BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat dan Demografi Kewilayahan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar

   a. Sejarah Singkat

      Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yang lebih dikenal dengan DISPERSIP Kabupaten Banjar telah berdiri sejak tahun 1990 dengan mendapat naungan dari organisasi SETDA Banjar, bergerak dibidang perpustakaan dan juga kearsipan dengan memiliki visi dan misi yang akan menjadi tujuan untuk mengedepankan tugas dan fungsi instansi tersebut.

      Berdirinya DISPERSIP Kabupaten Banjar yang sudah cukup lama tersebut telah beberapa kali mendapat perubahan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yang sejak tahun 1990 berada di bawah naungan organisasi Setda Banjar, kemudian beralih kepada bagian Humas Banjar itu pada tahun 2002 beralih, dan pada tahun 2009 menjadi Kantor Perpustakaan, arsip dan dokumentasi), hingga pada tahun 2017 menjadi Dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Banjar hingga sekarang.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar telah melakukan berbagai perubahan dan perkembangan dalam berbagai bidang demi memajukan peran sebuah perpustakaan dalam kehidupan masyarakat. Adapun ruang lingkup perkembangan Dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Banjar diantaranya sebagai berikut:

1) Layanan perpustakaan berbasis komputer
2) Kursus komputer secara gratis
3) Layanan mobil perpustakaan keliling menuju sekolah dan juga desa
4) Pengadaan lomba bercerita
5) Pengadaan lomba perpustakaan desa dan perpustakaan sekolah
6) Menjalankan pelayanan aplikasi I-Martapura
7) Perpustakaan terakreditasi A
8) Sumber daya manusia (pustakawan) yang telah bersertifikasi

Disamping perkembangan yang sangat signifikan yang telah diperoleh oleh dinas perpustakaan dan kearsipan, perolehan berbagai penghargaan diberbagai bidangpun juga membawa nama Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Banjar dikenal oleh masyarakat luas. Adapun penghargaan yang diperoleh oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar diantaranya sebagai berikut:

1) Penghargaan Award 2016 oleh program kegiatan Perpuseru sebagai perpustakaan kabupaten/kota terbaik kedua untuk advokasi pengembangan perpustakaan berkelanjutan.
2) Penghargaan Award 2017 oleh program kegiatan Perpuseru sebagai perpustakaan terbaik dalam transformasi menjadi pusat

belajar masyarakat berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

3) Penghargaan Award 2018 oleh program kegiatan Perpuseru sebagai perpustakaan terbaik dalam transformasi menjadi pusat belajar masyarakat berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
4) Piagam penghargaan atas partisipasinya sebagai perpustakaan yang berperan aktif untuk pengembangan ekonomi masyarakat dalam seminar nasional bertemakan "Literasi dan Pembangunan Sosial-Ekonomi".
5) Penghargaan yang diberikan oleh Bupati Kabupaten Banjar tahun 2019 atas inovasi perpustakaan digital I-Martapura sebagai top 20 laboratorium inovasi Kabupaten Banjar.
6) Penghargaan tahun 2017 dalam kegiatan regional peer learning meeting sebagai pemenang lomba cerita impact kategori video.
7) Penghargaan tahun 2018 dalam kegiatan peer learning meeting nasional sebagai pemenang lomba cerita impact kategori video.
8) Penghargaan ANRI award tahun 2019 sebagai juara harapan II LKD kota terbaik nasional wilayah I.
9) Penghargaan ANRI award tahun 2019 tingkat pemerintahan kab/kota dengan kategori "baik" ke-25 dari 508 kabupaten/kota se-Indonesia.

10) Penghargaan ANRI tahun 2020 kepada LDK kabupaten Banjar dengan nilai 85,36 kategori A (memuaskan) oleh MENPAN RB (H. Tjahjo Kumolo S.H) kepada sekda kabupaten Banjar (H. Mokhammad Hilman ST.MT).

Selain yang termuat di atas masih banyak lagi penghargaan atas pencapaian yang diperoleh oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yang tidak bisa dimuat keseluruhannya, namun kita tahu pasti bahwa segala pencapaian yang didapatkan bukan tanpa kerja keras dari pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, semoga hal ini akan menjadi motivasi bagi perpustakaan lainnya yang berkeinginan mendapatkan hal yang sama bahkan melebihi itu semua, perpustakaan bukan lagi hanya sekedar gudangnya buku, tapi perpustakaan adalah tempat dimana orang-orang hebat terlahir dan menimba ilmu.[52]

b. Demografi Kewilayahan

Kabupaten Banjar sebagai salah satu Kabupaten di Kalimantan Selatan dengan luas wilayah + 4668 km2 atau sekitar 12,20 % dari luas wilayah Propinsi Kalimantan Selatan, luas wilayah ini menempatkan Kabupaten Banjar sebagai Kabupaten terluas ketiga di Kalimantan Selatan, secara administratif terdiri dari 20

[52] Ainur Fadillah., dkk, "Laporan Akhir Praktek Kerja Lapangan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar", *Laporan*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, 2020, h. 6-8.

Kecamatan, 277 Desa dan 13 Kecamatan dengan jumlah penduduk 596.001 jiwa (sensus penduduk 2020).

Secara geografis Kabupaten Banjar berada diantara 2049`55“ -3043`38“pada lintang selatan dan 114030`20“-115035`37“,pada bujur timur menempatkannya di jalur transportasi antar propinsi Kalimantan Selatan – Kalimantan Timur. Hal ini membuat Kabupaten Banjar memiliki posisi yang strategis dengan batas wilayah sebagai berikut :

1) Sebelah utara : Kabupaten Tapin
2) Sebelah Timur : Kabupaten Kotabaru dan Tanah Bumbu
3) Sebelah Selatan : Kabupaten Tanah Laut dan Kota Banjarbaru
4) Sebelah Barat : Kabupaten Barito Kuala dan Kota Banjarmasin

Wilayah Kabupaten Banjar meliputi wilayah pegunungan dan sungai serta jarak antar Desa ada yang berjauhan. Kabupaten Banjar dari sisi lapangan pekerjaan didominasi pertanian, perdagangan, jasa dan sisanya Pegawai Negeri dan lain-lain.

