

**PENERAPAN SISTEM OTOMASI PERPUSTAKAAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UPT. PERPUSTAKAAN
UMMAT.**



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Sebutan Profesi
Ahli Madya (A.Md) Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan**

Oleh :

**MUH. SAUQY
NIM : 216040002**

JURUSAN SAINS INFORMASI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : Muh. Sauqy

Nim : 216040002

Jurusan : D-III Ilmu Perpustakaan

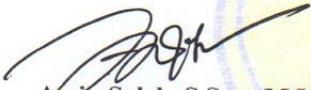
Judul : Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan di UPT. Perpustakaan UMMAT.

Disetujui dan Disahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0831128310


Ridwan, S.IP., M.M.
NIDN. 0808119103

Mengetahui

Ketua Program Studi

D3 Ilmu Perpustakaan



Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A.
NIDN. 0818059002

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh sebutan profesi Ahli Madya (A.Md)

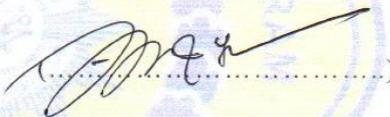
Pada hari : Rabu

Tanggal : 07 Agustus 2019

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0831128310



2. Ridwan, S.IP., M.M.
NIDN. 0808119103



Disahkan Oleh :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Dekan,



Drs. Amil, M.M.
NIDN. 0831126204

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, laporan akhir ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan / atau doctor), baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 26 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



MUH. SAUQY
216040002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahi...

Ya Rabbi...

Tanpa izin-Mu hamba dapatkan gelar ini

Tanpa izin-Mu takkan mampu hamba melewati semua ujian ini

Tanpa cinta, kasih, dan sayang-Mu takkan bisa hamba bertahan sampai detik ini

Tanpamu-Mu takkan bisa hamba menjadi seorang yang berilmu, dan engkaulah yang maha mengetahui segala-galanya.

Semua ini kupersembahkan kepada :

Kedua orang tuaku (Ibu Siti sa'diah luth) dan (Bapakyasin Awahab) yang sangat kusayangi sampai akhir hayatku. Tanpa kalian aku mungkin tidak akan ada artinya di dunia ini. Meski kalian tidak selalu berada di keseharianku, akan tetapi kalian selalu menjadi motivasi hidupku walau bagaimana pun keadaan atau rintangan hidup yang aku jalani. Dan kalian tidak pernah berhenti untuk mendo'akan anak-anaknya mengingatkan untuk beribadah. Untuk Ibu. Bagiku engkau adalah Ibu yang paling hebat di dunia, Ibu yang paling sabar dalam menghadapi anak-anaknya yang sangat rewel, yang terkadang membuat bu marah ataupun kesal. Maaf atas semua kesalahanku, terimakasih atas segala cinta, kasih, dan sayangmu yang sangat tulus untukku, do'a yang selalu Ibu panjatkan untuk kebaikan dan kebahagiaanku. Semoga Ibu dan Bapak selalu diberi umur yang panjang, diberi kesehatan wal'afiat, dan dilimpahkan segala bentuk rezkinya, Aamiin...

Kakakku (hilyati yasin) yang selalu sayang sama adek, yang selalu menjagaku, memberiku nasihat, dan memberikan semangat yang luar biasa. Terimakasih atas dukungannya selama ini. Kakak adalah perempuan ke-duaku nanti setelah ibuk. Serta ipar saya Syamsuddin dan ponaanku Muhammad fathir, miftahul jannah, Abrar zaikham ramadhan dan Absyarrafeyfa ramadhan yang selalu ada untuk saya pribadi.

Kakakku (Murniati) yang selalu memberi masukan dan dukungan sehingga terselesainya tugas akhir ini.

Ibu Wahyuni, Ibu Mariana, kalian berdua adalah kakak selama di tanah rantauan terimakasih atas kebersamaan dukungan serta support selama ini sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

Bapak Dedi iswanto, S.T.,M.M terimakasih untuk dukungan dan motivasi baik secara moral maupun meterial.

Adeku syahallam viskot adalah adek yang selalu mendukung serta mengingatkan ketika saya hamper saja menyerah dan tidak mau menyelesaikan tugas akhir

Kawan-kawan seperjuanganku DIII Perpustakaan angkatan 2016, semoga dengan kebersamaan dan canda tawa, susah senang yang kita lalui selama kita bersama, semoga dapat menjadikan kita kompak selalu. Jangan pernah melupakan aku kawan. Dan untuk Hidayatul aini, Ziana apiza, Yuliana, Supriadin susanto, Febi febriani, Siti nuranisah, Wisnu , Syukron, dan teman-teman yang tidak bisa saya ucap satu persatu terimakasih karna kalian selalu ada, terimakasih atas kebersamaan kalian selamaini, danterimakasihataskekonyolan yang membuatkutertawabahagia. Termakasih atas segalanya kawan. Dan juga terimakasih telah menjadi keluargaku di rantauan mahasiswa ini. Aku bersyukur bisa mengenal kalian semua. Semua kenangan yang sudah kita ciptakan bersama akan menjadi kenang-kenangan indah yang tidak akan bisa kulupakan. Jangan pernah saling melupakan satu sama lain kawan walaupun nanti ada yang sudah nikah setidaknya kita masih saling mengingat. Semoga setelah lulus nanti kita masih bisa berkumpul seperti biasa, karena aku bakalan rindu kebersamaan kalian, ketawa kalian, kegilaan kalian, semua kenang-kenangan tentang kalian pasti bakalan aku rindukan. Semoga nanti di luar sana kalian menemukan hidup baru kalian, bahagia selalu dan pustakawan yang ada di lingkup UPT PERPUSTAKAAN UMMAT :

