling*) dan pengembangan perpustakaan. UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 15 ayat (3):

Pembentukan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memenuhi syarat:

1. Memiliki koleksi perpustakaan;
2. Memiliki tenaga perpustakaan;
3. Memiliki sarana dan prasarana perpustakaan;
4. Memiliki sumber pendanaan; dan
5. Memberitahukan keberadaannya ke Perpustakaan Nasional

Agar yang dimiliki seperti tersebut di atas dapat dioptimalkan, maka perlu melaksanakan manajemen yang baik dan terencana dalam melaksanakan peraturan yang berlaku demi lancarnya dan tercapainya tujuan PT dalam memberikan layanan penunjang kepada sivitas akademika untuk keberhasilan proses pembelajaran, penelitian ataupun pengabdian kepada masyarakat. Hal-hal yang harus dilakukan adalah dengan mengelola, mengolah, memanage koleksi, SDM, fasilitas dan dana. Selain itu, juga membuat laporan, memantau dan mengukur kinerja serta mengevaluasi dan membuat program kerja secara berkesinambungan dengan *analisis SWOT*.

N. Dana/Anggaran

Bab X Pasal 39 (1) Pendanaan perpustakaan menjadi tanggung jawab penyelenggara perpustakaan. (2) Pemerintah dan pemerintah daerah mengalokasikan anggaran perpustakaan dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Untuk pelaksanaannya tergantung dari masing-masing lembaga sehingga perolehan dana dapat dijabarkan berasal dari: APBN, APBD/DIPA, APB SENDIRI (INTERN), Yayasan, Donatur, Sponsorship, Masyarakat. Lebih lanjut pada pasal 40 disebutkan bahwa : (1) Pendanaan perpustakaan didasarkan pada prinsip kecukupan dan berkelanjutan. (2) Pendanaan perpustakaan bersumber dari: (a) anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; (b) sebagian anggaran pendidikan; (c) sumbangan masyarakat yang tidak mengikat; (d) kerja sama yang saling menguntungkan; (e) bantuan luar negeri yang tidak mengikat; (f) hasil usaha jasa perpustakaan, dan/atau (g) sumber lain yang sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan dalam pengelolaan dana perpustakaan dilakukan secara efisien, berkeadilan, terbuka, terukur, dan bertanggung jawab.(Pasal 41)Berdasarkan SNI anggaran perpustakaan sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran perguruan tinggi diluar belanja pegawai.

Anggaran Perpustakaan Universitas Lampung sebesar Rp. 1.542.08200.00,- terbilang (satu milyar lima ratus empat puluh dua juta delapan puluh dua ribu rupiah). Yang terbagi menjadi 16 kegiatan, anggaran Perpustakaan Unila masih sangat rendah untuk ukuran Perguruan Tinggi. (Sumber Syamsul Bahri, 16 September 2015).

O. Jenis-jenis layanan di Perpustakaan Universitas Lampung

Jam buka perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan dharmanya sekurang-sekurangnya lima puluh empat jam per minggu. Jenis layanan yang diberikan, antara lain : layanan sirkulasi; layanan pinjam antar perpustakaan; layanan referensi; layanan pendidikan pengguna; layanan penelusuran informasi; Pelayanan perpustakaan apabila ditinjau dari kegiatannya maka terdapat dua jenis layanan di perpustakaan yaitu layanan teknis yang meliputi pengolahan dan pelayanan perpustakaan sebagai layanan pengguna. Sedangkan apabila ditinjau dari sistemnya terdapat 3 jenis layanan yaitu (1) *open access*; (2) *close access*; (3) *mixed services*. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 14 disebutkan, bahwa:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.

7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Pada UPT Perpustakaan Universitas Lampung antara lain: Layanan Pendaftaran Kartu Anggota Perpustakaan, Layanan Referensi, Periodikal, Karya Ilmiah, Sirkulasi, Audio Visual dan Internet, Administrasi, Internet Center, Ruang Baca Bebas, Ruang Rapat/Diskusi, Foto *Copy Center*, *Scanner* dokumen, layanan CD-ROM, layanan KKI, Koleksi Cadangan, Penagihan Keterlambatan Pinjaman, Penelusuran melalui Pangkalan Data, Pengembalian Buku, Layanan Penggantian Buku yang Hilang atau Rusak, Sirkulasi/Peminjaman Buku, Artikel dan Jurnal.

1. Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan salah satu jasa layanan perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya. Ciri utama kegiatan tersebut yaitu layanan yang dilakukan dengan memanfaatkan seperangkat sumber referensi (bahan rujukan) seperti: kamus, ensiklopedi, direktori, statistik, bibliografi, Undang-undang dan lain sebagainya. Layanan ini terletak di lantai I perpustakaan Unila, koleksi di bagian ini hanya bisa di manfaatkan di ruangan tersebut, namun koleksi ini dapat di foto copy dan bagi para pengguna yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang diperlukan. Layanan ini siap membantu, melalui penelusuran informasi baik dari koleksi buku maupun non buku (internet, dll) yang ada di Perpustakaan Unila.

2. Layanan Periodikal

Layanan ini masih satu ruangan dengan koleksi referensi yaitu di lantai I, koleksi ini juga hanya di manfaatkan di ruangan saja. serta bisa di copy. Koleksi periodikal atau terbitan berkala adalah bentuk publikasi yang biasanya memuat berbagai tulisan dan artikel dengan

kala terbit teratur dan rutin. Adapun macam koleksi periodical, antara lain: Majalah, jurnal, buletin, surat kabar, kliping, dan hasil seminar.

3. Layanan Karya Ilmiah

Layanan ini terletak di lantai I perpustakaan Unila. Koleksi ini merupakan hasil penelitian dari Dosen dan Mahasiswa Unila, yang mana koleksi ini di harapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk mengembangkan penelitian-penelitian ilmiah di lingkungan civitas akademika. Koleksi ini hanya bisa dimanfaatkan di tempat dan tidak dapat di foto copy. Koleksi ini, antara lain: skripsi, thesis, desertasi, tugas akhir, dan penelitian.

4. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi perpustakaan Unila terdiri atas buku-buku tex, yang bisa dipinjam oleh sivitas akademikan Unila dengan ketentuan yang berlaku di perpustakaan. Koleksi ini terdapat di lantai II perpustakaan.

5. Layanan Audio Visual dan Internet

Layanan ini terletak di lantai II perpustakaan Unila. Koleksi ini berupa: Compact Disk (CD), Disket dan Kaset. Selain koleksi tersebut di tempat ini juga melayani pengaksesan internet dengan jangkauan akses yang relatif murah. Dengan harap para mahasiswa bisa memanfaatkan fasilitas ini. Di tempat ini pula para anggota bisa meminta bantuan untuk penelusuran Jurnal-jurnal elektronik ataupun artikel-artikel yang ada di internet.

6. Layanan Administrasi

Layanan diharapkan memberikan kemudahan bagi para pengunjung dalam hal keadminstrasi, diantaranya adalah keanggotaan, tempat pengurusan surat menyurat, tempat penyerahan karya ilmiah, juga memberikan layanan tentang informasi perpustakaan Unila.

Berdasarkan data di atas, menurut penulis jumlah pustakawan di perpustakaan Universitas Lampung masih belum mencukupi untuk pelayanan prima terhadap pengunjung. Peran pustakawan, semakin berkembang dari waktu ke waktu. Kini pustakawan tidak hanya melayani sirkulasi buku, tapi dituntut untuk dapat memberikan informasi secara cepat, tepat, akurat dan efisien dari segi waktu dan biaya. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, maka peran pustakawan pada sebuah perpustakaan sebagai media penyampai informasi dapat dengan menggunakan berbagai program kemasan informasi dengan aneka penyajian. Dalam dunia belajar mengajar atau pendidikan dan pengajaran, peran perpustakaan masih menjadi kebutuhan pokok bagi para pendidik dan peneliti. Hal ini dikarenakan tidak semua informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah.

Pengadaan bahan pustaka adalah salah satu dari kegiatan pelayanan teknis pada suatu perpustakaan dalam usaha untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna sesuai dengan perkembangan zaman. Melalui kegiatan pengadaan bahan pustaka tersebut, perpustakaan berusaha menghimpun bahan pustaka yang akan dijadikan koleksi perpustakaan baik itu koleksi seperti buku, majalah, jurnal, surat kabar, brosur dan koleksi non cetak seperti kaset, audio visual, mikrofilm, mikrofis, piringan hitam, video kaset, CD-ROM dan lain-lain. Pengadaan bahan pustaka dimaksudkan agar koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kesesuaian diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan koleksi perpustakaan. Koleksi perpustakaan harus terbina dari suatu seleksi yang sistematis dan terarah disesuaikan dengan tujuan, rencana, anggaran, yang tersedia. Dengan adanya pengadaan bahan pustaka maka koleksi perpustakaan dapat dibina sebaik mungkin sehingga tujuan perpustakaan dapat tercapai.

Perpustakaan Nasional RI (2002:6) menyatakan bahwa program pengembangan koleksi bertujuan:

1. Menetapkan kebijakan pada rencana pengadaan bahan pustaka.
2. Menetapkan metode yang sesuai dan terbaik untuk pengadaan.
3. Mengadakan pemeriksaan langsung pada bahan pustaka yang dikembangkan.
4. Menetapkan skala prioritas pada bahan pustaka yang dikembangkan.
5. Mengadakan kerjasama antara perpustakaan pada pengadaan bahan pustaka dan pelayanan setiap unit perpustakaan.
6. Melakukan evaluasi pada koleksi yang dimiliki perpustakaan.

Perpustakaan Unila dalam pengadaan koleksinya melalui berbagai macam cara, yaitu pembelian, hadiah dan penukaran. Adapun jenis koleksi yang akan diadakan meliputi Buku, Jurnal, Surat Kabar, Majalah dan Koleksi Audio Visual. Sedangkan proses pengadaannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Proses Pengadaan Buku

Dalam pengadaan buku biasanya perpustakaan UNILA mendapat usulan dari Dosen, mahasiswa, maupun anggota civitas akademika lainnya. Prosedur pengguna perpustakaan dalam mengajukan usulan kepada perpustakaan untuk memesan bahan pustaka yang dipilih dengan cara sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir yang telah disediakan oleh perpustakaan.
- b. Menghubungi staf perpustakaan yang ada.

Sarana pemilihan dapat berfungsi sebagai acuan untuk mengetahui data bibliografi yang benar dan lengkap seperti pengarang, judul, ISBN. Perpustakaan Universitas Lampung dalam pemilihan buku menggunakan sarana alat bantu sebagai berikut:

- a. Katalog Penerbit
- b. Penerbit selalu mengeluarkan informasi tentang terbitan buku yang diterbitkan. Katalog penerbit berfungsi untuk memberikan informasi tentang terbitan buku yang akan diedarkan dan yang masih beredar.
- c. Daftar tambahan koleksi perpustakaan.
- d. Perpustakaan mengeluarkan daftar tambahan bahan pustaka untuk buku-buku yang baru dikirim ke perpustakaan lain. Daftar tambahan digunakan untuk mengetahui koleksi terbaru di perpustakaan.
- e. Daftar buku-buku dari Toko buku.
- f. Toko buku memberikan CD kepada perpustakaan yang isinya tentang judul-judul buku yang dijual.
- g. Daftar buku dari agen buku. Agen buku memberikan daftar baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

Selanjutnya Perpustakaan Unila dalam pengadaan bahan pustaka buku mempunyai beberapa cara, diantaranya dengan cara:

- a. Pembelian

Untuk mengadakan koleksi lewat pembelian, perpustakaan menyediakan anggaran.

Perpustakaan Universitas Lampung membeli buku-buku perpustakaan dengan berbagai cara:

- 1) Membeli ke penerbit

Biasanya para sales dari penerbit datang ke bagian pengadaan lalu menawarkan buku-buku baru yang kemudian mereka melakukan tawar menawar sampai terjadi kesepakatan harga, biasanya para sales memberikan diskon tersendiri karena banyak saingan juga antara para penerbit. Contoh penerbit buku yang menjadi langganan Perpustakaan Universitas Lampung adalah: Erlangga, Andi Offset, dan lainnya.