Dari uraian di atas, jika dikaitkan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia memang sangat tepat untuk meningkatkan bidang pendidikan dalam hal ini dapat melalui pengembangan dan pemberdayaan Perpustakaan yang ada di Kabupaten Banjar.

Demikian pula di bidang Pemerintahannya, dalam rangka tertib administrasi manajemen dalam menjalankan pemerintahan

perlu pembinaan dan pengolahan kearsipan dan Dokumen-dokumen Daerah sesuai dengan standar / ketentuan yang berlaku.[53]

2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar

Adapun visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar Yaitu:

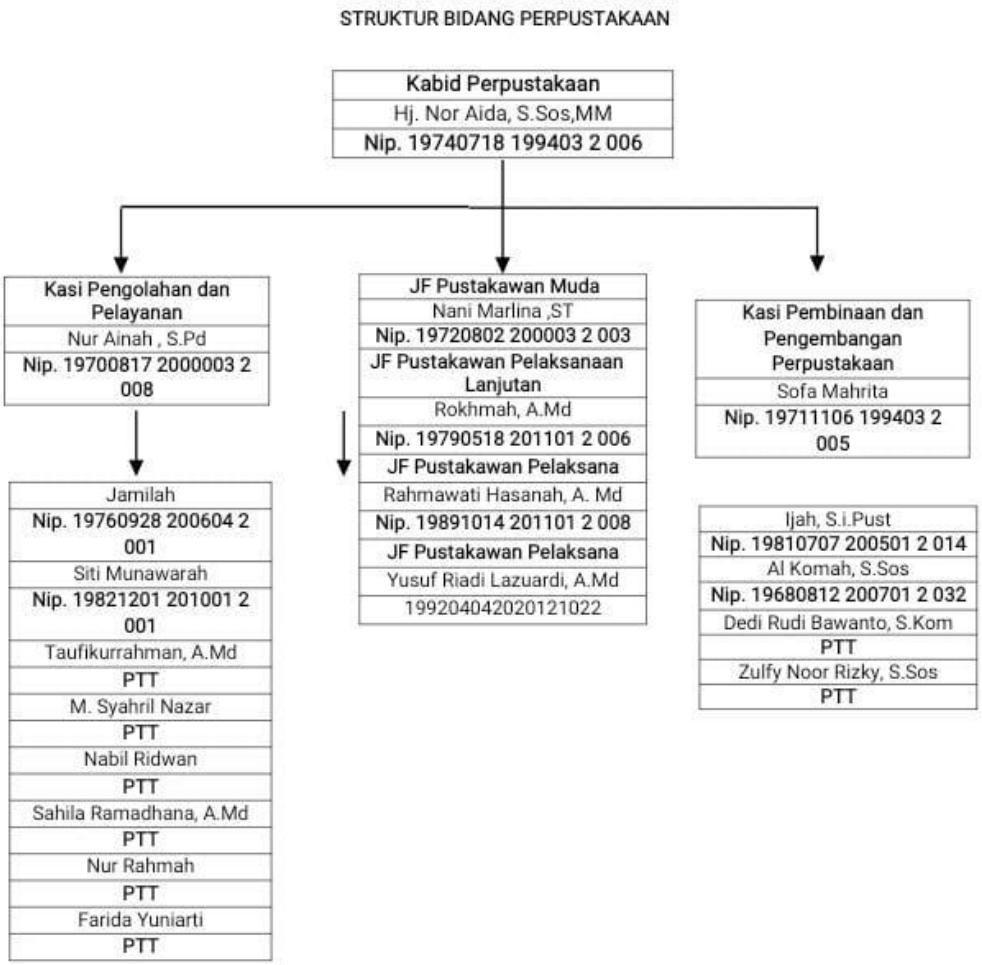
Visi: "**Mewujudkan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Sebagai Sumber Informasi**"

Misi:

a. Melaksanakan dan meningkatkan kinerja ketatausahaan kantor perpustakaan, arsip dan dokumentasi.
b. Melaksanakan pembinaan, pengembangan dan pendayagunaan semua jenis perpustakaan dan kearsipan daerah.
c. Meningkatkan pengelolaan kearsipan daerah.
d. Meningkatkan pengumpulan bahan dokumentasi daerah.
e. Meningkatkan budaya baca dan budaya arsip melibatkan semua unsur instansi pemerintah dan masyarakat.

[53] Dokumentasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banjar 2021/2022, h. 2.

3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar



Tabel 4.1 :Daftar Data Pustakawan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2021

NO	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL	JABATAN	NO. SK PUSTAKAWAN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PELATIHAN/WORKSHOP/BIMTEK
1.	Rokhmah 19790518 201101 2006	Penata Muda tk. I/IIIb	PUSTAKAWAN	SK Pustakawan No. 821.2/106/KJ-MPI/BKDPSDM	D3 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam	1. Diklat pengenalan perpustakaan 2. Diklat pelestarian bahan Pustaka

2.	Nani Marlina St 19720802 200003 2 003	Penata tk. I/IIId	PUSTAKAWAN	SK Pustakawan No. 821.2/001/KJ-MPI/BKDPSDM	S1 Teknik Manajemen Industri	1. Diklat pengenalan perpustakaan 2. Diklat manajemen perpustakaan 3. Diklat perpustakaan inpassing
3.	Rahmawati Hasanah, A.Md 19861014 201101 2 008	Pengatur tk. I/(II/d)	PUSTAKAWAN	SK Pustakawan No. 821.2/002/INPS-MPI/BKDPSDM	D3 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam	1. Diklat pengenalan perpustakaan
4.	Yusuf Riadi Lazuardi, A.Md 199204042 020121022	Pengatur, II/c	PUSTAKWAN	SK : 813/52.248-PPPK.1/BKDPSDM	D3 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam	

Tabel 4.2: Daftar Tenaga Teknis Perpustakaan PNS Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2021

