

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu sungai selatan beralamat di Jl. AluhIdut No.1 RT. 1/LK. I Kandangan 71212. Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Hulu Sungai Selatan berdiri sejak tahun 2003 sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 30 Tahun 2007 dan Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2009, karena ada perubahan Nemoklatur disesuaikan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, dan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan di sahkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya Perpustakaan dan Arsip Daerah yang Profesional.

b. Misi

Meningkatkansarana dan Prasarana Perpustakaan dan Arsip Daerah serta Meningkatkan Sumber Daya Aperatur Perpustakaan dan Kearsipan Daerah.

Maksud dari visi dan misi perpustakaan diatas yaitu pihak perpustakaan menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang professional dalam mengelola bahan-bahan pustaka dan mengedepankan kemajuan sumber daya manusia.

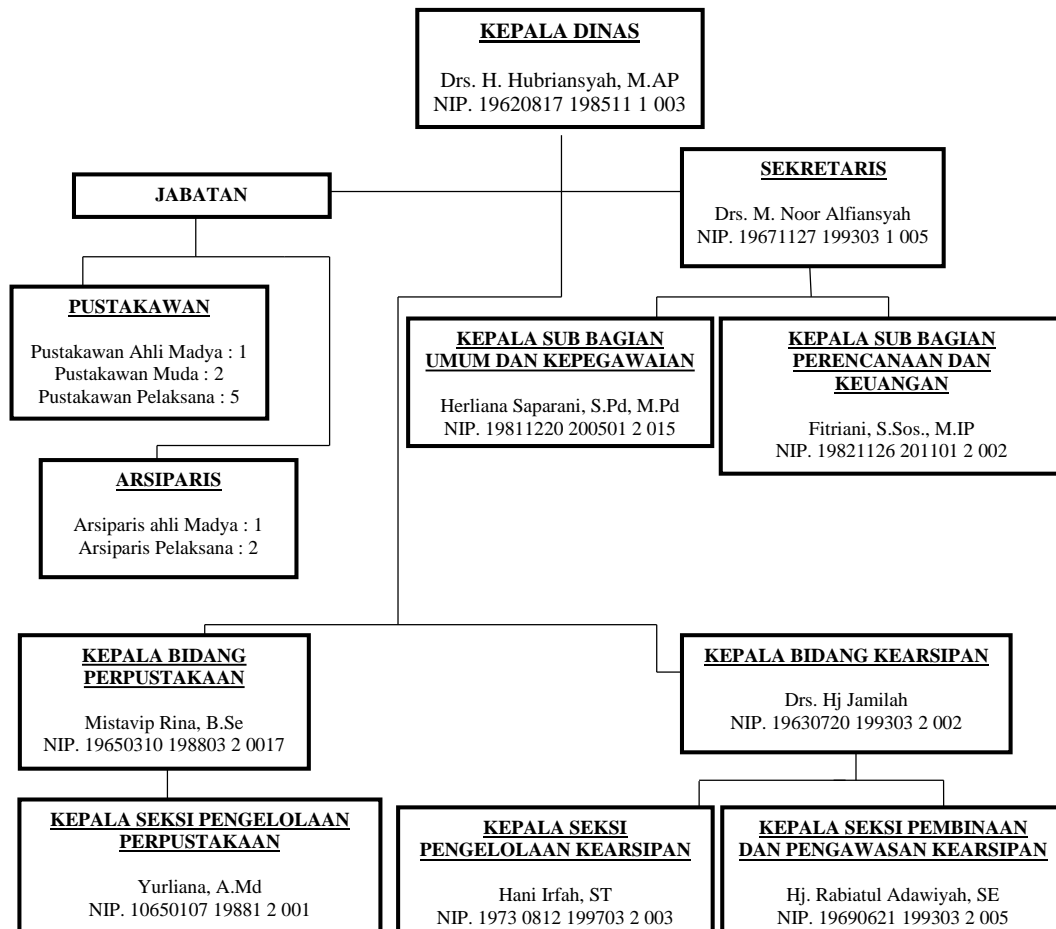
3. Struktur Organisasi Perpustakaan

Tabel. 4.1 Daftar Nama Serta Jabatan Struktural Perpustakaan Daerah Kandangan

No	Nama	Pangkat/Gol	Jabatan	Eselon
1	Drs. H. Hubriansyah, M.A.	Pembina Utama Muda/Ivc	Kepala Dinas	II. b
2	Drs.M. Noor Alfiansyah	PembinaTk.I/Ivb	Sekretaris	III.a
3	MistavipRina, B,Sc	PenataTk.I/IIId	Kabid Perpustakaan	III.b
4	Noor Asyiah	PenataTk.I/IIId	Kabid Kearsipan	III.b
5	HerlianaSapariani, M.Pd	Pembina/Iva	Kasubag Umpeg	IV a
6	Fitriani, S.Sos.M.Ip	Penata/IIIc	Kasi Perencanaan dan Keuangan	IV a
7	Oma Era Ma Moon, M.Pd	Penata/IIIc	Kasi pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan	IV a
8	Yurliani, A.Md	PenataTk.I/IIId	Kasi Pengelolaan Perpustakaan Kasi Pengelolaan Perpustakaan	IV a
9	Hani Irpah, St	PenataTk.I/IIId	Kasi Pengelolaan Kearsipan	IV a
10	Hj. RabiatulAdawiyah, SE	PenataTk.I/IIId	Kasi Pembinaan dan Pengawasan kearsipan	IV a

