

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN UMUM BERDASARKAN
PERATURAN PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 2 TAHUN 2024 DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PIDIE JAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

IZZATUL JANNAH

NIM: 200503056

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN UMUM BERDASARKAN PERATURAN
PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA NOMOR 2 TAHUN 2024 DI
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PIDIE JAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Studi Ilmu Perpustakaan**

Diajukan Oleh :

**Izzatul Jannah
NIM. 200503056**

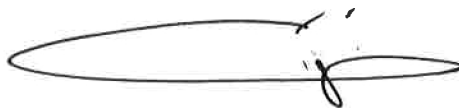
**Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Untuk Dimunaqasyah Oleh:

Pembimbing Tunggal


**Nazaruddin, S.Ag., S.I.P., M.LIS.
NIP. 197101101999031002**

Disetujui Oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan



**Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS.
NIP. 197711152009121001**

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan
Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian Program Strata Satu
(S1) Ilmu Perpustakaan

Pada/Hari Tanggal

Selasa, 7 Agustus 2025

Darussalam-Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua

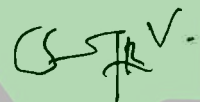
Sekretaris


Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S., Ph.D
NIP. 197101101999031002


Asnawi, S.IP.,M.IP
NIP. 198811222020121010

Penguji I

Penguji II


Suraiya, M.pd.
NIP. 197511022003122002


Cut Putroe Yuliana, S.IP.,M.IP
NIP. 198507072019032017

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam - Banda Aceh


Syarifuddin, M.Ag., Ph.D

NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya :

Nama : Izzatul Jannah

NIM : 200502056

Jenjang : Strata Satu (S1)

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Analisis Standar Pelayanan Umum Berdasarkan Peraturan Perpustakaan
Nomor 2 Tahun 2024 Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten
Pidie Jaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 27 Agustus 2025

Peneliti,

جامعة الرانري

A R - R A N R I



Izzatul Jannah

NIM.200503056

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah yang tidak terkira penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, dengan limpahan karunia, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis telah menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan pada sahabat-Nya. Penelitian ini judul **“Analisis Standar Pelayanan Umum Berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya”**.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana (S1) pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan rasa hormat yang sangat besar peneliti ucapkan terima kasih yang sangat teristimewa kepada :

1. Kedua orang tua, Ayahanda M.jamal Ibrahim, Ibunda Hanifah serta abang Hanif Syuhada yang telah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa serta doa yang tulus selama peneliti menempuh studi di Uin Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora beserta jajarannya, dan Bapak Mukhtaruddin, S,Ag.,M.LIS selaku ketua prodi Ilmu Perpustakaan, bapak T.Mulkan Safri, M.IP selaku sekretaris prodi Ilmu Perpustakaan.

3. Ibu Nurrahmi S.pd.I., M.pd. selaku dosen wali dan Bapak Nazaruddin S.Ag., S.IP., M.LIS. selaku pembimbing yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran, serta memberikan perhatian lebih dan juga telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi kami sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kepada Bapak dan Ibu dosen serta seluruh Civitas Akademik Fakultas Adab dan Humaniora yang telah membantu peneliti selama ini.
5. Terima kasih kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya, Bapak sekretaris dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten pidie jaya dan staf bidang automasi dinas perputakaan dan kearsipan kabupaten pidie jaya, dan seluruh staf-staf dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten pidie jaya yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi terkait dengan penelitian yang telah peneliti lakukan.
6. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Perpustakaan angkatan 2020 yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta seluruh keluarga besar Ilmu Perpustakaan yang telah membantu, memberikan semangat, pikiran, dan tenaga.

Peneliti menyadari bahwa karya tulis ini masih banyak kekurangan, baik dari segi isi dan hasil penelitiannya, namun hanya ini kemampuan yang dapat peneliti miliki. Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya dapat meningkatkan kesempurnaan di masa yang akan datang.

