

Perencanaan Implementasi Standard Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode ed di Surabaya (Studi Kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)

by Erlyna Hidyantari

Submission date: 20-Dec-2021 01:54PM (UTC+0700)

Submission ID: 1734087222

File name: 10123-Article_Text-1324-1-10-20190413_1.docx (114.04K)

Word count: 2640

Character count: 18674

Perencanaan Implementasi Standard Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode ed di Surabaya (Studi Kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)

Erlyna Hidyantari

Program Studi Manajemen

Universitas WR.Supratman Surabaya

1) erlyna.hidyantari@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah pelaksana kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Penelitian ini bertujuan mendapatkan temuan dalam penerapan Standar Pelayanan Perpustakaan di Surabaya (Studi kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur) serta hambatan-hambatan dalam penerapan kebijakan. Pada penelitian yaitu dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang ditunjukkan fakta-fakta dan data yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian yaitu Implementasi Standar Pelayanan Perpustakaan di Surabaya (Studi kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur) dipengaruhi oleh Komunikasi, Sumberdaya Pendukung, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Dalam pelaksanaannya kebijakan ini sudah berjalan dengan baik, sedangkan hambatan yang dihadapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah penerapan standar pelayanan adalah kesadaran masyarakat masih kurang, terbatasnya tenaga pengelola/petugas pelayanan terutama tenaga ahli/pustakawan dan mempunyai pendidikan khusus di bidang perpustakaan. menjadi kendala tersendiri, sehingga ada keterbatasan dalam penguasaan permasalahan-permasalahan di perpustakaan. Dan perkembangan teknologi informasi (TI) membawa dampak tersendiri bagi perkembangan perpustakaan yaitu sering terjadi gangguan jaringan maka aplikasinya masih mengalami kendala dengan sistem

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Standar Pelayanan Perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan yang diakui masyarakat

untuk menentukan bentuk, tujuan, fungsi, program dan jasa perpustakaan. Dalam mengoptimalkan peran tersebut,

pengorganisasian informasi perlu dilakukan untuk memudahkan pengunjung perpustakaan. Oleh karena itu, layanan yang dilakukan selalu berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna informasi. Perpustakaan sebagai organisasi publik dituntut membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan dorongan melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka: (1) dapat mendidik dirinya sendiri secara berkesimbangan; (2) dapat tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik; (3) dapat memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik; (4) dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia; (5) dapat meningkatkan taraf kehidupan sehari-hari dan lapangan pekerjaannya; (6) dapat menjadi warga negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional dan dalam memperjalin saling pengertian antar bangsa; (7) dapat menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial (Nashihudin,2014).

Adapun pengaduan yang diterima oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur setiap tahunnya yaitu bentuk pengaduan dalam bentuk secara tertulis melalui blanko surat pengaduan masyarakat, serta secara lisan yaitu melalui nomor telepon dan email/web yang telah disediakan. Pengaduan tersebut dimasukkan dalam agenda sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan di Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Macam pengaduan atau keluhan terbanyak ditemukan di bagian pelayanan pendaftaran anggota, sedangkan bentuk pengaduan lainnya terdapat pada masing-masing bagian yaitu pada layanan anak, layanan internet serta tentang penataan buku koleksi yang jumlahnya banyak ditemukan berkisar dua hingga lima pengaduan. Selain hal itu, masalah yang tak kalah pentingnya yang merupakan sorot utama oleh masyarakat akan kepuasan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu mengenai sikap petugas yang cenderung kurang ramah dalam melayani masyarakat. Dalam upaya mendukung perkembangan bidang pendidikan dan ilmu pengetahuan pada masa sekarang ini, maka fungsi dari perpustakaan tersebut akan menjadi sangat kompleks. Karena secara umum bahwa lembaga-lembaga pendidikan mempunyai keterbatasan dalam hal pengadaan buku-buku yang dibutuhkan. Berpijak pada pandangan tersebut, maka untuk memberikan kepuasan kepada pengguna pengelola Dinas Perpustakaan Jawa Timur mengupayakan untuk menyediakan dan memberikan fasilitas yang memadai, karena Dinas Perpustakaan Propinsi Jawa Timur berupaya untuk memenuhi berbagai kepentingan penggunanya. Hal itu disebabkan karena Dinas Perpustakaan Propinsi Jawa Timur adalah untuk melayani pengguna pencari informasi, sehingga sistem yang berjalan di perpustakaan itupun pada akhirnya harus membuat kegiatan jasa berjalan dengan lancar.

