**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI JAWA TIMUR**

 **Implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005, Pelaksanaan Pelayanan Prima Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur**

**Bakhtiyar**

ABSTRAK

Pustakawan sebagai aparatur birokrasi bekerja sesuai standar pelayanan publik. Dalam realitas sosial membuktikan masih banyak keluhan-keluhan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan sehingga kinerja pustakawan masih dianggap kurang optimal. Tujuan penelitian berusaha untuk mengetahui tentang; (1) permasalahan kinerja pustakawan dalam pelayanan prima perpustakaan, sesuai peraturan daerah Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur dan kendala apa yang dihadapi. Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan sosiolegal. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri (*key instrument*) sebagai perencana, pelaksana pengumpul data, analis, penafsir dan sekaligus pelapor hasil penelitian dan peneliti didukung buku-buku catatan dan pedoman wawancara. Informan kunci adalah petugas dan pengguna perpustakaan yang ditentukan secara *snow ball sampling*. Fokus penelitian meliputi jenis informasi prosedur, mekanisme pelayanan, perilaku pengguna dan opini masyarakat. Data yang diperoleh dianalisa secara kualitatif dengan menggunakan analisa deskriptif dan analisa interaktif meliputi reduksi data, penyajian data dan kesimpulan dan verifikasi. Konsep-konsep penting untuk memahami pelaksanaan pelayanan publik adalah sebagai berikut: (1) kebijakan publik, (2) pelayanan publik, (3) implementasi kebijakan,(4) pelayanan prima perpustakaan. Hasil penelitian ini, secara umum implementasi peraturan daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah berjalan dan dilaksanan cukup baik, karena didukung oleh faktor-faktor; (1) SDM berkualifikasi, (2) otomasi pepustakaan, (3) koleksi, (4) fasilitas dan prasarana yang cukuplengkap.

**Kata Kunci** : Pelayanan Prima Perpustakaan, Implementasi.

**PENDAHULUAN**

 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sesuai dengan jiwa konsep otonomi daerah yaitu demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat serta mengadopsi kembali asas umum penyelenggaraan negara yaitu : asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaran negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, asas akuntabilitas, asas efisiensi maupun asas efektivitas. Pencantuman kembali asas-asas umum penyelenggaraan negara di dalam Undang-Undang ini tidak lain ingin mereduksi konsep *good governance* dalam kebijakan desentralisasi dan penyelenggaraan otonomi daerah Dharma Setyawan Salam.2004:107-1110). Berdasarkan pemikiran tersebut, maka implementasi kebijakan publik desentralisasi ke depan harus menekankan prinsip-prinsip *good governance* pada fungsi-fungsi regulasi, pelayanan publik dan pembangunan kesejahteraan masyarakat. Hal ini berarti kebijakan publik yang di implementasikan dalam sistem administrasi publik di daerah kabupaten/kota benar-benar menerapkan prinsip *good* *governance* serta berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

 Pelayanan publik juga merupakan bagian yang krusial dalam praktek negara

demokrasi, dalam artian yang sebenarnya demokrasi sebagai konsep hanya dapat dirasakan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Dengan tingkat heterogenitas dan penyebaran yang luas, maka sangatlah rentan bagi suatu pemerintahan dapat memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan tingkat kebutuhan apalagi tingkat kepuasan rakyat. Dalam konteks ini layanan menjadi tolok ukur penting untuk melihat perjalanan demokrasi dan desentralisasi. Dengan demikian demokrasi dan desentralisasi harus dilihat dari kemampuan pemerintah dan pemerintah daerah dalam melakukan transaksi sosial yang paling nyata dalam kehidupan sehari-hari yaitu layanan publik. Marsh dan Ian mengemukakan 2 (dua) perspektif yang penting diamati dalam layanan publik yaitu (Ibid.:111):

*Pertama,* dimensi *service delivery agent* (dinas atau unit kerja pemerintah)

*Kedua*, dimensi customer atau user (masyarakat yang memanfaatkan). Berdasarkan dimensi pemberi layanan perlu diperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi layanan yang adil (dimensi ruang dan klas sosial), kesiapan kerja dan mekanisme kerja *(readiness),* harga terjangkau *(affordable price),* prosedur sederhana dan dapat dipastikan waktu penyelesaiannya. Sementara itu dari dimensi penerima layanan publik harus memiliki pemahaman dan reaktif terhadap penyimpangan atau layanan tak berkualitas yang muncul dalam praktik

penyelenggaraan layanan publik. Keterlibatan aktif masyarakat baik dalam mengawasi dan menyampaikan keluhan terhadap praktik penyelenggaraan layanan publik menjadi faktor penting umpan balik bagi perbaikan kualitas layanan publik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

 Salah satu bidang layanan publik yang krusial adalah masalah layanan jasa informasi. Dalam layanan jasa informasi merupakan aspek regulasi dan legalitas dari berbagai bidang kegiatan masyarakat yang ditetapkan oleh pejabat administrasi negara melalui prosedur tertentu. Masalah layanan jasa informasi menyangkut dua sisi kepentingan yaitu; (1) kepentingan pemerintah daerah untuk melakukan regulasi terhadap kegiatan tertentu yang dilakukan oleh masyarakat agar sesuai dengan perencanaan, kondisi dan kebutuhan pemerintah daerah, (2) kepentingan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh kepastian dalam melakukan usaha dan kegiatan berkaitan dengan informasi yang mempunyai efek di bidang sosial, ekonomi, politik dan sebagainya.

 Keseluruhan permasalahan yang muncul dalam pelayanan layanan jasa informasi menjadi semakin krusial ketika prosedur pemberian layanan tersebut tidak dibakukan secara komprehensif dan tidak ditetapkan dalam suatu standar pelayanan yang baik. Pelayanan jasa informasi akan tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat apabila dalam pelaksanaannya tidak terkoordinasi dan berjalan sendiri-sendiri dalam sektornya masing-masing. Implementasi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ke depan salah satunya adalah bagaimana dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan negara dan sekaligus merupakan perwujudan dari prinsip utama kebijakan desentralisasi yaitu demokratisasi, akuntabilitas publik dan pemberdayaan masyarakat.

 Penelitian ini, bertitik tolak dari latar belakang yang telah terurai di atas, maka dalam penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui tentang : (1). Pelaksanaan excelen services perpustakaan yang mengacu pada standart pelayanan publik Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sebagai implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur. (2). Kendala dan permasalahan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan excelen services perpustakaan, yang mengacu pada standart pelayanan publik Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, sebagai implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur dan bagaimana solusi pemecahannya serta prospek ke depan

**METODE PENELITIAN**

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten.(Ibid.:42) Selanjutnya pengertian Penelitian Hukum sebagaimana dijelaskan oleh Soerjono Soekanto merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistimatika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari suatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya kecuali itu juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta-fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas pemasalahan-permasalahan yang ada dan timbul di dalam gelaja atau fenomena yang bersangkutan.(Ibid.:43) Oleh karena itu suatu penelitian ilmiah selalu dimulai dengan suatu perencanaan yang seksama. Perencanaan ini selalu mengikuti suatu logika yang sama karena merupakan rentetan petunjuk–petunjuk yang disusun secara logis dan sistematis.(Koentjoroningrat.1993:14). Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah :

**Metode Pendekatan**

Pada penelitian ini, penulis mengunakan metode pendekatan socio-legal, karena studi otenomi daerah ini di samping dipelajari paraturan-peraturan perundangan, juga diteliti bagaimana fakta-fakta yang terjadi secara faktual dalam masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik bidang informasi dalam implementasi kebijakan otonomi daerah, serta diteliti mengenai aspek keadilan, aspek kepastian hukum, dan aspek kemanfaatan, melalui pendekatan sosiologi yang lebih spesifik digunakan interaksional/mikro, hal ini berkaitan dengan pelayanan publik bidang informasi yang dilaksanakan ada kaitannya dengan individu atau masyarakat dalam rangka partisipasi untuk pelaksanaan dan pengembangan otonomi daerah.

