

# PARADIGMA PELAYANAN PUBLIK PADA PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

(Studi pada Unit Laboratorium Perpustakaan dan Arsip, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Universitas Brawijaya)

Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Kepala Unit Laboratorium Perpustakaan dan Arsip,  
Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang 64151

**Abstract.** The purpose of this research is to find out the public service approach that is applied to ULPA FIA UB. This research is using descriptive method with qualitative approach. Data was collected by observation, documents and audio visual materials. The results of this research indicate ULPA FIA UB has developed public services in accordance with needs such as technical services: collection processing utilizes library automation systems and institutional repositories; preservation and conservation; user services : scientific journal search services, user guidance, media and public relations, information literacy (development programs of student volunteer, user of the month, user education, book review and casual talk) and the development of profit-based services such as Digital Lab and Indexing Scopus.

**Keywords:** Public Administrations, Public Services, NPM, NPS, Archives and Library Services,

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendekatan pelayanan publik yang diterapkan pada ULPA FIA UB. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, penggunaan dokumen dan penggunaan materi audio visual. Penelitian menunjukkan ULPA FIA UB sudah mengembangkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan seperti pelayanan teknis: pengolahan koleksi memanfaatkan sistem otomatisasi perpustakaan dan repositori institusi; preservasi dan konservasi, pelayanan pengguna layanan penelusuran jurnal ilmiah, bimbingan pemakai, media dan kehumasan serta literasi informasi (pengembangan program student volunteer, user of the month, user education, bedah buku dan bincang santai) serta pengembangan layanan berbasis profit seperti Digital Lab dan Indexing Scopus.

**Kata Kunci:** Administrasi Publik, Layanan Publik, NPM, NPS, Layanan Perpustakaan dan Kearsipan,

## PENDAHULUAN

Perkembangan lingkungan administrasi publik pada akhir abad 20 dan memasuki abad 21 ditandai dengan sejumlah perubahan fundamental. Mulai dari tren perubahan teknologi yang cepat, meningkatnya arus globalisasi dan liberalisasi baik sektor ekonomi, politik maupun budaya, serta menguatnya fenomena *information-based society* dan *knowledge based society*. Munculnya perubahan fundamental tersebut, telah menimbulkan ketidakpuasan terhadap aneka bentuk pelayanan publik, terutama praktik pelayanan publik melalui model birokrasi ala Weberian seperti struktur birokrasi yang hierarkis yang ternyata makin mendorong merebaknya ekonomi biaya yang tinggi (*high cost economy*, merajalelanya prosedur yang kaku (*red tape*), rendahnya inisiatif dan tanggung jawab aparat, serta makin kuatnya budaya mediokrasi dan inefisiensi (Islamy, 2003:49).

Tekanan atas ketidakpuasan tersebut memicu sejumlah pakar untuk melakukan reformasi publik, sehingga melahirkan pendekatan manajemen publik baru (*new public management*) (Pollit, 1990; Hood, 1991; Lane dan Rosenbloom, 1992; Osborne dan Gaebler, 1992). Konsep-konsep manajemen publik

baru banyak dilandasi dan diwarnai oleh corak pemikiran tentang teori pasar (*market theory*) dan teori pilihan publik baru (*new public choice theory*).

Melalui karakter dan prinsip dasar pendekatan manajemen publik baru diharapkan dapat meningkatkan kinerja sektor publik dengan jalan (1) melakukan rekonstruksi sektor publik lewat proses privatisasi; (2) melakukan restrukturisasi dan perampingan struktur birokrasi sipil; (3) memperkenalkan nilai persaingan (kompetisi) lewat pasar internal dan mengontrakkan pelayanan publik pada swasta serta intervensi pemerintah hanyalah dilakukan apabila mekanisme pasar hanyalah kegagalan; dan (4) meningkatkan efisiensi melalui pemeriksaan dan pengukuran kinerja. Sehingga pada akhirnya, tujuan sentral dari manajemen publik akan lebih memungkinkan untuk dicapai.

