



ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

Divya Ayu Ningsih¹, Neneng Nurpadilah², Mughiroh Islam³

¹Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati
divaayu2611@gmail.com, nurf97601@gmail.com, mughiroh018@gmail.com

ABSTRACT

A library can be defined as a building or room used to store books and publications. Each library has its own facilities and services. There are many cases in Indonesia where people do not get good service and satisfaction from libraries. The aim of this research is to analyze the quality of library services at Sunan Gunung Djati State Islamic University, Bandung. This research resulted in data obtained from the library of the Sunan Gunung Djati State Islamic University, Bandung, showing that almost all the availability of facilities and infrastructure has been met, but behind that there are still several obstacles, but the library has found a solution. In terms of service, the library also gets a good response from visitors. The research concluded that the services at the Sunan Gunung Djati State Islamic University Library in Bandung had good facilities and services and the results of library interviews showed that there was a commitment to improving optimal public services to visitors. The research contributes to showing the Sunan Gunung Djati State Islamic University Library in Bandung in providing appropriate and good service to visitors.

Keywords: Facilities; Library; Services

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan. Di setiap perpustakaan memiliki fasilitas dan pelayanannya masing-masing. Banyak terjadi kasus di Indonesia yang mana masyarakat tidak mendapatkan pelayanan dan kepuasan yang baik dari perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan yang ada di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini menghasilkan data-data yang diperoleh dari perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan bahwa hampir seluruh ketersediaan sarana dan prasarana sudah terpenuhi namun di balik itu masih terdapat beberapa kendala tetapi pihak perpustakaan sudah mendapatkan solusinya. Dalam hal pelayanan juga perpustakaan mendapatkan respon yang baik dari pengunjung. Penelitian menyimpulkan pelayanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung memiliki fasilitas dan pelayanan yang baik dan dari hasil wawancara perpustakaan menunjukkan adanya komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik yang optimal kepada pengunjung. Penelitian berkontribusi untuk menunjukkan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dalam memberikan pelayanan yang pantas dan baik kepada pengunjung.

kata kunci: Fasilitas Perpustakaan, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Pelayanan Perpustakaan

INTRODUCTION/PENDAHULUAN

Perpustakaan membantu masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan. “Perpustakaan” berasal dari kata dasar “pustaka”, yang berarti “kitab” atau “buku”. Di sisi lain, “perpustakaan” dapat didefinisikan sebagai sebuah ruang atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan publikasi lainnya, yang biasanya disimpan dalam tata letak tertentu sehingga dapat diakses oleh pembaca dan tidak untuk dijual (Putriaurina et al., 2021). Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan khusus menyebutkan bahwa ada dua jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan. Pertama adalah pelayanan pemustaka, yang berhubungan langsung dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan, kedua adalah pelayanan teknis yang berhubungan langsung dengan pembaca yang bekerja untuk menyediakan bahan perpustakaan (Akira, 2022). Demikian pula, sumber daya perpustakaan harus dimanfaatkan sepenuhnya untuk kepentingan pemustaka. Perpustakaan, sebagai sumber daya informasi, harus menyediakan bahan pustaka yang ditata dan dikelola dengan baik untuk memungkinkan pengguna mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Perkembangan perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, karena keberhasilan pelayanan adalah tujuan yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Pelayanan perpustakaan sangat penting untuk terselenggaranya perpustakaan karena kegiatan ini berhubungan langsung dengan pengguna. Perpustakaan berusaha untuk meningkatkan layanan yang mereka tawarkan (Chayani et al., 2019). Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 (selanjutnya disebut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009) didefinisikan sebagai: “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi perseorangan warga negara, negara bagian, dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik telah dioptimalisasikan serta mampu dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang dijamin oleh alinea keempat di pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Hasanah & Masruri, 2023). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik (Siahaan, 2022). Teori yang digunakan adalah Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory).

Unit pelaksana teknis Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati merupakan sumber pembelajaran serta sumber intelektual yang amat penting dalam fungsinya sebagai pusat layanan informasi yang diperlukan oleh civitas akademika dalam mencapai program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Pada dasarnya Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung merupakan peralihan nama dari Perpustakaan IAIN Sunan Gunung Djati Bandung yang didirikan pada tanggal 8 April 1968. Dari tahun ke tahun, ia senantiasa memperlihatkan peningkatan yang signifikan baik menyangkut sarana dan prasarana, buku-buku, kitab-kitab maupun sumber daya manusianya. Perpustakaan berlokasi di Kampus Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Jl. Raya A.H. Nasution No. 105 Tlp. (022) 7800525 di atas areal tanah seluas 2100m² dengan memiliki 4 lantai. Seiring dengan berubahnya status IAIN menjadi UIN sesuai dengan (SK) Keputusan Presiden Nomor 57 tahun

2005, maka nama perpustakaan pun ikut berubah menjadi “Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung” (Nurfauzi, 2022). Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dipimpin oleh seorang Kepala Perpustakaan yang dibantu oleh seorang Kepala Sub Bagian Administrasi, 6 Koordinator Bidang, membantu kegiatan operasional Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dalam berbagai bidang, termasuk pengadaan koleksi, pengolahan, otomasi, pemeliharaan bahan pustaka, pelayanan sirkulasi, referensi, serial, informasi, dan tata usaha.

Berdasarkan hasil penelitian dari Sulistyanyingsih & Widiyanto (2023) menyatakan, bahwa faktor-faktor seperti penataan ruang perpustakaan yang kurang menarik membuat perpustakaan kurang diminati. Hayyin (2023) menyatakan, kualitas pelayanan publik yang baik berdasarkan lima dimensi pelayanan publik yaitu kehandalan (reliability), bukti langsung (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empaty). Yusrizal (2023) menyatakan, jumlah kunjungan, kerjasama, dan sirkulasi per kapita, jam buka, jenis layanan, jumlah keanggotaan, peminjaman per tahun, sarana dan prasarana dan indeks kepuasan masyarakat termasuk kedalam salah satu standar nasional perpustakaan. Sopwandin (2020) menyatakan, kompetensi petugas pelayanan perpustakaan harus sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang meliputi standar umum, standar isi, dan standar khusus serta produk pelayanan yang berbasis digital membuat pelayanan menjadi optimal dan memudahkan pemustaka. Wicaksono & Ati (2019) menyatakan, kinerja layanan pustakawan dilihat dari aspek kehandalan, aspek daya tanggap, aspek kesopanan, aspek kompetensi, aspek komunikasi, aspek keamanan. Penelitian ini melihat bahwa dari semua penelitian terdahulu masih belum ada yang melakukan penelitian tentang standar pelayanan publik pada perpustakaan oleh karena itu penelitian akan mengkaji lebih dalam mengenai Analisis Standar Pelayanan Publik pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan publik yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, pentingnya penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan menambah pengetahuan dan pemahaman terutama tentang standar pelayanan publik perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan. Semoga penelitian ini dapat memberikan perspektif baru dari perspektif standar pelayanan publik pada perpustakaan tentang proses pelayanan publik yang diberikan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang mereka pelajari dan diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari.