**Instrumen Penelitian**

Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit. Ia sekaligusmerupakan perencana, pelaksana pengumpul data, analis, penafsir data danpada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya.(Lexy J.Moleong.2002:12)Sebagai instrumen utama penelitian ini adalah peneliti itu sendiri.Peneliti adalah merupakan instrumen kunci (*key instrument*/alat penelitianutama ). Penelitilah yang mengadakan sendiri pengamatan atau wawancara tak **t**erstruktur, sering menggunakan buku. Hanya manusia sebagai instrumendapat memahami makna interaksi antar manusia, mengalami perasaan dannilai-nilai yang terkandung dalam ucapan atau perbuatan responden.(S.Nasution.1996:15).Dalam penelitian kualitatif tidak banyak membutuhkan alat bantu instrumen.Dengan membawa dirinya sendiri sebenarnya peneliti kualitatif sudah siap meluncur kelapangan untuk menghimpun sebanyak mungkin data.(Burhan Bungin.2001:72) Guna mendukung pengumpulan data, maka dalam penelitian ini instrumen yang digunakan di samping unsur manusia sebagai peneliti itu sendiri, juga didukung dengan instrumen lain yakni buku-buku catatan, kuestioner yang hanya dipakai sebagai pedoman dalam wawancara.

**3. Informan Kunci**

Untuk memperoleh data secara akurat, pengamatan dan wawancara yang dilakukang terkadang belum cukup. Oleh karena itu dipergunakan teknik sampling yang disebut *snow ball sampling* artinya memaparkan kepada anggota sampel siapa saja yang menjadi teman terdekatnya. Kepada teman terdekat itu ditanyakan lagi siapa teman terdekatnya. Demikian seterusnya sehingga akan diperoleh informasi dari sejumlah sample yang relatif besar.(George Retrzer.2003:31) Menurut James A Black dan Dean J Champion (Koeswara dalam Burhan Bungin.2001:173) bahwa tehnik bola salju didefinisikan sebagai teknik untuk memperoleh beberapa individu dalam organisasi atau kelompok yang terbatas dan yang dikenal sebagai temuan detail, kemudian temuan tersebut menunjukkan temuan–temuan lainnya sampai peneliti menemukan konstelasi persahabatan yang berubah menjadi suatu pola-pola sosial yang lengkap.(S.Nasution.1996:29)

 Sesuai dengan rencana dalam studi otonomi daerah ini informasi kunci selain dari peneliti adalah petugas, para pejabat dilingkungan Badan Perpustakaan dan Kearsipan ProvinsiTimur, masyarakat pengguna jasa layanan informasi, yang secara keseluruhan informan tersebut dapat diperinci sebagai berikut :

1. Empat pejabat struktural Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
2. Empat petugas pelayanan jasa informasi di instansi lingkup Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur.Pemerintah.
3. Empat pengguna layanan jasa informasi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
4. Empat masyarakat pengguna layanan jasa informasi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

**Fokus Penelitian.**

 Sampling di sini adalah pilihan peneliti untuk dijadikan fokus pada saat dan situasi tertentu dan karena itu terus menerus sepanjang penelitian. Sampling penelitian ini bersifat *purposif* yakni bergantung pada tujuan fokus suatu saat.(Ibid.:51) dan sampling yang dipilih adalah dengan cara mengidentifikasi informan, yaitu orang yang dapat memberikan informasi yang diperlukan, menurut Nasution : (Ibid.:126)

*Memilih informan tidak mudah. Tidak ada pedoman untuk itu. Ada kalanya dalam percakapan ditemukan orang yang banyak pengalaman dan pengetahuan serta bersedia memberikan informasi yang berharga. Kadangkadang dalam wawancara didapati orang yang baik dijadikan informan. Mungkin juga ada orang yang dengan sukarela membantu peneliti yang mungkin juga memahami metode penelitian naturalistik. Sering pula seorang informan menunjuk orang lain dan orang ini menunjukkan lagi orang berikutnya dan seterusnya seperti dalam snowball sampling*.

 Penelitian ini dilakukan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan pertimbangan bahwa pelayanan publik bidang pelayanan jasa informasi. Pelaksanaan pelayanan publik di bidang layanan jasa informasi sesuai dengan prinsip-prinsip otonomi daerah yaitu demokratisasi, transparasi dan akuntabilitas publik terus dilakukan pembaharuan dan penyesuaian regulalasi agar dapat mewujudkan efektivitas dan tingkat kepuasan masyarakat sekaligus dapat memberikan kontribusi yang optimal dalam pemasukan Pendapatan Asli Daerah Sendiri (PADS). Data yang dikumpulkan adalah jumlah dan jenis-jenis layanan jasa informasi, yang dilakukan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan proovinsi Jawa Timur dalam penyelenggaraan kewenangan yang diberikan melalui kebijakan otonomi daerah.

Data sekunder dihimpun dari Dinas dan Instansi di lingkungan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik bidang jasa informasi serta opini pengguna jasa informasi tentang pelayanan publik bidang jasa informasi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Adapun obyek yang diamati dalam penelitian ini adalah :

1. Jenis-jenis pelayanan publik bidang jasa informasi yang dilakukan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinnsi Jawa Timur sesuai dengan kewenangan daerah.
2. Prosedur dan mekanisme pelayanan publik bidang jasa informasi yang dilakukan oleh Badan Perpust.akaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
3. Opini masyarakat pengguna terhadap pelayanan publik bidang jasa informasi di Badan Perpustakaan Provinsi Jawa Timur.
4. Perilaku pengguna jasa informasi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provini Jawa Timur Kota, yang berhubungan dengan budaya membaca dan budaya hukum masyarakat serta pengaruhnya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di bidang jasa informasi perpustakaan.
5. Masalah-masalah yang dihadapi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang jasa informasi.
6. Alternatif pemecahan terhadap problematika pelayanan publik bidang jasa informasi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
7. Strategi kebijakan pelayanan publik bidang jasa informasi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam mengantisipasi pemberlakuan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Jawa Timur..

**Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data yang akan dilakukan penulis, sebagai berikut :

1. Mencari data/informasi mengenai ketentuan-ketentuan hukum yang bisa dijadikan dasar hukum untuk menanggapi masalah yang akan dikaji.
2. Data/informasi yang telah terkumpul dari penelitian dianalisis secara kualitatif.

Untuk memperoleh data/informasi tersebut digunakan teknik penelitian sebagai berikut :

 a. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*

 Penelitian ini dilakukan guna memperoleh data sekunder yaitu melalui pengkajian peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen-dokumen serta tulisan pakar hukum yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

 b. Penelitian Lapangan *(Field Research)*Penelitian ini dilakukan guna memperoleh data primer tentang pelayanan publik bidang jasa informasi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Data ini diperoleh melalui observasi dan wawancara terbuka langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

 Dalam hal wawancara, terserah kepada responden/informan yang diwawancarai untuk memberikan penjelasan menurut kemauan sendiri. Adapun informan yang dipergunakan di antaranya adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan informasi, pejabat struktural yang berwenang di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Timur.

**Analisis Data**

Analisis adalah proses penyusunan data-data agar dapat ditafsirkan, menyusun data berarti menggolongkan dalam pola, tema atau kategori. Analisis kualitatif dalam suatu penelitian digunakan apabila data penelitian yang diangkat dari lapangan adalah memiliki sifat – sifat kualitatif. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana morfologi dan struktur variable penelitian serta tujuan penelitian yang semestinya dicapai.(Burhan Bungin.2001:285) Menurut Patton, analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam satu pola, kategori dan satuan uraian dasar.(Lexy J.Moleong,2002:103).

 Dalam penelitian ini penulis mempergunakan analisis kualitatif, dimana analisis data harus dimulai sejak awal. Data yang diperoleh di lapangan segera harus dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Untuk analisis kualitatif ini ada bermacam-macam cara yang dapat diikuti, tidak ada salah satu ketentuan yang dapat dijadikan pegangan bagi semua penelitian. Salah satu cara yang dianjurkan ialah mengikuti langkah-langkah berikut yang masih sangat bersifat umum yakni induksi data, display data, mengambil kesimpulan dan verifikasi. Miles dan Huberman (1992:19) menyajikan dua model pokok analisis data yaitu:

1. Analisis Deskriptif, proses analisis mengalir dimana tiga komponen analisis (reduksi data, sajian data dan kesimpulan/verifikasi) dilakukan saling menjalin dengan proses pengumpulan data dan mengalir bersamaan.
2. Analisis Interaksi, dimana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data setelah data terkumpul maka tiga komponen analisis tadi (reduksi data, sajian data dan kesimpulan/verifikasi) berinteraksi.