Banda Aceh, 20 Juli 2025
Peneliti

Izzatul Jannah
NIM: 200503056

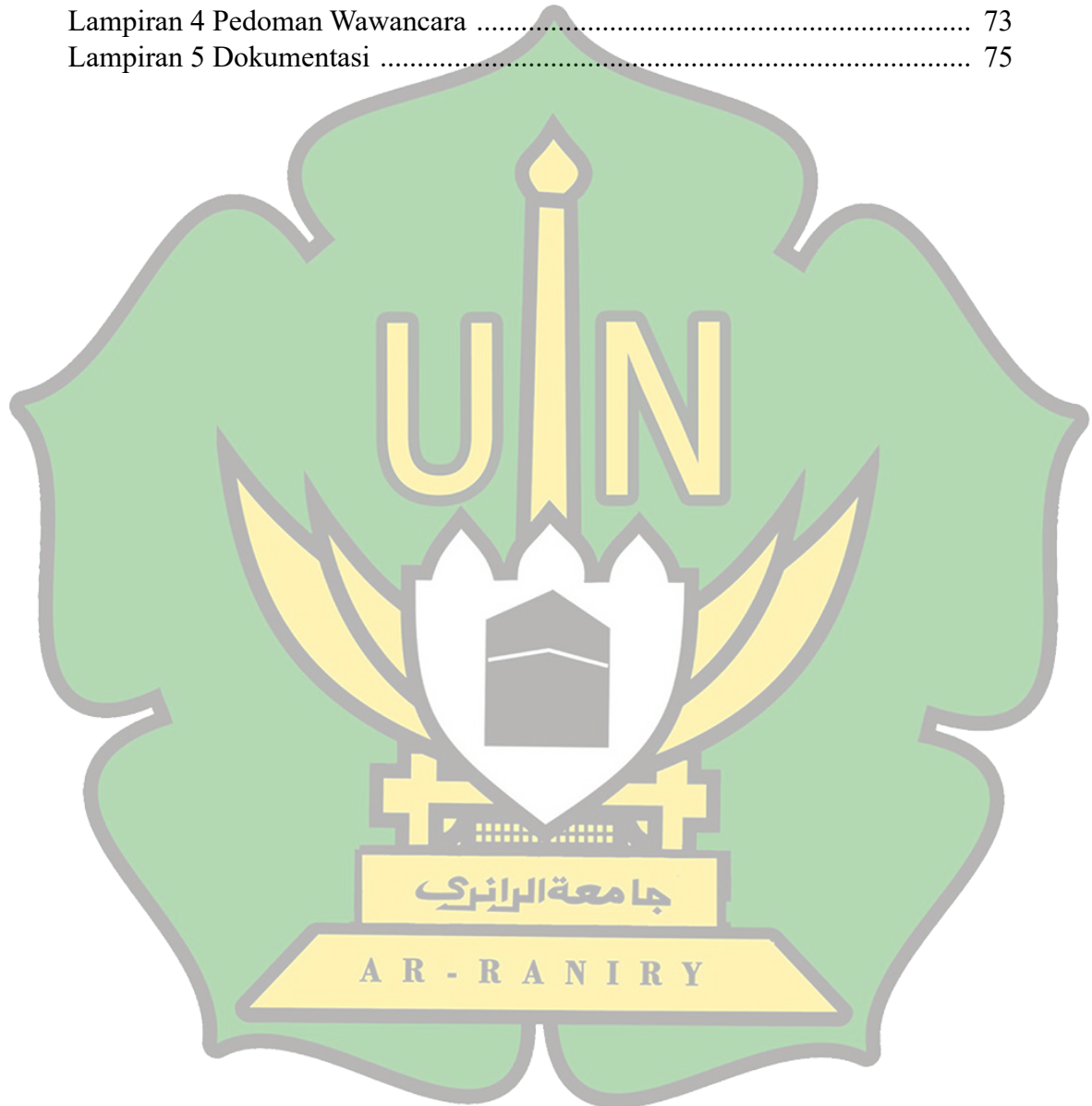
ABSTRAK

Perpustakaan sebagai ruang publik dituntut untuk tidak hanya menyediakan koleksi bacaan, tetapi juga menghadirkan layanan yang inklusif, responsif, dan relevan dengan kebutuhan pemustaka. Menyadari hal ini, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia menetapkan Peraturan Nomor 2 Tahun 2024 tentang standar pelayanan umum. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya pun mulai berupaya menyesuaikan diri dengan kebijakan tersebut agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, merata, dan berdaya guna bagi seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah bagaimana penerapan standar pelayanan umum berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya, sekaligus menggambarkan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi nyata di lapangan serta hambatan yang muncul dalam upaya memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas layanan, dokumentasi kelembagaan, dan wawancara mendalam dengan Sekretaris Dinas dan Staf bidang Otomasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar indikator pelayanan telah direalisasikan. Penataan ruang baca dirancang lebih ramah bagi semua kelompok usia. Koleksi buku terus bertambah dan beragam, mencakup literatur umum, lokal, hingga referensi. Pemanfaatan teknologi informasi pun semakin ditingkatkan melalui katalog daring dan layanan keliling yang menjangkau masyarakat di wilayah terpencil. Langkah-langkah ini mencerminkan keseriusan dalam memperluas akses informasi secara adil dan merata. Meski demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Jumlah pustakawan yang terbatas dan kompetensi yang belum merata menjadi kendala utama. Proses evaluasi layanan seperti survei kepuasan dan kebutuhan pemustaka belum berjalan secara rutin. Diperlukan penguatan sumber daya manusia, penyusunan sistem evaluasi yang terstruktur, dan peningkatan kolaborasi lintas sektor. Perpustakaan diharapkan mampu berkembang menjadi pusat literasi, pembelajaran, dan pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan di era digital.

Kata Kunci: *Standar, Pelayanan Umum, Peraturan Perpustakaan*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing.....	69
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian	70
Lampiran 3 Pedoman Observasi	71
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	73
Lampiran 5 Dokumentasi	75



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
DAFTAR ISI	vii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penjelasan Istilah	9
 BAB II LANDASAN TEORI	 13
A. Kajian Pustaka	13
B. Layanan Perpustakaan	17
1. Pengertian Layanan	17
2. Tujuan dan Fungsi Layanan	20