LITERATURE REVIEW/TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “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”. Untuk mencapai tujuan pelayanan publik, pemerintah harus mengupayakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat (Muhammad Fitri Rahmadana et al., 2020).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, setidaknya mengandung unsur-unsur berikut:

- a. Kesederhanaan, yang berarti prosedur pelayanan publik yang sederhana, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan: Kejelasan ini mencakup:
 - 1) persyaratan administratif dan teknis untuk pelayanan publik.
 - 2) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan serta menangani keluhan, masalah, dan penyelesaian terkait pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) rincian biaya dan cara pembayaran pelayanan publik.
- c. Kepastian waktu, yang berarti bahwa pelayanan publik harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan cara yang adil, tepat dan sah.
- e. Produk, proses, dan pelayanan keamanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik serta penyelesaian keluhan dan masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang mampu, termasuk ketersediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses , artinya sejumlah besar lokasi dan sarana pelayanan dapat diakses secara luas oleh masyarakat dan memiliki kemampuan untuk memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Pemberi layanan harus disiplin, sopan, santun, ramah dan memberikan layanan dengan tulus.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus teratur memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, indah, dan sehat serta memiliki fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, parkir, dan tempat ibadah.

Didasarkan pada berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atau untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

- a. Penyedia layanan yaitu seseorang yang memiliki kemampuan untuk memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen seperti menyediakan dan menyerahkan barang (goods) atau jasa (services).
- b. Pelanggan juga dikenal sebagai penerima layanan menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, saat penyedia layanan memberikan layanan, mereka harus memperhatikan tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya terkait dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.

Unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan yang baik.
- b. Sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab atas setiap pelanggan dari awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani dengan cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan untuk setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
Mencoba memahami kebutuhan pelanggan dan dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan

2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Standar ini kemudian berfungsi sebagai tolak ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini akan membantu pelaksana dan pengguna pelayanan memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Untuk menilai efektivitas dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengaksesnya, standar pelayanan juga diperlukan. Penilaian ini kemudian dapat digunakan sebagai landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya menjadi lebih mudah, cepat, murah, dan terukur (Kriswahyu, Ibnu Firdaus et al., 2017). Standar pelayanan terdiri dari berbagai bagian. Bab V UU 25/2009 mencakup semua unsur tersebut. Setiap elemen harus dirancang, ditetapkan, dan diterapkan sehingga semua orang yang mengakses layanan mengetahuinya. Ini adalah komponen standar pelayanan yang harus ada di unit pelayanan publik:

1. Persyaratan

Informasi ini harus dikomunikasikan dengan jelas kepada pengguna layanan. Syarat yang ditetapkan untuk setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda untuk setiap instansi dan produk pelayanan. Dalam menyusun persyaratan, efisiensi dan efektivitas harus dipertimbangkan. Artinya, indikator ini tidak hanya mencapai pengguna layanan, tetapi juga sesuai dengan dasar hukum yang ada. Dengan cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan dapat mengurangi jumlah penjelasan lisan yang diberikan kepada pengguna.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Ini adalah indikator yang paling sering ditanyakan oleh pengguna layanan. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang digambarkan dalam bagan dan menunjukkan cara yang harus dilakukan pengguna untuk mendapatkan layanan. Bagan Alur juga harus sederhana, tidak berbelit, dan mudah dipahami, disarankan ditampilkan di ruang layanan sebagai *flow chart*. Pengguna layanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan dengan elemen ini.

3. Jangka Waktu Layanan

Waktu yang diberikan oleh penyedia layanan disebut sebagai layanan jangka waktu. Hal penting bagi pengguna layanan yang jelas adalah kepastian waktu. Dengan kejelasan waktu pelayanan, pelanggan dapat selalu merasa tenang saat menjalani setiap tahap layanan, telah tiba saatnya bagi penyelenggara layanan untuk mengatur jadwal layanan yang dapat diandalkan bagi pengguna layanan. Dengan cara ini, kejelasan dan kepastian layanan masyarakat dapat dijamin.

4. Biaya/Tarif

Biasanya ada masalah karena ketidakjelasan informasi tentang biaya, pengguna sering bingung berapa banyak uang yang harus mereka keluarkan, artinya, penyelenggara negara harus menunjukkan berapa banyak biaya atau tarif yang harus dibayar penerima layanan publik untuk menghindari pungutan tidak resmi. Selain itu, penyedia layanan wajib menandai "GRATIS" di unit layanannya. Oleh karena itu, kejelasan dapat terjadi dan kemungkinan penyimpangan dalam bentuk pungutan liar (pungli) dapat dihindari.

5. Produk Pelayanan

Penyelenggara layanan publik wajib mempublikasikan berbagai produk layanan yang ada. Publikasi ini memungkinkan pengguna melihat seluruh produk layanan yang disediakan penyelenggara, sehingga penyelenggara layanan publik yang berkualitas tinggi dapat diciptakan dan selalu dijaga.

6. Sarana, Prasarana, atau Fasilitas

Unit pelayanan berkualitas tinggi yang memerlukan sarana dan prasarana yang memadai. kondisi ini harus dibuat agar pelanggan merasa nyaman saat menggunakan layanan. Memberikan nomor antrean kepada pelanggan yang datang terlebih dahulu adalah solusinya. Penyelenggara harus memenuhi hanya satu sarana, ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket pelayanan, dll.

7. Evaluasi Kinerja Pelaksana (Umpan Balik dari Pengguna Layanan) Penyelenggara layanan akan menerima banyak pilihan untuk meningkatkan layanan mereka, salah satu cara untuk mendapatkan ulasan ini adalah dengan menyediakan layanan penilaian publik. Alat tersebut dapat berupa kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan, atau alat digital berlayar. Input pengguna akan memberikan pilihan untuk meningkatkan layanan publik yang merupakan poin penting.

3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan juga disebut sebagai *maktabah* (dalam bahasa Arab), *biblioteca* (dalam bahasa Italia), *bibliothèque* (dalam bahasa Prancis), *bibliothek* (dalam bahasa Jerman), dan *bibliotheek* (dalam bahasa Belanda). Perpustakaan adalah kumpulan bahan informasi yang disusun dengan cara tertentu, termasuk bahan buku dan nonbuku, tidak untuk dimiliki secara keseluruhan atau sebagian. Menurut Surat Edaran Bersama (SEB) tentang jabatan fungsional pustakawan yang dikeluarkan oleh Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala BAKN dengan nomor 53649/MPK/1998 dan 15/SE/1998, masing-masing. Perpustakaan adalah lembaga, kantor, atau unit kerja lain yang memiliki setidaknya 1000 (seribu) judul bahan pustaka dan sekurang-kurangnya 2.500 (dua ribu lima ratus) eksamplar dan dibentuk oleh pejabat yang berwenang. Perpustakaan di universitas, sekolah tinggi, atau institut memiliki tujuan dan fungsi untuk melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi, yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan universitas umumnya menghadapi masalah yang sama. Di antara masalah tersebut adalah:

