

PERENCANAAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SULAWESI BARAT

Ahmad Zamad¹, Nurmiati Z²

Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Barat, Majene, Sulawesi Barat, Indonesia

*e-mail: ahmadzamad68@gmail.com

**e-mail: nurmiati.zamad@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to Inform (1) Public service systems that are standard and rule. (2) Planning the concept of UPT public services. An ideal library according to standards and needs. (3) Analyzing the factors causing the inadequate public services to UPT visitors. West Sulawesi University Library. This research was conducted in the scope of the University of West Sulawesi. The method used in this study was a field survey by interviewing 50 respondents from 700 populations. Sampling was carried out randomly from one village that represented the location of the study. Data were analyzed using identification and comparison according to the facts in the field.

Out-put of this research is information about the concept of public service system planning which is expected to follow the development of digital information technology and use an integrated service system and provide convenience in terms of service at UPT. West Sulawesi University Library in particular.

Keywords: *Planning, public services, UPT. Library, digital.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Menginformasikan (1) Sistem pelayanan publik yang standar dan aturan. (2) Merencanakan konsep pelayanan publik UPT. Perpustakaan yang ideal sesuai standar dan kebutuhan. (3) Menganalisis faktor penyebab kurang maksimalnya pelayanan publik terhadap pengunjung UPT. Perpustakaan Universitas Sulawesi Barat. Penelitian ini dilaksanakan di lingkup Universitas Sulawesi Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey lapangan dengan mewawancarai 50 responden dari 700 populasi. Pengambilan sampel dilakukan secara acak dari satu kelurahan yang mewakili lokasi penelitian. Data dianalisis dengan menggunakan identifikasi dan perbandingan sesuai fakta dilapangan. Out-Put dari penelitian ini adalah Informasi mengenai konsep perencanaan sistem pelayanan publik yang diharapkan dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi digital serta menggunakan sistem pelayanan yang terintegrasi serta memberikan kemudahan dalam hal pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sulawesi Barat pada khususnya.

Kata kunci: Perencanaan, pelayanan publik, UPT. Perpustakaan, digital.

Pendahuluan

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid 1997:11) mengemukakan bahwa: Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Untuk itu diperlukan perencanaan sistem pelayanan publik UPT. Perpustakaan yang terintegrasi dan termanajmen dengan baik berdasarkan standar dan sistem pelayanan andal, bermutu dan berkualitas.

Metode Penelitian

A. Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode eksploratif yang merupakan jenis studi kasus dengan survey dan pengamatan langsung di lapangan yang memberikan gambaran terhadap obyek yang di teliti dan pengembangannya dimasa mendatang. Pengambilan sampel penelitian berdasarkan survey dilapangan dengan mewawancarai 50 responden dari 700 populasi. Pengambilan sampel dilakukan secara acak dari satu kelurahan yang mewakili lokasi penelitian. Data dianalisis dengan menggunakan identifikasi dan perbandingan antara sistem pelayanan publik sesuai fakta dilapangan dengan rencana konsep pelayanan yang ada di UPT lain. Penelitian bersifat deskriptif, yaitu:

1. Studi pustaka mengenai sistem pelayanan publik.
2. Observasi lapangan pada lokasi pengamatan yang telah ditentukan.
3. Analisa dari data yang diperoleh di lapangan.
4. Menarik kesimpulan dari analisa untuk dijadikan sebagai guidelines.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan untuk membandingkan atau memberikan gambaran tentang konsep perencanaan sistem pelayanan publik yang ada saat ini dengan sistem pelayanan yang ada di Universitas terdekat dan telah memperoleh sertifikat layanan publik yang berstandar baik skala nasional maupun internasional dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam merencanakan sistem pelayanan publik yang ada di UPT. Perpustakaan Unsulbar untuk jangka panjang kedepan. Patokan atau standar penilaian yang dapat dilihat dari standar kelayakan pelayanan berdasarkan elemen standar penilaian umum dan khusus.