Sumber Dokumentasi: Perpustakaan Daerah Kandangan

Struktur Organisasi di Perpustakaan Daerah Kandangan



4. Sarana dan prasarana perpustakaan

Perpustakaan tidak akan sempurna jika tidak ada sarana dan prasarananya, karena sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung berjalannya sebuah perpustakaan. Adapun sarana dan prasarana di perpustakaan Daerah Kandangan, sebagai berikut:

- a. Sarana Gedung/Kantor seluas 272 M², yang berlokasi di Jalan Aluh Idut No. 1 Kandangan.
- b. Mobil Unit Layanan Perpustakaan keliling sebanyak 2 Unit.
- c. Koleksi Bahan Pustaka sebanyak 17.005 judul.
- d. Software Aplikasi Sistem Informasi Perpustakaan, yang berfungsi untuk melayani Pemustaka/Sirkulasi Peminjaman Buku secara komputerisasi.
- e. Aplikasi IHulu Sungai Selatan
- f. Perpustakaan Percontohan Kecamatan Daha Selatan seluas 820 M² Jalan Tumbukan Banyu
- g. Perpustakaan Percontohan Kecamatan Simpur seluas 63 M² Jalan Bukhari
- h. 1 (satu) buah Taman Bacaan Masyarakat
- i. 1 (satu) buah Motor Pintar

5. Koleksi perpustakaan

Koleksi yang di perpustakaan Daerah kandangan terdiri dari bahan-bahan tercetak dan non-cetak. Berikut rincian koleksi buku yang ada di perpustakaan Daerah Kandangan.

Tabel. 4.2 Jumlah Koleksi Perpustakaan Daerah Kandangan

Klasifikasi buku	Subjek Buku	Jumlah Judul	Jumlah Eksemplar	Ket.
000	KaryaUmum	970	1.435	
100	Filsafat	1.137	1.562	
200	Agama	2.718	5.241	
300	Ilmu-IlmuSosial	2.287	4.189	
400	Bahasa	855	1.739	

500	Ilmu-Ilmu Murni	1.073	2.151	
600	Teknologi/Ilmuserapan	3.105	7.296	
700	Kesenian	1.100	1.757	
800	Kesusastraan	1.335	2.187	
900	Geografi dan Sejarah	1.081	1.386	
F	Fiksi	1.339	1.673	
Jumlah		2.311	4.189	

Sumber Dokumentasi :Perpustakaan daerah Kandangan

6. Layanan yang ada di Perpustakaan daerah Kandangan

a. Layanan Internal

- 1) Layanan sirkulasi dan referensi
- 2) Layanan Pembuatan kartu Anggota Perpustakaan
- 3) Layanan Story Telling (Penuturan Cerita)
- 4) Layanan Bermain Edukatif Anak
- 5) Bimbingan Pemustaka
- 6) Layanan hias

b. Layanan eksternal

- 1) Layanan perpustakaan keliling

Operasional layanan perpustakaan keliling dilaksanakan 4 kali dalam seminggu, sasaran layanan perpustakaan keliling adalah sekolah yang dapat dijangkau oleh mobil perpustakaan keliling. Jumlah armada mobil perpustakaan

sebanyak 2 (dua) buah Layanan Mobil Taman Bacaan, sasaran layanan TBM adalah warung perpustakaan, distabilitas. Layanan Motor Pintar, sasaran adalah PAUD dan TK.

B. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Berdasarkan hasil dari penelitian, pengumpulan dan penyajian data menggunakan beberapa teknik yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskriptif atau penjelasan secara terstruktur dan agar mempermudah analisisnya, penyajian data akan dikelompokkan dan diklasifikasikan sesuai dengan fokus penelitian.

1. Implementasi Layanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

a. Prosedur Layanan Prima

Wawancara pada tanggal 14 Desember 2022 kepada Bapak HS Selaku Pustakawan mengatakan bahwa:

“Dalam penyusunan program layanan yang akan diterapkan tentu saja kami melakukan diskusi dengan kerabat kerja atau rapat terlebih dahulu dengan pegawai yang bekerja disini, yaitu menentukan layanan apasaja yang diberikan serta mengevaluasi kebutuhan-kebutuhan para pemustaka.”³⁵

³⁵ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan Bapak HS Pukul 10.30 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

wawancara kepada Bapak HS selaku pustakawan mengatakan bahwa:

“Tentu saja agar pelaksanaan berhasil dan memuaskan maka petugas pelayanan perlu memiliki pengetahuan yang luas, keterampilan dalam menggunakan berbagai macam peralatan yang ada dipergustakaan maupun sumber-sumber yang ada ditempat layanan, sikap petugas yang ramah terhadap pemustaka untuk memudahkan pelayanan tersebut.”³⁶

