

## **PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PADA BADAN KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Suryanthy,<sup>1</sup> DB. Paranoan,<sup>2</sup> Erwin Resmawan<sup>3</sup>

### **Abstrak**

*Perpustakaan dan kearsipan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa serta berbagai layanan jasa lainnya. Konsep pelayanan prima bagi pustakawan sebenarnya bukan hal yang baru. Pegawai perpustakaan sejak semula telah ditekankan tentang orientasi jasa perpustakaan kepada kepentingan atau kepuasan pengunjung perpustakaan. Bahkan jajaran pimpinan perpustakaan sering mengungkapkan kepada anggotanya bahwa hakekat pelayanan berani meletakkan diri sendiri satu tingkat di bawah yang dilayaninya tanpa harus kehilangan harga diri. Untuk itu perlu diupayakan kepada pengelola perpustakaan untuk selalu menambah ilmu dan keterampilannya serta harus proaktif dalam memberikan jasanya.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan Prima*

### **PENDAHULUAN**

Pegawai negeri sebagai sumber daya manusia yang berada di sektor pemerintahan turut bertanggung jawab atas keberhasilan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional sehingga kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil sangat penting sebagai pelaksana dari usaha kegiatan pemerintah. Adapun sosok pegawai negeri sipil yang di harapkan dalam rangka upaya mencapai tujuan nasional sebagaimana yang diatur dalam UU No.43 Tahun 1999 pasal 1 tentang pokok-pokok kepegawaian pegawai negeri sipil adalah setiap warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat yang di tentukan diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya dan di gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perpustakaan dan kearsipan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unmul-Samarinda

<sup>2</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unmul-Samarinda

<sup>3</sup> Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unmul-Samarinda

pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa serta berbagai layanan jasa lainnya. Sebuah perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu : **Pertama**, mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan dan misi lembaganya dan masyarakat yang dilayaninya. **Kedua**, adalah melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi, agar tetap dalam keadaan baik, utu, layak pakaidan tidak lekas rusak, baik karena pemakaian maupun karena usianya (*to preserve*). **Ketiga**, adalah menyediakan untuk siap dipergunakan dan diberdayakan (*to make avaiillable*) atas seluruh sumber informasi dan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan bagi para pemakainya. Bagi sebagian masyarakat, perpustakaan dan kearsipan merupakan bagian dari kebutuhan yang harus dipenuhi di dalam kehidupan terutama bagi pelajar, mahasiswa dan kelompok-kelompok tertentu untuk menunjang aktivitasnya. Badan Kearsipan dan Perpustakaan perlu untuk dibenahi dan dikembangkan agar dapat memenuhi tugas dan fungsinya sebagai salah satu pusat informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya dalam rangka meningkatkan kecerdasan bangsa, meliputi kecerdasan spiritual, intelektual, personal dan kecerdasan sosial yang akan menjadi modal penunjang dalam mencapai kesejahteraan umum.

Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan salah satu diantara banyak perpustakaan yang senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada pengunjung serta mendorong dan membudayakan masyarakat untuk aktif membaca demi meningkatkan kualitas pendidikan. Namu upaya tersebut belumlah didukung oleh tenaga profesional dalam hal ini pustakawan yang mampu memberikan pelayanan secara prima, karena jumlah pustakawannya masih terbatas.

### **Pengertian Pelayanan**

Menurut Suparlan (2000:35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Adapun Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.

b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi low contact service. Contohnya adalah lembaga keuangan.

### **Pelayanan Perpustakaan**

Dalam penyelenggaraan kegiatan perpustakaan layanan merupakan bagian yang berkaitan dengan pengguna, Menurut Sutarno (2006: 90) bahwa Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan dimana layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pemakai dalam pemberian informasi.

Menurut Buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (2000: 37) pelayanan kepada masyarakat meliputi kegiatan sebagai berikut :

1. Menyusun rencana operasional pelayanan informasi
2. Layanan sirkulasi
3. Layanan perpustakaan keliling
4. Layanan rujukan
5. Penelusuran literatur
6. Layanan bahan pandang dengar
7. Menyediakan bahan pustaka
8. Bimbingan membaca
9. Bimbingan pemakai perpustakaan
10. Bercerita kepada anak-anak
11. Membina kelompok pembaca
12. Menyebarkan informasi terbaru/ kilat
13. Menyebarkan informasi terseleksi
14. Membuat analisis kepustakaan
15. Membuat statistik pelayanan informasi kepada masyarakat.