3. Jenis dan Layanan di Perpustakaan	25
 BAB III METODE PENELITIAN	 29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Subjek dan Objek Penelitian	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Teknik Analisis Data	33
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 37
A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipann Kabupaten Pidie Jaya	37
B. Implementasi Standar Pelayanan Umum di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya	40
C. Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Umum dengan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum	53
 BAB V PENUTUP	 63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
 DAFTAR PUSTAKA	 66

LAMPIRAN	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	78



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagai lembaga informasi dan pendidikan memiliki peran yang sangat vital dalam pembangunan masyarakat dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sebagai tempat yang menyediakan akses informasi yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, perpustakaan juga diharapkan mampu meningkatkan kecerdasan dan budaya literasi masyarakat. Keberadaan perpustakaan yang efektif dan efisien sangat penting, tidak hanya di tingkat nasional, tetapi juga di tingkat daerah.¹ Dalam konteks ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya memiliki tanggung jawab besar dalam menjalankan fungsi tersebut dengan sebaik-baiknya.

Meskipun diharapkan untuk memberikan pelayanan yang optimal, masih banyak tantangan yang dihadapi oleh lembaga perpustakaan di tingkat daerah, terutama terkait dengan standar pelayanan yang ada. Menurut Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Umum Perpustakaan, ada sejumlah pedoman yang harus dipatuhi oleh setiap lembaga perpustakaan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.² Oleh karena itu, penting

¹ M. Ihsan Dacholfany, "Inisiasi strategi manajemen lembaga pendidikan Islam dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia islami di Indonesia dalam menghadapi era globalisasi." *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, Vol. 1. No. 1 (2017), hlm. 34.

² Mughiroh Islam, Diva Ayu Ningsih, and Neneng Nurpadilah. "Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung." *Perkamen: Perpustakaan, Informasi, Sosial, Dan Humaniora*, Vol. 1 No. 2 (2024), hlm. 11.

untuk melakukan analisis mengenai implementasi standar pelayanan umum ini, terutama di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemustaka dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan.³ Dengan demikian dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pemustaka. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai.