Selain itu, wawancara kepada Bapak HS selaku Pustakawan mengatakan bahwa:

“Dalam proses layanan, kami disini berusaha untuk mengikuti standar pelayanan Perpustakaan Nasional agar.”³⁷

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kandungan mempunyai prosedur pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Selain itu, pustakawan juga dituntut untuk memiliki wawasan yang luas serta mempunyai keterampilan dalam menggunakan berbagai macam peralatan dalam proses pelayanan kepada pemustaka dengan mengacu kepada pelayanan prima standar perpustakaan nasional.

b. Konsep Pelayanan Prima

1) Keterampilan / Kemampuan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan F salah satu pemustaka yang berkunjung:

³⁶ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan Bapak HS Pukul 10.30 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandungan

³⁷ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan Bapak HS Pukul 10.30 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandungan

“Jadi pelayanan yang dilakukan di perpustakaan daerah kandang ini, Alhamdulillah sudah bagus, petugasnya professional dalam menjalankan tugasnya ramah dan baik ketika dalam proses pelayanan, ketika pemustaka membutuhkan bantuan juga mereka segera memberikan bantuan”

38

Adapun pemustaka berinisial AW mengatakan dalam wawancara:

*“Perpustakaan disini petugasnya memiliki keahlian dan bertanggung jawab pada proses pelayanan, karena ketika saya butuh bantuan dan merasa bingung ketika awal mula keperpustakaan mereka langsung menjelaskan bagaimana cara mencari referensi, membuat kartu anggota dan sebagainya, saya rasa mereka menjalankan profesionalisme dengan baik.”*³⁹

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwasanya pustakawan yang ada di Perpustakaan Daerah Kandangan sudah bagus karena memiliki sikap profesionalisme dan keterampilan dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka.

2) Sikap dan Tingkah Laku

Berdasarkan wawancara dengan pemustaka F tentang sikap dan tingkah laku pustakawan:

*“Pustakawan di Perpustakaan ini ramah dan baik tidak membedakan layanan yang diberikan kepada setiap pemustaka.”*⁴⁰

³⁸ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan Bapak HS Pukul 10.30 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

³⁹ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan AW Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

⁴⁰ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan F Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

Adapun wawancara yang dilakukan dengan R tentang sikap dan tingkah laku pustakawan:

“Sikap dan tingkah laku pustakawan di Perpustakaan ini ramah dan sopan, mereka juga sigap dan cekatan ketika saya membutuhkan bantuan, sehingga membuat saya suka untuk berkunjung ke Perpustakaan ini.”⁴¹

Sedangkan wawancara yang dilakukan dengan M tentang sikap dan tingkah laku pustakawan bahwa:

“Petugas disini baik, ramah dan sopan meski pun kepada pemustaka yang lebih muda, mereka tidak membedakan antara satu sama lain. Saya merasa puas dengan sikap dan tingkah laku mereka.”⁴²

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa pemustaka maka dapat disimpulkan bahwasanya sikap dan tingkah laku pustakawan memiliki sikap dan tingkah laku yang ramah dan sopan serta bertanggungjawab dalam melakukan proses pelayanan kepada pemustaka. Hal tersebut membuktikan bahwa tingkah laku dan sikap pustakawan di Perpustakaan Daerah Kandangan sudah sesuai dengan standar pelayanan Perpustakaan Nasional dan sudah berjalan dengan bagus.

3) Penampilan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pemustaka yang berinisial H bahwa:

⁴¹ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan R Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

⁴² Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan M Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

“Penampilan pustakawan disini rapi dan bersih jadi enak diliat ketika mereka memberikan peleyanan kepada saya”⁴³

Adapun wawancara yang dilakukan dengan F tentang penampilan pustakawan bahwa:

“Jadi penampilan pustakawan di Perpustakaan ini sangat rapi, bersih serta sopan jadi enak diliat. Pustakawan perempuan semuanya memakai hijab, pemakaian hijabnya juga rapi dan bersih. Selain itu semua pustakawan juga memakai masker sesuai dengan protokol kesehatan.”⁴⁴

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa pemustaka tentang penampilan pustakawan di Perpustakaan Daerah Kandungan dapat disimpulkan bahwa pustakawan memiliki penampilan yang bagus, rapi, sopan serta semua pustakawan menggunakan masker sesuai dengan protokol kesehatan.

4) Perhatian

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada M tentang perhatian pustakawan terhadap pemustaka bahwa:

“Jadi perhatian yang diberikan pustakawan terhadap pemustaka saya rasa sudah cukup bagus, hal tersebut terbukti ketika saya kebingungan bagaimana cara mencari buku. Pada saat itu saya belum bertanya bagaimana cara mencari buku kepada pemustaka, akan tetapi ada salah satu pustakawan langsung menghampiri saya, dan menanyakan apakah ada yang bias dibantu? Mungkin saja saat itu mereka melihat saya kebingungan jadi langsung menghampiri saya.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemustaka

⁴³ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan H Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

⁴⁴ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan F Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

bahwasanya perhatian yang diberikan pustakawan kepada pemustaka sudah berjalan dengan bagus. Pustakawan memberikan perhatian yang baik dengan cara memahami kebutuhan pemustaka, seperti memberikan bantuan kepada pemustaka yang kebingungan. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya pemustaka merasa kebutuhannya telah terpenuhi sesuai dengan keinginannya.