NO	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL	JABATAN	PENDIDIKAN TERAKHIR	KET
1.	Hj. Noor Aida, S.Sos, MM 19740718 199403 2 006	Pembina/Ivb	Kepala Bidang Perpustakaan	S2	-
2.	Nurainah, S.Pd 197400817 200003 2 008	Penata Muda Tingkat I/IIId	Kepala Seksi Pengolahan dan Pelayanan	S1	-
3.	Sofa Mahrita 19711106 199403 2 005	Penata/IIIc	Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan	SLTA	-
4.	Alkomah, S.Sos	Penata Muda Tingkat I/IIId	Penyu\luh Perpustakaan	S1	-

	19680812 200701 2 032				
5.	Ijah, S.i.Pust 19810707 200501 2 013	Penata/IIIc	Penyuluh Perpustakaan	S1 Perpustakaan	-
6.	Siti Munawarah 19821201 201001 2 001	Pengatur/Iic	Pengadministrasi Perpustakaan	SLTA/ Sederajat	-
7.	Jamilah 19760928 200604 2 012	Pengatur Muda Tingkat I/Iid	Pengadministrasi Perpustakaan	SLTA	-

Tabel 4.3: Daftar Tenaga Teknis Perpustakaan Bukan PNS Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2021

NO	NAMA/NIP	PENDIDIKAN TERAKHIR	KET
1.	Dedi Rudi Bawanto, S.Kom	S1	-
2.	Farida Yuniarti, S.Kom	S1	-
3.	Zulfy Noor Rizky, S.Sos	S1	-
4.	Taufikurrahman, A.Md	D3	-
5.	Sahila Ramadhana, A.Md	D3	-
6.	Muhammad Syahril Nazar	SMA	-
7.	Nur Rahmah	SMA	-
8.	Nabil Ridwan	SMA	-

4. Jumlah koleksi Perpustakaan

Adapun jumlah koleksi bahan pustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten banjar yaitu:

Tabel 4.4: Jumlah Koleksi Perpustakaan

Koleksi bahan pustaka	26.234 Eksemplar
Koleksi terbitan berseri:	
1. Radar Banjarmasin	1 Eksemplar
2. Banjarmasin Post	1 Eksemplar
3. Kompas	1 Eksemplar
Koleksi VCD	161 buah

5. Jumlah Anggota Perpustakaan/Pemustaka

a. Pegawai (Pekerja) : 135 Orang

b. Umum (Masyarakat) : 1965 Orang

c. Mahasiswa : 2470 Orang

d. Pelajar : 11602 Orang

6. Kegiatan-Kegiatan Layanan Perpustakaan dan Jenis Layanan Otomasi

Adapun kegiatan-kegiatan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yaitu[54]:

a. Layanan Baca di tempat
b. Layanan Keanggotaan
c. Layanan Sirkulasi

[54] *Ibid*, h. 6.

d. Layanan Perpustakaan Keliling
e. Layanan Tempat bermain dan koleksi anak
f. Layanan bimbingan pemustaka
g. Layanan referensi
h. Layanan kunjungan berkelompok
i. Layanan masyarakat dan sekolah
j. Layanan kegiatan perpustakaan berbasis inklusi sosial
k. Layanan Kegiatan Masyarakat

Selain itu, jenis layanan otomasi sebagai berikut[55]:

a. Layanan Website Perpustakaan
b. Layanan Informasi perpustakaan

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada objek yang bersangkutan yaitu Kepala Dinas Pepustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banjar, Kabid Pengolahan dan pelayanan Perpustakaan, Pustakawan yang bertugas pada bagian layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banjar, serta pemustaka atau masyarakat yang menikmati layanan prima perpustakaan tersebut. Dengan hal tersebut maka dapat dikumpulkan data mengenai bagaimana penerapan layanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banjar, dan bagaimana kendala yang dihadapi dalam penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banjar. Diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Penerapan Pelayanan Prima Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar

   Pelayanan prima merupakan usaha yang dilakukan untuk melayani dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan

[55] *Ibid*, h. 5.

kepada pemustaka. Pelayanan prima dilaksanakan sesuai standar kualitas agar senantiasa sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat pada umumnya dan pemustaka pada khususnya.

Berkaitan dengan salah satu misi dari Dinas perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banjar yakni Melaksanakan dan meningkatkan kinerja ketatausahaan kantor perpustakaan, arsip dan dokumentasi. Maka Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah 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 perpustakaan, pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada pemustaka, dan pemustaka tidak harus menunggu dilayani.

Bagaimana penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar. Ibu Nor Aida selaku kepala bidang perpustakaan menjawab dalam wawancara:

> ”Untuk penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah sangat bagus dan mengacu kepada kode etik pustakawan serta SOP untuk pelayananan perpustakaan. Sudah sesuai dengan standar pelayanan Perpustakaan Nasional RI”[56]

Hal yang sama dijelaskan juga oleh ibu Nur Ainah selaku pustakawan dalam bidang pengolahan dan pelayanan menjawab dalam wawancara:

[56] Wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan pada tanggal 15 Oktober 2021.

> "Pelayanan prima disini sudah sangat baik dan mengacu kepada kode etik pustakawan dan juga SOP (Standar Operational Prosedur) perpustakaan untuk pelayananan. Ini dibuktikan dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar mendapatkan akreditas dengan nilai A."[57]

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah baik. Dengan mengikuti standar pelayanan yang berlaku sesuai dengan Perpustakaan Nasional serta mengacu kepada kode etik pustakawan dan juga SOP (*Standar Operational Prosedur*) perpustakaan. Oleh karena itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar mendapatkan akreditasi A.

Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara dengan pemustaka berinisial FA tentang penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, mengatakan bahwa:

> "Pelayanan prima disini sangat baik, pemustaka merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dan pelayanannya juga sesuai dengan harapan pemustaka. Pustakawan disini baik, sopan dan ramah kepada pemustaka."[58]

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh pemustaka berinisial AF dalam wawancara:

> "Pelayanan prima di perpusda sudah bagus, sarana prasarana sudah cukup lengkap, petugas perpustakaan mampu melayani pemustaka dengan baik dan sopan sehingga pemustaka mendapatkan informasi yang diinginkan. Pelayanannya sangat nyaman, jika terdapat kesulitan dalam mencari informasi petugas perpustakaan dengan tanggap membantu. Disamping sarana

[57] Wawancara dengan Pustakawan pada tanggal 15 Oktober 2021.