Sutarno NS dalam bukunya, bentuk riil layanan perpustakaan tersebut antara lain:

- a. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau yang dikehendaki pemustaka;
- b. Berorientasi kepada pemakai;
- c. Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati;
- d. Mengundang rasa ingin kembali;
- e. Ramah tamah;
- f. Bersifat informatif, membimbing dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui;
- g. Mengembangkan hal-hal yang baru/inovatif;

³ Herowati Sitorus, "Pengaruh Penatalayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Frekuensi Kunjungan Mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Kristen Iakn Tarutung." *Jurnal Christian Humaniora*, Vol. 3 No. 1 (2019), hlm. 25.

- h. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai dan bersifat mandiri.⁴

Layanan prima atau berkualitas merupakan suatu hal yang prinsip karena keberhasilan pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugas kelembagaannya. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan. Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan karena dapat memberikan beberapa manfaat.

Menurut Tjiptono sebagaimana yang dikutip oleh Teguh Yudi mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni:

- a. Professionalism and skills. Pemustaka mendapati bahwa perpustakaan, pustakawan, system operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara professional (outcome-related criteria);
- b. Attitudes and behavior. Pemustaka merasa bahwa pustakawan menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (process-related criteria);
- c. Reliability and trustworthiness. Pemustaka memahami bahwa apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pemustaka;

⁴ Sutarno NS, *Manajemen perpustakaan : Suatu pendekatan praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 201.

- d. Recovery. Pemustaka menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka perpustakaan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*).⁵

Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 memberikan pedoman tentang bagaimana seharusnya pelayanan di perpustakaan dilakukan. Salah satu inti dari peraturan tersebut adalah penetapan standar pelayanan yang harus mencakup beberapa aspek, seperti aksesibilitas, kualitas informasi, ketersediaan sumber daya, serta kemampuan dan kompetensi tenaga pengelola perpustakaan.⁶ Adanya standar pelayanan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap orang yang membutuhkan akses ke informasi dan bahan bacaan dapat memperoleh layanan yang layak dan memadai.

Aturan tentang standar pelayanan umum pada perpustakaan memang sudah ada, tetapi pelaksanaannya di tingkat daerah khususnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya masih menghadapi banyak hambatan. Keterbatasan anggaran, kurangnya fasilitas, serta minimnya pelatihan bagi petugas perpustakaan membuat standar yang ditetapkan sulit dipenuhi dengan baik. Kondisi ini menyebabkan pelayanan belum berjalan maksimal. Karena itu, analisis terhadap penerapan standar pelayanan umum perlu dilakukan untuk melihat sejauh mana perpustakaan tersebut sudah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku.

⁵ Teguh Yudi Cahyono, "Penerapan Layanan Prima dan Nilai Tambah Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka." Skripsi, *Universitas Negeri Malang* (2011). hlm 36.

⁶ Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Umum.

Salah satu permasalahan yang sering ditemui dalam pelayanan perpustakaan adalah minimnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan perpustakaan dan manfaat yang bisa diperoleh dari layanan tersebut. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat literasi informasi dan komunikasi masyarakat yang berdampak pada rendahnya minat kunjung ke perpustakaan. Selain itu, masalah lainnya adalah ketersediaan koleksi bahan pustaka yang terbatas,⁷ sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan sumber informasi yang beragam dan berkualitas.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama terkait dengan keterbatasan infrastruktur dan sarana prasarana. Selama ini perpustakaan masih memanfaatkan bangunan yang kurang representatif, serta kurangnya fasilitas penunjang seperti komputer dan akses internet, menjadi hambatan yang nyata dalam meningkatkan kualitas layanan.⁸ Hal ini tentu berdampak pada aksesibilitas informasi yang dapat dinikmati oleh masyarakat.