2) Membeli ke toko buku

Biasanya bagian pengadaan juga membeli ke toko jika sekiranya buku-buku yang akan diadakan tidak ada di agen buku. Apabila jumlah usulan dari pengguna melebihi dari jumlah dana yang tersedia, maka perlu ada prioritas dari seluruh bahan pustaka yang dibutuhkan, sehingga dapat ditetapkan bahan-bahan yang mana yang harus segera diusahakan. Misalnya ada usulan buku dari Dosen Fakultas Kedokteran yang mengusulkan 50 buku dengan total harga 50 Juta, maka bagian pengadaan akan langsung memberitahukan kepada Dosen yang bersangkutan bahwa buku-buku yang diusulkan belum bisa diadakan semuanya, bagian pengadaan tidak menolak usulan dari Dosen tersebut, tetapi menunda sebagian dari usulan buku-buku tersebut.

Bagian pengadaan meminta Dosen tersebut untuk membuat prioritas dari buku-buku usulan tersebut, supaya memprioritaskan buku-buku yang sekiranya harus lebih dulu diadakan, dikarenakan untuk mengantisipasi usulan-usulan buku dari fakultas-fakultas lainnya di Unila yang juga membutuhkan buku-buku baru. Bagian pengadaan juga mempunyai prioritas untuk bahan pustaka buku misalnya Novel, biasanya mahasiswa banyak yang mengusulkan novel-novel terbaru. Bagian pengadaan melihat dulu buku-buku yang diusulkan mahasiswa, kalau buku tersebut atau Novel yang diusahakan Mahasiswa baik, maka bagian pengadaan langsung membelikan buku tersebut.

b. Hadiah

Selain pembelian, perpustakaan Universitas Lampung juga menerima hadiah atau sumbangan, baik dari perorangan maupun organisasi maupun lembaga-lembaga tertentu. Hadiah yang diperoleh perpustakaan Universitas Lampung biasanya dari LSM, Penerbit, Kedutaan besar, Universitas lain contohnya UGM, UI, UNDIP. Dalam penerimaan

hadiah perpustakaan Unila tidak mempunyai kriteria-kriteria khusus, perpustakaan menerima hadiah tersebut dengan senang hati.

2. Proses Pengadaan Jurnal

Dalam pengadaan koleksi jurnal, perpustakaan Unila mempunyai cara sebagai berikut:

- a. Pembelian; Perpustakaan Universitas Lampung melakukan pembelian jurnal biasanya ke Perguruan Tinggi lain, misalnya UGM, UNDIP dan yang lainnya.
- b. Tukar-menukar; Perpustakaan Universitas Lampung biasanya melakukan tukar menukar koleksi berupa jurnal, yang didapat dari Fakultas Perguruan Tinggi Negeri misalnya Universitas Gajah Mada, tentunya sudah menjadi langganan Perpustakaan Unila. Dalam melakukan pengadaan jurnal yang dilakukan dengan cara tukar menukar biasanya bagian perpustakaan Unila menghubungi staf instansi yang bersangkutan baik datang langsung maupun lewat surat atau email. Koleksi jurnal juga ada yang berasal dari Unila sendiri, biasanya dari fakultas-fakultas.
- c. Hadiah; Perpustakaan Universitas Lampung juga menerima koleksi jurnal dari beberapa Universitas, misalnya UI, UGM, UNDIP, dan yang lainnya. Perpustakaan Unila sendiri menerima hadiah itu dengan senang hati.

3. Proses Pengadaan Majalah

Untuk koleksi majalah, perpustakaan Universitas Lampung mempunyai langganan majalah sendiri. Dalam pengadaannya majalah itu sendiri dilakukan dengan cara pembelian.

4. Proses Pengadaan Buletin

Untuk koleksi buletin, perpustakaan Universitas Lampung juga mempunyai langganan buletin sendiri, yang juga dilakukan dengan cara pembelian.

5. Proses pengadaan Surat kabar

Dalam pengadaan koleksi surat kabar, biasanya dilakukan dengan cara pembelian. Perpustakaan Universitas Lampung mempunyai banyak langganan untuk koleksi Surat kabar, contohnya:

- a. Radar Lampung;
- b. Tribun;
- c. Kompas, dan lain-lain.

6. Proses Pengadaan Koleksi Audio Visual

Dalam pengadaan koleksi audio visual biasanya dari usulan Mahasiswa ataupun dari Dosen sendiri yang prosedurnya juga hampir sama dengan pengadaan buku yaitu dengan cara mengisi formulir atau menghubungi staf perpustakaan yang ada. Untuk pengadaan koleksi tersebut biasanya dilakukan dengan cara pembelian. Koleksinya mencakup: CD-ROM, Disket, CD, dan Kaset; dan lain-lain. Kegiatan pengolahan informasi/bahan pustaka yang ada di lingkungan UPT. Perpustakaan universitas mataram dilakukan oleh bagian tersendiri, yakni bagian Pengolahan bahan pustaka dengan dikoordinir oleh koordinator pengolahan bahan pustaka/informasi. Koordinator bagian pengolahan diberikan mandat oleh kepala UPT. Perpustakaan dengan tujuan memudahkan proses pengolahannya.

Proses pengolahan ini terdiri dari kegiatan inventarisasi, pengecapan, katalogisasi, klasifikasi, dan kelengkapan bahan/pustaka serta memasukan data (entri data) dalam pangkalan data base koleksi (bahan pustaka buku, dan hasil penelitian, pengabdian kepada masyarakat dosen/ mahasiswa). Kegiatan pada bagian pengolahan ini merupakan unsur utama dari kegiatan yang ada di UPT. Perpustakaan, selain harus memiliki kemampuan untuk mendeskripsikan bahan pustaka/informasi yang berpedoman pada AACR (*anglo America Catalog Ruler*) serta menentukan, menganalisis, isi informasi/bahan pustaka yang akan diolah di

perpustakaan, pustakawan juga dituntut untuk menentukan subyek dari informasi yang sesuai dengan sistem klasifikasi yang berlaku secara internasional dengan menggunakan DDC (*Dewey Decimal Clasification*), jadi esensi dari kegiatan pengolahan ini adalah katalogisasi dan klasifikasi bahan pustaka/informasi.