[58] Wawancara dengan Pemustaka FA pada tanggal 20 Oktober 2021.

> prasarana yang lengkap, petugas perpustakaan juga ramah dalam melayaninya."[59]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa penerapan pelayanan prima yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah sangat baik dan pemustaka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Pustakawannya juga bersikap ramah, sopan dan juga tanggap dalam membantu pemustaka yang kesulitan.

Ada beberapa standar dalam pelayanan prima. Dengan mengikuti standar pelayanan prima yang berlaku maka perpustakaan dapat berjalan dengan baik. Begitu juga dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar mengikuti standar pelayanan yang berlaku, dalam wawancara bersama Ibu Nor Aida selaku kepala bidang perpustakaan bahwa:

> "Untuk standar pelayanan di tempat kami sudah sesuai dengan standar Perpustakaan Nasional hal ini dapat dbuktikan dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar memperoleh akreditasi nilai A."[60]

Dan dibenarkan oleh Ibu Nur Ainah selaku pustakawan dibidang pengolahan dan pelayanan, dalam wawancara:

> "Untuk standar pelayanan disini kami sudah sangat bagus oleh karena itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar kemarin mendapatkan akreditasi dengan nilai terbaik yaitu A."[61]

---

[59] Wawancara dengan Pemustaka AF pada tanggal 20 Oktober 2021.

[60] Wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan pada tanggal 15 Oktober 2021.

[61] Wawancara dengan Pustakawan pada tanggal 15 Oktober 2021.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Banjar telah mengikuti standar pelayanan prima yang berlaku.

Penerapan pelayanan prima dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar meliputi: profesionalisme dan keterampilan, sikap dan tingkah laku, penampilan, perhatian, tindakan, tanggungjawab, aksesibilitas dan fleksibilitas, keandalan dan kepercayaan, serta pemulihan (*recovery*) pustakawan dalam memberikan pelayanan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Profesionalisme dan Keterampilan

Profesionalisme pustakawan artinya pelaksanaan kegiatan di perpustakaan yang didasarkan pada keahlian, rasa tanggung jawab dan pengabdian, mutu hasil kerja serta selalu mengembangkan kemampuan dan keahliannya untuk memberikan hasil kerja yang lebih baik lagi.

Dalam wawancara bersama pemustaka berinisial ND tentang bagaimana profesionalisme dan kemampuan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten banjar, ND menjelaskan bahwa:

> "Petugasnya semuanya memiliki kemampuan dan juga sangat profesional dalam bekerja."[62]

[62] Wawancara dengan Pemustaka ND pada tanggal 18 Oktober 2021.

Sedangkan pemustaka berinisial FA mengatakan dalam wawancara:

> "Pustakawan disini semuanya memiliki keahlian dan rasa tanggung jawab yang baik. Untuk kemampuan masih belum terpenuhi karena staff perpustakaan disana belum tercukupinya dengan kualifikasi pendidikan S1 ilmu perpustakaan."[63]

Pendapat lain dari pemustaka berinisial AF mengatakan bahwa:

> "Pustakawannya semuanya memiliki jiwa profesional dalam bekerja namun pustakawannya hanya bekerja di bagian pengolahan, sedangkan yang berada dibagian pelayanan hanya petugas atau staff perpustakaan saja."[64]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah bersikap profesional dalam bekerja namun untuk bagian pelayanan hanya ada staff perpustakaan yang belum tercukupi dengan kualifikasi S1 ilmu perpustakaan. Pustakawan yang berpendidikan S1 ilmu perpustakaan hanya bekerja di bagian pengolahan dan memantau pekerjaan staff perpustakaan.

b. Sikap dan Tingkah Laku

Sikap dan tingkah laku pustakawan merupakan perilaku yang ditunjukkan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan. Dalam wawancara bersama pemustaka berinisial ND tentang bagaimana sikap dan tingkah laku pustakawan

[63] Wawancara dengan Pemustaka FA pada tanggal 20 Oktober 2021.

[64] Wawancara dengan Pemustaka AF pada tanggal 20 Oktober 2021.

di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Banjar, dijelaskan bahwa:

> "Petugas perpustakaannya baik dan ramah kepada pengunjung. Selalu membantu pengunjung yang kesusuahan dan memberi arahan kepada pengunjung yang mudah dimengerti."[65]

Begitu juga wawancara bersama pemustaka berinisial AF menjelaskan bahwa:

> "Sikap pustakawan di perpusda sopan dan bijaksana dalam melayani pemustaka. Mereka juga menyediakan akses informasi tak terbatas dan bisa melindungi hak privasi setiap orang menyangkut informasi yang ditelusuri."[66]

Demikian juga pendapat pemustaka berinisial FA menjelaskan dalam wawancara:

> "Baik, cepat dan ceketan serta mengikuti kode etik pustakawan yang berlaku."[67]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka dapat disimpulakan bahwa sikap dan tingkah laku pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, bersikap baik, sopan dan ramah dengan pemustaka, tanggap jika ada pemustaka yang memerlukan bantuan serta melindungi hak privasi pengunjung menyangkut informasi yang dicari.

c. Penampilan

Penampilan adalah hal yang menyangkut raut muka, cara berdiri, cara berjalan dan keluar masuk ruangan. Penampilan akan

[65] Wawancara dengan Pemustaka ND pada tanggal 18 Oktober 2021.

[66] Wawancara dengan Pemustaka AF pada tanggal 20 Oktober 2021.

[67] Wawancara dengan Pemustaka FA pada tanggal 20 Oktober 2021.

memberikan kesan pertama kepada orang lain yang memandang atau memperhatikan.