1. Tidak tersedia dana yang memadai untuk membina koleksi bahan pustaka dan informasi, bahkan seringkali dana untuk menjalankan layanan perpustakaan dan informasi serta pemeliharaan sarannya kurang tersedia.
2. Kegiatan yang dilakukan tidak sesuai dengan jumlah dan kemampuan tenaga. Perpustakaan perguruan tinggi harus memberikan informasi secepat dan tepat mungkin. Namun, tenaga kerja tidak mencukupi dan kualifikasi karyawan seringkali tidak memenuhi persyaratan untuk mengembangkan kemampuannya. Selain itu, hal ini

menyebabkan kesulitan dalam pengembangan dan pengembangan sumber daya manusia, baik di jalur formal maupun non formal

3. Meskipun terdapat tenaga profesional di bidang perpustakaan dan informasi, kesempatan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan tenaga profesional lainnya sangat terbatas, baik rekan pustakawan maupun dengan pengguna perpustakaan perguruan tinggi dan pengambil kebijaksanaan. Hal ini menghambat upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pustakawan.
4. Sering terjadi bahwa perpustakaan perguruan tinggi kurang perhatian atau dihargai oleh penggunanya. Selain itu, sering terjadi bahwa orang tidak memperhatikan kompleksitas pekerjaan perpustakaan dan informasi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pengguna perpustakaan adalah pekerjaan yang sangat sederhana dan dapat dilakukan oleh siapa pun tanpa keahlian khusus. Kurangnya minat pengguna untuk datang sendiri ke perpustakaan menunjukkan kurangnya penghargaan terhadap perpustakaan, selain itu tidak jarang pengguna menyimpan koleksi perpustakaan mereka tanpa batas waktu, dan jika diminta oleh pustakawan terdapat banyak alasannya.
5. Pemimpin organisasi seringkali tidak memperhatikan dana, sarana, dan tenaga perpustakaan. Sumber daya perpustakaan selalu diletakkan pada prioritas terbawah.
6. Seringkali, masalah muncul karena pustakawannya sendiri yang merasa rendah diri dan bahkan percaya bahwa hasil pekerjaannya tidak pantas mendapatkan perhatian yang cukup. Hal ini disebabkan oleh kepercayaan silau pada hasil instansi induknya. Akibatnya, pekerjaan pustakawan tidak terlihat dan ini dapat menyebabkan pengguna perpustakaan dan pimpinan organisasi induk tidak memperhatikannya.
7. Perpustakaan seringkali tidak memiliki perlengkapan yang sangat diperlukan, seperti mesin fotocopy, mesin tulis, rak buku, dan terkadang perabotan seperti meja dan kursi yang diperlukan oleh pengguna perpustakaan. Perpustakaan kadang-kadang digunakan sebagai ruang rapat, yang menghambat layanan dan seluruh pekerjaan.

RESEARCH METHOD/METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (Firmansyah et al., 2021) penggunaan metode kualitatif pada penelitian ini berguna untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam tentang standar pelayanan publik di perpustakaan dan menjawab atau menjelaskan penyebab permasalahan dan menghasilkan hipotesis baru untuk pengujian lebih lanjut. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis dari (Hendri et al., 2022) yaitu teknik analisis interaktif. Teknik analisis ini digunakan karena penelitian ini memungkinkan analisis mendalam, penelitian ini menggabungkan berbagai sumber data dari sumber utama dan menghubungkannya dengan satu sama lain melalui teknik triangulasi.

Penelitian ini berfokus pada pelayanan publik pada perpustakaan dimana kami membatasi penelitian pada kasus Analisis Standar Pelayanan Publik pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung selain itu penelitian ini juga membatasi menggunakan hasil referensi dari penelitian sejak tahun 2022, menurut Maulana (2022) menyatakan dalam undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan dijelaskan bahwa layanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka atau pengunjung. Standar pelayanan publik ialah aturan yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan.

FINDING AND DISCUSSION/PEMBAHASAN**Standar Pelayanan Publik Pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung**

Untuk mengetahui bagaimana Standar Pelayanan Publik pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung bisa diketahui melalui evaluasi dan kepuasan pengguna layanan atau dari berbagai layanan yang telah disediakan oleh perpustakaan untuk kepentingan pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Selain diberikan secara langsung oleh pegawai perpustakaan, pengunjung juga dapat menilai bagaimana pelayanan publik dilakukan dalam berbagai bidang seperti fasilitas, sarana pelayanan, jenis informasi yang tersedia dan informasi yang dipublikasikan oleh penyedia layanan (Fachruddin, Asriani, 2023).

Sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah ada, pemberi layanan dapat meningkatkan pelayanannya untuk kepuasan pengguna. Hal ini dapat dimulai dengan meningkatkan berbagai jenis pelayanan yang sudah ada memastikan terpenuhinya sarana prasarana dan fasilitas, serta meningkatkan kemampuan pemberi layanan itu sendiri yaitu karyawannya. Jika pelayanan yang diberikan kepada pengunjung sesuai dengan harapan mereka, pemberi layanan tersebut mungkin telah memenuhi standar pelayanan publik dengan baik sebaliknya jika pengunjung tidak merasa puas dengan semua layanan yang tersedia di perpustakaan, standar pelayanan publik di tempat tersebut dianggap buruk, untuk mengidentifikasi Standar Pelayanan Publik pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung peneliti akan menjelaskan beberapa indikator yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik berdasarkan survei Ombudsman Republik Indonesia (Aristanto, 2019) antara lain adalah:

1. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan atau undang-undang yang berfungsi sebagai dasar untuk kegiatan atau pelayanan yang disediakan oleh pihak penyelenggara dan berfungsi sebagai pedoman bagaimana pihak penyelenggara melaksanakan kegiatan atau pelayanan tersebut (Maulana, 2022).

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Menurut saya sudah sesuai dengan peraturan karena kita juga berfokus pada peraturan yang berlaku karena di samping peraturan tersebut kita juga melihat kebutuhan yang dibutuhkan pengunjung baik itu dari mahasiswa maupun dosen.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Wawancara lanjutan dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Untuk standar perpustakaan menurut saya sudah baik dan untuk fasilitas sudah memadai, hanya saja kita kekurangan rak buku dan kita mendengar keluhan dari mahasiswa bahwa ada beberapa buku yang mereka cari tidak terdapat di perpustakaan, untuk kedepannya akan ada penambahan seperti pembelian buku baru dan rak buku

serta sarana lain yang dibutuhkan perpustakaan. Setiap tahun juga selalu kami lampirkan di dalam laporan untuk penambahan dan peningkatan sarana dan fasilitas yang ada di perpustakaan kedepannya untuk lebih baik lagi.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Penyelenggaraan publik ini sangat terkait erat dengan standar pelayanannya. Standar ini yang kemudian juga menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Standar pelayanan diperlukan dalam menilai efektifitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung serta mengukur kepuasan civitas akademika dalam mengakses pelayanan (Febri Ramadhan & Tamaya, 2021). Analisis peneliti terhadap dasar hukum yang ada pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sudah sesuai peraturan yang berlaku seperti yang disampaikan dalam wawancara di atas standar perpustakaan sudah baik dari penyelenggara berdasarkan peraturan-peraturan tersebut dijadikan rujukan untuk standar pelayanan pihak kepustakaan juga melihat kebutuhan dari pengunjung perpustakaan seperti dari mahasiswa maupun dosen. Kedepannya akan selalu ada peningkatan dalam hal fasilitas, sarana dan prasarana pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung (Diva Ayu Ningsih, Mughiroh Islam, Neneng Nurpadilah, 2024).