5) Tindakan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pemustaka F terkait dengan tindakan yang dilakukan oleh pustakawan terhadap pemustaka bahwa:

“Waktu itu saya masih bingung di perpustakaan karena pada saat itu pertama kali saya berkunjung kesana, tiba-tiba seorang pustakawan menawarkan bantuan apa saja yang saya butuhkan, hal tersebut merupakan sebuah tindakan yang sigap ketika pemustaka membutuhkan bantuan.”⁴⁵

Adapun wawancara yang dilakukan dengan H terkait dengan tindakan yang dilakukan pustakawan dengan pemustaka bahwa:

“Perhatian yang diberikan pustakawan kepada pemustaka itu saya sering mendapatkannya, biasanya saya sering bertanya ketika kurang paham, terus ketika saya lupa membawa masker saya di kasih masker, ada juga pas saat itu saya merasa kehausan dan lupa membawa air minum, saya juga di kasih air minum.”⁴⁶

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pemustaka bahwasanya

⁴⁵ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan F Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

⁴⁶ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan H Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

pustakawan di Perpustakaan Daerah Kandangan memberikan sebuah tindakan yang baik, cekatan dan sigap terhadap pemustaka yang membutuhkan bantuan, seperti tindakan ketika pemustaka yang masih bingung bagaimana cara mencari buku, tindakan yang cekatan terhadap pemustaka yang lupa membawa masker untuk memberikan masker kepada pemustaka, serta pemustaka yang merasa kehausan maka pustakawan memberikan minum kepada pemustaka tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya pustakawan di Perpustakaan Daerah Kandangan sudah melakukan tindakan yang sudah bagus.

6) Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan F selaku pemustaka:

“Pustakawan disini memiliki rasa tanggung jawab terhadap informasi maupun yang berkaitan dengan hak privasi pemustaka, mereka tidak menyebarkan kepada orang lain.”⁴⁷

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan M tentang tanggung jawab pemustaka bahwa:

“iya, petugas disini memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya, begitu juga yang berkaitan dengan proses pelayanan.”⁴⁸

⁴⁷ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan F Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

⁴⁸ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan M Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwasanya pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah kandang memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sebagai pustakawan, selain itu pustakawan juga rasa memiliki tanggung jawab dalam menjaga privasi pemustaka untuk tidak disebarluaskan.

7) Aksesibilitas dan Fleksibilitas dari Segi Perpustakaan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pemustaka F terkait dengan lokasi, jam pelayanan serta system pelayanan bahwa:

“Lokasi perpustakaan kandang letaknya cukup strategis yaitu berada di tengah kota, untuk jam pelayanannya sudah cukup bagus menyesuaikan dengan keadaan masyarakat, system pelayanannya juga mudah dipahami dan gampang dilakukan.”⁴⁹

Adapun wawancara dengan M tentang aksesibilitas dan fleksibilitas bahwa:

“Lokasi perpustakaan strategis karena dekat rumah saya hehe, untuk jam pelayanannya juga baik, serta system pelayanan juga sudah baik”⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasanya lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah kandang sangat strategis karena berada di tengah kota sehingga memudahkan para pemustaka untuk berkunjung ketempat tersebut. Selain itu jam pelayan perpustakaan juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitar, serta system pelayanan yang mudah dipahami dan

⁴⁹ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan F Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

⁵⁰ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan M Pukul 11.00 WITA selaku Pemustaka

dilakukan oleh pemustaka.

c. Jenis Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kandangan

1) Layanan Informasi Melalui Pemanfaatan Buku

Berdasarkan wawancara yang dengan Bapak HS selaku Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kandangan bahwa:

“Jadi, layanan informasi melalui pemanfaatan buku merupakan salah layanan membaca, setiap pengunjung perpustakaan yang ingin membaca maka diarahkan untuk memilih koleksi yang dimiliki dan dapat menemukan buku secara tepat dan sesuai dengan keinginan mereka, ada beberapa cara untuk memilih buku, bias langsung kerak buku atau melalui komputer.”⁵¹

Berdasarkan wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwasanya layanan informasi melalui pemanfaatan buku merupakan layanan yang diberikan kepada pemustaka untuk membaca berbagai macam buku sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pemustaka yang datang ke Perpustakaan dengan tujuan membaca buku maka akan diarahkan untuk memilih koleksi yang telah disediakan. Dalam melakukan pencarian koleksi bacaan atau buku ada dua cara yaitu dengan mencari koleksi kerak buku atau dengan melalui Online Public Acces Catalog (OPAC) sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi buku.