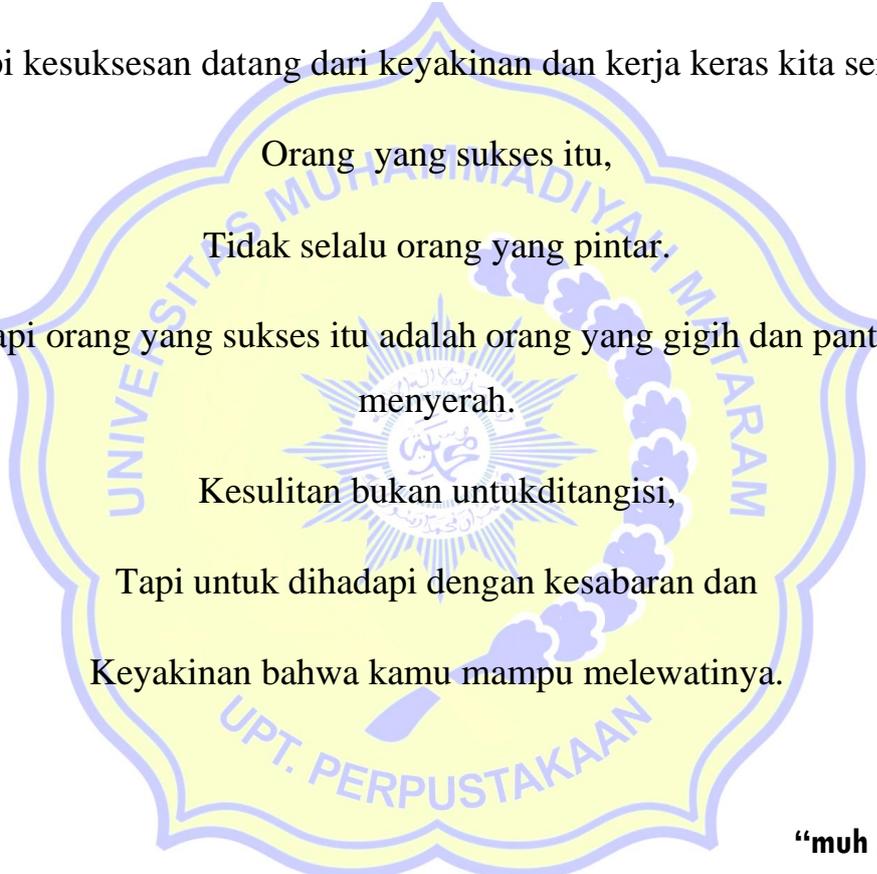
“Muh Sauqy”

MOTTO

“Untuk mendapatkan sesuatu yang kau inginkan,
Kau harus bersabar dengan sesuatu yang kau benci.”

(Imam Ghazali)”

Sukses tidak datang dari apa yang diberikan oleh orang lain,
Tetapi kesuksesan datang dari keyakinan dan kerja keras kita sendiri.



Orang yang sukses itu,
Tidak selalu orang yang pintar.
Tetapi orang yang sukses itu adalah orang yang gigih dan pantang
menyerah.
Kesulitan bukan untuk ditangisi,
Tapi untuk dihadapi dengan kesabaran dan
Keyakinan bahwa kamu mampu melewatinya.

“muh sauqy”

ABSTRAK

Laporan Akhir ini membahas mengenai penerapan sistem otomasi perpustakaan di UPT perpustakaan UMMAT. Adapun pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan sistem otomasi perpustakaan di UPT perpustakaan UMMAT dan kendala apa saja yang dihadapi UPT perpustakaan UMMAT dalam menerapkan sistem otomasi perpustakaan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan sistem otomasi pada perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPT perpustakaan UMMAT. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa, penerapan sistem otomasi di UPT perpustakaan UMMAT pengolahan, pengadaan dan penelusuran, Entri data. Dalam melakukan pengolahan bahan pustaka dapat dilakukan pengecekan buku melalui komputer, katalogisasi, klasifikasi, dan inventarasi. Perpustakaan UMMAT dalam hal menyusun dan menempatkan koleksi dirak berdasarkan subjek, isi koleksi yang disusun secara sistematis menurut nomor kelas. Selain itu, faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan otomasi perpustakaan UMMAT ialah karena kurangnya fasilitas yang ada sehingga layanan otomasi belum terlaksana dengan baik sesuai yang diinginkan pengguna perpustakaan, kurangnya staf yang terlatih sehingga menjadi kendala yang menghambat pengembangan otomasi perpustakaan. Pembangunan otomasi perpustakaan paling tidak harus mempunyai staf yang mampu mengoperasikan komputer (operator), bila perlu mempunyai tenaga ahli yang terlatih.