2. Persyaratan

Dalam pengurusan jenis pelayanan tertentu, persyaratan adalah hal pertama yang harus dipenuhi. Persyaratan, baik administratif maupun teknis merupakan persyaratan yang diperlukan atau harus dipenuhi selama proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Partiwi, 2020)

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Untuk dapat merasakan pelayanan di perpustakaan pengunjung hanya perlu memasukan NIM otomatis sudah terdaftar dan perpustakaan hanya dapat dirasakan oleh mahasiswa yang kuliah di Universitas Islam Negeri Bandung saja dan tidak terbuka untuk umum kecuali yang masih bersifat civitas akademika, jumlah koleksi buku yang dapat di pinjam oleh mahasiswa sebanyak 2 eksemplar sedangkan dosen dan mahasiswa pascasarjana sebanyak 3 eksemplar dengan jangka waktu paling lambat tujuh hari terhitung dari mulai peminjaman.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Lebih lanjut Dwiyanto mengatakan bahwa setidaknya ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik yaitu meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme/prosedur pelayanan yang harus dipenuhi (Harsini, 2018). Analisis peneliti terhadap standar persyaratan pelayanan yang ada di perpustakaan cukup jelas dan baik mulai dari persyaratan dan jumlah koleksi buku yang harus dipinjam (Diva Ayu Ningsih, Mughiroh Islam, Neneng Nurpadilah, 2024).

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan yang ditetapkan untuk pemberi dan penerima layanan, yang mencakup tahapan tugas yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan layanan (Wahid & Romadani, 2021).

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Para pengunjung atau pemustaka saat masuk ke perpustakaan haru mengisi daftar kunjungan terlebih dahulu menggunakan NIM atau kartu mahasiswa yang telah disediakan, selanjutnya mereka bisa mencari buku atau membaca buku dan juga mereka bisa memilih layanan yang mereka ingin gunakan seperti layanan sirkulasi layanan, referensi, layanan multimedia dan masih banyak lagi layanan yang lain yang di sediakan perpustakaan.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Wawancara lanjutan dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Apabila pengunjung ingin menggunakan layanan sirkulasi, pengunjung mencari terlebih dahulu buku yang mereka inginkan kemudian diletakkan di atas mesin MPS (Multi Purpose Service) tersebut beserta kartu anggota, kemudian menekan tombol pinjam maka akan langsung secara otomatis tercatat oleh sistem, batas peminjaman bagi mahasiswa 2 buah eksemplar buku dengan perpanjangan 2 kali sementara untuk dosen dan tenaga kependidikan adalah 3 buah koleksi dengan perpanjangan dua kali, untuk layanan referensi pengunjung bisa memanfaatkan koleksi rujukan salah satu nya adalah kamus, peta, buku tahunan, abstrak dan lain-lain di ruang koleksi referensi juga di sediakan meja dan kursi baca yang nyaman serta fasilitas lesehan untuk memberikan suasana yang nyaman bagi pengunjung perpustakaan sedangkan untuk layanan ruang multimedia disediakan untuk mahasiswa yang ingin mengakses koleksi audio visual dan koleksi e-resources yang dimiliki oleh perpustakaan, mahasiswa dapat menggunakan layanan multimedia ini maksimal 1 jam penggunaan dan masih banyak lagi layanan yang di sediakan seperti layanan baca di tempat, layanan koleksi khusus, layanan koleksi serial, layanan bebas pustaka, layanan ruang diskusi, layanan BI Corner, Layanan Rachmat Djatnika Corner, Layanan Ruang Seminar dan Conference, Layanan Penelusuran Koleksi Tercetak (OPAC), Layanan Literasi Informasi, Layanan Penyediaan Dokumen, Layanan Asia Foundation Corner, Layanan Repositori, Layanan Bookdrop, Layanan Said Nursi Corner.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Analisis peneliti terhadap salah satu standar sistem mekanisme dan prosedur pelayanan di perpustakaan sudah baik dan teratur bisa kita lihat dari wawancara di atas setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan harus mengisi terlebih dahulu daftar kunjungan, prosedur dari salah satu sistem layanan juga sudah jelas seperti yang dipaparkan pada wawancara di atas (Diva Ayu Ningsih, Mughiroh Islam, Neneng Nurpadilah, 2024).

4. Waktu Layanan

Waktu pelayanan yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan di fasilitas pelayanan. Ini dapat diketahui berupa waktu pelayanan konstan atau variabel acak yang telah diketahui probabilitasnya (Bahar et al., 2018). Berikut daftar waktu pelayanan yang ada pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

- a) Semua layanan tidak ada batas berapa lamanya waktu layanan Perpustakaan buka pada hari Senin-Kamis mulai pukul 08.00-19.00 WIB, pada hari ini pengunjung bisa menikmati layanan baca dan layanan sirkulasi, waktu istirahat pada pukul 12.00-13.00 WIB.
- b) Pada hari Jumat pukul 09.00-19.00 WIB, pada hari ini berjalan seperti biasa hanya saja waktu istirahat menjadi lebih awal yaitu pada pukul 10.30-13.00 WIB.
- c) Pada hari Sabtu pada pukul 08.00-12.00 WIB, sedangkan pada hari Sabtu, pengunjung hanya bisa menikmati layanan baca di tempat saja tidak bisa meminjam buku.
- d) Semua layanan yang ada di perpustakaan waktu layanannya mengikuti jam buka perpustakaan.
- e) kecuali layanan *bookdrop* tersedia selama 24 jam *non stop*, layanan ruang diskusi dibatasi selama 2 jam, dan layanan ruangan multimedia maksimal 1 jam

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Untuk batas waktu pengunjung sudah terpajang di depan pintu masuk perpustakaan dan untuk waktu layanan juga bisa di liat dari website perpustakaan <https://lib.uinsgd.ac.id/>.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Kepuasan pemustaka bergantung pada kompetensi petugas, kualitas koleksi, dan waktu layanan (Pahlevy & Hasan, 2021). Analisis peneliti terhadap standar jangka waktu pelayanan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung cukup jelas mulai dari jam operasional perpustakaan dan semua layanan yang ada di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung jam buka perpustakaan yang sudah terpajang di depan pintu masuk perpustakaan (Diva Ayu Ningsih, Mughiroh Islam, Neneng Nurpadilah, 2024).

5. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya pelayanan, juga dikenal sebagai "tarif pelayanan", adalah biaya yang dikenakan kepada orang yang mengurus atau mendapatkan pelayanan dari penyelenggara, besar biaya ini ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara (Wulandari et al., 2023).