2) Layanan Informasi Melalui Koleksi Media Cetak

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak HS selaku

⁵¹ Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

Pustakawan bahwa:

“Itu kita melakukan promosi, bias dilakukan dengan penyebaran brosur, bisa juga melakukan pameran dan pemasangan iklan.”⁵²

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwasanya layanan informasi melalui koleksi media cetak yang dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kandangan berupa promosi, baik itu kegiatan pembagian brosur, pameran dan pemasangan iklan yang tujuannya adalah untuk memperkenalkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kandangan kepada masyarakat agar menarik minat masyarakat untuk lebih sering lagi berkunjung ke Perpustakaan serta meningkatkan literasi pada masyarakat Kota Kandangan sendiri.

3) Layanan Informasi Elektronik Audiovisual

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Bapak HS Selaku Pustakawan bahwa:

“audio visual ituya, jadi layananelektronik audio visual merupakan layanan yang diberikan kepada pemakai jasa perpustakaan di ruangan khusus untuk sarana yang tersedia ada televisi dan internet.”⁵³

Berdasarkan wawanacara dan observasi peneliti maka dapat disimpulkan bahwasanya layanan informasi elektronik audiovisual adalah suatu layanan yang diberikan kepada pemustaka yang bersifat teknologi dan berupa video pendekatau film. Layanan informasi elektronik audiovisual di Perpustakaan Daerah Kandangan

⁵² Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

⁵³ Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS, Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

memiliki ruangan tersendiri, ada pun fasilitas yang disediakan yaitu televisi dan internet.

4) Layanan Jasa Penelusuran Informasi

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak HS Selaku Pustakawan bahwa:

“Jadi layanan penelusuran informasi perlu diberikan kepada pengunjung perpustakaan sesuai dengan kebutuhannya. Sarana untuk layanan penelusuran informasi antara lain, buku referensi, internet dan sumber lain yang berkaitan denganin formasi yang dimaksud.”⁵⁴

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwasanya layanan jasa penelusuran informasi merupakan sebuah layanan yang perlu diberikan kepada pemustaka yang menyesuaikan dengan kebutuhan pemustaka itu sendiri. Layanan penelusuran informasi bisa didapatkan melalui berbagai sumber seperti yang bersumber dari teknologi atau pun internet yang telah disediakan oleh pihak perpustakaan maupun yang bersifat non teknologi.

5) Layanan Jasa Informasi Rujukan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HS Selaku Pustakawan bahwa:

“Untuk layanan informasi rujukan yang kita berikan dan apa yang dikehendaki pemustaka baik yang mengenai koleksi maupun yang berkaitan dengan perpustakaan.”⁵⁵

⁵⁴ Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

⁵⁵ Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa layanan informasi rujukan merupakan salah satu layanan yang diberikan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan sesuai dengan koleksi sumber yang dimiliki.

6) Layanan Konsultasi dan Informasi

Berdasarkan wawancara dengan Bapak HS Selaku Pustakawan bahwa:

“Layanan konsultasi diberikan kepada pemustaka, baik secara tatap muka maupun lewat daring, yang diberikan adalah materi yang kontras tentang pengelolaan perpustakaan, layanan konsultasi dengan petugas yang menguasai bidang perpustakaan.”⁵⁶

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa layanan konsultasi yang diberikan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kandungan yaitu bias melalui tatap muka dan daring. Adapun konsultasi yang diberikan bias tentang materi yang kontras tentang pengelolaan perpustakaan dan konsultasi dengan petugas yang menguasai bidang perpustakaan.

7) Layanan Jasa Pelatihan dan Penyuluhan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HS Selaku Pustakawan bahwa:

“Layanan pelatihan dan penyuluhan ini kami berikan kepada pengunjung perpustakaan dilakukan berkelompok maupun perorangan untuk meningkatkan wawasan dan keterampilan penggunaan koleksi yang ada diperpustakaan dan untuk tujuan

⁵⁶ Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandungan

serta pemanfaatan pengembangan perpustakaan, Langkah-langkahnya adalah mempersiapkan peserta, mempersiapkan materi, mempersiapkan tenaga, waktu dan melakukan Kerjasama.”⁵⁷

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwasanya layanan pelatihan dan penyuluhan yang diberikan kepada pemustaka dapat bersifat kelompok maupun perorangan dan adanya Kerjasama pihak perpustakaan dengan lembaga terkait jika kegiatan tersebut bersifat kelompok. Adapun tujuan dari pelatihan dan penyuluhan tersebut adalah untuk menambah wawasan serta keterampilan, baik itu yang berkaitan tentang pengelolaan perpustakaan dan penggunaan koleksi perpustakaan. Oleh sebab itu dalam pelaksanaan pelatihan dan penyuluhan tentu saja ada beberapa langka-langkah yang perlu dipersiapkan yaitu, persiapan peserta pelatihan, materi, tenaga, dan waktu.

