TSAQOFAH
Jurnal Penelitian Guru Indonesia

p-ISSN: 2810-0395
e-ISSN: 2810-0042

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Garuda, Google Scholar, Base, etc

https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v6i1.8427

EFEKTIVITAS LAYANAN SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG HATTA BUKITTINGGI

Effectiveness of One-Stop Service in Improving Service Quality at UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi

Sarah Hasanah, Marlini, Elva Rahma
Universitas Negeri Padang
sarahhasanah590@gmail.com; marlini@fbs.unp.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Nov 10, 2025	Dec 2, 2025	Dec 14, 2025	Dec 19, 2025

Abstract

Improving service quality is an urgent necessity for libraries as public service institutions, particularly in the digital era. One of the innovations developed to address this need is the One-Stop Service model, which integrates various types of services into a single service channel. This study aimed to assess the effectiveness of the One-Stop Service in improving service quality at the Proklamator Bung Hatta Library Technical Implementation Unit (UPT) in Bukittinggi and to identify its impacts and the obstacles encountered in its implementation. A qualitative approach with a descriptive method was employed through in-depth interviews and observations involving five purposively selected informants, namely librarians and staff directly involved in service provision. The findings show that the implementation of a WhatsApp-based One-Stop Service has accelerated service processes, facilitated user access, improved the quality of interaction

Tsaqofah journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

between librarians and visitors, and reduced delays in the return of library materials. Nevertheless, several challenges remain, including limitations of application features, the potential for misunderstandings in communication, and the influx of messages outside working hours. The study concludes that the One-Stop Service is effective in enhancing library service quality and constitutes a relevant innovation to support more responsive, user-oriented library services.

Keywords: One-Stop Service; Service Quality; Library; Public Service; WhatsApp-Based Service

Abstrak: Peningkatan mutu layanan merupakan kebutuhan mendesak bagi perpustakaan sebagai institusi pelayanan publik, terutama di era digital. Salah satu terobosan yang dikembangkan untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah Layanan Satu Pintu (*one-stop service*) yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan ke dalam satu jalur pelayanan. Penelitian ini bertujuan menilai efektivitas Layanan Satu Pintu dalam memperbaiki kualitas layanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi serta mengidentifikasi pengaruh dan hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap lima informan yang dipilih secara purposif, yaitu pustakawan dan petugas yang terlibat langsung dalam pemberian layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Layanan Satu Pintu berbasis *WhatsApp* mampu mempercepat proses layanan, mempermudah akses pengguna, meningkatkan kualitas interaksi antara pustakawan dan pengunjung, serta mengurangi keterlambatan pengembalian koleksi. Namun demikian, masih dijumpai beberapa kendala, seperti keterbatasan fitur aplikasi, potensi kesalahpahaman dalam komunikasi, dan masuknya pesan di luar jam kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Layanan Satu Pintu efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan merupakan inovasi yang relevan untuk mendukung layanan perpustakaan yang lebih tanggap dan berfokus pada kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Layanan Satu Pintu; Kualitas Pelayanan; Perpustakaan; Pelayanan Publik; Layanan Berbasis *WhatsApp*

PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah lembaga pelayanan masyarakat yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan menyediakan akses mudah terhadap informasi, pengetahuan, dan bahan pembelajaran berkelanjutan. Sebagai bagian dari pelayanan publik, perpustakaan tidak sekadar menyimpan informasi, namun juga wajib memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan mudah dijangkau oleh semua kalangan (IFLA, 2015). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi meningkatkan harapan pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan, khususnya kecepatan, kesederhanaan proses, dan tanggung jawab staf (Rowley, 2011).Akan tetapi, banyak perpustakaan masih bergumul dengan masalah pelayanan, seperti sistem yang terpisah-pisah, proses pelayanan yang belum terpadu, dan kesulitan akses bagi pengguna yang memiliki

keterbatasan waktu dan jarak. Hal ini dapat mengurangi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada reputasi dan keberlanjutan perpustakaan sebagai lembaga publik (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