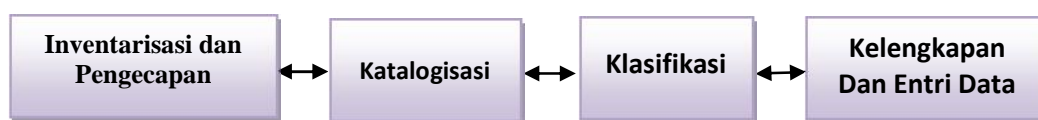
Kegiatan dilakukan di UPT.Perpustakaan Unila dengan tujuan adalah untuk membantu pengguna perpustakaan untuk menemukan sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan.Selain itu katalog perpustakaan merupakan wakil dokumen yang berisikan sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan itu berada. Menurut Mardiana selaku Kepala Perpustakaan Unila, bahwa pembuatan katalog perpustakaan dapat memudahkan pemustaka(mahasiswa/dosen/karyawan):

- a. Mememukan sebuah buku yang diketahui berdasarkan (Pengarang, judul, subyek, dan kata kunci);
- b. Menunjukan buku yang dimiliki perpustakaan (oleh pengarang tertentu; berdasarkan subyek tertentu, dalam jenis literature tertentu);
- c. Membantu dalam pemilihan buku (berdasarkan edisinya, berdasarkan karakternya.

Sedangkan fungsi dari pembuatan katalog perpustakaan: Sebagai alat pengumpul atau “*assembling list*”, yang fungsinya mencatat, mendaftar atau mengumpulkan setiap koleksi yang ada di perpustakaan dibawah entri-entrinya; Sebagai alat pencari atau penelusur (“*finding list*”), yang membimbing pemakai untuk mencari dan menelusuri koleksi yang dicari di bawah entri-entri dari koleksi atau karya tersebut; Sumber yang memberikan alternatif pilihan karya; Memberikan petunjuk dimana buku disusun dalam rak; Sumber penyusunan bibliografis dari tujuan dan fungsi inilah nampak betapa pentingnya katalog perpustakaan,karena katalog merupakan kunci bagi koleksi suatu perpustakaan.Untuk mencapai tujuan dan fungsi dari katalogisasi tersebut, pustakawan pada bagian pengolahan

bahan pustaka/informasi melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut sesuai kemampuan dan keahlian pustakawan mulai dari jenjang jabatan fungsional pustakawan penyelia, pustakawan pertama, pustakawan muda dan pustakawan madya.

Agar tujuan pengolahan tercapai dengan baik dan efektif dalam kegiatan katalogisasi bagian pengolahan bahan pustaka/informasi di UPT. Alur kegiatan katalogisasi bagian pengolahan bahan pustaka/informasi di UPT Perpustakaan Universitas Lampung berikut ini:



Alur Kegiatan di atas, menunjukkan bahwa proses pengolahan bahan pustaka dari kegiatan inventarisasi dan pengecapan saling berhubungan satu sama lainnya saatan terakhir yaitu kegiatan melengkapi bahan pustaka dan entri data. Kegiatan dilakukan setelah semua proses katalogisasi dan klasifikasi di validasi oleh tim atau kelompok pustakawan yang bertugas berdasarkan sistem katalogisasi dan klasifikasi dengan baik. Sistem katalogisasi dan klasifikasi ini merupakan sistem yang telah baku di pergunakan di Indonesia dan di seluruh dunia. Adanya proses Pengolahan Bahan pustaka ini, UPT. Perpustakaan dapat menyajikan informasi baik untuk di pinjamkan kepada seluruh civitas akademik maupun untuk di baca di tempat sesuai dengan tata tertib dan peraturan yang ada.

Bagi civitas akademika yang akan mencari dan membutuhkan informasi yang berhubungan langsung dengan penyelesaian tugas akhir, pembuatan makalah ilmiah, penelitian dapat mengakses melalui OPAC (*on-line public access Catalog*) yang ada pada Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan Universitas Lampung. OPAC ini memberikan informasi yang akurat dan mudah sehingga pemustaka dapat mencari, menyeleksi, dan menemukan judul-judul dan

informasi dari hasil penelitian lokal seluruh civitas akademik yang telah melaksanakan penelitian dan menyelesaikan tugas akhir di lingkungan Universitas Lampung.

Selain dari pada itu, dengan proses pengolahan khususnya hasil-hasil penelitian lokal, memudahkan dosen pembimbing tugas akhir, skripsi, thesis, disertasi mengetahui mana judul penelitian yang telah atau belum pernah dilakukan serta dapat mengurangi terjadinya plagiasi pada tingkat Universitas, Fakultas, jurusan dan program studi. Pemeliharaan Bahan Pustaka menurut Noni Agustini, S.E., M.M. selaku Kasubbag Tata Usaha pada dasarnya ada 2 (dua) cara:

- a. Pemeliharaan kondisi lingkungan bahan pustaka, yang meliputi:
 - 1) mencegah kerusakan bahan pustaka dari pengaruh cahaya.
 - 2) mencegah kerusakan bahan pustaka dari pengaruh suhu udara dan kelembaban udara.
 - 3) mencegah kerusakan dari faktor kimia, partikel debu, dan logam dari udara.
 - 4) mencegah kerusakan dari faktor biota dan jamur.
 - 5) mencegah kerusakan dari faktor air.
 - 6) mencegah kerusakan dari faktor kebakaran.
 - 7) melakukan fumigasi berupa tindakan pengasapan yang bertujuan mencegah, mengobati dan mensterilkan bahan pustaka.
- b. Pemeliharaan kondisi fisik bahan pustaka meliputi:
 - 1) menambal dan menyambung:
 - a) menambal dengan bubur kertas.
 - b) menambal dengan potongan kertas.
 - c) menambal dengan kertas tisu.
 - d) menyambung dengan kertas tisu.