Dalam penelitian ini digunakan model yang kedua yakni Model Analisis Interaksi yang meliputi :

1. Reduksi Data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian data, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan, pengolahannya dilakukan dengan jalan memilah-milah kemudian mengorganisasikannya berdasarkan klasifikasi data.
2. Penyajian Data yaitu sekumpulan informasi yang tersusun untuk memberikan kemungkinan adanya kesimpulan dan penarikan tindakan.
3. Kesimpulan yaitu hasil akhir diverifikasi selama penelitian berlangsung berdasarkan pemikiran penganalisis dan merupakan tinjauan ulang catatan-catatan di lapangan.

Dalam reduksi data, kegiatan yang dilaksanakan yaitu bahwa data yang diperoleh dari lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Laporan itu perlu direduksi, dirangkum, diperiksa hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema atau pokoknya, dan disusun secara sistematis. Semenatara itu dalam *display* data, ini dimaksudkan agar dapat melihat

gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian itu. Oleh karena itu pada tahapan ini peneliti diusahakan membuat berbagai macam matrik grafik, *network* dan *chart.*

Langkah selanjutnya dalam analisis data yaitu mengambil kesimpulan dan verifikasi. Sejak semula peneliti harus mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebaginya data yang diperolehnya peneliti sejak semula dicoba untuk diambil kesimpulan. Kesimpulan itu mula-mula masih sangat *tentative,* kabur, diragukan, akan tetapi dengan bertambahnya data, maka kesimpulan itu lebih *grounded.* Jadi kesimpulan senantiasa harus di verifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi dapat singkat dengan mencari data baru, dapat pula lebih mendalam bila penelitian dilakukan oleh suatu tim untuk mencari *intersubjective consensus* yaitu persetujuan bersama agar lebih menjamin validitas atau *confinability. (S.Nasution.1996:130)*

 Dalam penelitian ini, tahapan-tahapan yang digunakan adalah dalam reduksi data, peneliti mereduksi, merangkum dan memilih hal-hal yang pokok dan fokus. Selanjutnya dilakukan displai data dengan memilah-milah menjadi bagian-bagian sesuai dengan permasalahan yang diangkat, tetapi tidak dengan membuat grafik atau sejenisnya. Langkah berikutnya adalah mengambil kesimpulan dan verifikasi berdasarkan data yang diperoleh sesuai dasar hukum dan landasan teori yang dipergunakan.

**Validasi Data**

Agar data atau informasi yang diperoleh dapat menjadi valid, maka data atau informasi dari satu pihak dicek kebenarannya dengan cara memperoleh data itu dari sumber lain, misalnya dari pihak kedua, ketiga dan seterusnya dan dengan menggunakan metode yang berbeda-beda. Tujuannya ialah membandingkan informasi tentang hal yang sama yang diperoleh dari berbagai pihak, agar ada jaminan tentang tingkat kepercayaan data. Cara ini mencegah bahaya subjektivitas.(Ibid:11) Metode ini sering disebut triangulasi. Menurut Lexy J. Moleong (2002:178) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

**PEMBAHASAN**

**Konsep Kebijakan Publik**

kebijakan publik sebagaimana disampaikan oleh Charles O. Jones (1991, 3) di dalam mendefinisikan kebijakan publik sebagai antara hubungan diantara unit Pemerintah tertentu dengan lingkunganya. Agaknya definisi ini sangat luas sekali nuansa pengertianya, bahkan terdapat satu kesan sulit menemukan hakekat dari pada kebijakan publik itu sendiri. Santoso (1998:4-8) memisahkan berbagai pandangan tentang kebijakan publik ke dalam dua kelompok. Pemikiran pertama menyatakan bahwa kebijakan publik sama dengan tindakanyang dilakukan oleh pemerintah, sebagaimana yang diungkapkan oleh Thomas K. Dye (1978: 3) bahwa “ Public policy is whatever government chose to do or not to do “ (ataupun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan ).

 Kebijakan publik meliputi segala sesuatu yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh Pemerintah. Disamping itu kebijakan publik adalah juga kebijakan-kebijakan yang dikembangkan/dibuat oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah (James E. Anderson, 1979: 3). Implikasi pengertian dari pandangan ini adalah bahwa kebijakan publik :

1. Lebih merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan daripada sebagai perilaku antau tindakan yang kebetulan ;
2. Pada hakekatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling terkait;
3. Bersangkutan dengan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah dalam bidang tertentu atau bahkan merupakan apa yang pemerintah maksud atau melakukan sesuatu atau menyatakan melakukan sesuatu;
4. Bisa bersifat positif yang berarti merupakan beberapa bentuk tindakan (langkah) pemerintah mengenai masalah tertentu, dan bersifat negative yang berarti merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan ssesuatu;
5. Kebijakan publik setidak-tidaknya dalam arti positif didasarkan atau selalu dilandaskan pada peraturan undang-undang yang bersifat memaksa (otoratif).

 Dari beberapa pandangan tentang kebijakan negara tersebut, dengan mengikuti paham bahwa kebijakan negara itu

adalah serangkai tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintahyang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh rakyat, maka M. Irfan Islamy (1997:20)mengurangi beberapa elemen penting dalam kebijakan publik, yaitu :

1. Bahwa kebijakan publik itu dalam bentuk perdanya berupa penertapan tindakan-tindakan pemerintah;
2. Bahwa kebijakan publik itu tidak cukup hanya dinyatakan tetapi dilaksanakan dalam bentuk yang nyata ;
3. Bahwa kebijakan publik, baik untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu itu mempunyai dan dilandasi maksud dan tujuan tertentu;
4. Bahwa kebijakan publik itu harus senantiasa ditujukan bagi kepentingan seluruh anggota masyarakat;

**Konsep Implementasi**

Pengertian yang sangat sederhana tentang implementasi adalah sebagaimana yang diungkapkan oleh Charles O. Jones (1991), dimana implementasi diartikan sebagai “ getting the job done” dan “doing it”. Tetapi di balik kesederhanaan rumusan yang demikian berarti bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu prosses kebijakan yang dapat dilakukan dengan mudah. Naman pelaksanannya, menurut Jones, menuntut adanya syarat yang antara lain: adanya orang atau pelaksana, uang dan kemampuan organisasi atau yang seringdisebut dengan resources, Lebih lanjut Jones merumuskan batasan implementasi sebagai proses penerimaan sumber daya tambahan, sehingga dapat mempertimbangkan apa yang harus dilakukan.

 Van Meter dan Horn (1978:70) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagaiberikut: “policy implemtation encompasses those actions by public and private individuals (and groups) that are directed at the achievement of goals and objectives set forth in prior policy decisions. “Definisi tersebut memberikan makna bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (dan kelompok) pemerintah dan swasta yang diarahkan pada pencaipaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Tindakan-tindakan ini, pada suatu saat berusaha untuk mentrasformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasioanal, serta melanjutkan usaha-usaha tersebut untuk mencari perubahan, baik yang besar mamupun yang kecil, yang diamanatkan oleh keputusan kebijakan.

**Konsep excellent service perpustakaan.**

Zeitaml, Parasuraman dan Berry (1990:44) berpendapat bahwa kualitas layanan adalah: “Service quality is the customer perception’s of the superiority of the service”. Artinya kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan dari suatu layanan. Pendapat senada dikemukakan oleh Blumberg (1991:24) yang menyatakan bahwa:

 “Service quality is very strongly influenced by customer perception’s of reality”.

Artinya kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan baik maka pelanggan merasa puas, sebaliknya apabila persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan merasa tidak puas.