Selain masalah infrastruktur dan fasilitas, faktor lain yang menjadi hambatan dalam penerapan standar pelayanan umum adalah kurangnya kompetensi tenaga perpustakaan. Banyak pegawai perpustakaan di daerah yang belum mendapatkan pelatihan atau pendidikan yang memadai mengenai manajemen perpustakaan dan pelayanan publik.⁹ Hal ini menyebabkan rendahnya kualitas

⁷ Putri Wardani, Staf bidang Otomasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya. Wawancara pada 7 Desember 2024.

⁸ Putri Wardani, Staf bidang Otomasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya. Wawancara pada 7 Desember 2024.

⁹ Putri Wardani, Staf bidang Otomasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya. Wawancara pada 7 Desember 2024.

layanan yang diberikan, serta kurangnya inovasi dalam menghadirkan layanan yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Meskipun Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 telah menetapkan standar pelayanan umum, implementasinya di tingkat daerah sering kali belum konsisten. Ketidaksesuaian antara ketentuan standar dengan praktik di lapangan kerap terjadi akibat keterbatasan anggaran, kebijakan daerah yang berbeda, dan rendahnya ketersediaan serta kompetensi sumber daya manusia. Kondisi ini menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi indikator yang diharapkan sesuai regulasi.

Permasalahan lain terlihat pada pengelolaan koleksi bahan pustaka, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta tata kelola manajemen layanan yang belum sepenuhnya transparan dan akuntabel. Kesenjangan antara tuntutan standar dan pelaksanaannya menghambat tercapainya pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Hal ini juga berdampak pada kurang optimalnya fungsi perpustakaan sebagai pusat literasi dan akses informasi publik.

Kendala penerapan standar pelayanan umum semakin terasa dengan rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung operasional perpustakaan. Sistem katalogisasi, layanan daring, dan pengelolaan arsip belum sepenuhnya terintegrasi secara digital, sehingga jangkauan pelayanan kepada masyarakat, terutama di wilayah terpencil, menjadi terbatas. Keterbatasan ini memperkuat jarak antara tujuan yang tertuang dalam standar pelayanan dengan realitas di lapangan. Berdasarkan kondisi tersebut, penerapan standar pelayanan umum di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya menghadapi

tantangan mendasar pada sektor sumber daya, infrastruktur, manajemen, dan pemanfaatan teknologi.

Penelitian ini difokuskan pada analisis penerapan standar pelayanan umum di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya. Standar pelayanan tersebut telah diatur secara jelas dalam Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 sebagai pedoman bagi perpustakaan daerah dalam memberikan layanan yang berkualitas. Namun, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan yang membuat pelayanan belum sesuai dengan ketentuan. Permasalahan utama terlihat pada keterbatasan fasilitas, mutu layanan yang belum maksimal, serta kompetensi tenaga perpustakaan yang belum sepenuhnya memenuhi standar. Situasi ini menimbulkan kesenjangan antara regulasi dengan realitas, sehingga analisis mendalam menjadi penting untuk menilai sejauh mana standar pelayanan umum benar-benar diterapkan. Adapun judulnya “Analisis Standar Pelayanan Umum Berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi standar pelayanan umum berdasarkan peraturan perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya?

2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya dalam menerapkan standar layanan umum sesuai dengan peraturan perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi standar pelayanan umum berdasarkan peraturan perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pidie Jaya dalam menerapkan standar layanan umum sesuai dengan peraturan perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan memberikan sumbangan pengembangan dalam bidang ilmu perpustakaan khususnya pengetahuan standar pelayanan umum berdasarkan peraturan perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024.
2. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan terhadap pengembangan serta

pemanfaatan standar pelayanan umum berdasarkan peraturan perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dianggap perlu untuk menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul guna menghindari kesalahpahaman dalam memahami suatu istilah. Adapun istilah-istilah yang perlu mendapat penjelasan adalah sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis adalah proses atau kegiatan untuk memeriksa, mengidentifikasi, dan mengevaluasi suatu objek, data, atau situasi secara mendalam dengan tujuan untuk memahami elemen-elemen yang terkandung di dalamnya dan bagaimana hubungan antar elemen tersebut. Dalam analisis, biasanya digunakan metode atau pendekatan tertentu untuk menggali informasi yang lebih rinci, mengidentifikasi masalah, serta mencari solusi atau rekomendasi yang tepat. Proses ini melibatkan pemecahan masalah secara sistematis, pengolahan data, dan penarikan kesimpulan yang dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, serta untuk meningkatkan pemahaman terhadap isu yang sedang dianalisis.¹⁰