Pendekatan manajemen publik baru (NPM) di atas memang telah membawa angin segar bagi teori dan praktik manajemen sektor publik. Akan tetapi, hasil yang dicapai ternyata belum memuaskan, atau bahkan tidak membuahkan hasil yang diharapkan. Kondisi ini selanjutnya memicu munculnya aneka kritik yang kemudian mendorong lahirnya pendekatan pelayanan publik baru (*New Public Services*) yang dikembangkan

oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Deenhardt (2003).

Denhardt dan Deenhardt (2003) menilai bahwa pendekatan manajemen publik baru (NPM) cenderung mengiyyakan negara (state) dengan pasar (market) semata. Penekanan lebih eksplisit lebih ditunjukkan pada adanya dominasi preferensi individu terhadap penyediaan barang dan jasa publik. Padahal pemerintah yang modern sesungguhnya bukan sekedar mencapai efisiensi, juga akuntabilitas antara negara dan pemerintah dengan warganya yang bersifat demokratis.

Munculnya paradigma NPS sekaligus akan menjadi jawaban atas kelemahan pendekatan NPM/Paradigma NPS dibangun berdasarkan (1) *theoris of democratic citizenship*, (2) *models of comunity and civil society*, (3) *organizational humanism and the new public administration* dan (4) *post modern public administration*. Diharapkan paradigma NPS ini dapat mengatasi kelemahan dan kegagalan NPM.

Berbagai pendekatan dan paradigman pelayanan publik lahir untuk mengatasi berbagai persoalan pada lingkungan administrasi publik tidak terkecuali pada lembaga dokumenter seperti perpustakaan dan kearsipan. Lembaga perpustakaan dan kearsipan menyediakan dan memberikan pelayanan prima sudah barang tentu memanfaatkan pendekatan dan paradigma yang ada seperti NPM dan NPS untuk mengembangkan pelayanan prima kepada pemakai. Hal ini mendorong penulis untuk mengetahui upaya yang telah dan dilakukan Unit Laboratorium Perpustakaan dan Arsip Fakultas Ilmu Admnistrasi Universitas Brawijaya (ULPA FIA UB) dalam rangka memberikan pelayanan yang prima bagi pemakai. Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui upaya ULPA FIA UB dalam memberikan pelayanan prima.
2. Mengetahui inovasi ULPA FIA UB dalam memberikan pelayanan prima.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berkontribusi secara praktis dan akademis yaitu :

1. Manfaat Akademis, dapat memberikan wawasan bahwa pelayanan publik adalah aspek yang tidak terpisahkan dari upaya penerapan pelayanan perpustakaan.
2. Manfaat Praktis, dapat menjadi acuan bagi lembaga perpustakaan dan kearsipan dalam upaya mengembangkan layanannya..

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Administrasi Publik**

Penyelenggaraan semua kepentingan publik dan masalah publik (*public interests and public affairs*) yang ada pada suatu negara merupakan ruang lingkup

administrasi publik (*public administration*). Hal ini didukung Caiden (1982) bahwa administrasi publik merupakan seluruh kegiatan administrasi untuk segenap urusan publik (*administration for the public affairs*). Sependapat dengan hal tersebut Shafritz,*et.al.* (2017: 6) administrasi publik secara sederhana yaitu tindakan pemerintah - manajemen urusan publik atau implementasi kebijakan publik.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN /7/2003).

Lebih lanjut Moenir (2008: 88) menjelaskan beberapa faktor yang mendukung dalam melaksanakan pelayanan publik diantaranya adalah :

1. Faktor kesadaran dari pemberi pelayanan serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan tersebut.
2. Faktor aturan menjadi landasan kerja utama dalam pemberian pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan terhadap masyarakat umum.
4. Faktor pendapat yang dapat memenuhi kebutuhan hidup paling rendah.
5. Faktor keterampilan dan keahlian petugas pemberi pelayanan.
6. Saran dan kritik dalam pelaksanaan tugas pelayanan agar dapat menjadi landasan bagi proses perbaikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat

### **Manajemen Publik Baru (NPM)**

Hood (1991) dengan konsepnya tentang *new public management*, menegaskan sejumlah karakteristik (ciri) utama manajemen publik baru dan perlunya model baru administrasi pelayanan publik yang lebih mendasarkan diri pada prinsip:

1. Lebih berfokus pada manajemen, bukan pada kebijakan. Terutama pada terwujudnya sebuah manajemen yang profesional dalam sektor pelayanan publik. Sebuah corak manajemen yang aktif, kompeten dan memiliki keleluasaan untuk mengendalikan jalannya kehidupan sebuah organisasi, sebagai prasyarat untuk mendorong adanya akuntabilitas atas tindakan yang telah mereka lakukan;
2. Adanya standar yang jelas dan dilakukannya pengukuran terhadap kinerja yang dicapainya.

- Untuk ini, tujuan dan target kinerja harus dirumuskan dan ditetapkan dengan jelas;
3. Penekanan yang lebih besar pada pengendalian atas hasil (*outputs*), bukan pada prosedur. Sehingga aneka sumber daya benar-benar dialokasikan pada sasaran untuk mencapai target kinerja yang akan diukur;
  4. Pergeseran ke arah adanya tingkat persaingan yang lebih besar di dalam sektor pelayanan publik. Baik melalui penerapan mekanisme kontrak dengan jangka waktu yang terbatas, mekanisme tender, maupun penggunaan mekanisme insentif moneter dan kebebasan dalam praktek manajemen sektor publik;
  5. Penekanan pada pengembangan pola-pola manajemen sebagaimana dipraktekkan dalam sektor swasta untuk mendukung perbaikan kinerja pelayanan publik. Terutama penerapan prinsip fleksibilitas dalam ikatan kerja maupun pemberian imbalan atau penggajian;
  6. Adanya pergeseran ke arah pemecahan ke dalam berbagai unit organisasi yang lebih kecil dalam sektor pelayanan publik. Unit-unit organisasi yang besar, dibagi ke dalam sejumlah unit organisasi yang lebih kecil yang diorganisir berdasarkan pada produk layanan yang akan diberikan. Sehingga akan mendorong terciptanya sebuah unit organisasi yang lebih memungkinkan untuk dapat dikelola secara lebih baik.
  7. Penekanan yang lebih besar pada disiplin dan parsimony dalam penggunaan sumberdaya. Terutama untuk mendukung kemungkinan dilakukannya pengurangan terhadap beban biaya langsung, peningkatan terhadap beban biaya langsung, peningkatan disiplin pegawai, mengurangi sikap tidak responsif terhadap tuntutan dari serikat pekerja, dan mengurangi biaya atas tuntutan ganti rugi yang sering kali terjadi (Hughes, 1994:68-69).

### Layanan Publik Baru (NPS)

Denhardt and Denhardt (2003) lebih lanjut memformulasikan delapan prinsip pelayanan yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang bermutu yaitu mencakup beberapa hal sebagai berikut

1. *Convenience*  
Ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dengan memudahkan oleh warga negara.
2. *Security*  
Ukuran yang menunjukkan sejauh diberikan pemerintah agar menjadikan warganya merasa aman dan yakin untuk menggunakannya.

3. *Reliability*  
Ukuran menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat bersedia secara besar dan tepat waktu.
4. *Personal Attention*  
Ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga dan aparat dapat bekerja sama dengan warga untuk membantu memenuhi kebutuhannya.
5. *Problem-Solving Approach*  
Ukuran untuk menilai sejauh mana aparat mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya.
6. *Fairness*  
Ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua orang.
7. *Fiscal Responsibility*  
Ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya pemerintah telah menyediakan layanan menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab
8. *Citizen Influence*  
Ukuran sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang mereka terima dari pemerintah

### Layanan Perpustakaan

Menurut Rubin (2016: 85-90), unit organisasi perpustakaan terbagi menjadi tiga yaitu *user services* (layanan pengguna), *technical services* (layanan teknis) dan *Support unit* (Unit atau layanan Pendukung).