Oleh karena itu, perpustakaan perlu berinovasi agar layanan yang diberikan dapat menyesuaikan diri dan berfokus pada kebutuhan pengguna.Salah satu inovasi pelayanan publik yang berkembang dalam beberapa tahun terakhir adalah penerapan konsep Layanan Satu Pintu atau *one-stop service* . Konsep ini bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan ke dalam satu sistem terpadu guna memenuhi prosedur, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja aparatur pelayanan (Dwiyanto, 2011). Dalam konteks pelayanan publik, layanan satu pintu dipandang sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperkuat akuntabilitas dan koordinasi antarunit pelayanan (Osborne, 2010).

Dalam lingkungan perpustakaan, penerapan Layanan Satu Pintu memiliki potensi untuk mengatasi permasalahan fragmentasi layanan, memperbaiki alur komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, serta meningkatkan pengalaman pengguna (user experience *)* . Integrasi layanan melalui satu kanal komunikasi memungkinkan pemustaka memperoleh berbagai jenis layanan tanpa harus melalui prosedur yang berbelit-belit atau berpindah-pindah unit layanan (Luo & Weak, 2012). Pemanfaatan media komunikasi digital, seperti aplikasi pesan instan, semakin memperkuat relevansi konsep ini dalam menghadapi perubahan perilaku pengguna informasi di era digital.

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi telah menerapkan Layanan Satu Pintu yang menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai sarana utama komunikasi dengan pengunjung. Sistem ini memusatkan berbagai layanan, termasuk perpanjangan buku, permintaan kunjungan rombongan , pendaftaran acara perpustakaan, layanan pengaduan, dan pemberian informasi, dalam satu saluran komunikasi yang terintegrasi. Penerapan layanan digital ini diharapkan secara ideal dapat meningkatkan mutu pelayanan, memperluas jangkauan akses, dan mempererat hubungan antara pustakawan dan pengunjung.Namun, implementasi inovasi pelayanan publik tidak selalu serta merta menghasilkan tujuan yang diinginkan. Penelitian yang mengkaji efektivitas Layanan Satu Pintu di perpustakaan, terutama yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan interaksi, masih terbilang sedikit.

Studi sebelumnya lebih banyak membahas penerapan layanan satu pintu di bidang perizinan dan administrasi pemerintahan (Dwiyanto, 2014; Osborne, 2010), sementara penelitian yang secara spesifik mengembangkan inovasi ini dalam konteks perpustakaan masih kurang.Selain itu, meskipun Layanan Satu Pintu di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi telah berjalan selama beberapa tahun dan mengalami pengembangan jenis layanan, evaluasi yang komprehensif mengenai sejauh mana layanan tersebut efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi permasalahan lambatnya pengembalian koleksi, serta memperbaiki kualitas interaksi antara perpustakaanwan dan pemustaka masih belum terdokumentasi secara sistematis. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik pelayanan kebijakan dan akademik akademik yang menitikberatkan pada evaluasi dampak implementasi layanan.