Dalam wawancara bersama pemustaka berinisial AF tentang bagaimana penampilan seorang pustakawan atau staff perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, menjelaskan bahwa:

> "Ibu bapak pustakawannya berpenampilan rapi dan sopan serta kakak-kakak staff perpustakaannya cantik dan juga ganteng semua"[68]

Sama halnya pemustaka berinisial ND berpendapat bahwa:

> "Petugas disini semuanya berpenampilan rapi dan juga sopan"[69]

Demikian juga pemustaka berinisial FA dalam wawancara menjelaskan:

> "Pustakawan dam juga staff perpustakaannya berpenampilan rapi dan sopan. Yang perempuan semuanya menggunakan jilbab serta semuanya menggunakan masker mengikuti protokol kesehatan."[70]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulakan bahwa penampilan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, memakai pakaian yang sopan dan rapi, menggunakan jilbab untuk perempuan serta semua pustakawan beserta staff perpustakaan mengguanakan masker mengikuti protokol kesehatan.

d. Perhatian

[68] Wawancara dengan Pemustaka AF pada tanggal 20 Oktober 2021.

[69] Wawancara dengan Pemustaka ND pada tanggal 18 Oktober 2021.

[70] Wawancara dengan Pemustaka FA pada tanggal 20 Oktober 2021.

Perhatian adalah kepedulian penuh pustakawan terhadap pemustaka baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pemustaka maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

Dalam wawancara bersama pemustaka FA tentang bagaimana bentuk perhatian yang diberikan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, bahwa:

> "Pustakawan dan staff perpustakaan yang lain sangat baik dan perhatian kepada pemustakanya."[71]

Sedangkan dalam wawancara bersama pemustaka AF berpendapat bahwa:

> "Pustakawan disini sudah sangat baik, mereka mau menampung keluhan, kritikan serta saran dari pemustakanya dengan memasukkannya ke dalam kotak saran yang telah disediakan oleh pihak perpustakaan."[72]

Demikian juga yang disampaikan oleh pemustaka ND dalam wawancara:

> "Kakak-kakak petugasnya sangat baik, selalu memberikan perhatian lebih kepada pengunjung terutama pengunjung baru seperti saya."[73]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa bentuk perhatian yang diberikan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sangat baik. Pustakawan memberikan perhatian sebagai pendengar dan memahami kebutuhan pemustaka, menyediakan kotak saran untuk

[71] Wawancara dengan Pemustaka FA pada tanggal 20 Oktober 2021.

[72] Wawancara dengan Pemustaka AF pada tanggal 20 Oktober 2021.

[73] Wawancara dengan Pemustaka ND pada tanggal 18 Oktober 2021.

menampung keluhan, kritikkan dan saran dari pemustaka sehingga pemustaka merasa kebutuhannya akan terpenuhi dan merasa pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan keinginannya.

e. Tindakan

Tindakan adalah kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Dalam wawancara bersama pemustaka berinisial FA tentang bagaimana bentuk tindakan yang dilakukan oleh pustakawan atau staff perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar terhadap pemustakanya, menjelaskan bahwa:

> "Saat saya tidak dapat menemukan buku yang saya cari datang seorang pustakawannya menawarkan bantuan dan mencarikan buku yang saya maksud dengan mudahnya."[74]

Pemustaka berinisial ND juga berpendapat bahwa:

> "Waktu itu saya baru pertama kali datang kesana saya kebingungan untuk meminjam buku dan tidak memiliki kartu anggota. Kemudian petugasnya menawarkan untuk membuat kartu anggota saat itu juga, jadi saya hanya perlu mengisi biodata dan berfoto setelah itu menunggu sebentar kartu anggota sudah selesai dan saya dapat langsung meminjam buku yang saya inginkan."[75]

Serupa juga dengan pemustaka ND, pemustaka berinisial AF menjelaskan dalam wawancara:

> "Saya ingin meminjam buku tentang psikologi islam namun saya tidak dapat menemukannya. Seorang pustakawan pun datang membantu dan menjelaskan bahwa saya dapat mencari buku dengan bantuan Opac, tinggal tulis judul buku yang saya cari kemudian di Opac akan muncul no kelas buku

[74] Wawancara dengan Pemustaka FA pada tanggal 20 Oktober 2021.

[75] Wawancara dengan Pemustaka ND pada tanggal 18 Oktober 2021.

> itu berada setelah itu pun saya mendapatkan buku yang saya inginkan."[76]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang perhatian dan tindakan yang dilakukan seorang pustakawan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah sangat baik, pustakawan selalu datang membantu ketika ada pemustaka yang kesulitan ataupun kebingungan dalam mencari informasi dan cara meminjam buku.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Dalam wawancara bersama pemustaka berinisial ND berpendapat mengenai bagaimana tanggung jawab pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kabupaten Banjar, bahwa:

> "Iya ka, semua petugasnya mempunyai tanggung jawab dalam mengerjakan tugasnya."[77]

Sedangkan pemustaka FA dalam wawancara menjelaskan bahwa:

> "Pustakawannya memiliki rasa tanggung jawab terhadap semua informasi dan hak privasi pemustaka dijaga dengan baik tidak disebar luaskan ke orang lain."[78]

Pemustaka AF juga berpendapat yang sama dengan pemustaka FA yaitu:

---

[76] Wawancara dengan Pemustaka AF pada tanggal 20 Oktober 2021.

[77] Wawancara dengan Pemustaka ND pada tanggal 18 Oktober 2021.

[78] Wawancara dengan Pemustaka FA pada tanggal 20 Oktober 2021.

> "Pustakawannya bertanggung jawab melindungi hak privasi pemustakanya tanpa membedakan pemustaka satu dengan pemustaka lainnya."[79]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulakan bahwa tanggung jawab pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Banjar semua pustakawannya memilki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pustakawan juga menjaga dan melindungi hak privasi semua pemustaka dan tidak disebar luaskan.

g. Aksesibilitas dan Fleksibilitas

Pemustaka merasa bahwa perpustakaan, lokasi, jam buka, pustakawan, dan sistem otomasinya mudah digunakan dirancang sehingga pemustaka dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah.

Dalam wawancara dengan pemustaka FA tentang bagaimana lokasi, jam pelayanan serta sistem pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, berpendapat bahwa:

> "Untuk lokasi sudah strategis, jam buka pelayanannya tidak terlalu pagi, serta untuk sistem pelayanannya sangat baik dan mudah dipahami serta dilakukan."[80]

Sedangkan pemustaka AF berpendapat sama dengan pemustaka FA, bahwa:

> "Lokasinya mudah dijangkau dekat dengan mesjid dan pasar, untuk jam bukanya sudah sangat sesuai dan sistem pelayanannya sangat mudah dipahami dan dilakukan."[81]

Demikian juga pemustaka ND berpendapat bahwa:

---

[79] Wawancara dengan Pemustaka AF pada tanggal 20 Oktober 2021.