1. Layanan pengguna  
Berupa layanan informasi, layanan akses atau sirkulasi, Layanan audiovisual, layanan koleksi lokal konten dan arsip dan layanan khusus.
2. Layanan teknis  
Berupa kegiatan untuk mengidentifikasi, menjelaskan, dan membuat sumber daya elektronik yang dapat diakses (berbasis web) dikenal dengan "metadata". Selanjutnya manajemen sumber daya digital adalah bidang layanan teknis lain yang membutuhkan pelatihan dan keahlian khusus termasuk pengembangan koleksi digital, negosiasi dan kontrak perizinan sumber daya digital: e-book dan e-journal, pengumpulan dan analisis data dari sistem elektronik, pemeliharaan database serta preservasi digital (Leffler dan Newberg, 2010).

### 3. Unit atau layanan pendukung

Berupa kepala perpustakaan, bendahara, unit pengembangan sumber daya manusia, unit pemasaran dan humas, serta unit teknologi informasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus dalam penelitian ini, adalah bagaimana upaya yang telah dan akan dilakukan Unit Laboratorium Perpustakaan dan Arsip Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (ULPA FIA UB) dalam rangka memberikan pelayanan yang prima bagi pemakai.

Lokasi penelitian yang dipilih adalah Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang. Sedangkan yang menjadi situs dalam penelitian ini adalah Unit Laboratorium Perpustakaan dan Arsip Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang (ULPA FIA UB). Sumber data yang diperoleh melalui data sekunder dan data tersedia, yaitu data yang diperoleh dari ULPA FIA UB

Analisis data menggunakan model dari Miles dan Huberman. Analisis model interaktif dari Miles dan Huberman terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, penggunaan dokumen, dan pengumpulan materi audio visual. Kemudian, reduksi data yaitu memilih dan memilah hal yang penting. Selanjutnya adalah penyajian data dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif disajikan dalam bentuk uraian berupa teks. Tahap terakhir adalah membuat kesimpulan terkait penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum ULPA FIA UB

Unit Laboratorium Perpustakaan dan Arsip Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (ULPA FIA UB) sendiri adalah salah satu unit pelayanan umum yang ada di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, berfungsi sebagai perpustakaan dan pusat sumber belajar bagi civitas akademika FIA UB. Keberadaan dengan semua personel dan sarana serta prasarannya adalah dimaksudkan untuk memberikan pelayanan prima berupa pemanfaatan berbagai jenis koleksi bahan pustaka untuk menunjang kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan di FIA UB. ULPA FIA UB juga sering dikenal Fadel Muhammad Resource Center (FMRC) atau Ruang Baca FIA UB.

ULPA FIA UB menyediakan berbagai jenis koleksi tercetak dan elektronik seperti buku teks, buku ajar, buku referensi, jurnal ilmiah, majalah ilmiah dan populer, laporan magang/KKN, tesis, disertasi, surat

kabar dan jenis koleksi ilmiah lainnya. Semua jenis koleksi di Fadel Muhammad Resource Center terkait dan disesuaikan dengan kebutuhan seluruh program studi di bawah naungan FIA UB mulai dari Program Sarjana (S1), Program Magister (S2) hingga Program Doktor (S3), diantaranya Ilmu Administrasi Publik, Ilmu Administrasi Bisnis, Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Administrasi Pendidikan, Perpajakan, Pariwisata, dan Manajemen Pendidikan Tinggi

Adapun fasilitas yang disediakan oleh ULPA FIA UB diantaranya: Ruang baca, Ruang koleksi (Ruang koleksi umum, Ruang tesis, Ruang disertasi), Ruang digital (e-journal, e-book, dan internet), Ruang diskusi/rapat, Online Public Access Catalog (OPAC), Repositori institusi, Akses Wi-fi, Loker, Toilet serta Brosur, leaflet, majalah bebas biaya.