Kata Kunci: Otomasi Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, UPT Perpustakaan UMMAT

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, hidayah, karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di UPT. Perpustakaan UMMAT”**. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan adalah guru terbaik. Dalam pembuatan laporan ini telah melibatkan banyak pihak, oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah berjuang dan membina program D3 Ilmu Perpustakaan sebagai tempat penulis membina ilmu.
2. Bapak Drs. Amil.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, yang penuh didikasi dalam menata serta melayani proses pendidikan sehingga berjalan lancar.
3. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos.,M.A. selaku Ketua Program Studi Diploma III Ilmu Perpustakaan

4. Bapak Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom, selaku dosen pembimbing utama yang membimbing hingga laporan ini selesai.
5. Bapak Ridwan, S.IP.,M.M. selaku dosen pendamping yang selalu memberikan masukan dan motivasi terhadap penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen D3 Ilmu Perpustakaan yang telah banyak memberikan referensi dan mentransfer ilmunya sehingga penulis dapat mempraktekkan materi yang telah diberikan selama menjalani aktivitas perkuliahan.
7. Seluruh civitas akademika yang tidak pernah bosannya memberikan pelayanan selama proses belajar-mengajar dan hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis menampung saran dan kritik yang bermanfaat agar lebih sempurna penulis ini. Akhir kata semoga dapat bermanfaat bagi kita semua, lebih-lebih bagi penulis sendiri. Aamiin Yaa Rabbal Alamin.

Mataram, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1. Tujuan Penelitian	4
1.3.2. Manfaat Penelitian	4
1.4 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.4.1. Metode Penelitian.....	5
1.4.2. Teknik Pengumpulan Data	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Definisi perpustakaan.....	9
2.2 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2.3 Sistem Otomasi Perpustakaan.....	10
2.3.1 Pengertian Sistem Otomasi Perpustakaan.....	10
2.3.2 Unsur-Unsur Sistem Otomasi Perpustakaan	12
2.3.3 Perangkat Otomasi di Perpustakaan.....	15
2.3.4 Cakupan Sistem Otomasi Perpustakaan.....	17
2.4 Pelayanan Perpustakaan.....	18
2.4.1 Pengertian Layanan Perpustakaan.....	18
2.4.2 Sistem Layanan Terbuka (Open Access)	19
2.4.3 Sistem Layanan Tertutup (Close Access)	20

2.4.4	Sistem Layanan Campuran (Mixed Access)	21
2.4.5	Kualitas Pelayanan	22
BAB III GAMBARAN UMUM		25
3.1	Sejarah singkat UPT. Perpustakaan UMMAT	25
3.2	Visi dan Misi UPT. Perpustakaan UMMAT	27
3.3	Layanan UPT. Perpustakaan UMMAT	31
3.4	Program Kerja UPT. Perpustakaan UMMAT	31
3.5	Jam Buka UPT. Perpustakaan UMMAT	31
3.6	Tata Tertib Pengguna dan Tata Tertib Peminjaman.	32
3.7	Koleksi di UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram	34
BAB IV PEMBAHASAN		35
4.1	Bagaimana Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan di UPT Perpustakaan UMMAT	36
4.1.1	Sistem Otomasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram	37
4.1.2	Penelusuran (<i>OPAC</i>)	40
4.2	Kendala Apa Saja yang di hadapi UPT Perpustakaan UMMAT dalam menerapkan sistem otomasi perpustakaan	47
	Kendala yang dihadapi oleh UPT Perpustakaan UMMAT	48
BAB V PENUTUP		53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan mendasar dalam kehidupan manusia. Era informasi abad ini yang ditandai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan global. Sebagian besar orang berlomba meningkatkan kualitas diri dan kesejahteraan mereka dengan memenuhi berbagai kebutuhan dalam kehidupannya dengan memanfaatkan peran teknologi informasi. Demikian pun, hampir setiap lembaga ataupun organisasi tidak terkecuali perpustakaan saling berpacu untuk meningkatkan berbagai layanannya juga memberdayakan peran TIK.

Teknologi informasi ini dirasakan sangat penting dikarenakan eksistensinya memberikan begitu banyak nilai manfaat. Teknologi informasi banyak digunakan untuk pengelolaan suatu pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensinya yang sudah terbukti mampu mempercepat kinerja. Kinerja yang cepat dan tepat akan meningkatkan nilai keuntungan bagi suatu lembaga. Perpustakaan sebagai salah satu lembaga informasi juga memanfaatkan teknologi informasi dalam upaya mengelola serta memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pengguna perpustakaan .

Hal ini sesuai dengan yang di sebutkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, khususnya pasal yang berbunyi:

“Koleksi perpustakaan diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan, dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi”

Penerapan teknologi dan informasi di perpustakaan cukup banyak dan beragam, seperti yang biasa kita jumpai di beberapa perpustakaan yang sudah maju. Beberapa di antaranya, adalah penerapan sistem otomasi, perpustakaan digital (*digital libraries*), penerapan RFID (*Radio Frecuency Identification*), *Online Public Access Catalogue* (OPAC), katalog induk terpusat (*Portal Union Catalogue Server*), *Federated search engine*, *Online Databases*, *e-Journals*, layanan mandiri, dan sebagainya.