8) Jasa Peminjaman Koleksi

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak HS Selaku Pustakawan bahwa:

“Layanan peminjaman adalah peminjaman buku-buku yang bias untuk dipinjamkan, setiap pengunjung perpustakaan yang ingin meminjam buku agar dapat menunjukkan kartu anggota dan buku yang ingin dipinjam kepada petugas sirkulasi.”⁵⁸

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwasanya layanan

⁵⁷ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan Bapak HS Pukul 10.30 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

⁵⁸ Wawancara tanggal 14 Desember 2021 dengan Bapak HS Pukul 10.30 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

peminjaman koleksi merupakan salah satu jenis layanan yang sering dilakukan oleh pemustaka. Dalam melakukan peminjaman buku di Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, maka pengunjung terlebih dahulu harus memiliki kartu anggota perpustakaan dan memilih buku yang dapat dipinjamkan serta menunjukkan kartu dan buku yang dipinjam kepada petugas sirkulasi. Adapun batas peminjaman di Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah 1 minggu atau 7 hari.

9) Layanan Jasa Penyalinan (fotocopy)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HS selaku pustakawan bahwa:

“Layanan fotocopy itu untuk menunjang kelancaran layanan perpustakaan, layanan fotocopy ini kami lakukan sendiri, yang di fotocopy itu misalnya buku referen yang tidak boleh dipinjam atau melakukan fotocopy ktp dalam proses pembuatan kartu anggota.”⁵⁹

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwasanya layanan fotocopy di perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan itu dilakukan sendiri oleh pihak Perpustakaan. Layanan fotocopy ini dilakukan jika pemustaka membutuhkan buku referen yang tidak bias dipinjam. Maka pihak Perpustakaan dapat memberikan layanan tersebut, akan tetapi pemustaka diminta untuk membayar lembar kertas sesuai dengan yang mereka butuhkan.

⁵⁹ Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandungan

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak HS Selaku Pustakawan terkait dengan faktor pendukung implementasi pelayanan prima bahwa:

“Dalam mendukung pelayanan prima ini yaitu SDM (Sumber Daya Manusia), sarana prasarana, serta koleksi perpustakaan yang mencukupi.”⁶⁰

Selain itu Bapak HS Selaku Pustakawan mengatakan terkait koleksi Perpustakaan bahwa:

“Koleksi perpustakaan sudah cukup terpenuhi, jumlah seluruh koleksi yang dilayankan ada sekitar 2.311 judul buku dengan 4.189 Eksemplar dan ada juga koleksi digital yang dapat diakses melalui I-HSS.”⁶¹

Bapak HS selaku pustakawan tentang sarana dan prasarana, menjelaskan bahwa:

“Sarana dan prasarana disini dalam memberikan layanan sudah cukup terpenuhi, seperti, gedung yang memadai, mobil layanan keliling, system informasi perpustakaan, aplikasi I-HSS dan adanya perpustakaan percontohan yaitu terletak di Simpur dan Daha Selatan, taman bacaan masyarakat dan motor pintar.”⁶²

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwasanya koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan berjumlah

⁶⁰ Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

⁶¹ Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

⁶² Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

2.311 judul buku dengan 4.189 eksemplar. Selain itu ada juga koleksi digital yang dapat diakses melalui aplikasi dari perpustakaan yaitu I-HSS. Kelengkapan sarana dan prasarana sangat dapat mendukung guna kelancaran pelaksanaan pelayanan prima. Pelaksanaan pelayanan prima dapat terwujud jika sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Perpustakaan membuat masyarakat merasa nyaman ketika proses pelayanan berlangsung. Sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah cukup terpenuhi, meski pun memang ada beberapa yang harus di tambah lagi. Jika pemustaka merasa kurang puas dengan pelayanan maupun fasilitas yang disediakan, maka pemustaka dapat memberikan saran dengan memasukkan saran tersebut kekotak yang telah disediakan oleh pihak Perpustakaan.

b. Faktor Penghambat

Hal tersebut di dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak HS Selaku Pustakawan bahwa:

“Faktor penghambatnya adalah ada sebagian pengunjung yang tidak menaati tata tertib yang ada dalam perpustakaan, misalnya adanya anak-anak yang berlarian di dalam perpustakaan, para pengunjung belum bias membedakan koleksi referen dan koleksi umum, tidak adanya ruangan khusus untuk pengolahan koleksi perpustakaan, masih kurangnya rak buku, kursi dan meja dalam menampung pengunjung yang ingin berkunjung.”⁶³

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai selatan. Pertama, kurangnya pemahaman pemustaka terkait dengan tata tertib di Perpustakaan sehingga dapat menggagu pemustaka yang lain. Kedua, kurangnya daya tampung

⁶³ Wawancara tanggal 14 Desember 2022 dengan Bapak HS Pukul 11.00 WITA selaku pustakawan Dispersip Kandangan

pemustaka yaitu yang berkaitan prasarana seperti meja dan kursi untuk pemustaka. Ketiga, tidak ada ruangan yang khusus untuk pengolahan koleksi perpustakaan sehingga dalam melakukan pengolahan koleksi berjalan kurang maksimal. Keempat, kurangnya pemahaman pemustaka tentang koleksi referen dan koleksi umum.