### Layanan dan Program ULPA FIA UB

Pelayanan pada ULPA FIA UB dibagi dua yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis tidak langsung berkaitan dengan pemakai, sedangkan layanan pengguna berkaitan langsung dengan pemakai yang dilayani. Adapun layanan teknis yang terdapat di ULPA FIA UB yaitu :

1. Pengadaan Koleksi  
Kegiatan pengadaan koleksi meliputi pembelian koleksi buku baru, penerimaan koleksi dari sumbangan dan hibah, serta seleksi buku dari usulan buku yang diajukan pemakai
2. Pengolahan Koleksi  
Kegiatan pengolahan koleksi dibagi 2 yaitu pengolahan koleksi cetak meliputi katalogisasi dengan SLIMS Akasia pelabelan barkode, pelabelan kode buku dan shelving. Selanjutnya pengolahan koleksi digital berupa karya ilmiah dengan Dspace meliputi, ekstraksi dokumen (BAB 1, BAB II, BAB III, dst.), *watermarking* dan katalogisasi.
3. Preservasi dan Konservasi  
Kegiatan perawatan berupa perbaikan buku rusak, preservasi aktivitas dan kegiatan yang dilakukan dalam bentuk produk kemas ulang informasi seperti buku, infografis dan buku panduan.
4. Sistem Informasi  
Kegiatan pengembangan sistem otomatisasi SliMS untuk pengolahan koleksi dan repositori institusi DSpace untuk pengolahan koleksi digital berupa karya ilmiah skripsi, tesis, dan disertasi.  
Adapun layanan pengguna yang terdapat di ULPA FIA UB yaitu :

1. Layanan Administrasi  
Pemberian layanan administrasi seperti penerimaan softcopy dan hardcopy tugas akhir (laporan magang, skripsi, thesis dan disertasi).
2. Layanan Fotokopi  
Layanan fotokopi adalah kegiatan layanan dalam

bentuk pemberian layanan penelusuran informasi cepat dan atau bimbingan pemakaian sumber informasi. Layanan ini memberikan bantuan kepada sivitas akademika FIA UB dan masyarakat lainnya yang membutuhkan informasi.

3. Layanan Keanggotaan  
Pemberian layanan keanggotaan untuk dosen dan Staf FIA UB. Layanan keanggotaan bertujuan untuk dapat memanfaatkan dan meminjam koleksi di FMRC. Batas peminjaman koleksi yaitu 3 hari.
4. Layanan Referensi  
Pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.
5. Layanan Penelusuran Informasi Ilmiah  
Pemberian layanan penelusuran informasi cepat dan atau bimbingan pemakaian sumber informasi. Layanan ini memberikan bantuan kepada sivitas akademika FIA UB dan masyarakat lainnya yang membutuhkan informasi.
6. Bimbingan Pengguna  
Pemberian layanan berupa pendampingan penggunaan perpustakaan (*library tour*), pendampingan mahasiswa tingkat akhir, pendampingan praktik penelusuran jurnal, pendampingan manajemen sitasi ilmiah.
7. Media dan Kehumasan  
Pemberian layanan berupa dokumentasi dan publikasi kegiatan, layanan dan program FMRC serta menghasilkan produk berupa kemas ulang informasi seperti infografis, resensi dan artikel.
8. Literasi Informasi  
Pelaksanaan kegiatan dan program untuk meningkatkan literasi pemakai seperti *student volunteer*, *student employee*, magang, *user of the month*, *user education*, bedah buku dan bincang santai

Selain layanan teknis dan layanan pengguna yang dikembangkan, melalui bidang literasi informasi ULPA FIA UB mengembangkan beberapa program diantaranya :

1. *Student Volunteer*  
Bertujuan untuk mengajak mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu Informasi FIA UB dan Mahasiswa FIA UB untuk belajar dan mempraktikkan teori yang sudah didapatkan perkuliahan serta membantu mengembangkan ULPA FIA UB
2. *Student Employee*  
Bertujuan memberikan kesempatan bagi mahasiswa ilmu perpustakaan FIA UB untuk bekerja di ULPA FIA UB secara profesional, membantu pelayanan teknis dan pengguna serta

mengembangkan program yang ada.