### **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan untuk memberikan pelayanan dalam suatu organisasi. Dalam penerapan pelayanan prima perlu diperhatikan hal-hal yang mendukung penerapan pelayanan prima di dalam suatu organisasi.

Menurut Maddy (2009:86) “Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memnuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”. Dengan

kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Sedangkan menurut Barata (2003:27) “Pelayanan prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi.

Keberhasilan program pelayanan prima yergantung pada penyelerasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Maddy (2009:88) menjelaskan bahwa “Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelanggan dan kualitas”. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi pemerintah ataupun swasta.

## **Penyajian Data Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Data penelitian yang akan diuraikan berdasarkan fokus penelitian. Data penelitian sifatnya hanya memaparkan, menggambarkan dan mendeskripsikan, maka dalam penelitian ini penulis akan menggambarkan Pelaksanaan Pelayanan Prima dapat dilihat dari tiga dimensi dalam pelaksanaannya sesuai dengan fokus penelitian, yaitu :

### **Pelaksanaan Pelayanan Prima, meliputi :**

#### **1). Sikap Pustakawan Dalam memberikan Pelayanan**

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan di Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dideskripsikan menurut sub focus penelitian sebagai berikut:

##### **a. Melayani Pengunjung Berdasarkan Penampilan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bidang pengembangan dan pembinaan Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara mengatakatakan bahwa :

Terkait dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan umumnya dengan penampilan yang rapi dan sikap sopan, bagi pegawai yang ada dalam organisasi ini untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, agar pelayanan keadministrasian publik dapat ditingkatkan kualitasnya dimana dalam pemerintahan saat ini menekankan pentingnya “*good governance*” melalui suatu sistem pengelolaan kearsipan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan berusaha memberikan

kemudahan dalam menerapkan prinsip akuntabilitas instansi. (Wawancara; Maret 2013).

Hal serupa juga disampaikan oleh pengunjung melalui hasil wawancara yang mengatakan bahwa :

”.....dalam memberikan pelayanan, pegawai yang bertugas selalu bersikap sopan dan ramah kepada semua pengguna perpustakaan, sehingga kita sebagai pengguna tidak segang untuk meminta bantuan terkait dengan informasi yang kami cari”. (Wawancara; Maret 2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dideskripsikan bahwa petugas dalam melayani pengunjung selalu berpenampilan yang sopan dan serasi, sehingga petugas perpustakaan dapat menunjukkan eksistensinya dan perannya dalam memberikan layanan sebaik mungkin.

#### **b. Melayani Pengguna Dengan Berpikiran Positif**

Pegawai perpustakaan selalu melayani pengunjung dengan menyapa pengunjung yang datang dengan ramah, sabar dalam menghadapi setiap pengunjung yang datang terutama saat adanya komplain dari pengunjung, serta tidak bersikap masa bodoh kepada pengunjung perpustakaan. Menurut **BA** pegawai bagian pengambilan buku dalam wawancara yang dilakukan penulis mengatakan bahwa :

Ketika ada komplain dari pengunjung, saya menerima komplain tersebut dan mengoreksi diri tersebut serta mencoba untuk bekerja dengan sempurna agar tidak terjadi kesalahan yang sama sehingga tidak ada lagi komplain dari pengunjung. Upaya ini selalu dilakukan oleh setiap pegawai dengan tujuan untuk lebih meningkatkan layanan.” (Wawancara, Maret 2013)

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada **RA** salah seorang pengunjung mengatakan bahwa:

..... selama ini, sikap petugas kepada pengguna dalam melakukan pelayanan selalu dilakukan seoptimal mungkin, karena ketika saya mencari buku-buku dan kebetulan saya tidak menemukan di rak penyimpanan dengan cepat pihak petugas membantu kami dalam melakukan penelusuran mengenai buku yang kami cari”. (Wawancara, Maret 2013).

