



## Kualitas Pelayanan E Government dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau

Vina Yolanda Putri<sup>1\*</sup>, Zulkarnaini<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Program Magister Administrasi Publik, Universitas Riau, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [vinayolandaputri287@gmail.com](mailto:vinayolandaputri287@gmail.com)

**Abstract** Advances in information and communication technology have encouraged governments to integrate digital systems into public service delivery through e-government initiatives. In Riau Province, the Riau application at the Soeman H.S. Library exemplifies this implementation. This study examines how the Riau application enhances the effectiveness and efficiency of public services within the library. Using a descriptive qualitative method, data were collected through interviews, observations, and documentation. Findings show that the application provides convenient online access to library information and services. However, challenges remain, including limited financial resources, dependence on external parties, and insufficient feature development to meet user needs fully. These findings underscore the importance of strengthening institutional capacity, improving infrastructure, and formulating strategic plans to sustain digital library services. In line with Indonesia's 1945 Constitution, regional governments possess autonomy to manage local affairs, aiming to improve public welfare through enhanced services, community empowerment, and civic participation while promoting regional competitiveness with attention to equity and democratic values. Following Presidential Instruction No. 3 of 2003, digital governance transformation is necessary to reduce bureaucratic barriers, integrate workflows, and support inter-institutional collaboration.

**Keywords:** Citizen; Digital Governance; E-Government; E-Library; Public Services.

**Abstrak.** Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah untuk mengintegrasikan sistem digital dalam penyelenggaraan layanan publik melalui inisiatif *E-government*. Di Provinsi Riau, aplikasi Riau di Perpustakaan Soeman H.S. menjadi salah satu contohnya. Penelitian ini menelaah bagaimana penggunaan aplikasi Riau meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik di perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi ini memudahkan akses informasi dan layanan perpustakaan secara online. Namun, terdapat tantangan seperti keterbatasan dana, ketergantungan pada pihak eksternal, dan pengembangan fitur yang belum optimal. Temuan ini menekankan pentingnya memperkuat kapasitas institusi, meningkatkan infrastruktur, dan merumuskan rencana strategis untuk keberlanjutan layanan perpustakaan digital. Sesuai Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah daerah memiliki otonomi untuk mengatur urusan lokal guna meningkatkan kesejahteraan publik melalui layanan yang lebih baik, pemberdayaan masyarakat, dan partisipasi warga sambil mendorong daya saing daerah dengan memperhatikan nilai demokratis dan keadilan. Mengacu pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, transformasi pemerintahan digital diperlukan untuk mengurangi hambatan birokrasi, mengintegrasikan alur kerja, dan mendukung kolaborasi antarinstansi.

**Kata kunci:** E-Government; E-Library; Layanan Publik; Tata Kelola Digital; Warga Negara.

### 1. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan *e-government* di Pekanbaru didukung oleh Perwako Pekanbaru No. 87 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan *Electronic Government* melalui aplikasi Integra. Pemerintah Kota Pekanbaru menetapkan regulasi tersebut sebagai bagian dari kebijakan pengembangan *smart city*, yang menegaskan bahwa hukum berperan strategis dalam membuka peluang pembangunan ekonomi melalui tata kelola pemerintahan yang demokratis. Dalam hal ini, hukum berfungsi sebagai instrumen untuk merancang dan menjalankan program pembangunan yang menyeluruh guna mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan makmur. Berpedoman pada mandat Presiden No. 3 Tahun 2003 mengenai Regulasi dan Rencana Nasional Penguatan

*E-government*, ketentuan tersebut semestinya dijadikan sebagai dasar oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dalam merumuskan Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota sebagai regulasi di bidang *E-government*, yang selaras dengan pedoman serta rencana nasional yang telah ditentukan.

Peran hukum memiliki posisi krusial dalam mendorong pembangunan ekonomi daerah, khususnya di Kota Pekanbaru. Namun, regulasi mengenai *e-government* pelaksanaan pemerintahan daerah belum memiliki sistem regulasi yang khusus dalam bentuk Peraturan Daerah. Padahal, implementasi *e-government* pada dasarnya harus berlandaskan asas legalitas sebagai dasar setiap tindakan pemerintah. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan penelitian hukum yang mengkaji kedudukan penyelenggaraan *e-government* dalam pemerintahan daerah dari perspektif penguatan ekonomi di Indonesia. Selain itu, perlu dilakukan analisis hukum terhadap penerapan konsep *e-government* melalui aplikasi e-Masyarakat yang berpedoman pada Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 87 Tahun 2019 mengenai Pelaksanaan *Smart City*. *E-government* bisa dimaknai sebagai penggunaan informasi digital dan interaksi pelaksanaan pemerintahan, khususnya guna menaikkan aksesibilitas layanan publik dan kualitas pemberian layanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, *e-government* menjadi upaya strategis dalam membangun tata kelola pemerintahan berbasis elektronik.