PENELITIAN TERDAHULU

Ivo Kurnia (2011), urusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu

Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan judul penelitian: "Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan MAN Yogyakarta I." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di perpustakaan MAN Yogyakarta I. Penelitian ini termasuk penelitian survey dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pemustaka perpustakaan MAN Yogyakarta I berjumlah 45. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner yang menggunakan skala likert dengan kategori jawaban terdiri dari empat alternatif jawaban. Pengukuran tanggapan pemustaka berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*). Metode pengolahan analisis data menggunakan alat bantu yaitu SPSS (*Statistical Package for Social Science*) for Windows versi 16.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MAN II Surakarta dikategorikan baik dengan hasil total nilai rata-rata 2,95. Dengan rincian 2,97 untuk bukti fisik (*tangibles*), 2,97 untuk kehandalan (*reability*), 2,95 untuk daya tanggap (*responsiveness*), 2,97 untuk jaminan (*assurance*), 3,02 untuk perhatian (*empathy*).

Aprilia Mardiasuti, 2009. *Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi UPU Perpustakaan Universitas Gadjah Mada*. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah

kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM dan faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Responden penelitian meliputi mahasiswa Diploma/S1, mahasiswa S2, mahasiswa S3, dosen/peneliti, dan umum, sebanyak 150 responden. Berdasarkan hasil survei sebanyak 150 responden, ada empat unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kurang dari 2,51 atau tidak baik, yaitu prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Unsur yang mendapatkan nilai antara 2,51-3,25 baik meliputi unsur kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan, serta keamanan lingkungan. Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai lebih dari 3,26 atau sangat baik meliputi unsur persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta ketepatan jadwal pelayanan. Berdasarkan analisis data hasil penelitian secara keseluruhan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM mempunyai nilai indeks 77,225 atau mutu pelayanan B, dengan tingkat kualitas pelayanan Baik. Maslachatus Shofi. M (2013). *Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Yogyakarta*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta secara keseluruhan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 40%. Kualitas pelayanan perpustakaan dalam setiap indikator adalah sebagai berikut: 1) kualitas prosedur pelayanan perpustakaan masuk dalam kategori sangat baik dengan skor sebesar 44%, 2) kualitas waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan masuk dalam kategori baik dengan skor sebesar 57%, 3) kualitas produk layanan perpustakaan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 39%, 4) kualitas sarana dan prasarana perpustakaan masuk dalam kategori kurang baik dengan skor sebesar 40%, dan 5) kualitas kompetensi petugas perpustakaan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 44%.

METODE PENELITIAN

Rencana kerja atau pedoman pelaksanaan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana yang dikumpulkan berupa pendapat, tanggapan, informasi, konsep-konsep dan keterangan yang berbentuk uraian dalam mengungkapkan masalah. Sedangkan rancangan studi kasus bersifat terpancang artinya memusatkan perhatian pada kasus atau masalah yang telah ditetapkan yaitu tentang manajemen perpustakaan. Kasus atau masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimanakah Implementasi standar pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur? 2) Kendala-kendala apa saja yang mempengaruhi pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur? 3) Bagaimana solusi dalam menghadapi kendala-kendala yang