Analisis mengenai standar pelayanan umum perpustakaan bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan pedoman atau kriteria yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada pengguna telah dijalankan dengan efektif dan efisien. Dalam analisis ini, berbagai aspek seperti kualitas sumber daya manusia, fasilitas,

¹⁰ H. Asep Deni, et al. *Metodologi penelitian bisnis*. (Jakarta: Cendikia Mulia Mandiri, 2024), hlm. 134.

aksesibilitas layanan, serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi akan diperiksa untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan.

Analisis tersebut juga mencakup penilaian terhadap kepuasan pengguna, kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, serta dampaknya terhadap peningkatan literasi dan pendidikan. Dengan demikian, analisis ini tidak hanya berfokus pada penerapan standar itu sendiri, tetapi juga pada bagaimana standar tersebut dapat berkontribusi untuk mencapai tujuan layanan perpustakaan yang optimal.

Analisis yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan upaya untuk mengidentifikasi permasalahan serta mengevaluasi penerapan standar pelayanan umum di perpustakaan wilayah Kabupaten Pidie Jaya. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 atau masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Melalui analisis ini, penelitian bertujuan untuk memahami sejauh mana standar pelayanan telah diterapkan secara efektif serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna memastikan kualitas layanan perpustakaan yang optimal bagi masyarakat.

2. Standar Pelayanan Umum

Standar layanan umum pada perpustakaan adalah pedoman atau kriteria yang ditetapkan untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna memenuhi kualitas dan kuantitas yang dapat diakses dengan mudah, efisien, dan profesional. Tujuan dari standar ini adalah

untuk menciptakan layanan yang dapat menjamin kepuasan pengguna, memfasilitasi akses yang lebih baik terhadap informasi, serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan. Standar layanan umum ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas koleksi bahan pustaka, infrastruktur dan fasilitas pendukung, kompetensi petugas perpustakaan, serta sistem manajemen yang transparan dan efektif.¹¹

Implementasi standar layanan umum pada perpustakaan sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya standar yang jelas, perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan terukur sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini meliputi aspek aksesibilitas, kecepatan pelayanan, keterbukaan informasi, serta keberagaman layanan seperti layanan digital atau peminjaman bahan pustaka.¹² Oleh karena itu, perpustakaan yang mengacu pada standar layanan umum tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat informasi yang dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat dengan mudah, adil, dan tanpa hambatan.

Standar pelayanan umum yang dimaksudkan dalam penelitian ini mengacu pada pedoman atau kriteria yang ditetapkan dalam Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 untuk memastikan bahwa layanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna memenuhi standar kualitas dan kuantitas yang baik.

¹¹ Agus Dwiyanto, *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. (Yogyakarta: UGM press, 2018), hlm. 98.

¹² Regina Lisye Maningkue, Sarah Sambiran, and Ismail Sumampow. "Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado." *Governance*, Vol 2 No. 1 (2022), hlm. 29.

Adapun komponen-komponen yang termasuk bagian dari layanan umum yang akan di analisis yaitu seperti layanan sirkulasi yang meliputi peminjaman dan pengembalian buku, layanan referensi untuk membantu pengguna mencari informasi yang lebih spesifik, serta layanan bimbingan pengguna agar masyarakat lebih mudah memanfaatkan koleksi dan fasilitas perpustakaan. Selain itu, ada juga layanan baca di tempat, layanan multimedia, dan layanan akses digital yang semakin dibutuhkan di era teknologi. Semua komponen ini saling mendukung agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang merata, mudah diakses, dan bermanfaat bagi masyarakat.