#### **c. Melayani Pengguna Dengan Sikap Menghargai**

Menurut **AH** pegawai di Bidang Pengembangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia perpustakaan dalam wawancara yang dilakukan penulis mengatakan bahwa :

“ .... menurut saya kunci utama dalam melakukan pelayanan prima adalah adanya sikap menghargai kepada pengguna atau pengunjung perpustakaan. Adanya sikap petugas seperti ini sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam hal pelayanan. Dengan sikap pustakawan dapat membentuk kepribadian seseorang atau dapat merubah sikap dan perilaku individu yang lebih baik.” (Wawancara, Maret 2013).

Selanjutnya hal senada juga dikemukakan oleh pengunjung perpustakaan yang mengatakan bahwa :

”Seorang petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan harus memiliki sikap yang empati dan sikap menghargai kepada pengguna jasa perpustakaan, sehingga para pengguna merasa kebutuhannya akan terpenuhi dan merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kieinginannya”. (Wawancara, Maret 2013).

Dari deskripsi di atas terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan, petugas perpustakaan memegang teguh tujuan dan fungsi dari Badan Kearsipan dan Perpustakaan yaitu memberikan pelayanan prima berupa pelayanan yang.

## **2). Perhatian (*Attention*)**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan di Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat didiskripsikan berdasarkan sub fokus penelitian sebagai berikut :

### **a. Mengarahkan dan memahami Kebutuhan Pelanggan**

Berkaitan dengan hal ini dijelaskan oleh **RH** di Sub Bidang Pengembangan Sarana dan Prasarana dalam wawancara dilakukan penulis yaitu :

Saya belum menghadapi kesulitan yang berarti, walaupun ada hanya sekedar adanya keluhan-keluhan dari pengunjung. Kami telah memberi respon yang baik serta mendengarkan keluhan para pengunjung secara maksimal, serta meminta maaf apabila terjadi kesalahan. (Wawancara, Maret 2013).

Hasil wawancara dengan pengunjung, yang kebutuhan dari kalangan mahasiswa mengatakan bahwa :

“.....ketika kita masuk di ruang peminjaman, kita langsung disapa oleh petugas dan menanyakan apa buku bidang ilmu apa yang dibutuhkan, lalu mereka menunjukkan rak dimana buku bidang ilmu yang dimaksud. Sikap petugas seperti inilah yang sangat membantu penunjang dalam mengatasi kesulitan”. (Wawancara, Maret 2013).

Beberapa pendapat nara sumber di atas dapat terlihat bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan berupaya untuk mengarahkan pegawai serta memahami kebutuhan pengguna. Pegawai Perpustakaan memegang teguh tujuan dan fungsi pelayanan prima dari Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **c. Mencurahkan Perhatian Penuh Kepada Pelanggan**

Terkait dengan hal ini dijelaskan oleh RA di Sub Bidang pengelolaan dan pelayanan arsip dalam wawancara dilakukan penulis yaitu :

“ ..... Pegawai dalam memberikan pelayanan selalu berupaya memberikan perhatian penuh pelanggan dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna yang dilayaninya. Sesungguhnya investasi paling utama dalam pengembangan layanan prima bukanlah semata-mata peralatan teknologi yang canggih, melainkan adalah sikap dari pustakawan itu sendiri”. (Wawancara, Maret 2013).

Hal yang hampir sama dikemukakan oleh pengunjung perpustakaan di bagian pelayanan, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan diperoleh informasi bahwa :

Petugas dalam memberikan layanan selalu berupaya memenuhi apa yang kami butuhkan sehingga kita merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan”. (Wawancara, Maret 2013).

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa Pegawai Perpustakaan selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan standar kualitas artinya yang sesuai dengan harapan orang yang dilayaninya (Pengunjung perpustakaan).

