

### OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI JAMBI

Husein Ritonga<sup>1\*</sup>, Husin Bafadhal<sup>2</sup>, Dedek Kusnadi<sup>3</sup>, Umar Yusuf<sup>4</sup>, Noval Ahyar Febriansyah<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

\*email: [mariatulqibtiyah@uinjambi.ac.id](mailto:mariatulqibtiyah@uinjambi.ac.id)

#### Article History

Received: 24/01/2023

Reviewed: 12/08/2023

Accepted: 26/06/2024

Published: 30/06/2024

#### Key Words

*Excellent Service, staff, Library*

#### Abstract

The Jambi Province Regional Library and Archives Service is one of the government agencies that plays a role in providing services in the form of information to the public. As a public service, the Jambi Province regional library and archives service must be able to provide excellent service, which can be interpreted as the best service. However, the implementation of excellent service strategies is sometimes hampered by the quality of human resources (HR), which is not just inadequate competence but also the attitudes and behavior of HR employees who will be the front line in providing services to the community. This is why Community Service (PkM) activities are carried out so that employee human resources can be optimal in providing excellent service. The methods used in this PkM activity are socialization, tutorials, and discussions. This PkM activity provides direction to employees at the Jambi Province Regional Library and Archives Service. This activity concluded that Community Service Activities (PkM) ran smoothly and well. Implementation of PkM activities has no obstacles starting from observation, activity licensing, to implementation of socialization activities. PkM activities are also supported by the Jambi Province Regional Library and Archives Service and assisted by very proactive PPL students.

#### PENDAHULUAN

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani publik. Sebagai layanan publik tentunya perpustakaan menyediakan berbagai macam informasi yang ditujukan untuk mengubah cara berfikir dan budaya masyarakat dalam menghadapi proses kehidupannya. Layanan perpustakaan ini juga dapat diartikan dengan penyediaan koleksi

perpustakaan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Lebih lanjut, menurut Soejono Trimo (1987) layanan perpustakaan adalah pemberian informasi pada pengguna perpustakaan sehingga pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara maksimal. Pelayanan publik yang dilakukan oleh perpustakaan ini harus bersifat terbuka, dapat diakses dengan mudah, proses dan prosedurnya

sederhana dan tidak berbelit, memadai dan dapat dipahami oleh masyarakat. Dengan memenuhi kriteria tersebut artinya perpustakaan telah memberikan layanan yang sangat baik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan pelayanan yang seperti ini disebut dengan pelayanan prima karena mampu memuaskan pihak yang dilayani. Layanan perpustakaan berarti penyediaan koleksi perpustakaan secara tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sementara pada waktu sekarang ini, sesuai tuntutan masyarakat layanan perpustakaan mengacu pada pelayanan prima. Pelayanan prima diartikan sebagai pemberian bantuan bagi pemustaka untuk memperoleh sesuatu yang dicari dan mendapatkan kepuasan dengan layanan tersebut yang diwujudkan melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi dari pengelola perpustakaan.

Pelayanan prima (*excellent service*) yang dapat diartikan pelayanan terbaik merupakan suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Barata, 2003) . Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Prima, pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Hal ini berarti pelayanan prima menjadi bagian penting untuk meningkatkan citra pelayanan. Artinya penerima layanan/pelanggan

merupakan faktor penting dalam unsur pelayanan prima. Kepuasan penerima layanan menjadi alat evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik. Namun, penerapan strategi pelayanan prima terkadang terkendala oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang bukan hanya sekedar kompetensi yang tidak memadai melainkan juga sikap dan perilaku SDM yang akan menjadi lini depan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Dwiyantom 2005). Sikap berkaitan dengan kecenderungan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu sehingga sikap bukan hanya sekedar kondisi internal psikologis yang murni dari individu melainkan juga proses kesadaran individual (Winardi, 2004). Wujud dari dimensi perilaku birkorasi menurut Thoha yang berkaitan dengan sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi meliputi tiga dimensi, yaitu kepedulian, kedisiplinan dan juga tanggungjawab kerja.