Penerapan teknologi ini selain berperan untuk melakukan pekerjaan secara cepat dan tepat, juga memudahkan pemustaka dalam mengakses beragam informasi di perpustakaan. Sistem otomasi perpustakaan merupakan salah satu bentuk implementasi teknologi informasi di perpustakaan. Sistem automasi perpustakaan merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi, meliputi software, hardware dan brainware. Dalam upaya melaksanakan berbagai tugas pelayanan dan pengelolaan perpustakaan. Beberapa layanan di perpustakaan yang mengintegrasikan sistem automasi perpustakaan di dalamnya di antaranya adalah penelusuran informasi, pengadaan dan pengelolaan bibliografi, pengelolaan keanggotaan, pengelolaan transaksi sirkulasi, pengelolaan laporan, pengelolaan inventarisasi koleksi, dan pengelolaan kontrol terbitan berseri.

Namun, sayangnya belum banyak perpustakaan di Indonesia yang mampu mewujudkan sistem automasi perpustakaan secara optimal. Hal ini disebabkan beberapa faktor, di antaranya minimnya pengetahuan para pemegang kebijakan dan pengelola perpustakaan yang berada di lembaga pendidikan tentang pentingnya sistem otomasi untuk diterapkan di perpustakaan tersebut. Sejauh ini hanya sebagian kecil dari sejumlah perpustakaan tersebut yang telah mengimplementasikan sistem automasi perpustakaan. Sejumlah perpustakaan di lingkungan UMMAT khususnya di UPT perpustakaan UMMAT belum mengoptimalkan pemanfaatan sistem otomasi. Kurangnya dukungan pimpinan, minimnya anggaran perpustakaan serta minimnya pengetahuan pengelola tentang sistem otomasi menjadi kendala utama.

Dalam prakteknya, perpustakaan ini belum dikelola secara profesional termasuk dalam hal penerapan sistem automasi. Padahal perpustakaan ini berada dalam lingkungan Universitas dan yang memiliki program studi Ilmu Perpustakaan. Seharusnya perpustakaan ini bisa menjadi project pilot (projek percontohan) bagi perpustakaan lainnya. Penerapan sistem automasi di UPT Perpustakaan UMMAT masih bersifat temporal yang dilakukan karena adanya bantuan dari mahasiswa yang sedang melakukan praktikum atau PKL yang dibimbing oleh dosen dari Jurusan Ilmu Perpustakaan. Sejumlah kendala yang dihadapi di antaranya adalah belum tersedianya perangkat yang dibutuhkan dalam menerapkan sistem otomasi, pengelola perpustakaan yang

belum memahami secara baik bagaimana mengelola perpustakaan dan juga dukungan pimpinan.

Karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai penerapan sistem automasi Perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UMMAT. Harapannya, perpustakaan ini bisa memberikan contoh yang baik bagi perpustakaan lainnya dan menjadi pusat belajar khususnya dalam hal pengelolaan perpustakaan dan penerapan sistem automasi perpustakaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis dapat menarik beberapa hal yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Bagaimana penerapan sistem automasi Perpustakaan di UPT Perpustakaan UMMAT?
2. Kendala apa saja yang dihadapi UPT Perpustakaan UMMAT dalam menerapkan sistem automasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Melihat dari latar belakang dan rumusan masalah diatas maka penulis menetapkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut

1. Untuk mengetahui manfaat penerapan sistem automasi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPT. Perpustakaan UMMAT.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi UPT. Perpustakaan UMMAT dalam menerapkan sistem automasi perpustakaan.

1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan laporan akhir ini yaitu :

1. Manfaat teoritis

Penulisan laporan akhir ini agar Menambah wawasan, mengembangkan pengetahuan, sikap dan keahlian profesi mahasiswa ilmu perpustakaan dalam menerapkan ilmu pengetahuan di lapangan yang nantinya berguna apa bila tela menyelesaikan perkuliahannya sehingga dapat menyesuaikan diri dengan dunia kerja.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai bahan pendalaman mengenai Penerapan Sistem Automasi Perpustakaan khususnya Aplikasi Senayan Library management System (SLiMS) Dalam Peningkatan Kualitas pelayanan Di UPT Perpustakaan UMMAT.
- b. Sebagai masukan dalam pengembangan UPT Perpustakaan UMMAT.
- c. Sebagai bahan masukan dalam pengembangan Senayan Library System (SLiMS) selanjutnya.
- d. Bagi mahasiswa dapat memberikan pemikiran yang luas dan mendalam tentang ilmu perpustakaan

e. Sebagai masukan dalam penelitian sejenis di masa yang akan datang.