[80] Wawancara dengan Pemustaka FA pada tanggal 20 Oktober 2021.

[81] Wawancara dengan Pemustaka AF pada tanggal 20 Oktober 2021.

> "Lokasi perpustakaannya sangat strategis kak dekat dengan rumah, jam bukanya juga sudah sesuai, untuk sistem pelayanannya sangat baik."[82]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa lokasi perpustakaan, jam pelayanan dan sistem pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah sangat baik, lokasi perpustakaan sangat strategis, jam buka pelayanan sudah sesuai serta sistem otomasi perpustakaan mudah dipahami dan juga dilakukan.

h. Keandalan dan Kepercayaan

Keandalan yaitu selalu siap atau tanggap dalam membantu pemustaka. Sedangkan kepercayaan yaitu rasa percaya pemustaka terhadap pustakawan.

Dalam wawancara bersama pemustaka ND tentang bagaimana keandalan dan kepercayaan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, bahwa:

> "Waktu itu saya baru pertama kali kesini jadi saya sangat kebingungan kemudian saya bertanya kepada petugasnya,petugas menjelaskan dengan baik sehingga saya tidak merasakebingungan lagi."[83]

Begitu juga dengan pemustaka AF dan FA memiliki pendapat yang sama yaitu:

> "Pustakawannya dapat diandalkan sangat baik, jika ada yang perlu bantuan akan dibantu dan jika ada yang kebingungan maka akan dijelaskan biar paham.

[82] Wawancara dengan Pemustaka ND pada tanggal 18 Oktober 2021.

[83] Wawancara dengan Pemustaka ND pada tanggal 18 Oktober 2021.

> Pustakawannya juga mudah dipercaya dalam hal menjaga kerahasiaan informasi yang dicari oleh pemustaka."[84]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulakan bahwa pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sangat dapat diandalkan dan juga dapat dipercayai.

i. Pemulihan

Pemustaka menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka perpustakaan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

Dalam wawancara tentang bagaimana cara pustakawan dalam menangani masalah saat dipelayanan, dijawab oleh pemustaka FA bahwa:

> "Pertama pustakawan akan meminta maaf dan langsung mencarikan solusi untuk mengatasi masalah tersebut."[85]

Begitu juga pemustaka AF berpendapat yang sama dengan pemustaka FA yaitu:

> "Jika ada masalah dalam pelayanan biasanya pustakawan akan meminta maaf kepada pemustaka serta memberikan solusi."[86]

Sedangkan pemustaka ND berpendapat bahwa:

---

[84] Wawancara dengan Pemustaka FA dan AF pada tanggal 20 Oktober 2021.

[85] Wawancara dengan Pemustaka FA pada tanggal 20 Oktober 2021.

[86] Wawancara dengan Pemustaka AF pada tanggal 20 Oktober 2021.

> "Ketika petugasnya melakukan kesalahan, mereka bertanggung jawab dan menawarkan alternatif lain agar pengunjung tetap dapat pelayanan yang terbaik."[87]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar ketika melakukan kesalahan dalam hal pelayanan,mereka akan langsung meminta maaf dan bertanggung jawab untuk mencarikan solusi atau alternatif lain agar pemustaka tetap mearasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

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

Faktor pendukung adalah sebuah faktor yang menjadi pendukung sehingga pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan sangat berperan aktif bagi pemustaka yang membutuhkan pelayanan prima sehingga mempermudah pemustaka dalam hal mencari informasi yang mereka butuhkan. Sedangkan faktor penghambat adalah sebuah faktor yang menjadi penghambat dalam Pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka yang ingin mencari informasi dan mencari wawasan baru dalam hal menelusuri informasi yang mereka butuhkan.

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung pelayanan prima yaitu dengan adanya SDM (Sumber Daya Manusia), sarana dan prasarana serta koleksi perpustakaan yang sudah terpenuhi.

[87] Wawancara dengan Pemustaka ND pada tanggal 18 Oktober 2021.

Dalam wawancara bersama Ibu Nor Aida selaku kepala perpustakaan mengenai berapa jumlah koleksi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, menjelaskan bahwa:

> "Koleksi yang dilayankan ada sekitar 16.241 judul buku dengan 22.063 eksemplar."[88]

Kemudian dibenarkan oleh Ibu Nur Ainah selaku pustakawan bagian pengolahan dan pelayanan, dalam wawancara:

> "Koleksi perpustakaan sudah cukup terpenuhi, jumlah seluruh koleksi yang dilayankan ada sekitar 16.241 judul buku dengan 22.063 eksemplar buku. Dan ada juga koleksi digital yang dapat diakses melalui aplikasi I-Martapura."[89]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulakan bahwa koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Banjar ada sekitar 16.241 judul buku dengan 22.063 eksemplar. Dan ada juga koleksi digital yang dapat diakses dengan menggunakan aplikasi dari perpustakaan yaitu *I-Martapura.*

Kelengkapan sarana dan prasarana dapat mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Pelayanan prima akan terwujud apabila sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak perpustakaan membuat masayarakat merasa nyaman ketika proses pelayanan berlangsung.

Dalam wawancara bersama Ibu Nor Aida tentang bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, menjelaskan bahwa:

---

[88] Wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan pada tanggal 15 Oktober 2021.

[89] Wawancara dengan Pustakawan pada tanggal 15 Oktober 2021.