Dengan mempertimbangkan uraian di atas, penelitian ini krusial untuk dilakukan sebagai upaya menyelaraskan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang belum sepenuhnya sejalan. Kajian ini berfokus pada penelaahan efektivitas implementasi Sistem Pelayanan Terpadu dalam meningkatkan mutu layanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi, yang meliputi aspek pelaksanaan layanan, pengaruhnya terhadap pemustaka dan pustakawan, serta hambatan-hambatan yang ditemui. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan teoritis dalam bidang studi pelayanan perpustakaan, serta menjadi dasar evaluasi dan anjuran konkret untuk pengembangan inovasi pelayanan perpustakaan di kemudian hari.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan mendasar dan hak-hak warga negara, sebagaimana diatur dalam undang-undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya penyediaan layanan berupa barang, jasa, atau administrasi kepada setiap warga negara dan penduduk, yang berlandaskan pada peraturan perundang-undangan, dan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini mempertegas bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara yang harus dijalankan secara profesional dan dengan akuntabilitas yang jelas.Sinambela (2014) menjelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya meliputi aspek administrasi, melainkan juga kualitas interaksi antara pemerintah selaku penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelayanan yang berkualitas seharusnya menjunjung tinggi nilai keadilan, kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, dan melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik, oleh karena itu, tidak hanya dinilai dari tersedianya layanan itu sendiri, tetapi juga dari kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang menyelenggarakannya.Lebih lanjut, Dwiyanto (2014) menyebutkan bahwa cara pandang tentang pelayanan publik telah berkembang, dari yang awalnya berpusat pada tata kelola administrasi menjadi lebih mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan (customer-centric). Dalam inovasi baru ini, masyarakat dipandang sebagai pihak yang berhak mendapatkan layanan yang cepat, mudah diakses, dan bermutu tinggi. Oleh karenanya, lembaga pemerintah harus terus berinovasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kinerja organisasi pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas pelayanannya. Menurut Ratminto dan Winarsih (2016), kualitas pelayanan dinilai berdasarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Pelayanan dianggap berkualitas baik jika sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi penerima layanan.Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menekankan bahwa kualitas pelayanan bersifat relatif karena dipengaruhi oleh bagaimana masing-masing pengguna memandangnya.

Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan idealnya dilakukan dari perspektif pengguna, bukan semata-mata oleh pihak yang menyediakannya. Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, merupakan salah satu alat yang umum dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, dengan lima dimensi utama: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.Di lingkungan perpustakaan, kualitas pelayanan memegang peranan krusial, sebab berkaitan erat dengan seberapa sering layanan perpustakaan digunakan oleh pemustaka. Hernon dan Altman (2010) menjelaskan bahwa perpustakaan, sebagai penyedia layanan publik, harus mampu menawarkan pelayanan yang bersahabat, informasi yang mudah ditemukan, dan tanggapan cepat terhadap kebutuhan pemustaka. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, proses yang rumit, dan komunikasi yang kurang efektif antara pustakawan dan pemustaka dapat mengurangi kepuasan dan kesetiaan pemustaka.

Layanan Satu Pintu

Layanan Satu Pintu, atau one-stop service, adalah suatu pendekatan pelayanan yang mengonsolidasikan beragam jenis layanan ke dalam satu sistem atau lokasi. Ratminto dan Winarsih (2016) menyatakan bahwa implementasi layanan ini bertujuan untuk mempermudah prosedur, menghilangkan duplikasi pekerjaan, dan mempercepat proses pelayanan. Konsep ini juga mendukung reformasi birokrasi yang mengutamakan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.Dwiyanto (2014) menjelaskan bahwa layanan satu pintu merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang dirancang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan meminimalkan interaksi yang tidak esensial dengan aparatur birokrasi.

Dengan sistem terpadu ini, masyarakat tidak perlu lagi berurusan dengan berbagai unit atau petugas, sehingga proses menjadi lebih ringkas dan potensi inefisiensi berkurang.Di lingkungan perpustakaan, penerapan Layanan Satu Pintu berarti mengintegrasikan berbagai layanan seperti peminjaman dan pengembalian bahan, informasi, kegiatan, dan penanganan keluhan ke dalam satu jalur pelayanan. Luo dan Weak (2012) berpendapat bahwa integrasi layanan yang didukung teknologi informasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna perpustakaan dengan mempermudah akses terhadap layanan yang mereka butuhkan. Lebih lanjut, pemanfaatan media digital seperti aplikasi pesan instan dapat memperlancar dan mempercepat komunikasi antara pustakawan dan pengunjung perpustakaan.

Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan mengukur kemampuan suatu layanan dalam mencapai target yang telah ditentukan. Menurut Siagian (2015), efektivitas adalah kemampuan sebuah organisasi menggunakan sumber daya yang ada untuk menghasilkan luaran dan dampak yang selaras dengan rencana awal. Dengan kata lain, efektivitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasilnya, melainkan juga keselarasan antara perencanaan, implementasi, dan hasil pelayanan itu sendiri.