### **3). Tindakan (Action)**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang tindakan yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan di Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat didiskripsikan berdasarkan sub fokus penelitian sebagai berikut :

**a. Melayani Pengguna Secara Cepat**

Menurut AK pegawai bagian pelayanan mengatakan bahwa :  
”..... dalam memberikan pelayanan umumnya pegawai berusaha melaksanakan yang terbaik, karena mereka menganggap bahwa pelayanan merupakan kunci keberhasilan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Jadi, pegawai tetap mengacu pada visi dan misi dari instansi adalah menjadikan arsip dan perpustakaan sebagai sumber informasi dan peran dari pegawainya merupakan salah satu dari kunci keberhasilan pelayanannya”. (Wawancara, Maret 2013).

Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh pengunjung yang mengatakan bahwa :

”Petugas dalam melayani pengguna dilakukan secara cepat. Karena tanpa pelayanan seperti itu pengunjung merasa tidak puas. Pengunjung selalu mau dilayani dengan baik oleh petugas Artinya apa yang mereka butuhkan harus mereka temukan”. (Wawancara, Maret 2013).

**b. Mencatat Kebutuhan Para Pengguna**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung di bagian pelayanan mengatakan bahwa :

..... tugas dari bagian pelayanan adalah mencatat kebutuhan pengguna karena itu merupakan salah satu bentuk pertolongan yang diberikan oleh petugas kepada pengunjung/pengguna perpustakaan. Kebutuhan yang dimaksud adalah yang terkait dengan informasi atau koleksi yang mereka cari. Disinilah peran petugas dalam memberikan pelayanan agar pengguna menemui kemudahan dan jalan keluar. Jiwa suka membantu dalam memberikan pelayanan harus selalu ditanamkan kepada seluruh pustakawan/ pegawai perpustakaan. (Wawancara; Maret, 2013).

Pendapat dari pengunjung melalui hasil wawancara, yang mengatakan bahwa :

”Saya selalu minta bantuan kepada petugas tentang koleksi yang saya butuhkan, dan selalu direspon dengan baik untuk dicarikan dan sya bisa menghubungi pada hari berikutnya mengenai koleksi yang saya pesan” (Wawancara, Maret 2013)

**c. Menegaskan Kembali Kebutuhan Para Pengguna**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pengunjung perpustakaan mengatakan bahwa :



”..... pegawai perpustakaan seharusnya menyadari bahwa “pemakai adalah aset yang sangat berharga dalam pengembangan jasa layanan”. Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung/pengguna perpustakaan, disamping akan mampu mempertahankan pengguna perpustakaan yang ada (lama) untuk terus menggunakan jasa layanan perpustakaan yang kita tawarkan. (Hasil Wawancara dengan Informan, Maret 2013).

Pendapat dari pengunjung perpustakaan melalui wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa :

Petugas dalam memberikan layanan kepada pengunjung sebaiknya menanyakan apa yang dibutuhkan oleh pengunjung, setelah itu baru petugas mengarahkan ke tempat dimana koleksi yang mereka butuhkan. (Wawancara, Maret 2013).

#### **d. Mewujudkan Kebutuhan Pengguna**

Penerapan konsep dalam pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara penulis nilai telah berhasil dilihat dari meningkatnya jumlah pengunjung perpustakaan. Hal ini membuktikan bahwa para pengunjung perpustakaan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan..

#### **e. Menyatakan Terima Kasih dengan Harapan Pengguna Mau Kembali**

Terkait dengan masalah ini dijelaskan oleh kepala Sub Bidang Pembinaan Kearsipan dalam wawancara sebagai berikut :

Dalam meberikan layanan prima kepada pemustaka, tentunya dari hari ke hari secara terus menerus saya memberikan pengarahan kepada mitra kerja dibadan perpustakaan untuk selalu memberikan pelayanan prima. kami selalu mengadakan arahan-arahan setiap saat jika ada keinginan dari pemustaka yang kurang berkenan. Disiplin pegawai juga terus ditingkatkan untuk mendukung pelayanan prima (Wawancara: Maret 2013).

Selanjutnya Pelaksanaan pelayanan prima pada Badan kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat dari beberapa indikasi, dan hal tersebut dapat dideskripsikan secara berurutan berikut ini:

##### **1). Sikap Pegawai dalam memberikan Pelayanan Prima**

Terkait dengan pelaksanaan pelayanan prima di Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara yang meliputi melayani pengunjung dengan penampilan yang sopan,

melayani pengunjung dengan berpikiran positif, dan melayani pengunjung dengan sikap menghargai. Perwujudan pelayanan prima yang terkait dengan sikap pegawai yang didambakan oleh pengunjung perpustakaan yaitu ingin memperoleh pelayanan dengan baik dan memuaskan. Beberapa poin bentuk pelayanan prima yang didambakan oleh pengunjung perpustakaan adalah :

- a). Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
- b). Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sendirian atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c). Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu artinya kalau memang harus antri secara tertib dalam proses pengurusan maka ikutilah prosedur tersebut.
- d). Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Terkait dengan hal peningkatan pelayanan, penulis mengutip pendapat Supranto (2001:227) jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada di miliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

## **2). Perhatian (*Attention*)**

Perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pengguna. Hal ini memberikan makna bahwa : seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pengguna atas layanan yang mereka terima. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas perhatian pegawai dalam memberikan suatu layanan. Sebagaimana dikatakan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2002:60) bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan terkait dengan tingkat kepuasan penerima

layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

### **3). Tindakan (Action)**

Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan selalu merespon dengan cepat dan selalu berupaya memenuhi kebutuhan dari pengguna jasa perpustakaan. Hal ini memberikan makna bahwa layanan adalah suatu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang dihantarkan sesuai dengan harapan pengguna, menghantarkan layanan berkualitas berarti menyesuaikan terhadap harapan pengguna. Sebagaimana dikatakan Soetaminah, (2002:193) Perwujudan layanan prima dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukungnya. Faktor petugas pemberi layanan ternyata mempunyai peranan penting, sedangkan pemakai bertindak sebagai pihak yang merasakan, menimbang atau menilai atas jasa layanan yang diterimanya. Dalam konteks ini, beliau juga mengidentifikasi beberapa persyaratan yang perlu dimiliki oleh petugas layanan agar dapat menunjang keberhasilan layanan, yaitu :

1. Memiliki kemampuan dan kemauan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, teliti dan tekun.
2. Berpenampilan menyenangkan sehingga orang tidak segan bertanya atau minta tolong.
3. Pandai bergaul sehingga orang merasa diperhatikan.
4. Memiliki pengetahuan umum yang luas sehingga dapat diajak bicara mengenai berbagai macam topik.

Adapun faktor yang mendukung dari layanan perbuatan meliputi tiga hal sebagai berikut :

1. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia.
2. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.
3. Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

#### **4.2.2. Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima di Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara**

Ada beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan pelayanan prima antara lain sebagai berikut :

##### **1. Kompetensi Pegawai :**

Sumber daya pegawai yang memiliki kompetensi profesional belum mencapai sasaran dan pada akhirnya upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kurang optimal. Walaupun usaha pemberdayaan yang dilakukan tersebut dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas dan komitmen pegawai dalam melakukan pelayanan, namun peningkatan tersebut belum mencerminkan hasil sebagaimana yang diharapkan. Beberapa kendala yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Belum optimalnya pengelolaan perpustakaan, ini dapat dilihat pada pelayanan perpustakaan yang sering tidak dapat memberikan pelayanan dalam ketersediaan data yang lengkap bila dibutuhkan.
- b. Belum teraturnya pengelolaan perpustakaan, dikarenakan belum adanya petugas secara profesional, sehingga keinginan dari pengunjung sulit dipenuhi.
- c. Kurang efektifitas dalam pengelolaan kearsipan, karena setiap bidang kerja melakukan pengarsipan secara sendiri-sendiri, dan tidak didukung dengan tata pengelolaan dokumen yang rapi dan teratur, tidak ada peralatan komputer yang khusus mengolah sistem kearsipan, sehingga dalam pelayanan arsip membutuhkan waktu yang lama dalam penyajian informasi data.

## **2. Sarana dan Prasarana**

Para pegawai perpustakaan juga menghadapi kendala atau hambatan-hambatan lain ketika memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan, akibat sarana prasarana penunjang mengalami gangguan.