Zeithaml *et al.* (1990) membagi kualitas pelayanan prima dalam lima dimensi Service Quality. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung. Kelima dimensi itu adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi)
2. Reliabilitas (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka)
3. Responsivitas (Kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat)
4. Jaminan (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya)
5. Empati (perhatian terhadap setiap pemakai secara individu)

Di samping itu terdapat pendapat lain yang mengemukakan kualitas pelayanan. Parasuraman et.al. (1985) yang menyatakan bahwa terdapat sepuluh dimensi dalam kualitas pelayanan dan sepuluh dimensi itu adalah sebagai berikut;

1. Reliabilitas (konsistensi kinerja dan dependensi pelayanan)
2. Responsivitas (Kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberi layanan)
3. Kompetensi (petugas memiliki *skill* dan pengetahuan)
4. Akses (kemudahan kontak dan pendekatan)
5. *Courtesy* (kesopanan, rasa hormat, ramah, dan penuh pertimbangan)
6. Komunikasi (konsumen selalu terinformasi)
7. Kredibilitas (dapat dipercaya)
8. Keamanan (bebas dari rasa bahaya dan ragu)
9. Pengertian (memahami kebutuhan pemakai)
10. Ada yang terlihat (bukti fisik dari pelayanan yang disajikan).

**Standar excellent service di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur**

Mengingat Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur. Di samping itu memperhatikan:

1. Surat Gubernur Jawa Timur tanggal 6 April 2006 Nomor 065/36665/041/2006 perihal Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
2. Surat Gubernur Jawa Timur tanggal 2 Agustus 2006 Nomor 065/9480/041/2006 perihal Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
3. Surat Gubernur Jawa Timur tanggal 8 Juni 2007 Nomor 065/7276/041/2007 Pedoman dan Teknis Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Berdasarkan Kebijakan Publik yang telah ada maka Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur memutuskan dan melaksanakan *Excellent Services* perpustakaan, yang tertuang dalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur Nomor 049/309/2105/2009 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur.

**ANALISA DATA**

 **Posisi trategis Perpustakaan**

Penentuan posisi strategis pada awalnya menjadi penting untuk dipertimbangkan apabila membangun gedung perpustakaan sebab sangat terhadap aktiivitas perpustakaan , tetapi pada realitasnya jarang sekali sebuah lembaga atau institusi di Indonesia dalam pembangunan gedung secara keseluruhan memikirkan secara awal memikirkan fasilitas perpustakaan. Sering kali pembangunan perpustakaan tidak masuk dalam rencana induk dalam pembangunan secara keseluruhan. Pemilihan lokasi gedung perpustakaan pada umumnya memiliki letak yang tidak strategis sehingga pelayanan perpustakaan kurang maksimal dimanfaatkan oleh masyarakat.

Lokasi gedung perpustakaan tidak dapat terlepas dari kontek institusi induknya. Badan Perpustakaan dan kearsipan Propinsi Jawa Timur sebagai contoh dalam menentukan lokasi bangunan perpustakaan tidak terlepas dari institusi induknya. Konsekwensinya para pustakawan tetap saja menerima kenyataan itu, sebab untuk pembangunan gedung perpustakaan pada saat itu bersifat Top down. Bawahan harus menerima keputusan dan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh atasan. Kondisi lokasi bangunan perpustakaan yang kurang itu memiliki dampak kurang positif bagi masyarakat pengguna perpustakaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Nazar Ferdiansyah :

“Kendatipun dapat dijangkau sesungguhnya kalau dipikir-pikir letak posisi gedung perpustakaan berada di pinggiran kota, sehingga untuk menuju lokasi perpustakaan memakan waktu cukup lama. Bagi yang punya sepeda motor seperti saya ya enak-enak saja, tapi bagi mereka yang naik angkot bisa oper dua sampai tiga kali. Saya ke perpustakaan hanya sekali dua kali dalam satu bulan, karena sangat jauh dengan rumah”

Demikian juga seorang pengguna perpustakaan bernama Evie Dwi Setiawati mengutarakan keluhan sebagai berikut :

“Dari perpustakaan ini pulang sampai di rumah, saya sudah capek banget karena jarak rumahku dengan perpustakaan lumayan jauh apalagikondisi jalan lagi macet maka sampai dirumah aku langsung istirahat dan tidur karena capek. Sebenarnya letak perpustakaan disini ini,kurang strategis karena daerah ini berada dipinggiran kota”.

Kurang strategis lokasi gedung perpustakaan sedemikian itu sepenuhnya disadari oleh para pustakawan, namun apa daya mereka tetap harus menerima apa adanya. pembangunan gedung sangat ditentukan oleh pemerintah pusat yang lebih berorientasi pertimbangan anggaran yang tersedia. Pembangunan gedung perpustakaan masih berada di Era Orde Baru yang sangat sarat dengan pendekatan top down. Apalagi di masa itu citra perpustakaan dan pustakawan masih kurang positif. Tidak lupa ingatan atau masing terdengung pameo bahwa perpustakaan adalah tempat pembuangan pegawai yang dikotak atau dibuang karena kondite kurang baik. Oleh karena peran citra pustakawan yang kurang bagus, maka pembangunan gedung-gedung perpustakaan di Indonesia pada umumnya sangat tidak diperhatikan keberadaannya. Perpustakawaan dikesampingkan dan kurang diperhatikan keberadaannya. Bentuk bangunan perpustakaan di bawah pemerintah tampak mendominankan gaya arsitektur kuno sehingga terlihat kurang menarik perhatian masyrakat. Namun demikian, di masa kini perpustakaan sudah mulai mendapat perhatian yang positif seiring perkembangan ilmu dan teknologi, yang disertai derasnya arus informasi. Pendapat Sukarno Bashoridapat dipaparkan sebagai berikut:

“Kendatipun Lokasi bangunan perpustakaan ini kurang strategis tetapi lokasi ini sudah ditentukan dan diputuskan oleh pemerintah. Demikian juga dengan pelaksanaan pembangunannya diawasi Pemerintah daerah, kami hanya bekerja dan melaksanakan tugas saja. gedung keputusan, ketentuan dan pelaksanaan pembangunan gedung sudah ditetapkan. Pembangunan gedung ini sangat bergantung dari anggaran pemerintah daerah dan bangunan serta tanah yang dibangun menjadi aset pemerintah daerah”.

Adanya pendapat dan keluhan tentang lokasi gedung perpustakaan tetap tidak akan merubah atau mengganti lokasi secara cepat, sebab pembangunan gedung perpustkaan di lokasi tersebut sudah dipertimbangkan terlebih dahulu oleh Pemerintah. Kenyataan ini dapat dijelaskan oleh Darmono (2001:196-199) yang menyatakan bahwa;

Lokasi gedung perpustakaan dalam kompleks institusi penaungnya lebih banyak ditentukan oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Kondisi dan luas tanah yang tersedia dalam lingkungan instansi dimana perpustakaan itu berada; secara langsung ataupun tidak langsungal hal ini banyak ditentukan oleh tujuan dan program lembaga induknya....
2. Hubungan antar gedung, unsur keharmonisan bentuk gedung dengan gedung/unit lain, serta estetika gedung, banyak kaitannya dengan segi efektivitas dn efisiensi pelayanan perpustakaan gedung itu sendiri, dan
3. Faktor arus lalu-lintas orang dan barang dari dan ke gedung perpustakaan; banyak kaitannya dengan unsur aksesibilitas fasilitas dan pelayanan yang akan disediakan oleh perpustakaan dan segi-segi psikologis yang diperlukan bagi setiap pemakai dalam menunjang proses belajar-mengajar, serta kegiatan-kegiatan lain yang dikerjakan pada lingkungan lembaga induk tersebut.

Segala aktifitas penyelengaraan perpustakaan seyogjanya tetap berpegang pada kondisi riil masyarakat yang akan dilayani. Acuan-acuan dan pedoman pembangunan gedung perpustakaan yang berseting dari negara maju harus dicontoh begitu saja. Penggabungan dengan kondisi setempat mungkin sangat bagus agar supaya menghasilkan bangunan gedung perpustakaan yang benar-benar fungsional sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perpustakaan di Propinsi Jawa Timur. Tentu saja pembangunan gedung perpustakaan selalu menaacu pada kekayan aset tanah yang dimiliki pemerintah daerah dan besar anggaran yang ada.