mempengaruhi pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur?. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini dengan maksud untuk memahami perilaku manusia dalam kerangka acuan si pelaku sendiri, yakni bagaimana si pelaku memandang dan menafsirkan kegiatan dari segi pendiriannya yang disebut "*persepsi emic*", begitu juga agar dapat mengetahui serta mendeskripsikan secara jelas dan rinci tentang implementasi standar pelayanan perpustakaan di Surabaya dalam hal ini yang telah dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Adapun pemilihan lokasi tersebut berdasarkan pada beberapa pertimbangan sebagai berikut: 1) Masih banyaknya keluhan-keluhan dari pengguna jasa mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, 2) Adanya kesempatan dan ijin yang diberikan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur untuk melakukan penelitian.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan standar pelayanan perpustakaan tersebut dilihat atau diamati dari empat faktor penting di dalam pencapaian implementasi kebijakan publik sebagaimana yang dikemukakan dalam teori/model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III yaitu : komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Untuk mengungkap bagaimana implementasi kebijakan standar pelayanan perpustakaan tersebut, dilakukan wawancara terhadap pimpinan dan pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sebanyak 9 orang, dan

pengguna perpustakaan/pemustaka sebanyak 7 orang. Hasil wawancara dan pembahasannya dikemukakan sebagai berikut :

Komunikasi

Seperti yang dikatakan dalam teori/model implementasi oleh Edward III, bahwa komunikasi merupakan aspek pertama-tama harus ada agar pelaksanaan kebijakan efektif. Komunikasi disini adalah berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan/atau publik. Kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif jika terjadi komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan/program dengan para kelompok sasaran (target group). Dengan komunikasi maka tujuan dan sasaran dari kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan tersebut. Komunikasi menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas kebijakan maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya (Edward III dalam Nugroho, 2009). Komunikasi dalam rangka implementasi kebijakan standar pelayanan perpustakaan dilihat dari dua aspek yaitu : 1) metode dan sarana komunikasi/sosialisasi yang digunakan, dan 2) intensitas komunikasi dilakukan. Pernyataan para responden, secara keseluruhan menunjukkan bahwa komunikasi yang dikembangkan oleh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur selama ini dalam rangka implementasi kebijakan/program pelayanan perpustakaan nampaknya sudah cukup maksimal dan efektif. Berbagai hal yang berkenaan dengan kebijakan/program pelayanan perpustakaan dikomunikasikan

(disosialisasikan atau dipublikasikan) dengan jelas kepada sasaran target baik secara langsung melalui tatap muka atau pertemuan dengan para pengguna perpustakaan (pemustaka) maupun secara tidak langsung yaitu melalui media masa seperti penerbitan dan penyebaran brosur/leaflet, surat kabar, situs internet dan lain-lain.

Sumber Daya (Resources)

Syarat berjalannya suatu organisasi adalah kepemilikan terhadap sumber daya. Implementasi kebijakan atau program tidak efektif apabila para implementor kekurangan sumber daya yang penting untuk melaksanakan kebijakan. Pentingnya sumber daya dalam implementasi kebijakan mendapat perhatian dari Edward III yang menyatakan "kurangnya sumber daya akan berakibat ketidakefektifan pelaksanaan/penerapan kebijakan. Sumber daya yang dimaksud mencakup terutama adalah sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Sumber daya manusia berkenaan dengan kecukupan baik kuantitas maupun kualitas implementor atau pelaksana kebijakan/program, yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sedangkan sumber daya finansial menyangkut ketersediaan atau kecukupan dana untuk sebuah kebijakan atau program (Edward III dalam Nugroho, 2009). Dalam penelitian ini kemampuan sumber daya manusia secara kuantitas dilihat dari kecukupan jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur untuk implementasi tugas pelayanan; sedangkan kemampuan sumber daya manusia secara kualitas dilihat dari tingkat pendidikan dan tingkat pemahaman terhadap tugas pekerjaan serta keterampilan yang dimiliki yang berkenaan dengan tugas

pekerjaan pelayanan perpustakaan. Hasil wawancara dengan para responden tersebut menunjukkan bahwa kemampuan sumber daya manusia untuk implementasi standar pelayanan perpustakaan di Surabaya (studi kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur) baik secara kuantitas maupun kualitas dirasakan sudah memadai. Kemampuan SDM pegawai yang sudah memadai tersebut menyebabkan implementasi program pelayanan perpustakaan yang ditetapkan dapat berjalan lancar dan berhasil.