3. Manfaat secara akademis

Laporan akhir ini merupakan syarat untuk mencapai kebutuhan studi program Diploma III Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

1.4 Metode Penelitian Kualitatif

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini berarti bahwa data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data deskriptif sehingga merupakan gambaran dari suatu fenomena yang diteliti. Data tersebut berasal dari hasil observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Definisi penelitian kualitatif menurut David Wiliams (1995) ,

“Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan menggunakan metode ilmiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alami”

1.4.1 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Margono (1996:158) pengertian observasi dibagi menjadi dua macam yaitu :

“observasi partisipan dan non partisipan: metode partisipan melibatkan penelitian untuk mengambil bagian dalam situasi orang – orang yang diobservasi, dan observasi non partisipan adalah bentuk obseravasi dimana penelitian tidak mesti mengambil bagian secara

langsung dalam situasi kehidupan yang diobservasi, akan tetapi hanya sebagai penonton”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penulisan karya ilmiah ini. Dan pada penulisan laporan akhir ini penulis menggunakan observasi partisipasi dimana penulisan secara langsung melakukan pengamatan terhadap penerapan sistem automasi perpustakaan atau aplikasi slims dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka pada perpustakaan serta terhadap faktor penunjang lainnya seperti lokasi dan tata ruang perpustakaan, sarana dan prasarana atau pendukung koleksi dan jumlah pelayanan pada perpustakaan universitas muhammadiyah mataram.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi Menurut Suharsimi (1991:236) mengatakan bahwa :

“Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar majalah, prasasti, notulen, rapat, legar agenda dan sebagainya”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peningkatan tertulis dapat berupa arsip-arsip, buku-buku, sehingga sering disamakan dengan studi literatur atau studi perpustakaan. Metode dokumentasi dilakukan dengan cara

mengamati secara langsung kegiatan penerapan automasi perpustakaan atau aplikasi slims dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara Tanya jawab secara lisan dengan mengadakan hubungan langsung dengan informan atau pegawai perpustakaan. Nazir,M.(2004:50). Wawancara yang di lakukan dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang aktual dari orang atau pustakawan yang ada di UPT Perpustakaan UMMAT yang dapat memberikan informasi atau keterangan tentang masalah-masalah yang akan di selidiki.

Dari uraian di atas peneliti menggunakan wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang relavan dengan penelitian tersebut. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data sejauh mana penerapan sistem aotomasi perpustakaan di UPT Perpustakaan UMMAT, serta sejauh mana kendala yang di hadapi di UPT Perpustakaan UMMAT dalam menerapkan sistem automasi perpustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata “pustaka”. Arti pustaka adalah buku (*Library* dari bahasa Yunani). Perpustakaan dapat pula diartikan sebagai tempat kumpulan buku atau tempat buku dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar. Sedangkan Wafford mengartikan perpustakaan sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang mengelola, menyimpan, dan memberikan layanan bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun masyarakat umum. Lebih luas lagi pengertian perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengatur, mengelola, menyimpan, dan mengumpulkan koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.

2.2 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada dasarnya semua perpustakaan merupakan suatu instansi yang memiliki proses kerja sama, yaitu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna. Namun demikian dalam perkembangannya setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakannya dengan perpustakaan lain. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis dari sekian banyak jenis perpustakaan yang telah dikategorikan.

Definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyono Basuki (1991:51) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan

bawahannya, maupun lembaga yang berfaliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).

2.3 Sistem Otomasi Perpustakaan

2.3.1 Pengertian Sistem Otomasi Perpustakaan

Sistem otomasi Perpustakaan atau *Library Automation System* adalah software yang beroperasi berdasarkan pangkalan data untuk mengotomasi kegiatan Perpustakaan. Pada umumnya software yang digunakan untuk otomasi Perpustakaan menggunakan model “*relational database*”. Peter (1999:62) juga mengemukakan pengertian otomasi (automation) adalah teknik atau sistem yang menjalankan atau mengendalikan proses alat-alat serbaotomasi dengan alat elektronik untuk mengurangi pengguna tenaga manusia.

Kemudian Salim (2000:124) memberikan pengertian otomasi dalam kamusnya yang lain yaitu, otomasi (automation) merupakan perkembangan peralatan secara mekanis yang di kombinasikan dengan sistem pengawasan otomasi atau secara terotomasi. Sedangkan otomasi perpustakaan menurut Sulistyoadalah penerapan teknologi informasi untuk kepentingan perpustakaan serta konsep proses atau hasil membuat mesin swatindak atau swakendali dengan menghilangkan campuran tangan manusia dalam proses tersebut (Sulisty, :96. 1991).

Dari pengertian dan pendapat di atas, kesimpulan yang dapat diambil bahwa otomatisasi perpustakaan merupakan aplikasi atau penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada perpustakaan secara keseluruhan maupun pada bidang-bidang untuk mempermudah pekerjaan pustakawan dalam mengelola perpustakaan yang bersifat teknis perpustakaan secara efektif dan efisien. Otomatisasi perpustakaan memiliki fungsi yang diterapkan baik untuk pustakawan maupun pemustaka itu sendiri.

Adapun fungsi otomatisasi perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Fungsi pengumpulan informasi melalui peralatan data
2. Fungsi komunikasi antara, manusia-manusia dan mesin-mesin melalui penciptaan dan pengaturan aliran data yang dikumpulkan
3. Fungsi komputasi informasi seperti pemasukan data, analisis dan dengan bantuan rumus matematika.
4. Fungsi kendali pelaksanaan, oleh mesin dan manusia terhadap basis analisis informasi.
5. Fungsi pengganti sebagai pekerjaan manual menjadi otomatisasi
6. Fungsi pengaturan pekerjaan rutin secara otomatis, sehingga fungsi pengaturan manusia berkurang.
7. Fungsi informasi, fungsi yang didasarkan pada komunikasi data jaringan kerja komputer dengan berbagai jenis bahasa.
8. Fungsi komputasi didasarkan atas data

9. Fungsi koordinasi yaitu fungsi berdasarkan pada sistem informasi manajemen, pengajaran berbantu komputer, pelaksanaan penelitian dan membuat model.