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Tidak ada biaya dari setiap pelayanan atau layanan di perpustakaan hanya denda bagi pemustaka yang terlambat mengembalikan buku sebesar Rp. 500,-/Eksemplar setiap harinya untuk buku yang rusak diharuskan mengganti dengan buku yang sama dalam keadaan utuh dan ditambah dengan denda keterlambatan dan jika buku nya hilang Penggantian dapat berupa buku yang sama judulnya uang yang besarnya 1x harga buku,

untuk buku-buku terbitan dalam negeri, ditambah biaya administrasi, atau 2x lipat harga buku, untuk buku-buku terbitan dalam negeri yang termasuk kategori buku langka, atau 3x harga buku, untuk buku-buku terbitan luar negeri, layanan foto copy, sebesar Rp. 500,- rupiah/halaman, layanan pembuatan kartu anggota baru pasca sarjana Rp. 100.000, layanan pembuatan kartu anggota (kehilangan) Rp. 25.000.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Biaya atau Tarif Pelayanan ditetapkan selama dalam proses pelayanan (Nduet, 2019). Analisis peneliti terhadap standar biaya/tarif pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung selama penelitian tidak ada biaya di setiap layanan yang diberikan perpustakaan, pihak perpustakaan hanya menetapkan biaya untuk pembuatan kartu anggota perpustakaan bagi yang bersedia dan penetapan denda bagi yang terlambat mengembalikan buku, kerusakan buku dan kehilangan buku. Tidak ada biaya yang harus dibayar dari setiap layanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung (Diva Ayu Ningsih, Mughiroh Islam, Neneng Nurpadilah, 2024).

6. Produk Layanan

Produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan dapat berupa penyediaan barang jasa dan produk administrasi yang diberikan dan diterima masyarakat (Febri Ramadhan & Tamaya, 2021). Berikut produk layanan yang ada di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

1. Layanan Baca di Tempat

Layanan ruang baca di tempat ini ditujukan untuk pengguna civitas akademika yang ingin membaca koleksi perpustakaan. Ruang sirkulasi, ruang referensi, dan ruang koleksi khusus (skripsi, tesis, dan disertasi) serta Ruang Rachmat Djatnika memiliki meja dan kursi baca. Selain itu, ada ruang lesehan di ruang referensi, *BI Corner*, Ruang Koleksi Serial, dan Ruang *Asia Foundation*. Ruang baca yang disediakan cukup besar untuk menampung banyak pengunjung yang datang.

2. Layanan Sirkulasi

Perpustakaan menawarkan layanan sirkulasi untuk peminjaman dan pengembalian koleksi buku yang dapat dibaca atau digunakan oleh pengguna di luar perpustakaan. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung memiliki layanan sirkulasi di lantai 2. Di sini, koleksi sirkulasi terbagi menjadi 2 (dua) bagian koleksi umum (kelas 000-900) dan kelas agama Islam (2X1-2X9).

3. Layanan Referensi

Salah satu layanan perpustakaan yang disebut "layanan referensi" memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai sumber referensi, seperti kamus, ensiklopedia, buku pegangan, direktori, atlas, peta, jurnal, prosiding, laporan, kitab, abstrak, direktori, laporan, peta, manual, buku tahunan, dan sebagainya. Layanan tersebut berada di lantai 3 Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Koleksi ini disusun menurut kategori, termasuk kategori umum (000–900) dan kategori agama Islam (2X0–2X9). Di ruang koleksi referensi, terdapat meja dan kursi baca yang nyaman dengan meja dan kursi baca serta fasilitas lesehan. Diharapkan pengguna dapat menghabiskan waktu lebih banyak dan leluasa untuk

belajar di perpustakaan. Saat ini, Perpustakaan Pusat memiliki 3.137 eksemplar dan 2.756 judul referensi.

4. Layanan Koleksi Khusus

Layanan ini menyediakan koleksi khusus yang terdiri dari 30.705 eksemplar karya ilmiah yang tercetak dari seluruh program studi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, termasuk tugas akhir, skripsi, tesis, dan disertasi. Koleksi ini terletak di lantai 3 gedung perpustakaan.

5. Layanan Koleksi Serial Tercetak

Di lantai 3 gedung Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung terdapat Layanan Koleksi Serial Tercetak (majalah, surat kabar, dan jurnal) yang menampilkan koleksi majalah, surat kabar, dan jurnal tercetak yang dilanggan oleh Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pembaca, ruang majalah, surat kabar, dan jurnal ini dirancang dengan cermat.

6. Layanan Bebas Pustaka Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

Layanan Bebas Pustaka Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung mahasiswa tingkat akhir Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang telah menyelesaikan tugas karya ilmiah (skripsi, tesis, atau disertasi) dapat menggunakan Layanan Bebas Pustaka Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung secara online. Selesaiannya tugas ini diperlukan untuk menyelesaikan studi perkuliahan, mengikuti wisuda, dan mendapatkan ijazah dari fakultas. Dengan integrasi ke sistem pendaftaran wisuda aplikasi SALAM, siswa tidak akan dapat mendaftar untuk kegiatan wisuda jika bebas pustaka belum selesai. Sebaliknya, jika bebas pustaka telah selesai, siswa dapat melanjutkan proses pendaftaran wisuda melalui sistem SALAM.

7. Layanan Ruang Multimedia

Saat ini, Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sedang mengembangkan layanan ruang multimedia yang memungkinkan mahasiswa mengakses koleksi sumber daya elektronik dan audio visual. Ruangan ini memiliki 15 komputer yang semuanya terhubung ke jaringan. Perpustakaan memiliki ruang multimedia di lantai 2. Mahasiswa dapat menggunakan ruang multimedia hanya selama 1 jam, sehingga pengguna lain dapat memanfaatkannya. Selain itu, ruang multimedia berfungsi sebagai sarana pengembangan keterampilan SDM perpustakaan, yang merupakan bagian dari pengembangan profesi berkelanjutan, sehingga pengetahuan dan keterampilan SDM perpustakaan selalu dapat mengikuti perkembangan zaman.

8. Layanan Ruang Diskusi

Ruang Diskusi di perpustakaan saat ini memiliki dua ruang diskusi tertutup, satu untuk mahasiswa dan satu lagi untuk dosen keduanya berlokasi di lantai 2 gedung perpustakaan. Ruang diskusi untuk mahasiswa dan dosen terletak di lantai 3 gedung perpustakaan. Untuk menggunakan ruang diskusi ini, pengguna harus mendaftar terlebih dahulu dan tidak boleh digunakan lebih dari 2 jam. Hal ini dilakukan untuk memberi pengguna lain kesempatan untuk memanfaatkannya. Ruangan ini dilengkapi dengan monitor LED yang dapat membantu diskusi dan pertemuan.