> "Untuk sarana dan prasarana disini sudah terlengkapi. Adanya perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang membantu proses pelayanan."[90]

Demikian juga Ibu Nur Ainah berpendapat bahwa:

> "Untuk fasilitas dalam segi pelayanan sudah terpenuhi, jika ada yang ingin ditambahkan perpustakaan menyediakan kotak saran untuk pengunjung yang merasa ada yang kurang atau perlu ditambahkan lagi misalnya koleksi bisa memasukkan saran ke dalam kotak saran yang telah disediakan perpustakaan."[91]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Banjar sudah terpenuhi jika pemustaka merasa kurang, maka pemustaka dapat memberikan saran dengan cara memasukkan saran ke kotak saran yang disediakan oleh perpustakaan.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat berupa hal yang dapat menghambat proses pelayanan prima di perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi faktor penghambat yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten banjar masih kekurangan pustakawan yang berpendidikan Ilmu Perpustakaan. Hal ini dibenarkan dalam wawancara bersama Ibu Nor Aida selaku kepala perpustakaan, bahwa:

> "Untuk tenaga perpustakaannya sudah cukup terpenuhi namun karena wilayah kabupaten banjar yang cukup luas maka untuk pustakawan masih kekurangan. Kami masih membutuhkan pustakawan yang merupakan lulusan dari S1 Ilmu Perpustakaan."[92]

---

[90] Wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan pada tanggal 15 Oktober 2021.

[91] Wawancara dengan Pustakawan pada tanggal 15 Oktober 2021.

[92] Wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan pada tanggal 15 Oktober 2021.

Pendapat di atas diperkuat oleh hasil wawancara bersama Ibu Nur Ainah selaku pustakawan bagian pengolahan dan pelayanan, bahwa:

> "Untuk staff perpustakaan sudah terpenuhi namun untuk pustakawannya masih kekurangan. Kami disini hanya mempunyai 4 orang pustakwan yang berpendidikan ilmu perpustakaan dan memiliki SK pustakawan. Untuk itu kami masih memerlukan pustakawan yang juga berpendidikan Ilmu Perpustakaan."[93]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar masih kekurangan tenaga pustakawan yang berpendidikan Ilmu Perpustakaan dan memiliki SK pustakawan.

C. Analisis Data

Semua data yang telah disajikan dan diuraikan di atas mengenai penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar serta faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan kemudian dianalisis hingga diperoleh hasil akhir daripenelitian ini. Analisis terhadap penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar akan disusun berdasarkan analisa data berikut:

1. Penerapan Pelayanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar

Penerapan pelayanan prima dalam penelitian ini meliputi: profesionalisme dan keterampilan, sikap dan tingkah laku, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, aksesibilitas dan fleksibilitas,

[93] Wawancara dengan Pustakawan pada tanggal 15 Oktober 2021.

keandalan dan kepercayaan, serta pemulihan (*recovery*) pustakawan dalam memberikan pelayanan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Profesionalisme dan Keterampilan

Profesionalisme adalah kondisi, arah nilai, tujuan dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang. Menurut kamus Webster Amerika, profesionalisme adalah suatu tingkah laku,suatu tujuan atau rangkain kualitas yang memadai atau melukiskan corak suatu profesi.[94]

Profesionalisme pustakawan adalah suatu sikap atau keahlian yang harus dimiliki dan dikembangkan oleh pustakawan saat berada di perpustakaan. Ada tiga hal pokok yang harus ada pada pustakawan profesional yaitu kemampuan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan sikap (*attitude*).

Profesionalisme dan keterampilan yang dimiliki oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah sesuai dengan tiga hal pokok yang harus dimiliki seorang profesional. Pustakawan memiliki kemampuan dan juga pengetahuan dalam bidang perpustakaan serta selama proses pelayanan berlangsung pustakawan bersikap ramah, sopan dan tanggap kepada pemustaka.

[94] Aminullah, "Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan (Telaah Implementasi Dalam Penyelenggaraan Diklat Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan)", dalam *Jurnal Diklat Teknis*, Vol. 6 No. 1 Januari – Juni, 2018, h. 90.

b. Sikap dan Tingkah Laku

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus pustakawan tonjolkan saat berhadapan pemustaka atau selama proses pelayanan berlangsung. Sikap dan tingkah laku meliputi penampilan yang sopan, ramah dan tanggap dalam membantu pemustaka yang kesulitan.[95]

Keramahan pustakawan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pustakawan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pemustaka, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berati orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pustakawan untuk melayani pemustaka.

Sikap dan tingkah laku yang ditonjolkan oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah baik. Pustakawan berpakaian yang sopan, bersikap ramah kepada pemustaka dan juga tanggap dalam membantu pemustaka yang kesulitan selama proses pelayanan berlangsung.

[95] Herdimas Susilo, "Penerapan Pelayanan Prima Pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Tebing Tinggi", *Skripsi,* Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, 2017, h. 21.

c. Penampilan

Penampilan adalah citra diri yang terpancar dalam diri seseorang yang dapat dilihat orang lain baik secara fisik maupun non fisik. Secara fisik meliputi raut muka seseorang dan cara berpakaian sedangkan non fisik yaitu cara berbicara, berdiri dan berjalan.[96]

Berkaitan dengan penampilan seorang pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah sangat baik. Pustakawan dalam berpakaian sopan dan rapi, menggunakan seragam yang ditetapkan, berbicara yang baik dan tidak menyinggung pemustaka, serta memperlakukan pemustaka dengan baik.

d. Perhatian

Perhatian merupakan pemberian perhatian yang baik dan tulus dengan upaya memahami keinginan pemustaka. Perhatian pustakawan adalah bentuk kepedulian pustakawan terhadap pemustakanya, baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pemustaka maupun pemahaman terhadap saran dan kritikannya.[97]

Perhatian bisa berupa menjadi pendengar yang baik dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pemustaka,

[96] *Ibid*, h. 21.

[97] *Ibid*, h. 21.

mengamati dan menghargai perilaku pemustaka serta mencurahkan perhatian penuh terhadap pemustaka.

Keluhan akan terjadi jika pustakawan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pemustaka yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar menyediakan kotak saran untuk memberikan kritikkan atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung, pustakawan langsung menanggapi kemudian keluhan tersebut disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin yang telah diagendakan tiap bulannya.

e. Tindakan

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan oleh pustakawan terhadap pemustaka dalam proses pelayanan. Bentuk tindakan yang dapat dilakukan pustakawan meliputi menanyakan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, mencatat kebutuhan pemustaka, mewujudkan kebutuhan pemustaka, menolong pemustaka yang kesulitan dalam menemukan koleksi dan menyatakan terimakasih dengan harapan pemustaka mau kembali.[98]

[98] *Ibid*, h. 21.