 **Arsitektur, Disain Interior, Lay Out Perpustakaan**

Dalam dunia arsitektur dewasa, tata ruang semakin diperhatikan dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan serta penggunaan warna cerah sering dikombinasikan, sehingga menimbulkan suasana cerah dan terkesan meriah. Dewasa ini di perkotaan sudah tak terhitung lagi bangunan kantor, perumahan, hotel, rumah makan, terutama pertokoan dan pusat-pusat pembelanjaan menggunakan warna cerah. Perpustakaan Di Badan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur baik dalam segi arsitektur, disain interior dan la y out perpustakaan dalam kondisi kurang bagus. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Zikrul Hakim Q **;**

 **“** Bentuk bangunan perpustakaan memakai bergaya arsitur Jawa Timur dengan atap bergaya doro kepek. Warna ruang krem yang kelihatan kurang meriah dan tampak kurang cerah. Kelihatannya beberapa tahun ini cat temboknya belum diperbaruhi dan warnanya tidak diganti. Pencahayaan dalam ruang perpustakaan kok kelihatan kurang begitu terang. Penataan ruang perpustakaan juga kurang bagus. Kalau udara di ruang perpustakaan sudah cukup dingin karena ada AC. Kebisingan yang disebabkan suara kendaraan dari luar perpustakaan masih terasa di telinga. Suara klakson sepeda motor maupun mobil masih terdengar di ruang perpustakaan, sehingga dapat mengganggu selera bacaku .”

 Persepsi kurang bagus dari pengguna perpustakaan terhadap arsitektur, tata dan disain interior perpustakan yang berwujudnya berupa komentar dan keluahan itu, memberikan arti kinerja pustakawan kurang maksimal. Oleh karenanya penataan ruang, disain interior dilakukan dengan penuh keseriusan kerja, mengingat perpustakaan memiliki aktifitas utama yang berorientasi pada pelayanan prima dalam bentuk pelayanan jasa. Penataan ruang dan disain interior perpustakaan harus dilakukan sebaik-baiknya, sangat menarik perhatian dan seindah mungkin, tujuannya supaya dapat memikat masyarakat agar mau datang keperpustakaan serta memanfaatkan layanan jasa informasi yang tersedia.

Darmono (Ibid:200-203) dalam rangka kepentingan penyelenggaraan perpustakaan maka penataan ruangan sangat urgen sekali, tata ruang perpustakaan harus mampu mendukung dan menopang semua aktifitas dan layanan perpustakaan , mulai dari pengolaham sampai siap dilayankan pada pengguna dapat berjalan lancar dari terwujudnya suasana tenang dan kondusif. Agar tercipta tata ruang perpustakaan yang optimal serta dapat menunjang kelancaran tugas-tugas perpustakaan sebagai lembaga pelayanan jasa informasi, maka pustakawan sangat perlu memperhatikan sebaik mungkin terhadap aspek-aspek tata ruang perpustakaan sebagai berikut:

1. Aspek fungsional

Artinya bahwa penataan ruangan harus mampu mendukung kinerja perpustakaan secara keseluruhan baik bagi petugas maupun bagi pengguna perpustakaan.

1. Aspek psikologis pengguna

Psikologi pengguna perlu diperhatikan. Penataan ruangan bisa mempengaruhi aspek psikologi pengguna perpustakaan. Dilihat dari aspek ini tujuan penataan ruangan adalah agar pengguna perpustakaan bisa nyaman, leluasa bergerak di perpustakaan, merasa tenang. Kondisi ini dapat diciptakan melalui penataan ruangan yang harmonis dan serasi, termasuk dalam hal ini penataan perabot perpustakaan. Pilihan warna dinding juga dapat mempengaruhi rasa tenang, maka pilihan warna dasar ruangan hendaknya jangan terlalu tajam dan mencolok. Warna yang netral dan tenang sangat menunjang suasana tenang di perpustakaan.

1. Aspek estetika

Aspek estetika perlu mendapat perhatian. Keindahan penataan ruangan salah satunya bisa melalui penataan ruang dan perabot yang digunakan.Penataan ruangan yang serasi, bersih dan tenang bisa mempengaruhi pengguna perpustakaan untuk berlama-lama berada di perpustakaan.

1. Aspek keamanan bahan pustaka

Dalam kaitan dengan penataan ruangan, keamanan bahan pustaka bisa dikelompokkan dalam 2 bagian....

 **Koleksi Perpustakaan**

 Pengembangan koleksi perpustakaan adalah serangkaian proses yang bertujuan memastikan bahwa kebutuhan informasi dari pada pemakai dan dapat terpenuhi secara cepat, tepat, dapat danberdaya guna. Kegiatan pengembangan koleksi di perpustakaan meliputi penyusunan kebijakan pengembangan koleksi, seleksi, pemilihan, pemesanan, pengadaan, penyiangan serta kegiatan evaluatif terhadap pendayagunaan koleksi.

Koleksi perpustakaan yang ada terdiri dari bahan buku dan non buku. Koleksi jenis buku meliputi buku teks, buku ajar, buku referensi, buku paket, majalah, koran dan lainnya, Sedangkan koleksi non buku dapat meliputi mikrofis, mikro film, piringan hitam, kaset, CD dan lainnya. Koleksi perpustakaan yang sudah terhimpun dan dilayanankan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur secara kuantitas dan kuantitas cukup memadai sesuai kebutuan masyarakat yang dilayani.

Sebagaimana yang diutarakan oleh Yoseph bahwa, “ koleksi perpustakaan yang ada lumayan lengkap” dan Wahyu menyatakan “ koleksi yang ada di perpustakaan banyak dan lengkap“. Sedangkan Mujiati berpendapat “koleksinya cukup bagus, baru dan banyak”. Pendapat yang hampir sama juga dikemukakan oleh Samsun bahwa “koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah bagus tapi perlu ditingkatkan lagi”. M. Syarif mngutarakan “Koleksi perpustakaan cukup lengkap dan sangat didukung dengan adanya buku baru”. Menurut Luluk “Koleksi perpustakaan cukup lengkap, hanya saja edisinya terbaru perlu ada”, dan pendapat Sukarno Bashori “Koleksi perpustakaan lengkap dengan mewakili semua bidang ilmu pengetahuan”.

Berbagai pendapat dan komentar tersebut memberikan arti bahwa koleksi perpustakaan cukup lengkap, namun ke depan masih harus selalu ditambah. Sebagaimana komentar pustakawan bernama Ima bahwa, “Koleksi perpustakaan cukup lengkap tetapi kurang beragaml bisa, satu judul bisa sampai 7 eksemplar. Sebaiknya jumlah eksemplar dikurangi tetapi jumlah judul ditambah dan beragam”.

**Keanggotaan Perpustakaan**

 Agar dapat meminjam buku untuk dibawa pulang dan dibaca di rumah, maka penggruna diharuskan menjadi anggota perpustakaan dengan memenuhi ratan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh perpustakaan. Prosedur menjadi anggota perpustakaan di Badan Perpustkaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur mudah dan tidak berbelit-belit. Bukti kemudahan prosedur menjadi anggota perpustakaan itu dikemukakan dan diutarakan oleh pustakawan yaitu Bapak Sukarno Bashori sebagai berikut:

 “ Prosedur keanggotaan sangat mudah, sesuai dengan uraian yang tertera dalam lembar persyaratan di bagian pendaftaran. Sepintas memang agak banyak persyaratannya tapi hakekatnya sangat mudah dimengerti ”.

Demikian juga seorang pustakawan yang sedang bertugas bernama Oemi Hanik menyatakan bahwa;

 “ Kita membuat prosedur sesuai dengan keadaan yang ada dan mudah dengan harapan semua bisa menjadi anggota baik dari Surabaya maupun luar Surabaya .”

Luluk seorang mahasiswa juga menyatakan “bahwa prosedur Keanggotaan bagus, mudah diikuti”. Pernyataan senada juga dikemukan seorang mahasiswa bernama M. Syarif bahwa, “Prosedur keanggotaan mudah dimengerti, diikuti dan sistimatis”. Mahasiswa bernama Khoirul Ferianshah berkomentar bahwa, “Prosedur keanggotaan tidak ada komentar/kritik karena sudah cukup baik dan professional”. Menjadi anggota perpustakaan “Sangat mudah, lancar dan tidak ada masalah”. tukas bapak Nano Agus Sutarno selaku pustakawan yang sedang bertugas di pelayanan sirkulasi.