- 2) laminasi
 - a) laminasi dengan tangan.
 - b) laminasi dengan mesin pres panas.
 - c) laminasi dengan filmoplast.
- 3) enkapsulasi (memberikan bahan pelindung dengan film plastik *polyester*)
- 4) penjilidan dan perbaikan

Ada beberapa tujuan yang hendak dicapai terkait dengan kegiatan pemeliharaan bahan pustaka di perpustakaan:

- a. menyelamatkan nilai informasi yang terkandung dalam setiap bahan pustaka atau dokumen.
- b. menyelamatkan bentuk fisik bahan pustaka atau dokumen.
- c. mengatasi kendala kekurangan ruang (*space*).
- d. mempercepat proses temu balik atau penelusuran dan perolehan informasi.
- e. menjaga keindahan dan kerapian bahan pustaka.

Kegiatan Pemeliharaan bahan pustaka memiliki beberapa fungsi antara lain:

- a. Fungsi perlindungan: upaya melindungi bahan pustaka dari beberapa faktor yang mengakibatkan kerusakan.
- b. Fungsi pengawetan: upaya pengawetan terhadap bahan pustaka agar tidak cepat rusak dan dapat dimanfaatkan lebih lama lagi.
- c. Fungsi kesehatan: upaya menjaga bahan pustaka tetap dalam kondisi bersih sehingga tidak berbau pengap dan tidak mengganggu kesehatan pembaca maupun pustakawan.
- d. Fungsi pendidikan: upaya memberikan pendidikan kepada pembaca, bagaimana memanfaatkan bahan pustaka yang baik dan benar.

- e. Fungsi kesabaran: upaya pemeliharaan bahan pustaka membutuhkan kesabaran dan ketelitian.
- f. Fungsi sosial: pemeliharaan bahan pustaka sangat membutuhkan keterlibatan dari orang lain.
- g. Fungsi ekonomi: pemeliharaan yang baik akan berdampak pada keawetan bahan pustaka, yang akhirnya dapat meminimalisasi biaya pengadaan bahan pustaka.
- h. Fungsi keindahan: dengan pemeliharaan yang baik, bahan pustaka di perpustakaan akan tersusun rapi, indah dan tidak berserakan, sehingga perpustakaan kelihatan indah dan nyaman.

Selanjutnya, penyiangan merupakan pemindahan koleksi dari koleksi aktif perpustakaan dengan tujuan menyingkirkan atau mengirim ke tempat penyimpanan. Koleksi yang jarang digunakan dapat dikirim ke tempat penyimpanan sehingga dapat mengurangi masalah tempat dan membuat pelayanan koleksi menjadi lebih mudah. Pengguna lebih mudah menemukan bahan pustaka yang *up to atedan* menarik. Koleksi perpustakaan disiangi karena faktor isi yang sudah tidak menarik atau kuno, kondisi fisik yang secara umum tidak sempurna, misalnya robek, dicoret-coret. Selain itu, pola pemakaian koleksi yang kecil frekuensinya atau menurun dapat menjadi alasan mengapa sebuah koleksi disiangi. Atau bisa juga kombinasi dari ketiga faktor tersebut menjadi alasan penyiangan koleksi. Koleksi perpustakaan selalu bertambah. Pada akhirnya banyak buku yang tidak bermanfaat lagi, misalnya karena isinya sudah usang atau sudah ada cetkan (edisi) yang lebih baru. Salah satu cara yang dapat dilakukan, mengurangi koleksi lama dengan cara mengadakan penyiangan bahan pustaka/koleksi. Menurut Sampurna Haryanta selaku staf administrasi pada Perpustakaan Unila ada empat alasan utama yang sering dikemukakan mengapa penyingan perlu dilakukan:

- a. Menghemat tempat.

- b. Meningkatkan akses pada koleksi.
- c. Menghemat dana.
- d. Menyisihkan tempat untuk materi baru.

Salah satu tugas utama perpustakaan adalah membeikan pelayanan informasi. Di pihak lain, perpustakaan juga perlu melakukan pelestarian ilmu pengetahuan. Semua itu harus dilakukan secara berimbang. Seiring kali antara keinginan untuk memberikan pelayanan yang baik tidak bisa sejalan dengan keinginan untuk mempunyai koleksi yang lebih besar. Sudah umum dikehui bahwa mencari bahan pustaka tentu di perpustakaan dengan koleksi yang besar akan menghabiskan waktu. Memang perpustakaan yang demikian besar bisa menjadi satu-satunya tumpuan untuk mencari bahan pustaka tertentu. Kebanyakan orang yang tetap saja mencari perpustakaan yang nyaman dan mudah digunakan untuk mendapatkan bahan pustaka yang dicarinya. Jadi, lebih besar kemungkinan untuk sebuah perpustakaan yang kecil, yang melakukan penyiangan dengan baik, untuk dapat memberikan pelayanan informasi yang lebih baik, asalkan koleksinya yang kecil itu berisi bahan pustaka yang dibutuhkan penggunanya.

Apakah penyiangan meningkatkan akses pada koleksi? Berdasarkan pengalaman, sama banyaknya orang menjawab positif dan negatif dari pertanyaan tersebut. Bagi pengguna yang biasa membutuhkan bahan pustaka yang mutahir, mungkin penyiangan memberikan efek positif terhadap proses pencarian informasi mereka. Di pihak lain, bagi pengguna yang membutuhkan penelusuran terhadap informasi yang lama, bisa jadi penyiangan menyebabkan kesulitan bagi pencari informasi yang dibutuhkan. Apabila informasi itu sudah dikeluarkan dari perpustakaan, mereka akan kehilangan informasi tersebut. Sementara untuk informasi lama yang disimpan di gudang, tentunya akan menghabiskan waktu lebih lama untuk mencarinya kembali.