2.3.2 Unsur-Unsur Sistem Otomasi Perpustakaan

Dalam sebuah sistem otomasi perpustakaan terdapat beberapa unsur atau syarat yang saling mendukung dan terkait satu dengan lainnya, unsure-unsur atau syarat-syarat tersebut adalah yaitu sebagai berikut :

1. Pengguna (pemustaka)

Pengguna merupakan unsur utama dalam sebuah sistem otomasi perpustakaan dalam pembangunan sistem perpustakaan kehendaknya selalu dikembangkan melalui konsultasi dengan pengguna-penggunanya yang meliputi pustakawan, staf yang nantinya sebagai operator atau teknisi serta para anggota perpustakaan

2. Perangkat keras (hardware)

Perangkat keras yang dimaksud yaitu komputer yang merupakan sebuah mesin yang dapat menerima data informasi secara cepat dan tepat. Komputer hanya sebuah komponen fisik dari sebuah sistem komputer yang memerlukan program untuk menjalankannya serta sebuah alat dimana keampuannya sangat tergantung pada manusia yang mengoprasikannya dan software yang digunakan untuk melakukan sistem otomasi pada Perpustakaan.

Kecenderungan penggunaan komputer dalam otomasi perpustakaan:

- a. Ukuran fisik mengecil dengan kemampuan yang lebih besar

- b. Harga terjangkau (murah)
- c. Kemampuan penyimpanan data berkapasitas tinggi
- d. Transfer pengiriman data yang lebih cepat dengan adanya jaringan internet.

3. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak diartikan sebagai metode atau prosedur untuk mengoperasikan komputer agar sesuai dengan permintaan pemakai. Kecenderungan dari perangkat lunak sekarang mampu diaplikasikan dalam berbagai sistem operasi, mampu menjalankan lebih dari satu program dalam waktu bersamaan (multi-tasking) contoh Software yang paling sering di gunakan adalah SLiMs (*Senayan Library Managemen System*). Sistem Informasi perpustakaan ini difungsikan untuk pekerjaan operasional perpustakaan, mulai dari pengadaan, katalogisasi, inventarisasi, keanggotaan, OPAC (*Online Public Access Catalogue*), pengelolaan terbitan berkala, sirkulasi, dan pekerjaan lain dalam lingkup operasi perpustakaan. Suatu software dikembangkan melalui suatu pengamatan dari suatu sistem kerja yang berjalan, untuk menilai suatu software tentu saja banyak kriteria yang harus diperhatikan. Beberapa kriteria untuk menilai *software* adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan : fasilitas dan laporan yang ada sesuai dengan kebutuhan dan menghasilkan informasi tepat pada waktunya (realtime) dan relevan untuk proses pengambilan keputusan.

- b. Ekonomis: Biaya yang dikeluarkan sebanding untuk mengaplikasikan software sesuai dengan yang didapatkan.
- c. Kendala: mampu menangani operasi pekerjaan dengan frekuensi besardan terus-menerus.
- d. Kapasitas: mampu menyimpan data dengan jumlah besar dengankemampuan temu kembali yang cepat.
- e. Sederhana: menu-menu yang disediakan dapat dijalankan dengan mudahdan interaktif dengan pengguna.
- f. Fleksibel: dapat diaplikasikan diberbagai jenis sistem operasi dan institusiserta mampu memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut.

Memilih dan membeli perangkat lunak merupakan suatu proses tersedianya dukungan pemakai, karena diperlukan banyak pelatihan dan pemecahan masalah sebelum sistem tersebut dapat berjalan dengan baik. Salah satu cara untuk memastikan dukungan pelanggan adalah memilih perangkat lunak yang digunakan oleh sejumlah perpustakaan. Sekelompok besar pengguna biasanya menjustifikasi layanan dukungan sebagai hal yang substansial. Selain itu pengguna dapat saling membantu dalam pemecahan masalah. Spesifikasi perangkat keras harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan minimum operasi perangkat lunak.

2.3.3 Perangkat Otomasi di Perpustakaan

Perangkat otomatisasi yang dimaksud di sini adalah perangkat atau alat yang digunakan untuk membantu kelancaran proses otomatisasi.