  **Pelayanan Perpustakaa**

 **1. Peminjaman**

Masalah peminjaman koleksi menurut Hanik “Cepat dan tidak berbelik sehingga anggota perpustakaan tidak menunggu terlalu lama”. Prosedur peminjaman yang mudah tidak berbeli-belit sangat menjamin pelayanan perpustakaan memberikan kepuasan bagi pengguna yang membutuhkan layanan informasi. Dalam pelaksanaan peminjaman koleksi perpustakaan sangat mudah dan cepat karena prosedur peminjaman yang simpel. Dalam peminjaman koleksi perpustakaan Sukarno Bashori berpendapat bahwa, “Prosedur peminjaman sangat singkat dan tidak melalui tahapan panjang, hanya dengan menunjukan kartu anggota dan tanda tangan”.

Mudah dan tidak berbelit-belit pada prosedur peminjaman membuat para pengguna perpustakaan merasa puas. Pengguna yang berstatus mahasiswa bernama Yohanes Marselino Bupu yang merasakan kemudahan pelayanan perpustakaan menyatakan bahwa, “prosedur peminjaman cukup mudah dan tidak dipersulit”. Artinya kebijakan tentang prosedur peminjaman koleksi perpustakaan telah diimplemetasikan dan dilaksanakan oleh pustakawan sebagai aparatur birokrasi dengan baik. Pelayanan publik dijalankan secara maksimal sehingga pengguna jasa informasi perpustakaan dapat memenuhi kepuasan pengguna.

Kecepatan proses pelayanan peminjaman hanya membutuhkan kurang dari dua menit. Sistim komputerisasi sudah terotomasi dengan menggunakan softe ware NCI Book Man. Kemudahan prosedur dan cepatnya pelayanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna sesungguhnya menggambarkan kinerja pustakawan sebagai aparatur birokrasi sangat optimal dalam pelayanan publik di bidang jasa informasi. Pelayanan yang mudah, cepat dan tepat, menunjukan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Badan Perpustakaan dan Kearsipan propinsi Jawa Timur dapat dikatakan optimal.

 **2. Perpanjangan**

Apabila koleksi perpustakaan yang telah dipinjang dirasakan masih sangat dibutuhkan, maka koleksi tersebut da bpat dipinjam lagi dengan melalui perpanjangan peminjaman. Prosedur perpanjangan juga harus mengikuti ketentuan yang digariskan oleh perpustakaan, di mana prosedur peminjaman tidak sulit dan berbelit-belit agar pengguna perpustakaan menjadi tertarik dan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Prosedur perpanjangan yang telah dilaksanakan berjalan sangat baik dengan tujuan mempermudah pengguna dalam memanfaatkan layanan jasa informasi di perpustakaan. Oemi Hanik menegaskan bahwa;

 “Perpanjangan peminjaman koleksi perpustakaan prosedurnya seperti pinjam koleksi baru,mudah tidak membutuhkan waktu lama”.

 Dalam prosedur perpanjangan peminjaman koleksi perpustakaan, menurut Bapak Sukarno Bashori bahwa, “Prosedur perpanjangan peminjaman agak melalui tahapan, sebab buku yang dipinjam harus dikembalikan dahulu”. Pengalaman dalam ,memanfaatkan jasa layanan informasi di perpustakaan, Khoirul Ferdianshah berpendapat bahwa, “Prosedur perpanjangan peminjaman cukup baik dan perlu dipertahnkan kualitas layanannya”. Sedangkan menurut Yohanes Marselino Bupu, “Perpanjangan peminjaman koleksi tidak dipersulit dan cukup baik prosedurnya”.

 Prosedur perpanjangan peminjaman koleksi di Badan Perpustakaan dan Kearssipan Propinsi Jawa Timur tidak berbelit-belit dan mempermudah pengguna memperpanjang peminjaman. Artinya Pustakawan sebagai aparatur birokrasi telah melakukan pelayanan jasa informasi kepada pengguna pepustakaan dengan baik dan mgaksimal. Pelayanan prima perpustaakaan sangat didukung oleh penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dengan sistim informasi yang sudah terotomasi.

 **3. Pengembalian**

Prosedur pengembalian koleksi perpustakaan menurut Stukarno Bashori, “Prosedur sangat mudah dan sangat cepat sekali, sampai kita mendapatkan bukti pengembalian”. Demikian juga keterangan dari Oemi Hanik bahwa, “Prosedur pengembalian koleksi mudah dan tidak terlalu berbelit”. Kemudahan prosedur pengembalian dan cepatnya proses pengembalian, memberikan rasa kepuasan pada pengguna perpustakaan. Sebagaimana diutarakan oleh Khoirul Ferdiansyah bahwa “Prosedur pengembalian sangat mudah dan cepat dan perlu dipertahankaan kualitas layanannya”.

Pernyataan-pernyataan tentang kemudahan prosedur pengembalian koleksi bahan pustakaan sesuai komentar para informan itu, memberikan arti bahwa prosedur pengembalian sangat mudah sehingga cepat selesai. Pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur tidak berbelit-belit, mudah dan sangat cepat. Proses pengembalian koleksi hanya membutuhkan dua menit, karena perpustakaan sudah menggunakan komputerisasi yang terotomasi.

 **4. Denda**

Bagi pengguna yang terlambat mengembalikan koleksi yang dipinjam pada umumnya dikenakan denda sesuai ketentuan perpustakaan. Namun dilingkungan perpustakaan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur, ternyata denda tidak diberlakukan. Nano Agus Tarno menerangkan bahwa, Denda tidak diberlakukan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur”. Kendatipun tidak ada sanksi denda tetap dilakukan sanksi dalam bentuk lain, sebagaimana dijelaskan oleh sukarno Bashori bahwa, “Denda bagi yang terlambat mengembalikan kolekssi perpustakaan yang dipinjam tidak ada, hanya diberikan sanksi semacam scorsing atau tidak boleh meminjam sementara waktu”.

 Tidak diberlakukannya sanksi denda bagi yang terlambat mengembalikan koleksi perpustakaan yang dipinjam, sesungguhnya sangat menguntungkan pengguna perpustakaan dan tidak memberatkan atau sangat tidak membebani biaya. Kenyataan ini memberikan arti bahwa pelayanan publik yang dilakukan perpustakaan di Badan Perpustaakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur sangat baik, karena selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dengan biaya seringan mungkin.

**Petugas Pelayanan Perpustakaan**

Petugas pelayanan perpustakaan di lingkungan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur telah memiliki kompetensi. Mereka yang memiliki pendidikan Diploma sebnyak 10 orang , S-1 sebanyak 66 orang dan S-2 sebanyak 28 orang. Petugas yang memiliki kompetensi ini mengisi dan melaksanakan tugas dan fungsi serta tanggung jawab yang besar dalam melakukan pelayanan prima perpustakaan. Petugas yang memiliki kompetensi, lebih difokuskan pada bidang layanan yang dibedakan atas :

1. Petugas dari informasi yang memadai berdasarkan jenjang pendidikan.
2. Petugas dari sirkulasi dewasa memadai berdasarkan jenjang pendidikan.
3. Petugas bagian anak-anak memadai dengan jumlah dan pendidikan.
4. Petugas rujukan sesuai dengan jenjang pendidikan.

Dalam melakukan pelayanan pemakai, para petugas sangat terikat dengan kode etik pustakawan, sehingga dalam bekerja pustakawan harus dapat melayani dengan baik kepada pengguna perpustakaan. Tuntutan profesi pustakawan adalah selalu memberikan pelayanan prima pada para pengguna layanan jasa informasi. Difokuskannya petugas pada bidang pelayanan perpustakaan merupakan proses dalam upaya pelayanan prima perpustakaan. Pelayanan pemakai sangat penting sekali, dikarenakan pelayanan perpustakaan adalah merupakan ujung tombaak perpustakaan.