Efektivitas organisasi dapat diukur melalui indikator-indikator seperti pencapaian tujuan, kepuasan pelanggan, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang dikemukan oleh Steers (1985) .Bagi pelayanan publik, efektivitas berarti kemampuan memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat dan meminimalkan kendala dalam proses pelayanan.

Penelitian ini mendefinisikan efektivitas pelayanan sebagai kemampuan Layanan Satu Pintu dalam memperbaiki kualitas pelayanan perpustakaan. Indikator yang digunakan antara lain kemudahan akses, kecepatan proses, penurunan keterlambatan pengembalian, dan peningkatan kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Jadi, efektivitas Layanan Satu Pintu dievaluasi tidak hanya berdasarkan aspek teknisnya, tetapi juga dampaknya terhadap pustakawan dan pemustaka yang terlibat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pelaksanaan, dinamika, serta efektivitas penerapan Layanan Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, serta pengalaman subjek penelitian secara komprehensif dan kontekstual.Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan data empiris yang diperoleh di lapangan. Melalui metode ini, peneliti berupaya menyajikan gambaran nyata tentang bagaimana Layanan Satu Pintu diterapkan, bagaimana interaksi antara pustakawan dan pemustaka berlangsung, serta bagaimana dampak layanan tersebut terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena pelayanan secara mendalam.

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, perpustakaan ini merupakan salah satu perpustakaan pemerintah yang telah menerapkan inovasi Layanan Satu Pintu sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kedua, UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi memanfaatkan media komunikasi digital, khususnya aplikasi WhatsApp, sebagai kanal utama dalam pelaksanaan Layanan Satu Pintu, sehingga relevan dengan fokus penelitian. Ketiga, ketersediaan akses data dan keterbukaan pihak perpustakaan terhadap kegiatan penelitian menjadi faktor pendukung dalam pemilihan lokasi ini.

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang

sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan karena tidak semua pihak memiliki informasi yang relevan dan mendalam mengenai pelaksanaan Layanan Satu Pintu. Informan dipilih dari pustakawan dan petugas layanan yang terlibat langsung dalam pengelolaan, pelaksanaan, serta pengembangan Layanan Satu Pintu di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi.Informan penelitian dipandang sebagai sumber data utama yang mampu memberikan informasi mengenai proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta dampak penerapan layanan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Untuk menjaga etika penelitian dan kerahasiaan identitas, nama informan disamarkan menggunakan kode informan.

Adapun biodata singkat informan penelitian disajikan dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Biodata Informan Penelitian

No	Kode Informan	Jenis Kelamin	Umur	Jabatan	Masa Kerja
1	Informan 1	Perempuan	32 Tahun	Pustakawan	6 Tahun
2	Informan 2	Laki-Laki	26 Tahun	Asisten Perpustakaan Trampil	6 Tahun 6 Bulan
3	Informan 3	Perempuan	36 Tahun	Pranata Computer Terampil	9 Tahun
4	Informan 4	Perempuan	37 Tahun	Pustakawan Ahli Pertama	8 Tahun 11 Bulan
5	Informan 5	Perempuan	32 Tahun	Pustakawan Ahli Pertama	8 Tahun

Teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan yang dipilih secara purposif, yaitu pustakawan dan petugas yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Layanan Satu Pintu di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. Wawancara bertujuan untuk memperoleh data terkait penerapan layanan, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Selain wawancara, Teknik observasi dilakukan dengan memosisikan peneliti sebagai pihak eksternal yang hanya melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan tanpa ikut serta di dalamnya yang dilakukan untuk memperoleh data pendukung mengenai proses pelaksanaan Layanan Satu Pintu. Observasi difokuskan pada alur pelayanan, penggunaan media WhatsApp sebagai sarana layanan, serta pola interaksi antara pustakawan dan

pemustaka. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dicatat secara sistematis dan dianalisis secara kualitatif. Penggunaan kedua teknik tersebut memungkinkan dilakukan triangulasi metode untuk meningkatkan kredibilitas dan keabsahan data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Layanan Satu Pintu di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta

Hasil wawancara dengan 5 informan menunjukkan bahwa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi mulai menerapkan Layanan Satu Pintu (LSP) pada tahun 2021 sebagai inovasi pelayanan perpustakaan berbasis teknologi informasi. Inisiatif ini dilatarbelakangi oleh keinginan untuk mempermudah dan meningkatkan efektivitas akses layanan bagi para pemustaka.Awalnya, LSP berfokus pada perpanjangan masa peminjaman buku melalui aplikasi WhatsApp dengan nomor khusus yang disediakan. Pemilihan WhatsApp didasarkan pada kemudahan penggunaan, popularitasnya di kalangan masyarakat, serta kemampuannya untuk berkomunikasi dengan cepat dan fleksibel. Informar 1 menjelaskan bahwa tujuan awal LSP adalah menjawab kebutuhan mendesak pemustaka, yakni perpanjangan peminjaman tanpa perlu datang ke perpustakaan. Pendekatan ini berhasil mengurangi antrean di bagian sirkulasi dan memudahkan pemustaka yang memiliki keterbatasan waktu atau akses.

Selain itu, penggunaan satu nomor layanan resmi membantu mengarahkan pemustaka dalam mengajukan permohonan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih teratur dan terkendali.Sejak tahun 2024, cakupan LSP semakin luas, tidak hanya terbatas pada perpanjangan peminjaman. Layanan ini kini mencakup pendaftaran acara nonton bersama, peminjaman dan reservasi ruang diskusi kelompok, permintaan kunjungan rombongan, penanganan keluhan dan aspirasi, serta penyediaan informasi layanan perpustakaan. Seorang narasumber menyatakan bahwa perkembangan ini menunjukkan transformasi LSP dari layanan administrasi sederhana menjadi saluran komunikasi utama antara perpustakaan dan pemustaka.Perluasan cakupan layanan ini didukung oleh koordinasi yang baik antara administrator LSP dan pustakawan yang bertanggung jawab atas masing-masing layanan.

Informan 3 menekankan bahwa kerjasama antara administrator dan Penanggung Jawab Kegiatan (PIC) memperlancar dan mengintegrasikan proses pelayanan. Setiap permintaan layanan yang masuk langsung diteruskan kepada pihak terkait, meminimalkan potensi keterlambatan dan kesalahan informasi, serta memastikan layanan yang jelas dan

konsisten bagi pemustaka.Dengan adanya satu saluran layanan resmi, pemustaka tidak lagi bingung dalam mengakses layanan, sementara pustakawan dapat mengelola permintaan secara lebih sistematis dan efisien. Hal ini selaras dengan konsep LSP yang menekankan penyederhanaan prosedur, penghapusan duplikasi wewenang, serta peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, sebagaimana yang dinyatakan oleh Ratminto dan Winarsih (2016), serta Dwiyanto (2021), yang menekankan pentingnya sistem pelayanan terintegrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berpusat pada pengguna.

Efektivitas Layanan Satu Pintu dalam Mempercepat Proses Pelayanan

Implementasi Layanan Satu Pintu di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta dinilai berhasil mempercepat pelayanan bagi pengunjung perpustakaan. Berdasarkan informasi dari sejumlah pihak, layanan ini menjadi lebih ringkas dan efisien karena semua permintaan pemustaka disalurkan melalui satu jalur komunikasi yang terpusat. Hal ini menyederhanakan proses pelayanan dan membuatnya lebih mudah dipahami. Seorang informan1 menyebutkan bahwa kecepatan pelayanan meningkat berkat adanya prosedur yang terdefinisi dengan baik dan terstruktur, sehingga mempermudah masyarakat bertransaksi tanpa perlu mengunjungi perpustakaan secara fisik atau berpindah antar bagian.Lebih lanjut, sistem terpusat ini mempermudah pengelolaan permintaan layanan oleh pustakawan. Mereka tidak perlu lagi mengarahkan pemustaka ke berbagai tempat, karena semua permintaan dapat dikoordinasikan dalam sistem Layanan Satu Pintu.