Disposisi (Sikap Pelaksana)

Menurut teori/model implementasi kebijakan dari Edward I¹ bahwa jika para implementor atau pelaksana ingin melaksanakan sebuah kebijakan atau program tertentu, maka mereka harus dapat melaksanakan apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan; tetapi ketika sikap atau pandangan para pelaksana berbeda dengan si pembuat kebijakan maka proses implementasi sebuah kebijakan/program akan menjadi kompleks. Berkenaan dengan hal tersebut maka menurut Edward III¹⁶ bahwa disposisi (*disposition*) merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan/program yang efektif. Disposisi ini berkenaan dengan kesediaan/komitmen dan konsistensi dari para implementor/pelaksana untuk melaksanakan kebijakan sesuai dengan arahan dari pembuat kebijakan atau *policy maker* (Nugroho, 2009). Hasil wawancara dengan semua responden mengenai kesediaan dan komitmen/konsistensi para pegawai pelaksana tersebut setidaknya-tidaknya dapat menunjukkan bahwa tingkat disposisi² yang cukup tinggi para pegawai Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam rangka implementasi program pelayanan perpustakaan sesuai dengan arah kebijakan atau ketentuan dan petunjuk yang telah ditetapkan.

Struktur Birokrasi

Menurut Edward-III bahwa selain faktor komunikasi, sumber daya dan disposisi, maka struktur birokrasi merupakan faktor penting ke empat dalam implementasi suatu kebijakan/program publik. Struktur birokrasi ini mencakup dua aspek penting yaitu mekanisme atau standar prosedur pelaksanaan (*Standar Operating Procedur* atau SOP), dan struktur organisasi atau pembagian kerja. Dikatakan oleh Edward III, bahwa "para pelaksana kebijakan/program mungkin telah mengetahui apa yang harus mereka lakukan, dan mereka memiliki sikap dan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan kebijakan, tetapi mereka mungkin akan terhambat dalam pelaksanaan kebijakan oleh struktur birokrasi yang menonjol, yaitu standar prosedur pelaksanaan (SOP) dan pembagian kerja" (Rusli, 2013). Berdasarkan pernyataan para responden tersebut menunjukkan bahwa struktur birokrasi (SOP serta³ pembagian tugas dan tanggung jawab) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah ditata dengan baik. Hal itu ditunjukkan dengan struktur organisasi yang didesain secara ringkas, tidak berbelit dan bersifat fleksibel, serta adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas di antara unit/satuan organisasi yang ada sehingga implementasi program dan kegiatan yang ditetapkan dapat berjalan dengan efisien dan efektif.

Tabel 1. Matriks Fokus Penelitian

Fokus	Aspek	Sub Aspek Penelitian
Implementasi Standar Pelayanan Perpustakaan di 15 rabaya (Studi kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)	Komunikasi	1. Sebagai upaya memberikan atau menyalurkan informasi yang jelas, akurat dan konsisten kepada objek kebijakan (Kepala) 2. Sebagai Petunjuk Pelaksana Peraturan
	Sumber Daya	1. Tingkat Pendidikan petugas pelaksana kebijakan 2. Tingkat pemahaman petugas pelaksana kebijakan terhadap program kebijakan 3. Fasilitas untuk menunjang program kebijakan
	Disposisi	Sikap pelaksana terhadap peraturan
	Struktur Birokrasi	1. Penyesuaian Prosedur kerja dalam pelaksana kebijakan 2. Koordinasi antar pelaksana kebijakan

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dapat ditarik kesimpulan bahwa keberhasilan implementasi standar pelayanan perpustakaan di Surabaya : studi kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dipengaruhi oleh beberapa indikator antara lain bahwa implementasi implementasi standar pelayanan perpustakaan di Surabaya (studi kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur) dipengaruhi oleh: Komunikasi, Sumber Daya Pendukung, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Pada pelaksanaannya standar pelayanan perpustakaan di Surabaya : studi kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat bahwa sudah adanya aturan khusus seperti pedoman, mekanisme, terkait dengan pelayanan prima pada bidang pelayanan perpustakaan.