**Jadwal Pelayanan.**

 Jam bekerja para pustakawan sebagai aparat birokrasi sangat padat di mana hari senin sampai hari jumat mulai masuk kantor pukul 08.00 sampai pukul 17.00. Demi mengutamakan dan mengedepankan pelayanan publik ternyata ga minggu juga bekerja, masuk jam 08.00 berakhir jam 12.30. Kondisi menjukan bahwa pelayanan publik harus maksimal dilaksanakan dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuh masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutukan**.**

Jadwal jam kerja yang padat dan kuantitas kerja pustakawan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur menunjukan bahwa kinerja pustakawan cukup optimal dalam melaksanakan pelayanan publik. Kepuasan pengguna sangat diutamakan dalam melaksanakan pelayanan prima perpustakaan. Apalagi dewasaini, kebutuhan informasi semakin bervariatif dan sangat beragam yang disebabkanoleh semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi informasi komunikasi. Konsekwensinya pustakawan dituntut untuk berkerja keras dan berkualitas dalam memberikan pelayanan jasa informasi. Pelayanan publik di bidang jasa informasi sangat utama dilaksanakan pustakawan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan informasi pengguna yang semakin hari semakin berkembang dan beragam.

**Sarana dan Prasarana.**

 **1. Parkir**

Para pengguna perpustakaan berasal dari berbagai daerah baik Surabaya mpun luar Surabaya. Guna menjangkau lokasi perpustakaan banyak pengguna perpustakaan yang menggunakan sepeda motor. Oleh karenanya perlu sekali meng adakan dan menyediakan lahan parkir sepeda motor, agar pengguna perpustakaan lebih merasa aman karena ada yang mengawasi sepeda motor atau mobil yng ditinggal pemiliknya ke perpustakaan. Tempat parkir di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur cukup luas, sehingga memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memakirkan kendaraannya. Faktor keamanan cukup terkegandali karena ada petugas parkir. Penyediaan tempat parkir di lingkungan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur yang aman dan cukup luas itu, merupkan salah satu upaya memberikan pelayanan kepada publik secara optimal. Ongkos parkir tidak ada atau gratis, tetapi petugas parkir tidak ada. Namun keamanan relatif terjaga karena disebelah pintu masuk

Berdiri pos keamanan dan ada beberapa petugas yang berdinas menjaga keamanan. Nazar Ferdiansyah menyatakan “saya merasa puas karena tidak ada biaya parkir”. Sedangkan menurut Sukarno Bashori, “Parkir sebaiknya membayar, tapi ini gratis, untung tempatnya terawasi petugas security.

Menyediakan lahan parkir serta gratis parkir terhtadap pengguna perpustakaan dan disambust baik itu, memberikan gambaran bahwa Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur serius dalam memberikan layanan prima bagi masyarakat pengguna perpustakaan yang membutuhkan layanan jasa informasi. Tujuan utama tak lain untuk dapat memenuhi kepuasan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi.

 **2. Kotak saran**

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik sangat diperlukan karena dapat membentuk kualitas pelayanani. Berbagai saran, komentar. Keluhan dan kritik terhadap pelayanan perpustakaan dapat dimasukkan pada kotak saran. Pengguna dapat menggunakannya untuk memberikan pengaduannya yang berkaitan dengan layanan perpustakaan di lingkungan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur.Sebagaimana yang diutarakan oleh Oemi Hanik bahwa “Seringkali permintaan, saran dan keluhan pemakai, disampaikan melalui kotak saran yang telah disediakan perputakaan. Macam-macam permintaan pemakai yang sampaikan”. Adanya kotak saran yang disediakan memberikan kesempatan pada masyarakat ikut berpartisipasi dalam membentuk pelayanan publik yang berkualitas.

Makna realitas itu, memberi penjelasan bahwa pustakawan sebagai aparatur birokrasi telah melaksanakan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat berupa saran, kritik, komentar dan keluhan yang sering diajukan itu sesungguhnya memberikan dorongan bagi pustakawan untuk memberikan pelayanan yang sangat prima.

Maksimalisasi kinerja pustakawan sebagai aparatur birokrasi dalam pelayanan prima perpustakaan, sesungguhnya sudah melebur dalam pekerjaan yang telah dilaksanakan disetiap harinya. Segala daya, fasilitas, sarana dan prasana yang dimiliki perpustakaan dimaksimalisasikan pemberdayaannya, guna dapat memberikan pelayanan secara optimal pada masyarakat pengguna jasa informasi. Mewujudkan pemenuhan kepuasan pada pengguna yang membutuhkan informasi tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, melainkan dengan melakukan layanan prima secara terus menerus dan berkesinambunga. Prosedur pelayanan secara cepat, dapat serta tepat guna menjadi prioritas utama dalam pelayanan prima perpustakaan sebagai perwujudan pelayanan publik yang berkualitas dalam bidang jasa informasi. Penerapan dan pengaplikasian teknologi informasi komunikasi mutlak diperlukan dalam mendukung pelayanan prima perpustakaan yang mengacu pada pelayanan publik yang berkualitas.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

 1. Posisi bangunan gedung perpustakaan kurang strategis, karena terletak di daerah pinggiran kota, sehingga pemanfaatan informasi kurang optimal.

 2. Arsitektur gedung perpustakaan sangat kuno, disain interiornya cukup menarik dan tata ruang perpustakaan cukup menarik perhatian

 ,3. Ketersediaan koleksi perpustakancukup lengkap, sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan yang memnafaatkan layanan jasa informasi..

 4. Prosedur keanggotaan perpustakaan sangat mudah.

 5. Pelayanan pemakai perpustakaan cukup baik, terlihat pada prosedur peminjaman, perpanjangan, pengembalian koleksi perpustakaan mudah dan tidak berbelit-belit. Pelayanan pemakai cepat hanya membutuhkan waktu kurang lebih dua menit.

 6. Bagi yang terlambat mengembalikan koleksi perpustakaan tidak dikenakan sanksi.

 7. Sebagian besar pegawai memiliki pendidikan tinggi sesuai dan kompeten.

 8. Pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal jam kerja yang ditentukan.

 9. Guna menjaga keamanan dan rasa kenyamanan disediakan parkir gratis dan loker penitipan barang.

**Rekomendasi/Saran**

 1. Tata ruang lebih diperhatikan agar ruang baca kelihatan luas.

 2. Tempat parkir sebaiknya diberikan teras agar tidak terkena matahari secara langsung.

 3. Koleksi perpustakaan lebih diperbanyak lagi judul bukunya.

 4. Perlu perluasan lagi untuk .ruang baca

**DAFTAR PUSTAKA**

A. Black, james and J.Champion, dean, *Metode and insure in social, dean. Metode and insure in social research, diterjemahkan oleh E. Koesware dkk.* Dalam burhan Bungin, surabaya: airlangga university press

Abdul Wahab, Solichin. 1997. *Analisis Kebijakan dari Formasi Ke Implementasi Kebiakan Negara*. Bumi Aksara: Jakarta.

Ali, achmad. 2002. *Menguak tabir hukum*. jakarta: gunung agung.

Anderson, James E. 1978, *Publik Policy Marketing*. Holt, Ronehert and Winston: New York.

Atmosudirdjo, prajudi. 1986, Hukum administrasi negara, Jakarta: Ghalia Indoenesia.

Bangun,Antonius dkk (edit).1992, Kepustakaan Indonesia: Potensi dan Tantangan. Bunga Rampai 40 Tahun Pendidikan Ilmu Perpustakaan Indonesia. Jakarta: Kesaint Blane.

Basah, Sjachran. 1986, Tiga tulisan tentang hukum. Bandung : Armiko.

Bernhard, Kenneth L., Thomas C. Kinnear. 1990. Cases in Management. Illinois: Business Pulb.

Blumberg, Donald F. 1991. Managing Service as a Strategic Profit Center. New York.

Brata kusuma, Deddy dan S. Dadang.2003, Otonomi penyelenggaraan pemerintah daerah Jakarta: PT. Surf.

Bungin, burhan.2001, Metode penelitian naturalistik sosial, surabaya: airlangga University Press.

Darmono, 2007, perpustakaan sekolah: pendekatan aspek manajemen dan tata kerja, JakartaL Grasindo.

Departemen pendidikan dan kebudayaan.1980, Pedoman penyelenggaraan perpustskaan umum. Jakarata: proyek pengembangan perpustakaan pusat penerbitan perpustakaan departemen pendidikan dan kebudayaan.