Apakah penyiangan menyebabkan penghematan? Jawabannya tidak. Sebagai contoh, bisa saja karena ingin menyingkirkan sekelompok buku ke luar dari perpustakaan, beberapa buku yang informasinya masih ada kemungkinan dicari pengguna maka buku itu diproses *scanning*, sehingga bisa disimpan untuk digitalny. Tetapi untuk melaksanakan *scanning* dibutuhkan waktu dan tenaga, artinya diperlukan biaya juga. Begitu juga dengan menarik buku dari rak, harus disertai dengan melakukan penarikan kartu katalog, atau mengedit pangkalan data apabila katalognya sudah disimpan dalam komputer. Begitu juga dengan pemindahan koleksi baik ke gudang maupun dipisahkan untuk dihadiahkan kepada perpustakaan lain, akan membutuhkan tenaga untuk melaksanakannya. Semua itu membutuhkan dana.

Pada perpustakaan perguruan tinggi penyiangan tetap dilakukan, walaupun bertujuan menyediakan secara lengkap pengetahuan manusia, kembali pada alasan klasik bahwa tidak mungkin bagi sebuah perpustakaan untuk menyimpan semua terbitan yang ada di dunia, oleh karena itu, sebesar apa pun ruangan perpustakaan, seberapa besar pun dananya, pustakawannya harus mengelola koleksi dengan baik, dan penyiangan merupakan salah satu cara untuk menjaga agar koleksi yang dibutuhkan pengguna dapat diakses dengan mudah dan cepat, tanpa dikacaukan oleh koleksi yang tidak terpakai. Berikut kriteria penyingan bahan pustaka:

- a. Sebaiknya perpustakaan memiliki peraturan tertulis tentang penyiangan. Dengan demikian ada pegangan dalam melaksanakan penyingan dari waktu ke waktu.
- b. Hendaknya pustakawan meminta bantuan kepada spesialis subyek dari bahan pustaka yang akan disiangi, untuk bersama-sama menentukan apa yang perlu dikeluarkan dari koleksi perpustakaan serta apa yang harus dilakukan terhadap hasil penyiangan itu. Sebagai contoh, pada perpustakaan perguruan tinggi bisa meminta bantuan kepada dosen,

ketua jurusan, Wakil Dekan I, bahkan Dekan. Pada perpustakaan sekolah bisa meminta bantuan guru, kepala sekolah/ wakil kepala sekolah.

c. Kriteria umum penyiangan koleksi adalah sebagai berikut:

- 1) Subyek tidak sesuai lagi dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.
- 2) Bahan pustaka yang sudah usang isinya.
- 3) Edisi terbaru sudah ada sehingga yang lama dapat dikeluarkan dari koleksi.
- 4) Bahan pustaka yang sudah terlalu rusak dan tidak dapat diperbaiki lagi.
- 5) Bahan pustaka yang isinya sudah tidak lengkap lagi dan tidak dapat diusahakan gantinya.
- 6) Bahan pustaka yang jumlah duplikatnya banyak, tetapi frekuensi pemakaian rendah.
- 7) Bahan pustaka terlarang.
- 8) Hadiah yang diperoleh tanpa diminta, dan memang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 9) Bahan pustaka yang sudah tidak digunakan lagi, dan tidak dibutuhkan.

Setiap jenis perpustakaan yang perlu dilakukan penyiangan, kriteria (pedoman)nya sama misalnya menurut Sugiyanta selaku *coordinator* pustakawan Unila, ada 9 pedoman penyiangan koleksi perpustakaan sekolah, yaitu:

- a. Buku yang isinya (subyeknya) kurang bermanfaat bagi murid atau guru;
- b. Buku yang sudah demikian rusak, tidak dapat diperbaiki lagi;
- c. Buku yang sudah ketinggalan zaman;
- d. Buku yang isinya kurang lengkap;
- e. Buku yang jumlahnya terlalu banyak sehingga bisa dikurangi lagi;
- f. Buku yang frekuensi pemakainya rendah;
- g. Buku yang sudah ada cetakan baru atau edisi revisinya;

- h. Buku yang sudah usang, fisik maupun materinya; dan
- i. Buku yang terlarang.

Kalau kita perhatikan dari kriteria (pedoman) penyiangan di atas nampaknya pedoman penyiangan perpustakaan sekolah tersebut juga berlaku untuk semua jenis perpustakaan, hanya saja pengguna dari perpustakaannya yang berbeda, walaupun demikian tidak menjadi penghalang dalam penyiangan karena jika kita lihat kriteria penyiangan secara umum sama seperti penyiangan untuk perpustakaan sekolah dan pedoman itu dapat diterapkan di perpustakaan lainnya. Setelah mengetahui kriteria penyiangan koleksi lalu koleksi tersebut jika ada yang ingin diletakkan dalam gudang maka kriterianya sebagai berikut:

- a. Kajian terhadap keadaan buku di rak;
- b. Nilai sebuah judul buku dalam subyek yang dibahas buku itu;
- c. Nilai historis yang dikandung oleh isi buku itu untuk bidang ilmu yang dibahasnya;
- d. Keberadaan edisi lain dari buku itu;
- e. Keberadaan buku lain dari subyek yang sama;
- f. Kondisi fisik buku tersebut;
- g. Kondisi fisik buku tersebut;
- h. Banyaknya buku yang digudangkan maksimal berimbang dengan penambahan buku, sebaiknya lebih kecil dari penambahan buku setiap tahunnya.

Penyiangan bahan pustaka atau weeding yaitu upaya mengeluarkan koleksi dari susunan rak karena tidak diminati terlalu banyak eksemplarnya, telah ada edisi terbaru maupun koleksi itu tidak relevan. Koleksi yang dikeluarkan ini dapat diberikan ke perpustakaan lain, atau dihancurkan untuk dibuat kertas lagi.