Implementasi *e-government* diarahkan untuk meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat dengan mentransformasi prosedur konvensional menjadi layanan berbasis internet. Melalui portal *e-government* yang terhubung secara terpadu, masyarakat dan pelaku usaha dapat memperoleh layanan publik, memantau transaksi secara online, mengakses informasi, serta berkomunikasi dengan berbagai instansi pemerintah tanpa perlu mengantre atau mengganggu waktu kerja, sehingga tercapai efisiensi biaya dan waktu (Spirakis et al., 2010).

Peraturan tersebut berfungsi sebagai fondasi legal bagi pelaksanaan pemerintahan berbasis digital disertai menyediakan legitimasi mengenai penggunaan pertukaran elektronik serta berkas digital melalui layanan umum. Instansi juga menetapkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 59 Tahun 2020 mengenai Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai panduan dalam menilai kinerja pelaksanaan SPBE di setiap instansi pemerintah, sekaligus mendorong peningkatan kualitas implementasinya. Di sisi lain, UU No. 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah guna mengembangkan *e-government* mengikuti kapasitas dan karakteristik masing-masing wilayah. Pemanfaatan teknologi digital dalam kerangka regulasi tersebut

mencerminkan upaya pemerintah untuk membangun tata kelola pemerintahan yang berfokus pada layanan umum yang maju, adaptif, dan berkualitas (Irma et al., 2023).

Penerapan *e-government* di Indonesia terbukti meningkatkan efisiensi dalam administrasi publik. Gultom et al. (2024) menyatakan bahwa *e-government* mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, menyederhanakan prosedur birokrasi, serta mempercepat pelayanan. Temuan ini sejalan dengan kajian Muwardi dan Sukmana (2024) memperlihatkan bahwa penggunaan platform digital, seperti situs web Plavon Dukcapil Mining Village, mampu memperlancar proses administrasi demografi. Namun, keterbatasan dalam penyuluhan dan pembinaan SDM tetap menjadi hambatan dalam implementasinya. Selain itu, digitalisasi layanan pemerintah juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Muwardi & Sukmana, 2024).

Menurut Aprilina et al. (2024), pemanfaatan teknologi *e-government* dalam pengelolaan keluhan mampu menaikkan partisipasi masyarakat, efisiensi layanan, dan transparansi. Tetapi, studi tersebut menegaskan bahwa optimalisasi manfaat *E-government* masih menghadapi berbagai hambatan, seperti kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur, serta resistensi terhadap perubahan (Aprilina et al., 2025).

Berdasarkan pemaparan tersebut, diketahui bahwa penerapan *E-government* di Indonesia adalah strategi yang disusun secara sistematis guna menaikkan responsivitas, efisiensi, dan keterbukaan jasa umum dalam merespons dinamika era digital. Penggunaan teknologi informasi dan interaksi membuat proses jasa menjadi lebih cepat, praktis, serta meminimalkan interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan penyimpangan. Kebijakan seperti mandat Presiden No. 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 menjadi fondasi utama dalam pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Sejumlah kajian memperlihatkan bahwa *e-government* mampu menaikkan kepuasan masyarakat dan efisiensi birokrasi. Namun, pelaksanaannya masih dihadapkan pada berbagai kendala, seperti kesenjangan akses digital, keterbatasan kualitas sumber daya manusia, serta belum optimalnya dukungan infrastruktur. Oleh karena itu, keberhasilan *E-government* di Indonesia menuntut upaya yang berkelanjutan melalui penguatan sistem informasi, peningkatan kompetensi pekerja, serta perluasan literasi dan edukasi kepada masyarakat.