3. *Internship*  
Bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa prodi perpustakaan dan ilmu informasi atau studi lain yang relevan untuk bergabung ke ULPA FIA UB untuk belajar, mempraktikkan teori yang sudah didapat, bekerja membantu pelayanan teknis dan pengguna serta mengembangkan program yang ada
4. *User of The Month*  
Bertujuan untuk memberikan apresiasi bagi pengguna yang aktif, inovatif dan memberikan pengaruh bagi pengguna lainnya untuk datang dan memanfaatkan ULPA FIA UB.
5. *User Education*  
Bertujuan untuk memberikan bimbingan pengguna kepada sivitas akademika FIA UB (sivitas) melalui pelatihan –pelatihan seperti pelatihan akses dan penelusuran database open access dan yang dilanggan Perpustakaan UB, pelatihan manajemen sitasi ilmiah, pelatihan desain powerpoint, dan pelatihan lain yang relevan.
6. Bedah Buku  
Bertujuan mengupas atau meriview buku hasil karya sivitas atau buku yang ada di ULPA FIA UB. Bedah buku ini juga bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan wawasan tentang buku yang dibedah, kelebihan dan kekurangan serta untuk memberikan motivasi bagi pengguna untuk menulis buku kedepannya.
7. Bincang Santai  
Bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan wawasan bagi pengguna terkait isu atau topik terkini sesuai dengan keilmuan dan relevan dengan yang ada sekarang ini.

### **Pendekatan NPM dan NPS**

#### **Pendekatan NPM pada Layanan ULPA FIA UB**

Pertama, terwujudnya sebuah manajemen yang profesional dalam sektor pelayanan publik harus dilaksanakan oleh lembaga perpustakaan dan arsip dalam memberikan pelayanan. ULPA FIA UB berusaha memberikan layanan publik secara profesional dibidang perpustakaan dan arsip contohnya Digital Lab dan *indexing* Scopus.

Digital Lab pada dasarnya merupakan jasa atau layanan profit yang ditawarkan ULPA FIA UB kepada lembaga dokumenter untuk pengembangan dan penerapan teknologi informasi pada aspek pelayanannya. Upaya penerapan dan pengembangan teknologi informasi bertujuan untuk memudahkan penyimpanan, pengelolaan, pengolahan dan penyebaran dokumen yang dimiliki lembaga dokumenter. Tidak hanya itu, pelayanan lembaga dokumenter pun dapat terintegrasi melalui sistem seperti SLIMS sudah diterapkan pada ULPA FIA UB.

Penting sekali bagi lembaga dokumenter menerapkan teknologi informasi yang ada agar tidak tertinggal dari lembaga dokumenter lain dan memudahkan pelayanan yang ada.

Layanan Digital Lab ini masih dikembangkan dan dikaji di ULPA FIA UB. Namun, ULPA FIA UB juga telah menawarkan layanan Digital Lab ini kepada Tim Bupati Tabanan (Bu Eka Wiryaswati) untuk pengembangan Perpustakaan Tabanan dan masih proses kerjasama antar kedua belah pihak.

Layanan *Indexing* Scopus merupakan ide dan gagasan yang masih baru ULPA FIA UB. layanan *Indexing* Scopus akan ditawarkan secara profit, namun masih dalam proses penyusunan draft. layanan *Indexing* Scopus ini nantinya akan bekerjasama dengan penulis yang memiliki banyak karya terindeks Scopus yang akan datang pada pelaksanaan program ULPA FIA UB “Bincang Santai bersama Penulis Jurnal” pada akhir September 2018.