Bentuk tindakan yang dilakukan oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar berupa selalu menanyakan apa yang dibutuhkan pemustaka, dan menolong pemustaka yang kesulitan dalam menemukan buku atau informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya, yang seharusanya dilakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dan budaya), negara dan Tuhan Yang Maha Esa.[99]

Tanggung jawab seorang pustakawan adalah suatu sikap keberpihakkan kepada pengguna sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pengguna.[100]

Bentuk tanggung jawab pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yaitu pustakawan memilki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pustakawan juga menjaga dan melindungi hak privasi semua pemustaka dan tidak disebar luaskan.

---

[99] Rika Juwita, dkk., "Pengembangan Sikap Tanggung Jawab Melaksanakan Tugas Sekolah Melalui Metode Bercerita Pada Anak Usia 5-6 Tahun di TK Aisyiyah Bustanul Athfal 2 Kota Sukabumi", dalam *Jurnal Utile,* Vol. V No. 2 Desember 2019, h. 145.

[100] Herdimas Susilo, "Penerapan Pelayanan Prima Pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Tebing Tinggi", *Skripsi,* Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, 2017, h. 22.

g. Aksesibilitas dan Fleksibilitas

Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susahnya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transfortasi.[101]

Pemustaka merasa bahwa perpustakaan memberikan pelayanan jasa, lokasi, jam buka pelayanan dan sistemnya dirancang sangat baik untuk memudahkan pemustaka mengakses pelayanan sesuai dengan kondisi pemustaka (fleksibilitas) yaitu disesuaikan dengan kepentingan serta kebutuhan pemustaka, jarak yang harus ditempuh dan sitem pelayanannya.

Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar memiliki lokasi yang strategis, gedung perpustakaan berada di tengah kota, dekat dengan mesjid, pasar, sekolah dan juga pondok pesantren Darussalam. Jam buka pelayanan pada hari senin sampai kamis, buka dari jam 8 pagi sampai dengan jam 4 sore. Sedangkan hari jum'at buka jam 8 pagi sampai jam 11 siang dan hari sabtu buka jam 8 pagi sampai jam 1 siang. Untuk sistem otomasi perpustakaannya menggunakan aplikasi *Inlislite* yang sama juga digunakan oleh Perpustakaan Nasional RI, sangat mudah dipahami dan tidak membuat pemustaka kesulitan dengan sistem otomasi yang disediakan.

[101] Reza A.A Wattimena, *Filsafat dan Sains Sebuah Pengantar*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2008), h. 275.

h. Keandalan dan Kepercayaan

Keandalan adalah kemampuan pustakawan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpecaya. Sedangkan kepercayaan adalah sebagai bentuk keyakinan pemustaka terhadap sebuah janji perpustakaan yang bersifat *reliable.*[102]

Bentuk keandalan yaitu selalu siap atau tanggap dalam membantu pemustaka. Sedangkan kepercayaan yaitu rasa percaya pemustaka terhadap pustakawan.

Pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar pustakawan sangat dapat diandalkan dan dipercayai. Sudah sesuai harapan masyarakat dalam hal kecermatan pegawai dalam melayani dan membantu pemustaka, kemampuan pustakawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan menjaga rahasia informasi pemustaka dengan baik.

i. Pemulihan

Pemulihan pelayanan merupakan tindakan-tindakan yang diambil oleh perpustakaan dalam merespon terjadinya kegagalan pelayanan. Pemulihan pelayanan memerankan peran penting untuk mencapai atau mengembalikan kepuasan pemustaka. Kegagalan

[102] Molden Elrado, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu)", dalam *Jurnal Administrasi Bisnis,* Vol. 15 No. 2 Oktober 2014, h. 3.

pelayanan dapat terjadi karena banyak alasan seperti jasa yang ditawarkan tersedia tidak sesuai dengan yang dijanjikan.[103]

Seluruh jenis kegagalan pelayanan dapat menyebabkan perasaan negatif pada pemustaka. Pemulihan layanan melibatkan tindakan pustakawan dalam menyelesaikan masalah, mengubah sikap negatif dari pemustaka yang tidak puas menjadi puas.

Adapun bentuk pemulihan pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yaitu ketika pustakawan melakukan kesalahan saat pelayanan, mereka akan langsung meminta maaf dan bertanggung jawab untuk mencarikan solusi atau alternatif lain agar pemustaka tetap mearasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Pelayanan Prima Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar

a. Faktor Pendukung

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat pemustaka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Banjar yaitu berupa jumlah koleksi yang terpenuhi. Jumlah Koleksi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar ada sekitar 16.241 judul buku dengan

[103] Jodik Hartanto, "Pengaruh Pemulihan Layanan (*Service Recovery)* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Belanja Online", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017, h. 2.

22.063 eksemplar. Dan ada juga koleksi digital yang dapat diakses dengan menggunakan aplikasi dari perpustakaan yaitu *I-Martapura.*

Sedangkan faktor yang lainnya adalah kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar. Dengan adanya sarana dan prasarana yang sudah terpenuhi dapat mendukung proses berjalannya pelayanan dengan baik dan membuat pemustaka menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan, faktor pendukung dalam penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yaitu jumlah koleksi dan sarana prasarana yang sudah terpenuhi.

b. Faktor Penghambat

Dalam proses pelayanan di perpustakaan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan, faktor yang menjadi penghambat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yaitu berupa sumber daya pustakawan yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pustakawan yang *stand by* dibagian pelayanan. Dibagian pelayanan hanya terdapat petugas atau staff perpustakaan saja, sedangkan pustakawan hanya berada dibagian pengolahan dan memantau kinerja staff perpustakaan.

Selain itu juga, hanya ada 4 orang pustakawan yang memiliki pengetahuan dalam bidang Ilmu Perpustakaan. Maka keahlian yang

dimiliki khususnya staff perpustakaan dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar masih kekurangan tenaga pustakawan yang berpendidikan Ilmu Perpustakaan yang *stand by* dibagian pelayanan.