Koleksi perpustakaan secara berkala perlu disiangi agar bahan pustaka yang sudah tidak sesuai lagi dapat diganti dengan bahan pustaka yang baru. pemilihan bahan pustaka yang dikeluarkan dari koleksi sebaiknya dilakukan oleh petugas perpustakaan dan guru, kemudian untuk dipisahkan atau dipindahkan, dihibahkan atau dimusnahkan. Keputusan tersebut berdasarkan pertimbangan kemuktakhiran, kesesuaian, dan kondisi fisik dokumen. Adapun prosedurnya menurut Sampurna Haryanta selaku staf administrasi pada perpustakaan Unila sebagai berikut:

- a. Menentukan persyaratan koleksi yang akan disiangi misalnya atas dasar usia terbit, subjek, cakupan atau kandungan informasi.
- b. Menentukan jenis koleksi yang ingin disiangi seperti buku, majalah, brosur, kaset rekaman, laporan tahunan.
- c. Mengeluarkan kartu buku, mencabut katalog dari semua jajaran katalog, dan menghapus data dari pangkalan data/ opac.
- d. Koleksi perpustakaan yang disiangi diberi cap yang berbunyi: “dikeluarkan dari koleksi perpustakaan”.
- e. Membuat berita acara tentang penyiangian koleksi untuk keperluan administrasi dengan dilampiri daftar bahan pustaka hasil penyiangian.
- f. Menyimpan koleksi hasil penyiangian tersebut digedung atau bisa ditawarkan ke perpustakaan lain yang membutuhkan.

Selanjutnya prosedur penyiangian yaitu:

- a. Pustakawan (bersama dengan dosen atau guru atau peneliti yang berwenang, tergantung dari jenis perpustakaan) mengadakan pemilihan bahan pustaka yang perlu dikeluarkan dari koleksi berdasarkan pedoman penyiangian.

- b. Pustakawan perlu mendata calon buku-buku yang akan disiangi, dalam tiga tahun terakhir buku-buku itu dipinjam oleh pengguna.
- c. Apabila memungkinkan, sertakan juga data pemanfaatan buku itu di ruang baca. Data itu semua akan membuat keputusan penyiangian menjadi lebih akurat.
- d. Untuk mempercepat proses penyiangian bisa saja pustakawan membuat daftar dari bahan pustaka yang mungkin sudah waktunya dikeluarkan dari koleksi, tapi harus juga melihat langsung bahan pustaka tersebut sebelum dikeluarkan dari koleksi perpustakaan.
- e. Buku yang dikeluarkan dari koleksi, kartu bukunya dikeluarkan dari kantong buku yang bersangkutan. Begitu pula kartu katalognya, baik untuk katalog pengarang, judul, subyek, dan sebagainya dicabut dari jajaran katalog.
- f. Buku-buku tersebut dicap “Dikeluarkan dari koleksi perpustakaan” sebagai bukti bahwa bahan pustaka itu sudah bukan milik perpustakaan lagi.
- g. Apabilah bahan pustaka tersebut masih dapat dipakai orang lain (terutama yang kopiannya masih banyak dan belum *out of date* isinya) maka dapat disisihkan untuk bahan penukaran atau dihadiahkan.
- h. Apabilah pustakawan merasa ragu bahwa buku yang dikeluarkan dari koleksi itu mungkin masih dicari pengguna sekali-kali maka buku-buku seperti itu bisa disusun digudang dahulu. Agar masih bisa dicari kembali dengan mudah, susun pula kartu-kartu katalognya dan tempatkan di dekat susunan buku-buku itu.
- i. Apabila dalam beberapa tahun buku itu tidak ada yang membutuhkan lagi maka buku itu dapat dikeluarkan dari gedung perpustakaan.
- j. Bahan pustaka yang dikeluarkan dari gedung perpustakaan harus dibuatkan berita acara, dan beberapa prosedur administrasi lainnya dengan memperhatikan peraturan yang berlaku tentang penghapusan barang milik negara, terutama untuk perpustakaan yang bernaung di bawah badan pemerintah.

P. Fasilitas Tambahan

1. Internet Center

Fasilitas ini diberikan bagi pengguna perpustakaan untuk kepentingan penelusuran informasi sebagai tambahan bahan pustaka. Fasilitas internet ini terletak di ruang Audio Visual di lantai III Perpustakaan Unila.

2. TV Kabel

Fasilitas tambahan ini juga berada di ruang Audio Visual Perpustakaan Unila. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan memberikan kekayaan informasi bagi pengguna perpustakaan Unila.

3. Ruang Baca Bebas Pengunjung

Perpustakaan dapat menggunakan ruangan ini untuk aktifitas belajar atau diskusi, di dalam ruangan ini pengguna di perbolehkan membawa tas, buku, laptop atau barang pribadi lainnya dengan catatan tidak membuat kegaduhan yang dapat mengganggu pengguna lainnya.

4. Ruang Rapat/Diskusi

Ruangan Rapat ini memiliki fasilitas internet, LCD Proyektor dan Laptop sebagai media penunjang-nya. Fasilitas ini terletak di lantai III perpustakaan Unila.

5. Foto Copy Center

Sebagai fasilitas penunjang foto copy diharapkan bisa memberikan manfaat ganda bagi pengguna dalam hal pemanfaatan koleksi, fasilitas ini terletak di lantai I perpustakaan Unila.

6. Scanner Dokumen

Fasilitas ini berada di ruang Referensi lantai I perpustakaan Unila.

Salah satu komponen terpenting perpustakaan adalah pustakawan. Komponen ini sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan atau jasa kepada pengguna perpustakaan. Pustakawan seharusnya merupakan tenaga fungsional yang statusnya tidak berbeda dengan tenaga profesional lainnya misalnya dosen, hakim, jaksa, dokter dan tenaga profesional lainnya. Oleh karena itu, seorang pustakawan harus mampu menempa dirinya menjadi seorang profesional yang mampu memberikan jasa dan layanan yang memuaskan kepada pelanggannya.