Informan 1 menjelaskan bahwa respons terhadap pertanyaan pemustaka menjadi lebih cepat karena pemusatan layanan ini. Dengan demikian, waktu tunggu berkurang dan pemustaka mendapatkan kepastian mengenai proses dan hasil pelayanan.Efektivitas Layanan Satu Pintu juga tercermin dari pemahaman yang lebih baik dari pemustaka terhadap alur pelayanan. Mereka kini lebih tahu saluran resmi yang dapat dihubungi untuk berbagai kebutuhan, sehingga proses menjadi lebih terarah dan tidak membingungkan.

Kejelasan ini berkontribusi pada efisiensi dan kenyamanan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan.Di samping sistem, efektivitas pelayanan juga ditunjang oleh pembagian tugas pustakawan dan penerapan standar prosedur yang jelas. Koordinasi internal yang baik antar pustakawan mencegah penundaan dan meminimalkan kesalahan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya bersandar pada teknologi, tetapi juga pada manajemen kerja dan koordinasi staf. Temuan ini sejalan dengan pandangan Siagian (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang efektif

membutuhkan tujuan organisasi yang didukung oleh proses kerja yang tepat dan hasil yang bermanfaat bagi masyarakat.

Dampak Layanan Satu Pintu terhadap Interaksi Pustakawan dan Pemustaka

Penerapan Layanan Satu Pintu di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta telah meningkatkan kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Wawancara menunjukkan bahwa layanan ini menciptakan interaksi yang lebih intensif, komunikatif, dan fleksibel dibandingkan sebelumnya. Proses pelayanan yang dulunya rumit dan tersebar kini lebih sederhana dan terpusat, memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif. Informan 3 menyebutkan bahwa layanan satu pintu membuat interaksi terasa lebih akrab dan nyaman karena berkurangnya beban administratif, sehingga pustakawan memiliki lebih banyak waktu untuk memahami dan membimbing pemustaka.Kemudahan akses layanan melalui satu jalur komunikasi juga memungkinkan pemustaka untuk bertanya dan menyampaikan kebutuhan dengan lebih mudah. Melalui platform seperti WhatsApp, pemustaka dapat memperoleh jawaban kapan saja tanpa harus mengunjungi perpustakaan secara langsung, menjadikan komunikasi lebih cepat dan tanggap.

Pustakawan juga dapat berbagi informasi pendukung seperti panduan, foto, dan informasi kegiatan yang dapat disimpan dan dipelajari pemustaka, sehingga mengurangi potensi kesalahan dalam memahami prosedur.Layanan Satu Pintu juga sangat membantu pemustaka yang memiliki kendala waktu atau jarak. Dengan layanan terpusat, pemustaka tidak perlu lagi kebingungan mencari kontak yang tepat untuk kebutuhan spesifik mereka. Kejelasan ini menghasilkan interaksi yang lebih terfokus dan efisien, di mana pustakawan dapat langsung memberikan bantuan yang sesuai. Akibatnya, hubungan antara pustakawan dan pemustaka berkembang menjadi komunikasi dua arah yang lebih terbuka dan saling pengertian.

Hasil penelitian ini mendukung konsep pelayanan yang berpusat pada pengguna, yang menekankan pentingnya memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna (IFLA, 2022). Pelayanan yang berorientasi pada pengguna mendorong pustakawan untuk lebih responsif, komunikatif, dan empatik. Selain itu, Sinambela (2021) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik juga dinilai dari kemampuan petugas dalam membangun interaksi yang baik, ramah, dan profesional. Dengan demikian, peningkatan kualitas interaksi melalui Layanan Satu Pintu tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mempererat hubungan sosial dan

membangun kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik.