C. Objek Penelitian

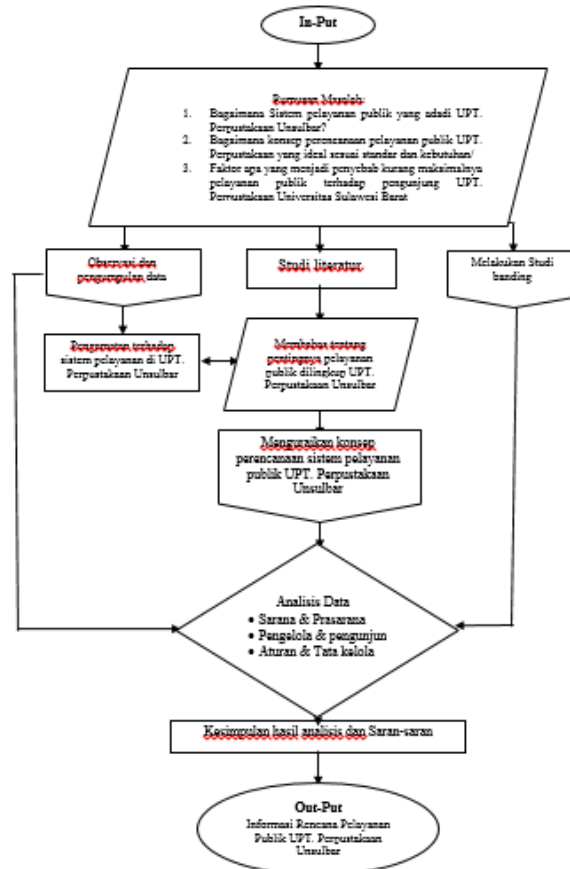
Objek penelitian ini merupakan upaya peningkatan dan perbaikan sistem pelayanan publik di UPT. Perpustakaan Universitas Sulawesi Barat yang erat kaitannya dengan penilaian akreditasi Universitas yang saat ini sedang direncanakan oleh karena itu UPT. Perpustakaan perlu berbenah khususnya dari segi pelayanan publik.

D. Tahapan Pelaksanaan Penelitian

Adapun tahapan penelitian antara lain:

1. Penyiapan instrument penelitian
2. Pengambilan data berupa dokumentasi, wawancara dan studi pustaka
3. Analisis Data melalui metode Deskriptif Kuantitatif
4. Kesimpulan dan Saran
5. Hasil Rancangan

E. Skema Alur Penelitian



Gambar 1. Flow Chart

1. Struktur Organisasi Kepemimpinan UPT Perpustakaan

Berdasarkan SK Rektor No ..., Struktur organisasi kepemimpinan UPT Perpustakaan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Struktur Organisasi Kepemimpinan UPT Perpustakaan

UPT Perpustakaan dipimpin oleh seorang kepala. Berdasarkan SNI no. 7330-2009 poin 8.1, Perpustakaan dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggungjawab kepada pimpinan perguruan

Tabel 1. Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan tahun 2019

No	Pengunjung / Bulan	Pengunjung		Tujuan				Total Pengunjung	Keterangan
		P	L	Membaca	Bebas Pustaka	Kerja Tugas	Lain - Lain		
<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f</i>	<i>g</i>	<i>h</i>	<i>i</i>	<i>j</i>
1	Januari	129	32	70	19	60	12	161	
2	Februari	168	45	175	7	16	15	213	
3	Maret	331	97	319	32	70	7	428	
4	April	227	48	170	32	55	18	275	
5	Mei	291	88	202	21	151	5	379	
6	Juni	33	48	60	15	6	–	81	
7	Juli	57	22	32	32	15	–	79	
8	Agustus	97	46	49	62	32	–	143	
9	September	513	205	330	36	340	12	718	
10	Oktober	572	164	216	42	475	3	736	
11	November							0	
12	Desember							0	
13	<i>Total</i>	<u>2418</u>	<u>795</u>	<u>1623</u>	<u>298</u>	<u>1220</u>	<u>72</u>	<u>3213</u>	



Gambar 3. Grafik Intensitas Pengunjung UPT. Perpustakaan UNSULBAR /Oktober 2019

Dari hasil perencanaan layanan UPT. Perpustakaan Unsulbar diatas diharapkan adanya penataan dan pengelolaan perpustakaan yang lebih profesional, terstruktur dan lebih efektif dalam hal layanan pengunjung

sesuai motto yaitu “**Melayani Tanpa Batas**” dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengunjung ditahun yang akan datang sesuai target tahunan.