C. Pembahasan

Berikut paparan analisis data berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

1. Implementasi Layanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

a. Prosedur layanan prima

Layanan prima adalah suatu pelayanan dengan menggunakan standar kualitas yang baik yang bertujuan untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Pada hakikatnya pelayanan publik adalah sebuah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan suatu perhujau dan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam suatu lembaga pemerintah diharapkan tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas prima.

Pelayanan perpustakaan merupakan bagian dari kegiatan perpustakaan yang mana dilakukan dengan cara hubungan langsung dan tidak langsung dengan pemustaka. Dalam mencapai keberhasilan suatu visi misi perpustakaan tidak hanya bergantung pada fasilitas yang disediakan akan tetapi juga bergantung pada pelayanan yang diberikan kepada pemustaka.

Layanan Prima yang diberikan di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah cukup bagus termasuk Keterampilan/ kemampuan yaitu petugasnya profesional dalam menjalankan tugasnya selain itu ramah dan baik dalam pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, Sikap/tingkah laku pustakawan ramah dan sopan selain itu mereka juga sigap dan cekatan ketika pemustaka membutuhkan bantuan, penampilan yaitu penampilan pustakawan disini rapi dan bersih, perhatian yaitu perhatian yang diberikan pustakawan kepada pemustaka cukup bagus ketika pemustaka kebingungan mencari koleksi yang dicari pustakawan disana langsung sigap membantu. Tindakan yaitu, pustakawan sudah memberikan sebuah tindakan yang baik, cekatan, dan sigap terhadap pemustaka yang membutuhkan bantuan. Tanggung jawab yaitu pustakawan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai pustakawan. Aksesibilitas dan Fleksibilitas yaitu kemudahan akses layanan koleksinya bisa diakses melalui komputer dan melalui akses digital dengan aplikasi HSS hal itu akan memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara, teori ini memiliki kesesuaian yang dikemukakan oleh Ni Wayan Suwithi, Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal memberikan pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.⁶⁴

b. Konsep Pelayanan Prima

Adapun Konsep Pelayanan Prima yang dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kandangan sebagai berikut:

⁶⁴ Ni Wayan Suwithi, *Pelayanan Prima (Customer Care)* (Jakarta: Gramedia, 1999), h. 4.

1) Kemampuan / Keterampilan

Berdasarkan wawancara dapat diketahui bahwasanya sikap profesionalisme dan keterampilan dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka sudah bagus diterapkan oleh pustakawan yang ada di Perpustakaan Daerah Kandangan.

2) Sikap / Tingkah Laku

Berdasarkan hasil penelitian, pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kandangan memiliki sikap dan tingkah laku yang ramah dan sopan serta bertanggungjawab dalam melakukan proses pelayanan kepada pemustaka.

3) Penampilan

Pada penampilan, berdasarkan wawancara yang diperoleh, pustakawan memiliki penampilan yang bagus, rapi, sopan, dan mentaati protokol kesehatan.

4) Perhatian

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, perhatian yang diberikan pustakawan kepada pemustaka sudah diterapkan dengan baik. Dengan itu, pemustaka merasa kebutuhannya telah terbantu dan terpenuhi sesuai dengan keinginannya.

5) Tindakan

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kandangan, berdasarkan hasil wawancara, pustakawan memberikan sebuah tindakan yang baik, cekatan dan sigap terhadap pemustaka yang membutuhkan bantuan, seperti tindakan membantu mencari buku dan tindakan arahan membawa/memakai masker.

6) Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah kandangan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai pustakawan.

7) Aksebilitas dan Fleksibilitas

Pada Aksebilitas dan fleksibilitas, berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwasanya lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah kandangan sangat strategis karena berada di tengah kota sehingga memudahkan para pemustaka untuk berkunjung ketempat tersebut.

Konsep Pelayanan Prima Keterampilan / Kemampuan, Sikap dan Tingkah Laku, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab dan serta Aksebilitas dan Fleksibilitas yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah kandangan memiliki kesesuaian yang dikemukakan oleh Barata Atef Adya, yakni:⁶⁵

a) Kemampuan / Keterampilan

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membinahubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

b) Sikap / Tingkah Laku

Sikap adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan,

⁶⁵ Barata Atef Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2003), h.30.

yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. Sikap terbagi menjadi 2, meliputi: (1). Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap. (2). Komponen afektif (komponen emosional) yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif.

c) Penampilan

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Merupakan suatu yang berkaitan dengan raut muka, berdiri, pakaian dan cara berjalan keluar masuk ruangan. Penampilan seseorang akan memberikan kesan peratam kepada orang lain, baik itu kesan yang berifat negatif. Hal tersebut bergantung kepada penampilan yang kita berikan ketika sebuah layanan, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan kepada perpustakaan. Kesan pertama yang dilihat selain bangunan perpustakaan dan isinya. Salah satunya penampilan pustakawan itu sendiri dari cara berpakaian, raut muka, berdiri, berjalan, sampai dengan cara pustakawan itu melayani.