Kendala yang dihadapi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam implementasi standar pelayanan perpustakaan adalah kesadaran masyarakat masih kurang, terbatasnya tenaga pengelola terutama tenaga ahli dan mempunyai pendidikan khusus di bidang perpustakaan menjadi kendala tersendiri, sehingga ada keterbatasan dalam penguasaan permasalahan-permasalahan di perpustakaan. Dan perkembangan teknologi informasi (TI) membawa dampak tersendiri bagi perkembangan perpustakaan yaitu sering terjadi gangguan jaringan maka aplikasinya masih mengalami kendala dengan sistem.

Solusi untuk mengatasi kendala tersebut, maka yang dilaksanakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur untuk pengembangan dan peningkatan standar pelayanan perpustakaan baik pada masa sekarang maupun masa yang akan datang, yaitu perlu adanya penetapan aturan-aturan perpustakaan, prosedur dan standar pelaksanaan. Maka untuk mencapai hasil yang diinginkan tersebut maka Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Provinsi Jawa Timur telah melaksanakan penerapan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan didukung oleh semua pihak yang terkait Serta telah menerapkan Budaya 5 S yaitu, Salam, Sapa, Senyum, Sopan, dan Santun.

DAFTAR PUSTAKA

Anhar. 2014. **PHP dan MySQL Secara Otodidak**. Jakarta: Mediakita.

Jogiyanto. 2012. **Analisis dan Desain Sistem Informasi**, Yogyakarta: Andi Offset

Kadir, Abdul. 2005. **Pengenalan Sistem Informasi**, Yogyakarta: Andi Offset.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003

Kristanto, Andri. 2005. **Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya**. Klaten: Gava Media.

Ladjamuddin, Al Bahra. 2005, **Analisis dan Desain Sistem Informasi**. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lasa. 2007, **Manajemen Perpustakaan Sekolah**, Yogyakarta: Pinus.

Mulyanto, Agus. 2013. **Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi**, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nashihudin,W.2014.**Pendidikan Ilmu Perpustakaan Dari Masa Ke Masa**.Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 13 No. 1

Shofi,M.M.2013.PenelitianTerdahulu.**Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Yogyakarta**

Perencanaan Implementasi Standard Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode ed di Surabaya (Studi Kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)

ORIGINALITY REPORT

21 %
SIMILARITY INDEX

20 %
INTERNET SOURCES

13 %
PUBLICATIONS

8 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unigal.ac.id Internet Source	2 %
2	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	2 %
3	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	2 %
4	www.pemustaka.com Internet Source	2 %
5	nurdilamongan.blogspot.com Internet Source	2 %
6	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	1 %
7	www.radarbangka.co.id Internet Source	1 %
8	metodepenelitiana.wordpress.com Internet Source	1 %

9	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	1 %
10	journal.uii.ac.id Internet Source	1 %
11	kumpulanskripsif.blogspot.com Internet Source	1 %
12	nuraviani-sri-rahayu-vokasi16.web.unair.ac.id Internet Source	1 %
13	repositori.usu.ac.id Internet Source	1 %
14	Submitted to IAIN Kudus Student Paper	1 %
15	Nasrullah Nasrullah, Tawakkal Tawakkal, Nuristiqamah Nuristiqamah. "PENERAPAN UNDANG-UNDANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN LUWU TIMUR", Nusantara - Journal of Information and Library Studies, 2020 Publication	1 %
16	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
17	azia-fisip11.web.unair.ac.id Internet Source	1 %
18	www.researchgate.net	

Internet Source

1 %

19

jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

Perencanaan Implementasi Standard Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode ed di Surabaya (Studi Kasus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8