Berdasarkan petunjuk teknis dan ketentuan pelaksanaan yang berlaku, program peningkatan kualitas layanan *e-library* serta kinerja pekerja di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau belum berjalan optimal. Dalam praktiknya, masih terdapat ketidaksesuaian antara pelaksanaan di lapangan dan prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi penulis, ditemukan beberapa fenomena sebagai berikut: Ketersediaan komputer yang digunakan untuk pencarian memakai OPAC (*Online Public Access Catalog*) masih terbatas, sehingga belum mampu memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan. Kualitas dan ketersediaan sumber daya manusia belum memadai, khususnya tenaga ahli di bidang Teknologi Informasi (TI) yang dibutuhkan untuk mendukung pengembangan dan peningkatan layanan berbasis *e-library*. Sebagian besar warga masih cenderung memakai sistem manual dibandingkan layanan *e-library*. Hal ini terlihat dari rendahnya jumlah pengguna layanan digital serta adanya pembatasan dalam pemanfaatan *e-library*. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti berminat melaksanakan kajian dengan judul **“Penerapan E-Government dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Perpustakaan Soeman H.S. Provinsi Riau.”**

Berlandaskan dasar pemikiran yang sudah dideskripsikan, maka isu dalam kajian ini dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana tingkat mutu pelayanan *e-library* di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau? Dan Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam mutu pelayanan *e-library* di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau?

Tujuan dari penelitian ini yaitu Meneliti mutu pelayanan *e-library* di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau dan Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat mutu pelayanan *e-library* di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau. Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu Menyediakan informasi empiris yang bisa dimanfaatkan sebagai rujukan untuk studi lanjutan dan Menambah khazanah keilmuan dalam bidang perpustakaan dan administrasi publik. Sedangkan manfaat praktis dari penelitian ini yaitu Bagi peneliti, sebagai media untuk mengaplikasikan wawasan yang diperoleh selama studi di bidang Ilmu Administrasi. Bagi pemerintah, sebagai referensi kebijakan pada penentuan regulasi terkait inovasi layanan *e-library* di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Bagi dunia pendidikan, sebagai rujukan dalam meningkatkan kualitas layanan *e-library* guna mendukung peningkatan mutu pendidikan.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Konsep Organisasi

Menurut Siagian (2006:25), organisasi dapat diartikan sebagai wadah kerja sama yang melibatkan dua orang atau lebih guna meraih sasaran bersama, serta terikat dalam suatu struktur formal yang memperlihatkan adanya relasi antara pihak yang memimpin dan yang dipimpin. Sementara itu, Thoah (2010:93) memandang organisasi dari perspektif kepemimpinan, yaitu bagaimana seorang pemimpin, ketua, atau manajer mampu membangun

serta mempertahankan kultur organisasi yang kokoh dan tegas. Kepemimpinan dipahami sebagai upaya guna memengaruhi pihak lain, sedangkan kekuasaan merupakan potensi pengaruh yang dimiliki pemimpin. Adapun otoritas adalah bentuk spesifik dari otoritas yang terikat pada posisi resmi seseorang dalam lembaga, sehingga memiliki legitimasi dalam pelaksanaannya.

### **Konsep Dasar *E-Governance***

Implementasi *e-governance* muncul sebagai respons terhadap tuntutan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan. *E-governance*, yang merujuk pada tata kelola pemerintahan berbasis elektronik, dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada beragam tingkatan pemerintahan dan sektor publik guna menaikkan kualitas administrasi pemerintahan (Palvia dan Sharma, 2007). Selaras dengan itu, UNESCO mendefinisikan *e-governance* sebagai penggunaan teknologi komunikasi oleh sektor umum guna menaikkan distribusi berita dan layanan, memperluas kontribusi masyarakat dalam penentuan opsi, serta memperkuat prinsip akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas pemerintahan. Dalam implementasinya, *e-governance* dan *e-government* mempunyai keterkaitan konseptual yang kuat, tapi bervariasi dalam ruang lingkup dan pendekatan penerapannya.