9. Layanan BI *Corner*
Sejak tahun 2018, Layanan Bank Indonesia (BI) *Corner* menjadi bagian dari layanan Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Layanan ini mencakup kumpulan sebanyak 155 buku dari berbagai topik yang diberikan oleh Bank Indonesia kepada pengguna. Lokasi layanan BI *Corner* adalah di lantai satu gedung perpustakaan.
10. Layanan Rachmat Djatnika *Corner*
Layanan Ruang Rachmat Djatnika, juga dikenal sebagai Layanan Koleksi RDJ, terletak di lantai 2 gedung perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati dan terdiri dari koleksi hibah almarhum Prof. Dr. Rachmat Djatnika yang tersedia untuk pengguna. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dari tahun 1986 hingga 1995 adalah Prof. Rachmat Djatnika, yang sekarang dikenal sebagai Gedung Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung menghibahkan koleksinya yang terdiri dari lebih dari 1.200 eksemplar buku dari berbagai disiplin ilmu untuk digunakan oleh masyarakat.
11. Layanan Ruang Seminar dan *Conference*
Ruang Seminar dan Konferensi di lantai 1 dan 4 gedung perpustakaan digunakan untuk mengadakan seminar dan *workshop*. Kegiatan ini diadakan oleh pusat perpustakaan dan unit lain di Sunan Gunung Djati Bandung.
12. Layanan Penelusuran Koleksi Tercetak (OPAC)
Pengguna yang ingin mendapatkan informasi tentang koleksi tercetak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, yang terdiri dari koleksi sirkulasi, referensi, dan khusus, dapat menggunakan layanan Penelusuran Koleksi Tercetak (OPAC). Online Public Access Catalog (OPAC), yang dapat diakses melalui internet melalui *Local Area Network* (LAN) dan ponsel pintar, dapat diakses melalui URL <https://opac.uinsgd.ac.id>. OPAC dapat diakses melalui internet. OPAC juga memungkinkan Anda menemukan informasi tentang lokasi, ketersediaan, status, dan detail koleksi, serta riwayat transaksi koleksi sirkulasi. Pengguna yang menjadi anggota perpustakaan dan melakukan transaksi juga dapat mengakses OPAC untuk mengetahui tanggal pengembalian, keterlambatan, riwayat peminjaman, dan informasi denda.
13. Layanan Literasi Informasi
Salah satu bagian dari program pendidikan pemustaka untuk pelajar baru adalah Layanan Literasi Informasi, yang membantu mereka mengenal perpustakaan. Materi yang disampaikan meliputi penelusuran dan pengumpulan informasi perpustakaan, koleksi dokumen tercetak dan digital, penggunaan stasiun multifungsi (MPS) dalam proses peminjaman informasi dan pengembalian dokumen, dan tambahan yang diperlukan oleh pengguna saat menggunakan fasilitas dan layanan perpustakaan.
14. Layanan Penyediaan Dokumen
Layanan yang disediakan oleh Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung adalah penyediaan dokumen yang diperlukan oleh *stackholder*, unit, fakultas, dan program studi di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung untuk tujuan pembelajaran dan evaluasi dan kunjungan lapangan.

15. Layanan *Asia Foundation Corner*

Organisasi nirlaba *Asia Foundation* bertujuan untuk menciptakan kehidupan Asia yang dinamis dan berkembang serta meningkatkan kerjasama di kawasan Asia Pasifik. Dalam upayanya untuk memajukan perpustakaan, *Asia Foundation* menyumbangkan koleksinya kepada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Perpustakaan memiliki 2.277 judul buku dan 3.418 eksemplar buku dalam koleksi *Asia Foundation*.

16. Layanan Repositori

Layanan Repositori, yang dapat diakses melalui Perpustakaan Digital Sunan Gunung Djati Bandung (juga disebut Digilib), memungkinkan penelusuran dan penyimpanan karya ilmiah civitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Selain koleksi tugas akhir siswa S1/S2/S3, koleksi hasil karya dosen terdiri dari buku, artikel ilmiah, laporan penelitian, prosiding, jurnal, laporan pengabdian, bahan ajar, dan lainnya.

17. Layanan *Bookdrop*

Layanan *Bookdrop* memungkinkan pengembalian koleksi sirkulasi yang telah dipinjamkan untuk dikembalikan tanpa harus melalui mesin MPS atau bertemu dengan petugas perpustakaan. Layanan ini tersedia selama 24 jam sehari, dan mesinnya terletak di depan gerbang pintu masuk perpustakaan, sehingga pemustaka dapat mengembalikan koleksi sirkulasi yang telah dipinjamkan melalui mesin *bookdrop* bahkan jika gedung perpustakaan tutup atau hari libur.

18. Layanan Said Nursi *Corner*

Di bagian Pelayanan Pemustaka gedung Pusat Universitas Islam Negeri Perpustakaan lantai 2, Anda akan menemukan *Corner* Khusus Koleksi Said Nursi, yang berisi koleksi khusus karya Said Nursi. Koleksi ini diberikan oleh Yayasan Nur Semesta sebagai hasil kerja sama dengan Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Perpustakaan memiliki banyak layanan yang bisa digunakan untuk keperluan pengunjung salah satunya seperti layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan multimedia. layanan sirkulasi bisa digunakan pengunjung untuk meminjam buku pengembalian buku, di perpustakaan UIN Bandung sendiri layanan sirkulasinya menggunakan mesin MPS (Multi Purpose Service), layanan referensi bisa digunakan oleh pengunjung untuk mencari rujukan seperti kamus, ensiklopedi, peta, jurnal dan layanan multimedia di perpustakaan UIN Bandung mempunyai 15 komputer yang semuanya terhubung internet dan bisa digunakan oleh pengunjung yang ingin menggunakan komputer untuk mengakses koleksi audio visual dan koleksi e-resources yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Wawancara lanjutan dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Selain layanan yang ada di perpustakaan, perpustakaan juga mengadakan *Library User Education* tahun akademik 2023/2024 untuk pengenalan perpustakaan kepada mahasiswa baru Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung Tahun Akademik 2023/2024 yang berlangsung selama 10 hari dari tanggal 11 s/d 22 September 2023, biasanya menjelaskan tentang layanan dan sarana fasilitas yang berkaitan dengan perpustakaan.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Wawancara lain dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Perpustakaan juga menyediakan website (<https://lib.uinsgd.ac.id/>) yang bisa dikunjungi pengunjung untuk mencari informasi, memberikan saran atau masukan untuk perpustakaan, di perpustakaan juga terdapat Layanan Penelusuran Koleksi Tercetak atau Online Public Access Catalogue (OPAC) (<https://opac.uinsgd.ac.id/>) untuk mengetahui ketersediaan koleksi, lokasi koleksi dan juga bisa untuk mengecek pengembalian dan keterlambatan serta perpanjangan peminjaman buku.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Layanan perpustakaan menyediakan semua jenis informasi dan alat penelusuran kepada pengguna, oleh karena itu tujuan layanan perpustakaan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi (Rossalya, 2017). Hasil analisis berdasarkan wawancara di atas peneliti berpendapat bahwa standar produk pelayanan yang disediakan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sudah jelas dan baik. Hal ini dapat dilihat dari pengenalan perpustakaan kepada mahasiswa baru dalam kegiatan *Library User Education* (Diva Ayu Ningsih, Mughiroh Islam, Neneng Nurpadilah, 2024).

7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Suatu alat atau komponen yang disebut sarana dan prasarana sangat penting untuk keberhasilan dan kelancaran suatu proses, termasuk dalam pendidikan (Saputra & Sriyanto, 2021) dalam hal ini meliputi gedung, tempat dan sarana fisik fasilitas yang memadai yang terdapat pada perpustakaan harus bisa membantu pengunjung dalam memenuhi segala kebutuhannya.