Kedua, adanya standar harus dirumuskan dan ditetapkan dengan jelas juga oleh lembaga perpustakaan dan arsip dalam memberikan pelayanan. Standar yang jelas dalam seluruh kegiatan pelayanan ULPA FIA UB telah dibuatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dijalankan pelaksana teknis atau staf yang bertugas. Beberapa SOP yang ada di ULPA FIA UB seperti SOP penggunaan fmrc untuk praktikum; SOP bagian layanan pengguna meliputi SOP Layanan administrasi, SOP Layanan keanggotaan, SOP Layanan referensi (penelusuran informasi), SOP Bimbingan pengguna, SOP Media dan kehumasan, SOP Layanan fotocopy; SOP layanan teknis meliputi SOP Pengadaan bahan pustaka, SOP Pengolahan bahan pustaka, SOP Pengolahan laporan magang dan skripsi, SOP Pengolahan terbitan berseri, SOP Pengolahan softcopy cd (skripsi dan tesis), SOP Pengolahan buku lama (belum di entri/relabelling); SOP sistem informasi meliputi SOP Backup database dan SOP Pengembangan aplikasi.

Terdapat juga buku panduan ULPA FIA UB digunakan memberikan gambaran detail serta profil, buku panduan layanan dan buku panduan program ditunjukkan untuk staf/pelaksana layanan ULPA FIA UB agar dapat menjalankan layanan secara optimal berdasarkan keseragaman, kesesuaian tujuan dan maksud layanan.

Ketiga, penekanan pada pengembangan pola-pola manajemen sebagaimana dipraktekkan dalam sektor swasta untuk mendukung perbaikan kinerja pelayanan publik. Terutama penerapan prinsip fleksibilitas dalam ikatan kerja maupun pemberian imbalan atau penggajian. ULPA FIA UB dalam upaya untuk mengembangkan pelayanan publik yang profesional sejak bulan Juli 2017 sampai sekarang, telah

memberdayakan mahasiswa program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi untuk bekerja secara profesional (*Student Employee*) dalam mengembangkan pelayanan yang ada termasuk program yang terdapat di dalamnya. Total lima mahasiswa aktif menjadi *student employee* yang mendapatkan kontrak durasi tiga bulanan, honorarium sebesar Rp. 500.000,- perbulan dengan durasi kerja 24 jam per minggu ditambahkan hari sabtu.

*Student Employee* ini sangat membantu pengembangan pelayanan dan program ULPA FIA UB yang saat ini tidak memiliki Pustakawan (Profesional di bidang Lembaga Dokumenter) namun dapat berkembang pesat dengan adanya inisiatif dari Tim ULPA FIA UB seperti Dosen, Staf dan mahasiswa program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi. Tidak hanya *Student Employee*, *Student Volunteer* dan *Internship* dari mahasiswa perpustakaan dan ilmu informasi berperan besar dalam pengembangan pelayanan dan program ULPA FIA UB. Total tiga *Student Volunteer* dan empat mahasiswa *Internship* yang masih aktif di ULPA FIA UB. *Student Volunteer* dan *Internship* ini akan mendapatkan sertifikat dan *training* terkait manajemen lembaga dokumenter.

#### **Pendekatan NPS pada Layanan ULPA FIA UB**

Pelayanan yang diberikan ULPA FIA UB dapat diakses dengan mudah oleh pemakai. Pemakai dapat dengan mudah mencari dan menelusur koleksi menggunakan OPAC ([fia.ub.ac.id/katalog](http://fia.ub.ac.id/katalog)) dimanapun dan kapanpun yang tersedia daring. Selain itu, pemakai juga dapat memanfaatkan media daring yang disediakan seperti website [fia.ub.ac.id/fmrc](http://fia.ub.ac.id/fmrc), facebook ([facebook.com/fmrcfiaub](https://facebook.com/fmrcfiaub)), instagram ([instagram.com/fmrc.fiaub](https://instagram.com/fmrc.fiaub)) dan Youtube FMRC FIA UB untuk mengetahui gambaran umum, layanan yang disediakan, kegiatan dan aktivitas yang dilakukan melalui program yang ada, mendapatkan produk kemas ulang informasi bebas biaya seperti infografis, resensi dan artikel yang bermanfaat.

Media tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemakai, beberapa layanan ULPA FIA UB juga menyediakan *form online* yang dapat diisi dimanfaatkan untuk mendapatkan layanan penelusuran jurnal, usulan koleksi buku dan pendaftaran program-program ULPA FIA UB yang tidak dipungut biaya. Selengkapnya dapat dilihat pada website, facebook, instagram dan youtube ULPA FIA UB.