Zweers dan Planque dalam (Putri, 2015) menjelaskan bahwa *e-government* merujuk pada pemberian berita dan layanan publik oleh pemerintah melalui media digital yang tidak dibatasi oleh aspek spasial dan temporal, serta memungkinkan keterlibatan masyarakat secara lebih luas. Di sisi lain, *e-governance* memiliki cakupan yang lebih komprehensif, yakni pemanfaatan teknologi untuk membangun *governance* yang terbuka, kolaboratif, dan akuntabel (Puji Lestari et al., 2022). Dengan demikian, *e-government* lebih berfokus pada pemakaian teknologi dalam pemberian layanan publik, sementara *e-governance* menitikberatkan pada transformasi pola relasi dan interaksi antara pemerintah, masyarakat, serta pemangku kepentingan. Apabila implementasi hanya berorientasi pada *e-government* tanpa mengintegrasikan asas *e-governance*, maka perubahan digital akan terbatas pada aspek layanan dan tidak diiringi kenaikan keterbukaan maupun keterlibatan publik publik (Grigalashvili, 2022). Sebaliknya, penerapan *e-governance* tanpa pendampingan sistem *e-government* yang memadai berpotensi menghalangi daya guna dan efisiensi layanan umum.

### **Konsep E-library**

Menurut Hasibuan (2005:7), *e-library* dapat dipahami sebagai ide pengelolaan perpustakaan yang memanfaatkan jaringan internet dan teknologi informasi. Sementara itu, Fahmi (2004:28) menyatakan perpustakaan elektronik ialah suatu susunan yang mencakup hardware, software, kumpulan data, user, sumber daya operator, struktur lembaga, proses operasional, serta servis yang didukung oleh infrastruktur digital. Dengan demikian, *e-library* dapat dipahami sebagai sistem perpustakaan yang mengintegrasikan jaringan internet dengan dukungan perangkat keras dan perangkat lunak dalam operasionalnya. Dalam beberapa tahun terakhir, minat terhadap pengembangan dan pemanfaatan perpustakaan elektronik menunjukkan peningkatan yang signifikan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Kajian ini mengadopsi prosedur telaah pustaka sebagai perspektif inti guna melakukan telaah kritis terhadap beragam referensi yang sesuai dengan isu *E-government* dalam perspektif administrasi negara. Prosedur penelusuran literatur dilaksanakan secara tersusun melalui identifikasi artikel jurnal, buku akademik, serta berkas legal yang dipublikasikan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir. Kajian yang dilakukan bersasaran guna membangun sintesis konseptual, mengetahui gap kajian, serta menguatkan kerangka teoritis yang menjadi dasar dalam pembahasan.

Snyder (2019) menyatakan bahwa *telaah pustaka* tidak sekadar menggabungkan sumber referensi, tetapi juga menuntut analisis kritis terhadap kontribusi temuan penelitian sebelumnya, baik yang mendukung, membantah, maupun memperluas pemahaman terhadap suatu permasalahan. Tahapan dalam metode ini mencakup penentuan fokus penelitian, identifikasi dan penelusuran referensi yang sesuai seperti artikel jurnal, buku akademik, dan laporan kebijakan, evaluasi kualitas serta relevansi setiap sumber, serta penyusunan temuan secara terstruktur guna merespons isi dan memperkuat susunan teoritis (Snyder, 2019).

Penelitian kualitatif adalah proses kajian yang bertujuan memahami persoalan sosial atau manusia dengan menyusun deskripsi yang utuh dan menyeluruh, disajikan dalam bentuk narasi, memuat pandangan informan secara rinci, serta dilakukan dalam konteks alami. Kajian ini dilakukan pada Unit Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Riau, yaitu Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 462, Pekanbaru, Riau.

Informan ialah pihak yang menyampaikan berita serta data mengenai kondisi dan isu yang dikaji. Penentuan informan memakai teknik *purposive sampling*, ialah penentuan melalui

syarat khusus sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun informan dalam kajian ini terdiri atas: Informan kunci, ialah individu yang memiliki pemahaman mendalam terhadap permasalahan penelitian. Informan kunci ialah Kepala Seksi UPT Pelayanan Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau. Informan pelengkap, yaitu individu yang memiliki pengetahuan terkait isu meskipun tanpa keterlibatan langsung. Informan pelengkap dalam penelitian ini meliputi pekerja UPT Pelayanan serta tamu Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. yang dianggap memahami topik yang diteliti.