Perangkat ini terdiri dari (2) dua bagian yaitu :

1. Perangkat keras (Hardware)

Sebelum memulai proses otomatisasi, sebuah perangkat keras perlu disiapkan, yang dimaksud perangkat keras disini adalah sebuah komputer dan alat bantuannya seperti printer, barcode, scanner, dan sebagainya. Empat buah komputer sudah cukup untuk digunakan dalam memulai proses otomatisasi pada perpustakaan, kecil dalam hal ini perpustakaan perguruan tinggi. Sedangkan untuk perpustakaan besar, diperlukan lebih banyak komputer dan perlengkapannya agar pelayanan kepada pemustaka menjadi lancar. Spesifikasi minimal biasanya tergantung dari software senayan (Program Otomatisasi Perpustakaan Buatan Diknas RI) minimal menggunakan Pentium III. Sebab semakin banyak tampilan berbasis grafis (gambar) maka semakin membutuhkan spesifikasi yang tinggi (Supriyanto, 2008:48)

2. Perangkat lunak otomatisasi

Sebuah perpustakaan yang hendak menjalankan proses otomatisasi maka harus ada sebuah perangkat lunak sebagai alat bantu. Perangkat lunak ini mutlak diperlukan keberadaannya karena digunakan sebagai alat bantu mengoptimalkan proses. Adapun cara untuk memperoleh perangkat lunak antara lain:

- a. Membangun sendiri dengan bantuan seorang developer perangkat lunak. Jika instansi tersebut mempunyai tenaga programmer maka langkah pertama ini bisa dilakukan karena dapat menghemat biaya membeli perangkat lunak automasi.
- b. Menggunakan perangkat lunak gratis, misalnya: CDS/ISIS, WinISIS, KOHA, OtomigenX, Senayan Library, dan sebagainya. Perangkat lunak ini bisa didapatkan dari internet karena didistribusikan secara gratis kepada semua yang memerlukan. Walaupun gratis perangkat lunak ini masih banyak kekurangan dan masih harus dimodifikasi lebih lanjut agar memenuhi sesuai dengan kebutuhan masing-masing perpustakaan.
- c. Membeli perangkat lunak komersial beserta training dan supportnya yang dibangun oleh pihak ketiga. Perangkat lunak komersial, merupakan hasil riset pengembangannya dan mudah untuk di implementasikan karena hanya perlu dilakukan perubahan fitur sedikit atau tidak sama sekali. Training dan support selama beberapa periode waktu juga akan diberikan oleh vendor secara penuh sehingga pemustaka dapat langsung menggunakan tanpa harus bersusah paya lagi.

2.3.4 Cakupan Sistem Otomasi Perpustakaan

Sebuah sistem otomasi perpustakaan mencakup beberapa aspek bidang kerja pada perpustakaan. Dengan penerapan otomasi perpustakaan, aspek bidang kerja perpustakaan tersebut dapat berjalan

lebih efektif dan efisien dalam kaitannya dengan pelayanan terhadap pengguna (user). Sistem otomasi padaperpustakaan mencakup diantaranya:

1. Pengadaan (acquisition), yaitu semua kegiatan yang berkaitan dengan pengadaan bahan pustaka yang dilakukan baik melalui pembelian, pertukaran maupun berupa hadiah. Termasuk didalamnya kegiatan pengecekan bibliografi (*preorder bibliographic checking*) yang dilakukan sebelum pemesanan dan penerimaan bahan pustaka, pemrosesan, faktur, dan pemeliharaan arsip yang berhubungan dengan pengadaan.
2. Pengatalogan (*cataloguing*), yaitu semua kegiatan yang dilakukan dalam rangka mempersiapkan cantuman (record) bibliografi untuk pembuatan katalog yang digunakan sebagai sarana temu balik informasi.
3. Pengawasan informasi (*circulation control*), yaitu semua kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, biasanya untuk penggunaan di luar perpustakaan. Dengan kata lain, kegiatan ini berhubungan dengan pengontrolan peredaran koleksi perpustakaan.
4. Pengawasan serial (*serials control*), yaitu kegiatan pengawasan koleksi terbitan berkala seperti majalah, jurnal dan bulletin.
5. Pengelolaan keanggotaan, yaitu sebuah kegiatan administrative pengelolaan perpustakaan, yang meliputi kegiatan penerimaan

layanan keanggotaan, pembuatan kartu tanda anggota, layanan surat keterangan bebas tagihan dan lain-lain.

6. Katalog online (OPAC), yaitu penyediaan fasilitas temu balik koleksi perpustakaan melalui terminal komputer yang digunakan oleh pengguna perpustakaan.

2.4 Pelayanan Perpustakaan

2.4.1 Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Layanan perpustakaan akan berjalan dengan baik apabila sistem layanan yang digunakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemakainya. Ada tiga sistem layanan perpustakaan, yakni sistem layanan terbuka (*Open Access*), sistem layanan tertutup (*Close Access*), dan sistem layanan campuran (*Mixed Access*), ketiga sistem layanan ini ada hubungannya dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kepada pembacanya untuk menemukan bahan pustaka. Masing-masing sistem tersebut mempunyai kelebihan dan kelemahan.

2.4.2 Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)

Sistem layanan ini memberikan kebebasan kepada pemakai untuk mencari dan menemukan bahan pustaka yang diperlukan secara langsung. Tujuan sistem ini layanan terbuka adalah memberikan kesempatan kepada pemakai untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya sekedar membaca-baca, tetapi mengetahui berbagai alternative dari pilihan koleksi yang ada di rak, yang kira-kira dapat mendukung penelitiannya, sistem layanan terbuka biasanya diterapkan untuk layanan di perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi.