Berdasarkan data yang didapatkan dilapangan pengunjung rata-rata perbulan dalam satu tahun terakhir menunjukkan signifikansi antara sumber pustaka dan jumlah pengunjung berdasarkan fakta dilapangan didapatkan frekuensi peningkatan jumlah pengunjung dari bulan Januari-Oktober tahun 2019, jumlah pengunjung minimal terhitung pada bulan Juli sebanyak 79 orang atau sekitan 2,458 % dari total jumlah 3213 orang pengunjung dan jumlah maksimal pengunjung berada pada bulan Oktober sebanyak 736 orang atau 22,90% dari jumlah total pengunjung.

Solusi

Sesuai pembahasan sistem pelayanan publik yang ada di UPT Perpustakaan Unsulbar belum maksimal jika dilihat dari sarana dan prasarana, sesuai standar pelayanan UPT. Undang-undang No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki Perpustakaan sedangkan diunsulbar kepemilikan gedung UPT. Masih status pinjam. dan dalam Undang-undang No. 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, belum dianggap maksimal karena koleksi serta pelayanan yang masih terbatas sesuai data yang diperoleh dilapangan. Berdasarkan angka rata-rata jumlah pengunjung perpustakaan dalam hitungan tahun terakhir mulai dari bulan Januari-Oktober tahun 2019 tahun 2019, jumlah pengunjung minimal terhitung pada bulan Juli sebanyak 79 orang atau sekitan 2,458 % dari total jumlah 3213 orang pengunjung dan jumlah maksimal pengunjung berada pada bulan Oktober sebanyak 736 orang atau 22,90% dari jumlah total pengunjung. Untuk itu dibutuhkan konsep perencanaan pelayanan publik UPT. Perpustakaan yang ideal sesuai standar dan kebutuhan seperti yang ada pada konsep perencanaan pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sulawesi Barat periode 2019-2022 seuai out-put dari penelitian ini serta diharapkan menjadi buku standar pelayanan paten pada saat gedung baru UPT. Perpustakaan sudah dibangun sehingga faktor penyebab kurang maksimalnya pelayanan publik terhadap pengunjung UPT. Perpustakaan Universitas Sulawesi Barat dapat teratasi umumnya dari ketersediaan ruangan yang cukup serta penambahan koleksi maupun fasilitas Wi-Fi yang memadai untuk kegiatan pelayanan berbasis digital

Referensi

- A.Rahman H.I., 2007 Sistem Politik Indonesia Undang-undang Pelayanan Publik. Jogjakarta: Graha Ilmu.
“Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”
http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik
- Lovelock, Ch., 1988. Product Plus: How Product Plus Service Competitive Advantage. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No: 81/1995.
- INDONESIA. Badan Standardisasi Nasional. 2009. Standar Nasional Indonesia (SNI) nomor 7330 tahun 2009 tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- INDONESIA. Menteri Pendidikan Nasional. 2000. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 234/U/2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional
- INDONESIA. Perpustakaan Nasional. 2003. Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- INDONESIA. Presiden. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- INDONESIA. Presiden. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- INDONESIA. Presiden. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- INDONESIA. Presiden. 1999. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- INDONESIA. Presiden. 1991. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 70 tahun 1991 tentang Pelaksanaan UU No. 4 tahun 1990 tentang Wajib Serah-Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- INDONESIA. Presiden. 1990. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 4 tahun 1990 tentang Wajib Serah-Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam. Jakarta Sekretariat Negara RI.

INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG. 2010. Struktur Organisasi Institut Teknologi Bandung. <http://www.itb.ac.id> [diakses pada tanggal 10 Mei 2012]. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
ROWLEY, Jennifer and FARROW, John. 2000. Organizing knowledge: an introduction to managing access to information, 3rd ed. Aldershot, Hampshire, England: Gower.