Q. Kerjasama

Seperti diketahui bersama bahwa iptek kom bud telah berkembang sejalan dengan hasil karya rekam dan tulis serta meningkatnya kebutuhan masyarakat, sehingga dibutuhkan sarana penyedia informasi yaitu perpustakaan. Namun demikian disadari bersama bahwa tidak satupun perpustakaan yang mampu memberikan pelayanan terhadap semua kebutuhan pemustaka. Sementara pada sisi lain mahalnya harga buku serta terbatasnya tenaga kepustakawanan, maka diperlukan kerjasama baik dengan sesama bidang studi atau bidang lain. Kerjasama pada dasarnya dapat dilakukan oleh perpustakaan sesuai dengan UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 42 yang mengatur bahwa:

1. Perpustakaan melakukan kerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka.
2. Peningkatan layanan kepada pemustaka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk meningkatkan jumlah pemustaka yang dapat dilayani dan meningkatkan mutu layanan perpustakaan.
3. Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan peningkatan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan memanfaatkan sistem jejaring perpustakaan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dipengaruhi oleh beberapa indikator antara lain sebagai berikut:

1. Bahwa implementasi kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dipengaruhi oleh: Komunikasi, Sumber Daya Pendukung, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Pada pelaksanaannya kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan, belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat belum adanya aturan khusus seperti pedoman, mekanisme, terkait dengan pelayanan prima pada unit pelaksana teknis perpustakaan. Selain aturan tentang pelayanan prima juga belum berjalan yang diharapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) terhadap pelayanan-pelayanan yang ada di perpustakaan. Pada sumberdaya pendukung yang terdiri dari sumberdaya manusia dan pelayanan terlihat belum memadai. Hal ini dapat dilihat dengan sumberdaya manusia yang belum memenuhi kebutuhan, dan fasilitas perpustakaan yang masih sederhana belum memenuhi standar, serta anggaran yang terlalu kecil hanya Rp.1.542.082.000.00,- terbilang (Satu milyar lima ratus empat puluh dua juta delapan puluh dua ribu rupiah). Untuk 16 kegiatan, anggaran sebagai penunjang implementasi kebijakan. Selanjutnya untuk disposisi yaitu sikap (karakter) pegawai perpustakaan yang masih malas-

malas dengan alasan insentif rendah, dan struktur birokrasi yang belum berjalan dengan baik, menyebabkan semua faktor yang mempengaruhi implementasi dari kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung saling terkait.

2. Kendala yang dihadapi pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dalam implementasi kebijakan atau penerapan pelayanan prima adalah masalah sentralisasi dan desentralisasi seakan menjadikan momok bagi perpustakaan perguruan tinggi untuk dapat berkembang, terbatasnya tenaga pengelola terutama tenaga ahli dan mempunyai pendidikan khusus di bidang perpustakaan menjadi kendala tersendiri, sehingga ada keterbatasan dalam penguasaan permasalahan-permasalahan di perpustakaan. Selanjutnya kurangnya perhatian pihak Universitas terhadap minimnya anggaran perpustakaan, dan terakhir adalah perkembangan teknologi informasi (TI) membawa dampak tersendiri bagi perkembangan perpustakaan.

B. Saran

Beberapa saran untuk meningkatkan layanan pada Perpustakaan Universitas Lampung antara lain sebagai berikut:

1. Manajemen Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dapat meningkatkan pengembangan Sumberdaya Manusia (SDM) bagi para pegawai staf perpustakaan, sehingga memiliki kemampuan, dan dapat memberikan pelayanan dengan baik secara profesional terhadap pengunjung, di bidang pustakawan lebih mengembangkan kemampuannya tidak hanya *hardskill* melainkan juga *softskill* melalui pelatihan dan workshop terkait dengan kepustakaan.

2. Meningkatkan layanan perpustakaan tidak hanya dari segi fisiknya saja melainkan juga esensial layanan dan kemampuan layanan tersebut dalam memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna.
3. Terbuka dan senantiasa menerima kritik serta saran dari pengguna, guna meningkatkan kualitas layanan dan melakukan perbaikan yang berkelanjutan.
4. Mengembangkan sistem layanan dengan mempertimbangkan intergrasi dan interkoneksi antar layanan perpustakaan, sehingga tidak terjadi tumpang tindih sistem serta bias untuk menghemat anggaran perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

Subarsono, AG. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005

Tangkilisan, Hessel Nogi. S. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Lukman Offset. 2003.

Soenarko, H. *Public Policy*. Surabaya: Airlangga University. 2003

Tangkilisan, Hessel Nogi. S. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Jakarta: Lukman Offset. 2003.

Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.

Danim, Sudarman. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Depdiknas, 2004. *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, Jakarta.

Hasugian, Jonner, 2009. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. USUpres, Medan.

Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan*. Sagung Seto, Jakarta.

K. Yin, Robert, 2003. *Studi Kasus: Disain dan Metode*. M. Djauzi Mudjakir (Penerjemah). PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Koentjaraningrat. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. PT. Gramedia, Jakarta.

M. Yusuf, Pawit dan Yaya Suhendar. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Martoatmojo, Karmidi, 1994. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Universitas Terbuka, Jakarta.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. remaja Rosdakarya, Bandung.

- Nawawi, Hadari dan Mimi Martini. 1994. *Penelitian Terapan*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Nugroho, Riant, 2012. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Parson, Wayne, 2006. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktek Analisis Kebijakan*. Kencana. Jakarta.
- Perpustakaan Nasional R.I. 1992. *Pedoman Perlengkapan Perpustakaan Umum*. Perpustakaan Nasional R.I, Jakarta.
- Perpustakaan Nasional R.I. 1999. *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Proyek Pengembangan Sistem Nasional Perpustakaan, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey, Edisi Revisi*. LP3ES, Jakarta.
- Siregar, Belling. 1998. *Pembinaan Koleksi Perpustakaan Dan Pengetahuan Literatur*. Proyek Pembinaan Perpustakaan Sumatera Utara, Medan.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Alfabeta, Bandung.
- Suhendar, Yaya. 2007. *Pedoman Katalogisasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Referensi Di Perpustakaan*. Kanisius, Yogyakarta.
- Suryabrata, Sumadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Sagung Seto, Jakarta.
- Sutopo dan Adi Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Wahab, Solichin Abdul, 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Universitas Muhammadiyah, Malang.

B. Website

<http://3lox.wordpress.com/2010/10/07/triagulasi/>, diakses pada 6 Desember 2014