Dunn, William. 1998. Pengantar Analisa Kebijakan Publik Edisi ke II. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.

Dye, Thomas K. 1988. Understanding Public Policy. New Jersey, Prentice Hall, Inc.

Edwards C George III. 1980. Implementasi Publik Policy. Congressional Quarterly Press, Washington DC p. 9-13.

Engel, James F.; Roger D. Blckwell; Paul W. Miniard. 1994. Perilaku Konsumen. Terj. F. X. Budiyanto Jilid I. Jakarta: Binarupa Aksara.

Faisal Sanapiah. 1981. Penelitian Kualitatif Dasar dan Aplikasi. YA 3: Malang.

Gaffar, Afan. 1991. Kebijakan Publik. Andi Offset: Yogyakarta

Hadi, Sutrisno. 1988. Metodologi Research Jilid IV. Andi Offset: Yogyakarta

Hanitija soemitro, ronny.1984 Permasalahan hukum dalam masyarakat, Bandung; Alumni.

Hartono, Sunaryati. 1982, Hukum ekonomi pembangunan Indonesia, Bandung: Bina Cipta.

Hermawan S., Rahman dan Zen, Zulfikar. 2006, Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia, Jakarta: Sagung Seto.

HR., Ridwan. 2002, Hukum Administrasi negara, jogjakarta: UII Press.

Ishadi SK. 1999. *Prospek Bisnis Informasi di Indones*i. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Islamy, M. Irfan. 1992. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bina Aksara: Jakarta

J Moleong, Lexy. 2002, *Metode penelitian kualitatif*, bandung : remaja rosdakarya.

Jones, O. Charles. 1991. *Pengantar Kebijakan Publik*. Rinehert and Winston, New York.

Karta Samita, Ginanjar. 1997. *Perencanaan Pembangunan Nasional*. Universitas Brawijaya, Malang

Kotler, Philip. 1991. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 7th. Ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall International Inc.

Kotler, Philip; Gary Armstrong. 1996. *Principles of Marketing,* 7th. Ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall International Inc.

Kuntjaraningrat. 1993, *Metode-metode penelitian masyarakat*. Jakarta : Ikrar mandiri alam.

Kusuatmadja, Mochtar.1970, *Fungsi dan perkembangan hukum dalam pembanguna nasional.* Bandung: Binacupta.

Laksmi.2007,*Tinjauan kultural terhadap kepustakawanan* : *Inspirasi dari sebuah karya umbertoecb.* Jakarta: cv.Sugeng seto.

Marbon, SF, dkk.2001, *Dimensi-dimensi pemikiran hukum adminitsrasi negara*, Jogjakarta: UII Prees.

Marzuki, 1980, *Metodologi Riset cetakan ke II (Revisi),* BP-FE, UII, Yogyakarta.

Miles B, Matthew dan Michall Huberman, 1992, *Analisa Data Kualitatif*, UI Press, Remaja Karya

Milles, MB dan Huberman.1992, *Analisis data kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia.

Mochtar, Hilmy.2010, *Metodologi penelitian ilmu politik perspektif (baru penelitian politik)* Surabaya: universitas eijaya kusuma surabaya.

Moleong, Lexi, 1989, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya, Bandung

Muchsin dan Putra, Fadilah. 2002, *Hukum dan kebijakan publik*, malang: Averos Press.

Nasution, S. 1996, *Metode penelitian naturalistik kualitatif*, bandung: tarsito.

Nazir, Moh.1999, *Metode penelitian*, jakarta : ghalia Indoensia.

Nusantari, Anita. 2012, *Stretatgi pengembangan perpustakaan*. Jakarta: prestasi pustaka.

Rahardjo, Satjipto.1980, *hukum dan masyarakat*, bandung: angkasa.

Rahman saleh, abdul dan G. Sujaya, janti, 2008, *Pengantar kepustakaan*: jakarta: sagung beto, 2008

Retrzer, George.2003, *Sosiologi ilmu pengetahuan berparadigma ganda*, jakarta: raja grafindo persada.

Robbin, S. O., 1978. *The Administration Proces Integrating Theory and Practice.* Hall of India, New Delhi.

S., nurhayati. 1987, *pengelolaan perpustakaan*. Jakarta: bandung: alumni.

Santoso, Amir. 1998. Analisa Kebijakan Publik dalam Jurnal Ilmu Politik Nomor 3, Gramedia, Jakarta.

Septiyantono, tri dan sidik, umar. 2007, *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*, Jogjakarta: jurusan ilu perpustakaan dan informasi fakultas adab universitas islam negeri sunan kalijaga yogjakarata.

Singarimbun, Masri S, Sofian Effendi, 1987, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, LP3ES

Slama, setyawana, Dharma.2004, *Otonomi daerah dalam perspektif lingkungan*. Jakarta: Djambatan.

Soekanto, Soerjono. 1986, *Pengantar penelitian hukum*, jakarta: UI press.

Straus, K. Anselm and Yuliet Corbin, 1990, *Basic of Qualitative Research*. SAGL Publication, London.

Sudjana. 1996, *Metode Statistika*, Bandung: Tarsito.

Sumantri, M.T.2002, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Supriyanto (et.al) editor kosam rimbarawadan supriyanto.2006, *Aksentuasi perpustakaan dan kepustakawanan*, jakarta: ikatan pustakawan indonesia pengurus daerah: DKI Jakarta.

Suwarni, wiji. 2010, *Pengetahuan dasar kepustakaan: sisi penting perpustakaan dan pustakawan*, jakarta: Ghalia Indonesia.

Suwarno, wiji. 2011, *Perpustakaan dan buku. Wacana penulisan dan penerbitan*, jogjakarta: ar-ruzz media.

Syahrir, 1988, *Kebijakan Negara Konsistensi dan Implementasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta

Trimo, Soejono. 1987. *Pengantar Ilnu Dokumentasi,* Bandung: Remaja Karya.

Umar, Husein.2003, *Study Kelayakan dalam Bisnis Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Van Meter, DS and CE van Horn, 1978, *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework Administration and Society*

Wibowo, Samodro, 1994, *Kebijakan Publik Proses dan Analisis*, Intermedia, Jakarta

Yunus, 2008, *penyelenggaraan layanan publik bidang perpustakaan*, surabaya: pemerintah propinsi jawa timur badan perpustakaan dan kearsipan.

Zed, Mestika. 2008, *Metode Penelitian Perpustakaan*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Zeithaml, Valerie A.; A. Parasuraman; Leonard L. Berry. 1990 Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation, New

**PROFIL PENULIS**

**Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.IP.** lahir di Surabaya 3 April 1963.

Penulis adalah dosen tetap Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya sejak Tahun 2003 hingga sekarang. Selain itu penulis juga pernah menjadi Guru di SMA Dharma Wanita 3 Krian Sidoarjo, Ketua Yayasan dan Kepala Sekolah SMA Satya Nugraha Prambon Kabupaten Sidoarjo.

1**.** Lulus Diploma II Program Studi Teknisi Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya Tahun 1986.

 2. Kemudian pada Tahun 1988 lulus Sarjana Sosiologi di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

 3. Pada Tahun 2002 lulus Sarjana Ilmu Perpustakaan di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

 4. Lulus S-2 Tahun 2013 Program Studi Ilmu Politik Pascasarjana Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

 5. Menduduki Jabatan Sekretaris Jurusan, Tahun 2002 – 2009

 6. Menjadi Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Tahun 2010 – 2014

 7. Anggota Ikatan Pustakawan Surabaya

Aktifitas lain yang penulis lakukan adalah dakwah dengan metode wayang dan masih aktif mengisi pengajian rutin di: (1) Pondok Bondo Dongo (BODO) Dsn. Ploso Desa Bangun kecamatan Pungging Mojokerto, (2) Pondok Pesantren Baitullah Desa Tanjang Rono Kecamatan Ngoro Mojokerto, (3) Pondon Tlasih 87 Kecamatan Puri Mojokerto. (4) Pondok Pesantren Kyai Kanjeng Sewu. Tanggul Kulon Kecamatan Wono Ayu Sidoarjo.

HP : 082131831339

Email : bakhtiyar.fisipuwks@gmail.com