Ada beberapa kelebihan yang dapat diambil, apabila perpustakaan menggunakan sistem ini, antara lain:

1. Pemakai bebas memilih bahan pustaka di rak
2. Pemakai tidak harus menggunakan katalog
3. Pemakai dapat mengganti bahan pustaka yang isinya mirip, jika bahan pustaka yang dicari tidak ada
4. Pemakai dapat membandingkan isi bahan pustaka dengan judul yang dicarinya
5. Menghemat bahan pustaka lebih bermanfaat dan didayagunakan
6. Menghemat tenaga petugas layanan

Selain kelebihan bermanfaat, sistem layanan terbuka juga memiliki beberapa kelemahan antara lain adalah:

- a. Pemakai cenderung mengembalikan bahan pustaka seenaknya, sehinggamengacaukan dalam penyusunan bahan pustaka di rak
- b. Lebih besar kemungkinan kehilangan bahan pustaka
- c. Tidak semua pemakai paham benar dalam mencari bahan pustaka di rak apalagijika koleksinya sudah banyak.
- d. Bahan pustaka lebih cepat rusak
- e. Terjadi perubahan susunan bahan pustaka di rak sehinga perlu penambahanterus-menerus.

2.4.3 Sistem Layanan Tertutup (*Close Access*)

Pada sistem layanan koleksi tertutup, pemakai tidak boleh langsung mencari dan mengambil bahan pustaka di rak, tetapi petugas perpustakaan yang akan memncarikan dan mengambilnya di rak. Dengan menggunakan sistem ini petugas akan lebih sibuk karena harus mencari bahan pustaka di rak, terutama pada jam-jam sibuk pada saat banyak pemakai yang memerlukan bahan pustakan, oleh karena itu, pemakai harus mencari nomor panggil bahan pustaka melalui katalog yang disediakan.

Kelebihan dengan menggunakan sistem ini layanan tertutup adalah sebagai berikut:

1. Bahan pustakan tersusun rapi di rak, karena hanya petugas yang mengambil dan mengembalikan koleksi
2. Kemungkinan kehilangan bahan pustaka sangat kecil
3. Bahan pustakan tidak cepat rusak

4. Penempatan kembali bahan pustaka yang telah digunakan ke rak lebihcepat
5. Pengawasan dapat dilakukan secara longgar
6. Proses temu kembali dapat dilakukan lebih efektif.

Adapun kekurangandengan menggunakan sistem layanan tertutupadalah sebagai berikut:

- a. Pemakai tidak bebas dan kurang puas dalam menemukan bahan pustaka.
- b. Bahan pustaka yang didapat kadang-kadang tidak sesuai dengan kebutuhanpemakai.
- c. Katalog cepat rusak.
- d. Tidak semua pemakai paham dalam menggunakan teknik mencari bahanpustaka melalui katalog.
- e. Tidak semua koleksi dimanfaatkan dan didayagunakan oleh pemakai.
- f. Perpustakaan lebih sibuk.

2.4.4 Sistem Layanan Campuran (*Mixed Access*)

Pada sistem layanan campuran perpustakaan dapat menerapkan duasisitemelayanan sekaligus, yaitu layanan terbuka dan layanantertutup.Perpustakaan yang menggunakan sistem ini layanan campuranbiasanya memberikan layanan secara tertutup untuk koleksi skripsi, koleksireferens atau tesis, sedangkan untuk koleksi lainnya menggunakan systemlayanan terbuka.Sistem layanan campuran ini

biasanya diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah.

Kelebihan sistem layanan campuran adalah sebagai berikut:

1. Pemakai langsung menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum secara bersamaan
2. Tidak memerlukan ruang baca khusus koleksi referensi
3. Menghemat tenaga layanan.

Adapun kelemahan sistem layanan campuran adalah sebagai berikut:

- a. Petugas sulit mengontrol pemakai yang menggunakan koleksi referensi dan
- b. koleksi umum sekaligus.
- c. Ruang koleksi referensi dan koleksi umum menjadi satu
- d. Perlu pengawasan yang lebih ketat.

2.4.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak

yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya harus terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 telah ditetapkan 8 (delapan) sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi yang dimaksud dijelaskan lebih lanjut oleh Sedarmayanti, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, berarti bahwa tata cara atau prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Ada informasi pelayanan yang dapat berupa loket informasi, layanan pengaduan disertai petunjuk pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya tertera dengan jelas waktu pelayanan, berapa dan bagaimana syarat pelayanan, dicantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan, pengaturan tarif, dan terdapat pengaturan tugas dan penunjukan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai.
3. Keamanan, berarti hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara

administrative (pencatatan dokumentasi, tagihan), dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan (peralatan) yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor yang diupayakan rapi, bersih, dan memberikan rasa aman.

4. Keterbukaan, berarti adanya upaya publikasi atau penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud
5. Efisiensi berarti bahwa persyaratan pelayanan ditunjukkan langsung dengan pencapaian sasaran.
6. Ekonomis, berarti adanya kewajaran dalam penetapan biaya, harus disesuaikan dengan nilai barang atau jasa pelayanan.
7. Keadilan yang merata, berarti pelayanan harus diupayakan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, juga tidak memperbolehkan adanya diskriminasi.
8. Ketepatan waktu, artinya organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku, petugas harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika, keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan.