

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu lembaga selalu berhubungan dengan tamu, seperti pelanggan, masyarakat sekitar, dan mitra bisnis. Dengan adanya persaingan pelayanan terhadap pelanggan yang semakin ketat, kini unit-unit pelayanan lembaga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Adanya tuntutan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada lembaga dalam hal layanan pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh instansi pemerintahan yaitu dalam bentuk pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Pelayanan prima baru akan tercapai apabila setiap organisasi komitmen pada falsafah kepuasan pelanggan, mempelajari kebutuhan dan kepuasan pelanggan, memperhatikan kepentingan karyawan, ketertiban karyawan dalam semua usaha untuk memberikan kepuasan pelanggan, dan memberi penghargaan pada karyawan yang berprestasi dalam memberikan kepuasan pelanggan. Setiap instansi pemerintahan harus dapat mengaplikasikan pelayanan prima yaitu dengan

meningkatkan pelayanan yang telah ada agar dapat memenuhi tuntutan pelanggan yang terus meningkat. Selain untuk memenuhi tuntutan pelanggan, pelayanan prima juga sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.¹

Tuntutan pelayanan prima saat ini tidak hanya berkembang di Perusahaan-perusahaan penyedia jasa, namun juga telah berlaku di lingkungan perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi. Masyarakat sebagai pemustaka juga membutuhkan pelayanan prima. Hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik.

Untuk itu, perpustakaan harus memberikan pelayanan prima agar kebutuhan informasi masyarakat terpenuhi dengan baik. Kegiatan melayani pemustaka secara tepat dan akurat merupakan tugas seorang pustakawan. Seorang pustakawan berkewajiban dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemustaka, karena memang tujuan dibentuknya perpustakaan adalah untuk melayani kebutuhan informasi pemustaka.

Selain kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka, serta ketersediaan informasi yang dibutuhkan pemustaka, ada juga yang harus diperhatikan oleh perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu sarana dan prasarana serta fasilitas perpustakaan yang menunjang kegiatan di Perpustakaan seperti ketersediaan buku, meja membaca, kursi, penataan ruangan dan lainnya.

¹ Lena Satlita, "Pelayanan Prima Untuk Membangun Loyalitas Pelanggan", dalam *jurnal Efisiensi* Vol. 3, No. 2 Agustus, 2003, h. 145.

Dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemustaka dan ketersediaan fasilitas yang memadai serta bersikap ramah, sopan dalam berbicara maka perpustakaan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas. Pada Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 159 dijelaskan bahwa:

فَمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِنَّ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا أَلْقَبُ لَنفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ

عَنْهُمْ وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

اللَّهُ تَوَكَّلِينَ

Ayat di atas menjelaskan bahwa Nabi Muhammad diperintahkan untuk selalu bersikap lemah lembut, ketika ada umat yang lalai janganlah untuk menghukum mereka dengan bersikap kasar maka akan dijauhi dari sekelilingmu.² Begitu pula seorang pengelola perpustakaan (pustakawan) harus mampu bersikap lemah lembut terhadap pemustaka. Ketika pustakawan bersikap keras terhadap pemustaka maka mereka akan menjauhkan diri dan tujuan dari pengelolaan perpustakaan itu tidak akan tercapai. Hal ini diartikan bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran bagi pustakawan dalam membangun hubungan yang baik untuk meningkatkan pelayanan yang baik pula.

Menyadari pentingnya pelayanan prima tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sebagai institusi pelayanan publik saat ini juga telah menerapkan pelayanan prima dalam setiap kegiatan pelayanannya. Dorongan untuk menyelenggarakan pelayanan prima tersebut selalu ditegaskan oleh kepala

² Kojin Mashudi, *Tafsir Al-Muyassar*, (Malang: Inteligensia Media, 2018) h. 371

perpustakaan, pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada pemustaka, dan pemustaka tidak harus menunggu dilayani. Hal tersebut dibutuhkan mengingat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sebagai pintu masuk pihak-pihak terkait yang ingin mengetahui tentang arsip daerah dan informasi lainnya.

Namun demikian, pelayanan yang dilaksanakan oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar masih belum dapat menunjukkan pelayanan prima yang sesungguhnya. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa hal. Pertama, kurangnya inisiatif pustakawan untuk bertanya terlebih dahulu kepada pemustaka yang terlihat kebingungan dan membantunya. Seringkali pemustaka yang mendatangi pustakawan untuk bertanya namun ada juga pemustaka yang merasa malu untuk bertanya duluan.

Kedua, pustakawannya masih kurang mendalami tentang ilmu perpustakaan dengan baik karena tidak berpendidikan ilmu perpustakaan dan hanya sedikit yang berpendidikan ilmu perpustakaan. Ketiga, peraturan pada layanan sirkulasi masih kurang diterapkan misalnya setelah membaca buku diletakkan di atas meja atau keranjang namun tidak semua pemustaka yang meletakkannya di keranjang sehingga banyak yang meletakkan asal-asal ke rak buku dan tercampur dengan buku yang lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar dengan judul penelitian “Penerapan Pelayanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

B. Definisi Operasional

Untuk memperjelas judul penelitian di atas dan menghindari kesalahpahaman dan penafsiran yang lebih luas, maka penulis membatasi istilah sebagai berikut:

1. Perpustakaan Umum

Perpustakaan adalah suatu ruangan yang dapat digunakan untuk menyimpan bahan pustaka seperti, buku, majalah, jurnal, bibliografi, karya tulis ilmiah, indeks ataupun non buku lainnya yang disusun secara sistematis, menurut klasifikasinya agar mudah ditemukan dan dapat disajikan kepada pemustaka.³

Menurut Undang-undang perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pada pasal 1 ayat 6, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial lainnya.⁴

2. Pelayanan Prima

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan pelayanan prima merupakan

³ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003), h. 7.

⁴ Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI), *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, (Jakarta : DPR RI, 2007), h.2.

usaha yang dilakukan untuk melayani dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Pelayanan prima dilaksanakan sesuai standar kualitas agar senantiasa sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat pada umumnya dan pemustaka pada khususnya. Menurut Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pasal 14, pelayanan perpustakaan yang prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka dilaksanakan dan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan.⁵

Menurut Barata 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.⁶

Berdasarkan penegasan istilah di atas, dapat peneliti jelaskan bahwa judul skripsi "Penerapan Pelayanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar" adalah sebuah penelitian lapangan yang berisikan mengenai proses atau bagaimana peranan pelayanan prima yang meliputi profesionalisme dan keterampilan, sikap dan tingkah laku, penampilan, perhatian, tindakan, aksesibilitas dan fleksibilitas, keandalan dan kepercayaan, serta pemulihan di Perpustakaan agar tercapainya tujuan yang diharapkan.

⁵ Ngatini, "Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan", dalam *Jurnal Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, Vol. 1 No. 1, 2018, h. 57.

⁶ Suryanthy, "Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Badan Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara", dalam *Jurnal Administrative Reform*, Vol. 1, No. 2 2013, h. 578-579.

C. Fokus Penelitian

Melihat dari latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat ditarik rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam menerapkan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam menerapkan pelayanan prima di dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

E. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan yang mendasari penulis memilih judul ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan prima merupakan hal penting untuk dilakukan oleh pustakawan karena dapat memberikan kepuasan terhadap pemustaka. Dengan menerapkan pelayanan prima maka dapat meningkatkan minat baca dan kunjungan perpustakaan.

2. Karena dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Banjar merupakan salah satu perpustakaan daerah yang telah menerapkan pelayanan prima kepada pemustakanya.

F. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah dan memperkaya wawasan dalam kajian ilmu perpustakaan, khususnya mengenai penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar dan menjadi bahan informasi yang berguna bagi masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadi bahan masukan bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan prima dan dapat memberi solusi terhadap kendala-kendala yang dihadapi perpustakaan.

G. Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian ini, penulis akan menelaah karya tulis ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti, sebagai berikut:

1. Penelitian pertama oleh Aidilla Qurotianti dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Prima Pustakawan Di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul”. Hasil Penelitian tersebut adalah persepsi

pemustaka terhadap pelayanan prima di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul tergolong baik dengan *mean* subvariabel tertinggi adalah mampu bekerja secara individu dan berkelompok dengan baik sebesar (3,165) dan *mean* subvariabel terendah adalah *attending* sebesar (2,45).⁷

2. Penelitian kedua oleh Indah Fitrika Rahmawati dengan judul “Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima Di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka)”. Hasil Penelitian tersebut adalah persepsi pemustaka tentang pelayanan prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka) termasuk dalam kategori baik. *Mean* subvariabel tertinggi adalah *appearance* (penampilan) dalam berpakaian sopan dan rapi sebesar (3,46). *Mean* subvariabel terendah adalah *attitude* (sikap) dalam membantu pemustaka tanpa menunggu diminta sebesar (2,56).⁸
3. Penelitian ketiga oleh Farhan Bukhori dengan judul “Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat”. Hasil Penelitian tersebut adalah berdasarkan hasil analisis data implementasi pelayanan prima yang dilakukan KPAK Jakarta Barat

⁷ Aidilla Qurotianti, “Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Prima Pustakawan Di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul”, *Skripsi*, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016, h. 79

⁸ Indah Fitrika Rahmawati, “Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima Di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka)”, *Skripsi*, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017, h. 94

secara umum sudah baik, terjalannya komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan prima sudah baik. Akan tetapi masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki seperti pemahaman pustakawan terhadap koleksi, sarana prasarana yang tidak mendukung, dan koleksi perpustakaan yang tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka.⁹

Dari penelitian-penelitian terdahulu memiliki persamaan dengan penelitian yang ingin peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan prima. Sedangkan perbedaan penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian yang ingin peneliti lakukan yaitu dari penelitian pertama dan kedua yang dilakukan oleh Aidilla dan Fitrika berfokus pada persepsi pemustaka terhadap pelayanan prima di Perpustakaan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Farhan berfokus dalam kepuasan pemustaka terhadap implementasi pelayanan prima di Perpustakaan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan penulis berfokus dalam penerapan pelayanan prima di Perpustakaan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian penulisan secara sistematis. Dalam penelitian ini, penulis merumuskan sebagai berikut:

⁹ Farhan Bukhori, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat", *Skripsi*, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatulloh Jakarta, 2016, h. 83.

Bab I Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, definisi operasional, fokus penelitian, tujuan penelitian, alasan memilih judul, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori yang berisi penjelasan mengenai konseptual dari istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian nantinya.

Bab III Metodologi Penelitian meliputi jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta prosuder penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang berisi laporan dari hasil penelitian mengenai gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

BAB V Penutup yang berisikan simpulan dan saran.