Kendala dalam Implementasi Layanan Satu Pintu dan Upaya Mengatasinya

Walaupun implementasi Layanan Satu Pintu membawa peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan, penelitian menunjukkan adanya beberapa kendala dalam praktiknya. Berdasarkan wawancara, hambatan yang paling umum dilaporkan terkait dengan aspek teknis dan komunikasi. Kesalahan penyampaian pesan kepada pemustaka menjadi salah satu masalah yang sering muncul, yang menurut informan 4 dapat menyebabkan miskomunikasi dan mengganggu kelancaran interaksi antara pustakawan dan pemustaka, terutama saat beban pesan tinggi atau pustakawan menangani banyak layanan sekaligus.Kendala lainnya adalah penerimaan pesan di luar jam operasional layanan, yang memicu harapan pemustaka untuk respons cepat sementara pustakawan terikat jam kerja. Penggunaan WhatsApp Business versi standar yang memiliki keterbatasan fitur, seperti jumlah perangkat dan pengelolaan pesan, juga dapat mempengaruhi kecepatan dan akurasi tanggapan. Lebih lanjut, informan 2 menekankan bahwa gangguan teknis pada aplikasi WhatsApp dapat menghentikan seluruh proses Layanan Satu Pintu. Kurangnya koordinasi antar petugas juga berpotensi menghasilkan jawaban yang berbeda-beda atau interpretasi ganda terhadap informasi.

Untuk mengatasi tantangan ini, perpustakaan telah mengambil beberapa langkah strategis agar layanan tetap berjalan efektif. Salah satunya adalah memberikan konfirmasi dan permohonan maaf resmi kepada pemustaka jika terjadi kesalahan. Informan menilai bahwa permintaan maaf yang sopan dan jelas cukup efektif dalam menenangkan pemustaka dan mempertahankan kepercayaan mereka. Selain itu, perpustakaan telah menyiapkan contoh jawaban untuk pertanyaan umum, menetapkan jam layanan yang terdefinisi, dan membagi tugas pustakawan berdasarkan jenis layanan.Inisiatif ini menunjukkan komitmen perpustakaan untuk terus meningkatkan layanan digital mereka.

Hal ini sejalan dengan pandangan Moenir (2019) yang menekankan pentingnya standar pelayanan yang jelas dan profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik yang berkualitas. Sutopo (2020) juga menambahkan bahwa komunikasi yang jelas, konsisten, dan etis adalah kunci keberhasilan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Dengan strategi penanganan kendala yang ada, diharapkan Layanan Satu Pintu dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka.

Kontribusi Layanan Satu Pintu terhadap Peningkatan Pelayanan Perpustakaan

Hasil wawancara secara umum memperlihatkan bahwa Layanan Satu Pintu berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Informan 5 berpendapat bahwa pemusatan sistem pelayanan ini menyederhanakan proses, mempermudah pemustaka dalam memahami prosedur, dan memaksimalkan penggunaan layanan yang tersedia. Bahkan, ada yang menyatakan bahwa Layanan Satu Pintu membuat pelayanan terasa lebih ringkas, cepat, dan ramah, karena pemustaka tidak lagi kebingungan mencari informasi tentang prosedur atau petugas yang bertanggung jawab. Hal ini mengindikasikan peningkatan aksesibilitas dan kejelasan informasi dalam layanan perpustakaan.Bagi para pustakawan,

Layanan Satu Pintu juga memberikan efek positif pada tugas dan pengelolaan pelayanan. Sistem ini membantu mereka memusatkan dan menata permintaan layanan dengan lebih baik. Salah seorang narasumber menjelaskan bahwa pemustaka yang datang ke layanan sudah memiliki kebutuhan spesifik, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih efisien dan akurat. Selain itu, layanan perpanjangan peminjaman dengan pengingat tanggal jatuh tempo meningkatkan kedisiplinan pemustaka dalam pengembalian buku, yang pada gilirannya meningkatkan angka peminjaman ulang dan perputaran koleksi perpustakaan.Selanjutnya, penggabungan berbagai layanan dalam satu sistem juga mempererat interaksi antara pustakawan dan pemustaka.

Pelayanan yang lebih terstruktur dan cepat tanggap memungkinkan pustakawan memberikan layanan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menyediakan informasi dan edukasi. Pemustaka merasa lebih dihargai karena mendapatkan respon yang cepat dan jelas, sehingga kepercayaan terhadap perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik semakin kuat.Temuan penelitian ini konsisten dengan pendapat para ahli, yang beranggapan bahwa sistem pelayanan publik yang mudah, terpadu, dan memanfaatkan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna. Dwiyanto (2021) menekankan pentingnya inovasi dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah. Osborne (2020) dan Sinambela (2021) juga menyoroti pentingnya fokus pada kebutuhan pengguna dan penggunaan teknologi dalam membangun pelayanan publik yang responsif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, Layanan Satu Pintu dapat dilihat sebagai sebuah inovasi pelayanan perpustakaan yang relevan dan berguna dalam menghadapi tantangan pelayanan publik di era digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Layanan Satu Pintu di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi terbukti berhasil meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan. Integrasi berbagai jenis layanan dalam satu jalur resmi mempermudah pengunjung mengakses informasi, mempercepat proses pelayanan, serta memperjelas tahapan yang harus ditempuh, sehingga kualitas pelayanan meningkat terutama dari segi kecepatan, kemudahan akses, dan responsivitas staf terhadap kebutuhan pengunjung. Pemanfaatan media digital, khususnya WhatsApp dan layanan perpanjangan peminjaman secara daring yang disertai pengingat tanggal jatuh tempo, menjadikan layanan lebih efisien, menurunkan tingkat keterlambatan pengembalian buku, dan meningkatkan kedisiplinan pengunjung dalam menggunakan fasilitas perpustakaan. Dari sisi manajemen internal, Layanan Satu Pintu membantu memperjelas koordinasi antarstaf dan pembagian tugas sehingga pengelolaan layanan menjadi lebih terarah, sistematis, dan mampu mengurangi ketidakpastian penyelesaian layanan. Secara keseluruhan, sistem pelayanan terpadu ini berperan penting dalam mendukung modernisasi perpustakaan di era digital.

Secara ilmiah dan praktis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian manajemen layanan perpustakaan dengan menunjukkan bahwa Layanan Satu Pintu tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga memperkuat kualitas hubungan antara pustakawan dan pengunjung. Penyederhanaan proses administrasi memungkinkan pustakawan memberikan perhatian lebih besar pada fungsi informatif dan edukatif, sementara interaksi yang lebih cepat, tanggap, dan melibatkan semua pihak meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, serta citra positif perpustakaan di mata pengunjung. Temuan ini menegaskan pentingnya desain layanan perpustakaan yang terpadu, adaptif terhadap teknologi digital, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna sebagai bagian dari strategi modernisasi lembaga informasi.

Meskipun masih terdapat kendala teknis dan komunikasi, upaya perbaikan yang telah dilakukan, seperti penyusunan pedoman jawaban, pembagian tugas yang lebih jelas, dan penetapan jam pelayanan terbukti efektif dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan layanan. Ke depan, penguatan Layanan Satu Pintu direkomendasikan melalui peningkatan kapasitas staf dalam komunikasi layanan dan pemanfaatan media digital, optimalisasi infrastruktur pendukung, serta evaluasi berkala terhadap prosedur pelayanan agar inovasi ini semakin

mampu menjawab tuntutan zaman sekaligus mempertahankan mutu layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat melalui Reformasi Birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.

Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* (Edisi revisi). Gadjah Mada University Press.

IFLA. (2015). *Pedoman IFLA untuk Pengembangan Profesional Berkelanjutan: Prinsip dan Praktik Terbaik*. Federasi Internasional Asosiasi dan Lembaga Perpustakaan.

Osborne, S. P. (2010). *Tata Kelola Publik yang Baru? Perspektif Baru tentang Teori dan Praktik Tata Kelola Publik*. Routledge.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimum*. Pustaka Pelajar.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Masyarakat*. Sekretariat Negara.

Rowley, J. (2011). *Pemasaran Layanan Perpustakaan dan Informasi*. Facet Publishing.

Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Edisi terbaru). Bumi Aksara.

Sutopo. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Lembaga Administrasi Negara.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Memberikan Layanan Berkualitas: Menyeimbangkan Persepsi dan Harapan Pelanggan*. Free Press.