Tabel 6. Sarana Prasarana Bidang Layanan Perpustakaan

NO	Unit	Ketersediaan
1	Perangkat komputer	Tersedia
2	Server	Tersedia
3	Akses point dan WIFI	Tersedia
4	Televisi	Tersedia
5	CCTV	Tersedia
6	Meja layanan	Tersedia
7	Meja dan kursi baca	Tersedia
8	Sofa	Tersedia
9	Meja kursi rapat	Tersedia
10	Ruang Seminar	Tersedia

11	Koleksi	Tersedia
12	Rak koleksi	Tersedia
13	<i>Security Gate</i>	Tersedia
14	Kursi tunggu	Tersedia
15	Kursi tunggu	Tersedia
16	Kursi tamu	Tersedia
17	Mesin pengatur suhu ruangan	Tersedia
18	Keamanan (<i>safety tools</i>)	Tersedia
19	Lift Barang	Belum Tersedia
20	Alat kebersihan	Tersedia
21	Lemari data	Tersedia
22	Lemari dokumen	Tersedia
23	Alat Pemotong kertas	Tersedia
24	Alat penjilid dokumen	Tersedia
25	Scanner	Tersedia
26	Printer	Tersedia
27	LCD	Tersedia
28	Laptop	Tersedia
29	Alarm tanda bahaya	Tersedia
30	Software aplikasi PDF creator (Acrobat)	Tersedia
31	Software aplikasi User Information System	Tersedia
32	Software aplikasi sistem layanan	Tersedia
33	Software aplikasi repository	Tersedia
34	Software aplikasi repository	Tersedia

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Ada beberapa kekurangannya salah satu nya yaitu kekurangan rak buku sedangkan koleksi buku kita banyak dan masih di ruang pengelolaan dan masih banyak yang belum terpajang karena kurangnya rak buku. Kedepannya pihak perpustakaan akan meningkatkan lagi kekurangan-kekurangan yang ada pada perpustakaan untuk kepuasan pengunjung.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Hasil wawancara dengan salah satu pengunjung Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Pelayanan publik pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sangat ramah dan bangunannya juga memiliki tata ruang yang menarik dan juga nyaman berlam-lama di perpustakaan baik untuk membaca buku ataupun mengerjakan tugas. Tetapi kekurangannya adalah koleksi buku nya kurang lengkap.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Dari hasil wawancara selama penelitian sarana dan prasarana di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sudah baik. Berdasarkan pernyataan wawancara di atas mungkin terdapat beberapa kekurangan seperti halnya perlu penambahan koleksi buku terbaru banyak masukan dari pengunjung dalam ulasan website perpustakaan yang menginginkan di perbanyak lagi koleksi- koleksi buku di Perpustakaan. Analisis peneliti terhadap standar sarana dan prasarana dan fasilitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sudah cukup baik, kedepannya perlu ditingkatkan lagi dan diperbaiki kekurangan-kekurangan dalam sarana, prasarana dan fasilitas yang ada agar mencapai pelayanan publik yang prima.

8. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi pelaksana merupakan standar yang ditetapkan untuk pelaksanaan pelayanan, termasuk pendidikan, keterampilan, pengetahuan, komunikasi, dan unsur lainnya. Pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung terdapat 1 koordinator bidang dan 8 karyawan mengelola bidang pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Memang jika dilihat dari daftar yang ada para petugas perpustakaan tidak ada yang memiliki gelar Ilmu Perpustakaan, tetapi petugas tersebut menjadi pustakawan melalui *inpassing*. *Inpassing* yaitu penyesuaian PNS untuk posisi yang akan diangkat menjadi pustakawan (Karichnarsi & Rachmawati, 2022).

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Memang, tidak semua orang yang bekerja di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung adalah pustakawan. Memang, dengan kualifikasi pendidikan S1 petugas tersebut tidak memiliki gelar sarjana perpustakaan. Namun, melalui jalur inpassing, dia dapat menjadi pustakawan. Tetapi ada syarat untuk masuk ke jalur tersebut, salah satunya adalah pengalaman minimal 2 tahun bekerja di perpustakaan.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Tabel 7. Petugas Bidang Pelayanan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

No	Nama	Pangkat/Golongan	Jabatan	TMT	Pendidikan Terakhir
1	Robi'in	Pembina Utama Muda (IV/c)	Pustakawan Madya	01-10-2013	Strata Satu
2	Eded Sudirman	Pembina (IV/a)	Pustakawan Madya	01-10-2016	Strata Satu
3	Rara Deskianata Putri	Pembina (IV/a)	Pustakawan Madya	01-10-2016	Pascasarjana
4	Abung	Pembina (IV/a)	Pustakawan Madya	01-04-2012	Strata Satu
5	Iis Nia	Penata Muda III/a	Tenaga Kependidikan	01-10-2016	Strata Satu

	Kurniawati				
6	Nadir	Penata Muda Tk. I III/b	Tenaga Kependidikan	01-04-2005	SMA
7	Dede Hujaemah	Penata Muda Tk. I III/b	Tenaga Kependidikan	01-04-2014	SMA
8	Penti	-	BLU	2013	Strata Satu

Berikut hasil wawancara dengan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung:

“Untuk pegawai pada perpustakaan sendiri bekerja sesuai dengan tugasnya baik dari keterampilan maupun pengetahuannya walaupun tidak ada yang mempunyai gelar Ilmu Perpustakaan namun pegawai dapat berkomunikasi dengan baik menguasai tugasnya masing-masing sehingga dapat membantu menjalankan tugas dan memberikan layanan informasi publik dengan baik.” (Wawancara Perpustakaan, 2024).

Sebagai hasil dari wawancara, peneliti menemukan bahwa petugas di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung memiliki kompetensi pelaksana yang diperlukan petugas memiliki keterampilan yang baik, menguasai teknologi, berkomunikasi dengan baik dan yang paling penting memiliki latar belakang yang sesuai dengan informasi pekerjaan yang sedang dilakukan (Diva Ayu Ningsih, Mughiroh Islam, Neneng Nurpadilah, 2024).

CONCLUSION/KESIMPULAN

Berdasarkan fakta-fakta pada penelitian tersebut, evaluasi kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan adanya komitmen untuk meningkatkan layanan kepada pengunjung. Fasilitas yang sudah baik seperti koleksi yang akan ditambahkan dan kerjasama dengan masyarakat luar menjadi nilai tambah. Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan yang pertama dari segi peningkatan minat baca, meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan fasilitas perpustakaan penting untuk terus mendorong minat baca, terutama di kalangan mahasiswa. Ini dapat dilakukan melalui program-program kreatif yang menarik minat bagi mereka. Kedua penggunaan teknologi, perlu memastikan bahwa penggunaan teknologi seperti akses elektronik jurnal dan koleksi online mudah diakses dan dikelola dengan baik. Signal wifi yang kuat juga menjadi hal yang penting untuk memastikan aksesibilitas yang lancar. Ketiga kenyamanan pengunjung, penambahan meja dan perubahan struktur ruangan untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung perlu menjadi prioritas. Hal ini dapat membantu meningkatkan pengalaman pengunjung saat menggunakan fasilitas perpustakaan. Keempat kolaborasi dan inovasi, penting untuk terus mencari cara baru untuk meningkatkan kualitas layanan publik baik melalui kolaborasi dengan pihak eksternal maupun dengan inovasi dalam pengelolaan koleksi dan fasilitas. Terakhir konsistensi dan perbaikan berkelanjutan, perlu adanya komitmen untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan baik dari segi fasilitas maupun layanan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan pengguna.

Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, tentunya dapat menjadikan lebih efektif dan berkembang dalam mendukung peningkatan minat baca dan pelayanan publik kepada seluruh pengguna perpustakaan. Dapat peneliti simpulkan Standar Pelayanan Publik pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sudah baik hanya saja ada sedikit kendala tetapi pihak perpustakaan sudah mendapatkan solusinya sehingga kedepannya akan dikembangkan dan di tingkatkan lagi demi memenuhi kepuasan pengunjung.

BIBLIOGRAPHY/DAFTAR PUSTAKA

- Akira, N. (2022). Standar Pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. 8.5.2017, 2003–2005.
- Aristanto, E. (2019). Panduan Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pusat Penilaian Pendidikan, 1–59.
- Bahar, S., Mananohas, M. L., & Montolalu, C. (2018). Model Sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM Resort Kepolisian Manado. *D’CARTESIAN*, 7(1), 15. <https://doi.org/10.35799/dc.7.1.2018.19549>.
- Chayani, T., Hidayat, M. T., & Sutarjo, M. (2019). Kualitas pelayanan perpustakaan di dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten cirebon. *Jurnal Publika Unswagati Cirebon*, 7(1), 51–67.
- Fachruddin, Asriani, R. (2023). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Perspektif Masyarakat pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)*, 5(2), 126–140. <https://doi.org/10.51454/jimsh.v5i2.1030>.
- Febri Ramadhan, R., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.365>.
- Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>.
- Hanany, L. N. H. (2022). Analisis Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi kasus di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung). *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(2), 263. <https://doi.org/10.29240/tik.v6i2.5015>.
- Harsini, H. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 65–71. <https://doi.org/10.31849/ni.v10i2.1903>.
- Hasanah, N. L., & Masruri, A. (2023). Penerapan Asas-Asas Pelayanan Publik Di Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)*, 5.

- Hayyin, A. (2023). SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 2(4), 1275--1289.
- Akira, N. (2022). Standar Pelayanan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. 8.5.2017, 2003–2005.
- Aristanto, E. (2019). Panduan Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pusat Penilaian Pendidikan, 1–59.
- Bahar, S., Mananohas, M. L., & Montolalu, C. (2018). Model Sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM Resort Kepolisian Manado. D`CARTESIAN, 7(1), 15. <https://doi.org/10.35799/dc.7.1.2018.19549>
- Chayani, T., Hidayat, M. T., & Sutarjo, M. (2019). Kualitas pelayanan perpustakaan di dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten cirebon. Jurnal Publika Unswagati Cirebon, 7(1), 51–67.
- Fachruddin, Asriani, R. (2023). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Perspektif Masyarakat pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah. Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora(JIMSH), 5(2), 126–140. <https://doi.org/10.51454/jimsh.v5i2.1030>
- Febri Ramadhan, R., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.365>
- Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>
- Hanany, L. N. H. (2022). Analisis Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi kasus di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung). Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 6(2), 263. <https://doi.org/10.29240/tik.v6i2.5015>
- Harsini, H. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Pekanbaru. Jurnal Niara, 10(2), 65–71. <https://doi.org/10.31849/ni.v10i2.1903>
- Hasanah, N. L., & Masruri, A. (2023). Penerapan Asas-Asas Pelayanan Publik Di Perpustakaan. Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER), 5.
- Hayyin, A. (2023). SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 2(4), 1275--1289.
- Hendri, Utami, I. S., & Nurlaili, L. (2022). Optimalisasi Peran Sekolah dengan Analisis Interaktif bagi Penguatan Pendidikan Karakter. Jurnal Moral Kemasyarakatan, 7(1), 32–43. <https://doi.org/10.21067/jmk.v7i1.6464>
- Karichnarsi, J., & Rachmawati, R. (2022). Persepsi Pustakawan Terhadap Diklat Daring (Studi Kasus Pustakawan PDDI-LIPI Peserta Diklat in Passing Pustakawan). JIPI (Jurnal Ilmu

- Perpustakaan Dan Informasi), 7(1), 103. <https://doi.org/10.30829/jipi.v7i1.9301>
- Kriswahyu, Ibnu Firdaus, M. A., Wibowo, Hendi Renaldo, Diani Indah R, I., & Fajarwati. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai Uu No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman Ri.
- Maulana, R. (2022). Standar Pelayanan Publik Pada Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 4 Aceh Besar. 8.5.2017, 2003–2005.
- Maulida, E., Djuanda, G., Silalahi, I. V., Yasa, N. N. K., Rahmayanti, P. L. D., Tasrim, Wardhana, A., K, I. G. N. J. A. W., Aprilia, H. D., Yusiana, E., Atika, & Ismail, R. S. (2021). Manajemen Strategik.
- Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. M., Nurhayati Siagian, M. A. P., John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, V. S., Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, M. S., Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, M. N. S., & Marlynda Happy Nurmalita Sari, S. B. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Nduet, F. (2019). Pelaksanaan Inovasi Layanan Pojok Braille (Lapo Bra) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang). Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 8(3), 45–52.
- Nurfauzi, I. (2022). Profil Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. <https://lib.uinsgd.ac.id/profil/profil-perpustakaan.html>
- Pahlevy, A. R., & Hasan, T. (2021). Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Jurnal Gema Pustakawan, 9(1), 69–83. <https://doi.org/10.31258/jgp.9.1.69-83>
- Partiwi, S. (2020). Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen. Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis), 4(1), 12–24. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.249>
- Putriaurina, A. D., Syam, R. Z. A., & Ruqayah, F. (2021). Layanan Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Indonesia. Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 5(2). <https://doi.org/10.30742/tb.v5i2.1653>
- Rossalya, E. (2017). Pembuatan Video Panduan Layanan Perpustakaan Di. Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan, 6(1), 105–108.
- Saputra, A. L. G., & Sriyanto, A. (2021). Teori Manajemen Sarana Prasana. Teori Manajemen Sarana Prasarana, 1(1), 1–8.
- Siahaan, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. 2.
- Sopwandin, I. (2020). Manajemen pelayanan perpustakaan perguruan tinggi Islam: Penelitian di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. 5(1), 55.
- Sulistyaningsih, T., & Widiyanto, dan. (2023). Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem. Journal of Education and Technology, 3(1), 90–97.
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. Jurnal Manajemen Sains, 1(1). <https://doi.org/10.36355/jms.v1i1.479>

- Wicaksono, G. S., & Ati, S. (2019). Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Batang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 21–30.
- Wulandari, S., Tupan, T., & Maha, R. N. (2023). Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periset terhadap layanan Perpustakaan Badan Riset dan Inovasi Nasional Tahun 2022. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 3(1), 33–46. <https://doi.org/10.21580/daluang.v3i1.2023.14868>
- Yusrizal, M. (2023). Penerapan Standar Nasional Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. *Palimpsest: Jurnal Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, 14(1), 1–17. <https://doi.org/10.20473/pjil.v14i1.46156>.