Selain itu, ULPA FIA UB juga memberikan produk hasil dokumentasi kegiatan seperti materi pelatihan akses dan penelusuran database *open access* dan database yang dilanggan Perpustakaan UB, materi manajemen sitasi ilmiah, materi akses dan penelusuran Scopus, materi pelatihan desain powerpoint, notulensi kegiatan bedah buku dan kegiatan bincang santai yang telah dilaksanakan melalui [fia.ub.ac.id/fmrc/download](http://fia.ub.ac.id/fmrc/download)

sehingga dapat membantu memenuhi kebutuhan pemakai. Tidak hanya itu, kegiatan dan *event* ULPA FIA UB ini juga disiarkan melalui live streaming yang dapat dilihat pada [fia.ub.ac.id/fmrc/livestreaming](http://fia.ub.ac.id/fmrc/livestreaming) maupun pada channel youtube, sehingga pemakai yang tidak ikut dapat menyaksikannya dimanapun dan kapanpun.

Hampir semua kegiatan ULPA FIA UB tidak dipungut biaya atau gratis yang diberikan langsung kepada pemakai terutama sivitas akademika FIA UB. Adapun anggaran ULPA FIA UB pada awalnya memanfaatkan fasilitas yang disediakan Fakultas Ilmu Administrasi dan pemateri yang bersumber dari ULPA FIA UB sehingga tidak membutuhkan anggaran, namun hanya tenaga dari sumber daya seperti student volunteer, student employee dan relawan yang berkenan menjadi pemateri. Tidak hanya itu, ULPA FIA UB sampai saat ini memiliki dua media partner yaitu HMPIP dan RSC FIA UB, sebelumnya juga pernah berkolaborasi dengan BEM FIA UB pada acara bedah buku. Selanjutnya, anggaran dan proposal mulai diajukan untuk kegiatan besar seperti pada acara bedah buku bersama Gubernur Tabanan Bali dan Kepala ULPA FIA UB.

## KESIMPULAN

Pendekatan NPM dan NPS dapat diterapkan pada lembaga dokumenter seperti perpustakaan dan arsip untuk mengembangkan pelayanannya kepada pemakai. Pelayanan yang prima dapat dimulai dengan hal sederhana dan kompleks seperti yang telah dilakukan ULPA FIA UB dalam mengembangkan pelayanan perpustakaan dan arsip. Adapun bentuk layanan yang dapat dikembangkan lembaga dokumenter seperti layanan profit seperti Digital Lab dan Indexing Scopus untuk menambah pemasukkan atau anggaran yang dapat digunakan untuk mengembangkan layanan dan program. Selain itu, layanan teknis dan layanan pengguna juga dapat diterapkan seperti pengolahan koleksi memanfaatkan sistem otomatisasi perpustakaan dan repositori institusi; preservasi dan konservasi, layanan penelusuran jurnal ilmiah, bimbingan pemakai, media dan kehumasan serta literasi informasi (pengembangan program student volunteer, user of the month, user education, bedah buku dan bincang santai).

## REFERENSI

- Caiden, Gerald E. And Seidentopl, Hainrich.1982. *Strategies For Administrative Reform*. Lexington Books: Massachussets-Toronto.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving Rather Than*
- Hughes,O.E.1994. *Public management and Administration, An Introduction*. London: The MacMillan Press.
- Islamy, M. Irfan. 2003. *Dasar-dasar Administrasi Publik dan Manajemen Publik*, Universitas Brawijaya,

Malang.

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rubin, R. E. 2016. *Foundations of Library and Information Science*. USA:American Library Association.
- Shafritz, J. M., Borick, C., Russell, E. W., & Hyde, A. C. 2016. *Introducing Public Administration*. London: Routledge.
- Steering, *Journal of Public Administration Riview*, Vol. 60.,No. 6 p:549-559.