d) Perhatian

Perhatian adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatianakan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman

atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

e) Tindakan

Tindakan adalah berbagai kegiatannya yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali. Merupakan suatu tatanan etika yang telah disepakati oleh suatu kelompok masyarakat tertentu. Kode etik adalah sistem norma, nilai dan aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang benar dan apa yang tidak benar bagi profesional. Ketaatan tenaga profesional terhadap kode etik merupakan ketaatan naluriah yang telah bersatu dengan pikiran, jiwa dan perilaku profesional. Sebagai pustakawan harus tegas menyatakan yang benar dan yang salah, misalnya ada yang melakukan keributan didalam perpustakaan, sebagai pustakawan yang professional harus bisa mencegah keributan tersebut secara sopan dan lembut.

f) Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pengguna sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pengguna. Tanggung jawab merupakan sikap atau perilaku dalam melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan sikap menanggung resiko dari

perbuatannya dari kata lain dapat dikatakan bahwa sikap berpihak kepada pemustaka untuk menghindari atau meminimalisir kerugian dan ketidakpuasan pemustaka.

g) Akseibilitas dan Fleksibilitas

Perpustakaan yang bagus adalah yang memiliki lokasi, jam operasional serta sistem yang mudah dijangkau dan digunakan sehingga pemustaka dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Seorang pustakawan yang profesional juga harus tau bagaimana caranya agar pemustaka tidak banyak membuang waktu untuk memanfaatkan layanan-layanan harus mudah ditemukian, misalnya ditulis nama mata pelajaran disetiap rak buku, memberitahukan arah toilet, memberitahu password wifi dan pelayanan lainnya agar pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Tidak hanya itu pustakawan yang profesional juga harus bisa melayani dengan sistem sama rata tidak tebang pilih dalam melakukan pelayanan.

c. Jenis Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kandungan

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah berjalan dengan bagus. Adapun pelayanan yang diberikan berjumlah Sembilan pelayanan yaitu: layanan informasi melalui pemanfaatan buku, layananin formasi melalui koleksi media cetak bukan buku, layanan formasi elektronik audiovisual, layanan jasa penelusuran informasi, layanan jasa informasi rujukan, layanan konsultasi dan informasi, layanan jasa pelatihan dan penyuluhan, layanan jasa peminjaman koleksi dan

sumber-sumber informasi, layanan jasa penyalinan (fotokopi). Jenis – jenis pelayanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan bertujuan untuk menarik minat masyarakat agar sering berkunjung ke Perpustakaan dan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka informasi serta dapat membantu pemustaka dalam memanfaatkan bahan pustaka yang tersedia.

Berdasarkan hasil tersebut, teori ini memiliki kesesuaian yang dikemukakan oleh Pawit M. Yusuf, Perpustakaan sebagai lembaga yang tujuan pelayanan dapat mewujudkan pelayanan tersebut dalam berbagai bentuk, antara lain:

1. Layanan informasi melalui pemanfaatan buku.
2. Layanan informasi melalui koleksi media cetak bukan buku.
3. Layanan informasi melalui koleksi media elektronik audiovisual.
4. Layanan jasa penelusuran informasi.
5. Layanan jasa informasi rujukan.
6. Layanan jasa konsultasi dan informasi.
7. Layanan jasa pelatihan dan penyuluhan.
8. Layanan jasa peminjaman koleksi dan sumber-sumber informasi.
9. Layanan jasa penyalinan (fotocopy) dan reproduksi informasi.⁶⁶

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Prima di

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

a. Faktor Pendukung

Sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu

⁶⁶ Pawit M. Yusup. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan* (Jakarta: Bumi aksara, 2016), cet. 2, h.77.

Sungai Selatan sudah cukup terpenuhi, meski pun memang ada beberapa yang harus di tambah lagi. Jika pemustaka merasa kurang puas dengan pelayanan maupun fasilitas yang disediakan, maka pemustaka dapat memberikan saran dengan memasukkan saran tersebut kekotak yang telah disediakan oleh pihak Perpustakaan, selain itu ada juga koleksi digital yang dapat diakses melalui aplikasi dari perpustakaan yaitu I-HSS.

Hal ini cukup sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Amelia R.S Amin, Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

b. Faktor Penghambat

Kurangnya pemahaman pemustaka terkait dengan tata tertib di Perpustakaan sehingga dapat mengganggu pemustaka yang lain. Kedua, kurangnya daya tampung pemustaka yaitu yang berkaitan prasarana seperti meja dan kursi untuk pemustaka. Ketiga, tidak ada ruangan yang khusus untuk pengolahan koleksi perpustakaan sehingga dalam melakukan pengolahan koleksi berjalan kurang maksimal. Keempat, kurangnya pemahaman pemustaka tentang koleksi referen dan koleksi

umum.

Hal ini cukup sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Amelia R.S Amin, Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja.⁶⁷

⁶⁷ Amin, Amelia R.S, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat” dalam Jurnal *Universitas Muhammadiyah Makassar* Vol. 7 No. 1 Januari 2018, h. 68.