Sumber dan jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung yang sesuai dengan mutu layanan e-library di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau. Data dikumpulkan dari wawancara dengan informan kunci dan informan tambahan, serta hasil observasi yang sesuai dengan fokus kajian. Data sekunder digabungkan dari beragam dokumen serta sumber pendukung yang sesuai dengan mutu layanan e-library di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau meliputi Visi dan misi Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. pada Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Provinsi Riau. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik pada Perpustakaan Soeman H.S. Dokumen lain yang relevan dan mendukung penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi. Penulis melakukan observasi secara nyata di lokasi penelitian guna mendapatkan data yang sesuai dengan mutu layanan e-library di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara legal, UU No. 30 Tahun 2014 mengenai Administrasi Pemerintahan menggeser konsep *good governance* menjadi *bestuursnormen* atau norma pemerintahan. Hal ini tercermin dalam tujuan pembentukan undang-undang tersebut sebagai dasar hukum bagi instansi pemerintah, pejabat instansi, warga, serta pihak terkait lainnya dalam upaya menaikkan mutu tata kelola pemerintahan (Pasal 2 UU No. 30 Tahun 2014). Selain itu, undang-undang bertujuan untuk menciptakan ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan, menjamin kepastian hukum, memperkuat tanggung jawab pekerja, menyediakan penjagaan hukum untuk masyarakat dan aparatur pemerintah, menjalankan regulasi, memberlakukan asas *good governance*, serta menyediakan jasa yang optimal bagi warga (Pasal 3 UU No. 30 Tahun 2014).

Di Indonesia, pengaturan mengenai *e-government* difasilitasi oleh beragam regulasi, antara lain UU No. 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah, UU No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, serta UU No. 28 Tahun

1999 mengenai Pelaksanaan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Regulasi-regulasi tersebut bertindak sebagai dasar hukum dalam pengembangan dan pelaksanaan *E-government* di Indonesia.

Sejumlah kota di Indonesia sudah mengembangkan inisiatif *E-government* maupun konsep kota pintar, seperti Bandung, Jakarta, Surabaya, Semarang, dan Pekanbaru. Penerapan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan publik sekaligus memperkuat kinerja tata kelola pemerintahan. Salah satu bentuk implementasinya terlihat pada penggunaan program infrastruktur digital yang memberikan berbagai jenis jasa publik, antara lain pembayaran pajak secara online, pengurusan serta pendaftaran dokumen administrasi, hingga penyampaian pengaduan masyarakat melalui sistem digital.

Contoh implementasi *e-government* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, khususnya di Perpustakaan Soeman H.S., berfokus pada pengembangan layanan digital, peningkatan kualitas *e-library*, serta pemanfaatan aplikasi seperti Riau untuk memperbaiki pelayanan publik dan mendorong transparansi. Sejumlah kajian menempatkan transformasi digital ini sebagai langkah strategis dalam modernisasi layanan sekaligus upaya peningkatan literasi masyarakat.

Sejumlah perpustakaan telah mulai beralih ke sistem perpustakaan elektronik, bahkan sebagian telah melakukan digitalisasi pada sistem temu balik informasi dan layanan yang diberikan. Namun, perlu dipahami bahwa infrastruktur digital bukan mencakup hardware dan software, tapi melibatkan sumber daya manusia serta sasaran yang ingin dicapai. Oleh karena itu, penerapan sistem *e-library* sebagai strategi pengembangan perpustakaan harus mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk regulasi dan kapasitas institusi yang bersangkutan. Berdasarkan petunjuk teknis dan ketentuan pelaksanaan yang berlaku, program peningkatan kualitas layanan *e-library* serta kinerja pekerja di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau belum berjalan secara optimal. Dalam praktiknya, masih terdeteksi ketidaktepatan antara penerapan dalam praktik terhadap tata cara yang telah ditetapkan oleh pihak perpustakaan.

### **Mutu Pelayanan *E-Library* di Perpustakaan Wilayah Soeman HS Provinsi Riau**

Bagian ini, menyajikan serta menganalisis data hasil penelitian terkait mutu jasa *e-library* di Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. Provinsi Riau. Data yang digunakan didapat melalui wawancara dengan para informan, kemudian dianalisis untuk menjawab fokus penelitian. Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2006:7), mutu pelayanan bisa dinilai melalui 5 parameter utama, yaitu:

### ***Tangible* (Bukti Fisik Pelayanan)**

Aspek *tangible* menjadi indikator krusial karena layanan bersifat tidak berwujud, sehingga penilaian kualitas dilakukan melalui pengamatan visual. Unsur ini mencakup kondisi fisik fasilitas, kelengkapan peralatan, penampilan pegawai, serta sarana komunikasi yang tersedia. Semua elemen tersebut berfungsi sebagai wujud konkret dari layanan yang diterima masyarakat atau pengunjung perpustakaan, sehingga menjadi tolak ukur utama.