## **3. Keinginan dari Pengunjung**

Faktor-faktor yang menjadi hambatan atau kesulitan bagi para pegawai perpustakaan dalam menerapkan pelayanan prima antara lain adalah keinginan pengunjung yang sering kali sulit untuk dipenuhi, pengunjung yang kurang memahami cara penggunaan perpustakaan, serta sikap pengunjung yang kurang bersahabat dengan para pegawai perpustakaan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan pelayanan prima pada Badan Kearsipan dan Perpustakaan dapat disimpulkan bahwa :
  - 1.1. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan selalu dilakukan dengan melayani pengunjung berdasarkan penampilan, berpikiran

yang positif dan melayani pelanggan dengan sikap menghargai. Perwujudan pelayanan prima yang terkait dengan sikap pegawai sangat didambakan oleh pengunjung perpustakaan yang ingin memperoleh pelayanan dengan baik.

- 1.2. Perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pengguna. Ukuran kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas perhatian pegawai dalam memberikan suatu layanan.
- 1.3. Tindakan petugas pegawai dalam memberikan pelayanan selalu merespon dengan cepat dan selalu berupaya memenuhi kebutuhan dari pengguna jasa perpustakaan. Hal ini sudah sesuai dengan harapan dari pengguna jasa perpustakaan.
- 1.4. Dengan demikian pelaksanaan pelayanan prima dilihat dari sikap petugas, perhatian dan tindakan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik. Walaupun masih terdapat beberapa kendala yang berkenaan dengan kompetensi pegawai.
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah Belum optimalnya pengelolaan perpustakaan, belum teraturnya pengelolaan data, terbatasnya sarana dan prasarana penunjang, banyaknya keinginan pengunjung perpustakaan dan kompetensi profesional pegawai belum memadai (belum adanya pegawai yang berlatar belakang pendidikan Perpustakaan), sehingga berdampak dalam pemberian pelayanan.

## **Saran**

Adapun saran dan masukan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya pimpinan dan para kepala bidang dapat selalu memotivasi para bawahan atau para pegawai perpustakaan agar bekerja secara profesional guna menunjang pelayanan. Secara umum, pimpinan perpustakaan diharapkan selalu berupaya untuk melakukan peningkatan terhadap kualitas dan kuantitas bahan pustaka serta sarana dan prasarana perpustakaan yang berbaris teknologi informasi sehingga budaya baca masyarakat dapat meningkat.
2. Diharapkan pegawai perpustakaan dalam melayani dengan sikap profesional dan memberi respon yang baik kepada pengunjung perpustakaan di Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dan menjadikan kebutuhan pengunjung sebagai prioritas utama dalam memberikan pelayanan.

3. Pegawai perpustakaan diharapkan untuk lebih meningkatkan kinerja terbaiknya dalam memberikan pelayanan dan usahakan agar pelayanan dilakukan secara cepat sehingga para pengunjung perpustakaan dapat merasa senang ketika berkunjung ke perpustakaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, Johan & Ahmad Fauzi, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Basu Swastha dan Irwan, 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi II, Liberty, Yogyakarta.
- Budiono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bondar, Adir Ed. Desember 1999. Menuju Profesionalisme Layanan Perpustakaan Dalam Perspektif Layanan Prima. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Dunn, William, N. 2003, *Analisis Kebijakan Publik*, PT Hanindita Graya Widya, Yogyakarta.
- Edward III, George.C, 1980, *Implementation Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washington.
- Fandy Tjiptono, 2002, *Strategi Pemasaran*, edisi revisi, cetakan keempat, Andi, Yogyakarta.
- Gama,, Judistira K., 1999, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kualitatif*, Primaco Akademika, Bandung.
- Handoko T. Hani, 2001, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, Prentice Hall, New Jersey
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Kata Buku, Jakarta.
- Milburg dan C. Larasati, 1986, *Perpustakaan Sekolah*, Bina Pustaka, Jakarta.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2002, *Analisi Data Kualitatif*, Cetakan I, UI Press, Jakarta.
- Moleong, Lexy, J., 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Moeskam dan Wijono, 1999, *Diktat Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta, Perpustakaan Negara.