### ***Reliability* (Keandalan Pekerja)**

*Reliability* menunjukkan kemampuan pekerja dalam memberikan layanan sesuai janji secara tepat, konsisten, dan memuaskan. Hal ini mencakup ketepatan pelayanan serta kemampuan pegawai dalam merespons kebutuhan dan keluhan pengunjung secara cepat dan profesional.

### ***Responsiveness* (Daya Tanggap Aparatur atau Pegawai)**

*Responsiveness* mengacu pada kesigapan pegawai dalam menyediakan layanan yang dibutuhkan serta kemampuan menyelesaikan pelayanan secara cepat. Kecepatan dan kesiapan dalam melayani menjadi indikator utama dalam menilai daya tanggap pegawai.

### ***Assurance* (Jaminan Pelayanan)**

*Assurance* berkaitan dengan informasi, sikap sopan, serta kecakapan pegawai dalam menyampaikan rasa percaya kepada pengguna layanan. Profesionalisme dan kredibilitas pegawai dalam menjalankan tugas akan membentuk keyakinan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

### ***Empathy* (Empati dalam Pelayanan)**

*Empathy* mencerminkan perhatian individu yang diberikan kepada pengguna layanan. Aspek ini meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang efektif, serta kemampuan memahami kebutuhan pengunjung dengan menempatkan diri pada kondisi mereka.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Perpustakaan Wilayah Soeman H.S. menunjukkan mutu pelayanan yang cukup baik dan telah memenuhi harapan pengunjung. Dari aspek fasilitas, sarana dan prasarana secara umum tergolong lengkap dan memadai. Namun, khusus untuk layanan *e-library*, ketersediaan perangkat keras masih belum sebanding dengan luas gedung dan kebutuhan pengguna. Dari sisi pelayanan, pegawai dinilai memiliki kinerja yang baik. Mereka memberikan layanan secara

ramah, tidak diskriminatif, serta menunjukkan ketelitian dalam melayani pengunjung. Selain itu, pegawai mampu memberikan kepastian dan ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan, memiliki keterampilan dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia, serta menunjukkan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pengunjung. Secara keseluruhan, kondisi ini telah mencerminkan terpenuhinya indikator-indikator utama dalam penilaian kualitas pelayanan.

## DAFTAR REFERENSI

- Ali, dkk. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arif, I. (2003). *Konsep dan perencanaan dalam automasi perpustakaan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau. (2015). *Standar operasional prosedur (SOP)*.
- Basuki, L. S. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2013). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Budiono, B. (1999). *Pelayanan prima*. Jakarta: Yayasan Kuala Indonesia.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ebta, S. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. <http://kbbi/pengertian.e-library> (diakses 7 November 2015)
- Fahmi, I. (2004). Inovasi jaringan perpustakaan digital: Network of Networks (NeONs). Makalah Seminar Universitas Muhammadiyah Malang, 4 Oktober 2004.
- Faisal. (2007). Mimbar pustaka tentang perpustakaan elektronik yang sedang dikembangkan Badan Perpustakaan Provinsi Jawa Timur. Malang, Januari–Maret 2007.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Z. A. (2005). Pengembangan perpustakaan digital: Studi kasus perpustakaan Universitas Indonesia. <http://www.pengembanganperpustakaanandigital.com> (diakses 15 November 2015)
- Hicks, G. (2002). *Dasar-dasar organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. (2003). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. L. (2004). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Nugroho, R. D. (2003). *Kebijakan publik: Formulasi, implementasi, dan evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik.
- Rangkuti, F. (2008). *Measuring customer satisfaction*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2006). *Fungsi-fungsi manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tabata, K. (1996). What is digital library. <http://pengertian-e-library-menurut-ahli/> (diakses 21 Oktober 2015)
- Toha, M. (1996). *Pembinaan organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Thoha, M. (2005). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thoha, M. (2009). *Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thoha, M. (2010). *Dimensi-dimensi prima ilmu administrasi negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Wahab, S. A. (1991). *Analisis kebijakan: Dari formulasi ke implementasi kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, J. (2001). *Good governance*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Winardi. (1998). *Perencanaan dan organisasi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.