Sebagai salah satu strategi, pelayanan prima merupakan suatu pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi sehingga pelayanan prima ini berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, menjaga , mempertahankan bahkan memelihara pelanggan dan menambah pelanggan baru menjadi kunci keberhasilan penanganan layanan. Dalam hal

ini, dinas perpustakaan dan arsip daerah Provinsi Jambi harus dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan sehingga pengguna layanan dapat merasa puas dan kembali lagi menggunakan pelayanan yang ada di instansi ini. Pelayanan dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah menjadi faktor penting dalam menarik minat untuk berkunjung ke perpustakaan, apalagi di tengah minat baca masyarakat yang rendah, maka kualitas pelayanan pun harus dapat ditingkatkan untuk menarik minat pengguna layanan perpustakaan. Sikap ramah, mudah menjawab setiap pertanyaan pemustaka, dan mampu membantu pemustaka mencari referensi tentu akan membuat pemustaka lebih puas dengan layanan yang diberikan dan tertarik kembali untuk menggunakan fasilitas perpustakaan ini. Sikap yang seperti ini harus ditunjukkan oleh pegawai yang melayani pemustaka. pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi merupakan aset yang harus dikelola SDM nya melalui pelatihan serta program pendidikan sehingga potensi sumber daya manusia ini dapat dayagunakan secara optimal.

Bertolak dari uraian tersebut maka tim pengabdian kepada masyarakat Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi melakukan sosialisasi mengenai optimalisasi peran pegawai dalam mewujudkan pelayanan prima di dinas perpustakaan dan arsip daerah provinsi jambi. Pelaksanaan kegiatan PkM ini

diharapkan mampu memberikan kesadaran kepada tanaga fungsional bahwa Pelayanan Prima memberikan kontribusi positif terhadap citra instansi. Tak hanya itu, pelayanan prima juga mampu meningkatkan jumlah kunjungan pemustaka sehingga mampu meningkatkan minat baca penduduk Indonesia.

Sasaran kegiatan PkM ini agar dapat tercapainya pengetahuan, pemahaman serta optimalisasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Waktu pelaksanaan kegiatan ini mulai dari observasi hingga evaluasi, yaitu di bulan Februari sampai dengan maret. Sebelum pelaksanaan sosialisasi melalui pemaparan materi, kegiatan PkM ini diawali oleh kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) mahasiswa Fakultas Syariah di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Mahasiswa kemudian turut melakukan observasi dan melaporkan progress kegiatan mereka kepada Dosen Pembimbing Lapangan (DPL). Berdasarkan pengamatan mahasiswa tersebutlah tampak bahwa terdapat permasalahan optimalisasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Selanjutnya, tim PkM menemui mitra untuk membicarakan maksud dan tujuan pelaksanaan PkM. Adapun peserta kegiatan PkM ini yang turut hadir adalah pegawai

pegawai dan mahasiswa PPL di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini, yaitu menggunakan metode sosialisasi. Tahapan kegiatan dalam kegiatan PkM ini diawali dengan observasi untuk melihat permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Observasi ini dilakukan oleh mahasiswa yang sedang melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Jambi mulai dari bulan Januari hingga Maret 2022). Setelah diidentifikasi permasalahannya melalui observasi lapangan, dosen pembimbing lapangan (DPL) berkoordinasi dengan pihak Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi untuk berencana melakukan sosialisasi untuk mengoptimalkan kinerja pegawai agar dapat memberikan pelayanan prima. Selanjutnya tahapan dalam PkM ini dilanjutkan dengan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi ini pun dilaksanakan pada tanggal 3 Februari 2022 dengan memberikan materi dari dosen Fakultas Syariah mengenai optimalisasi kinerja pegawai yang berkaitan dengan konsep pelayanan prima dan manfaat pelayanan prima. Setelah penyampaian materi mengenai konsep

pelayanan prima, sosialisasi dilanjutkan dengan metode tutorial, yaitu memberikan bimbingan standar pelayanan prima dengan memaparkan contoh perilaku optimal dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya dilakukan metode diskusi dengan memberikan kesempatan kepada peserta pelatihan untuk bertanya mengenai hal yang belum jelas selama pemaparan materi sehingga peserta semakin memahami dan mengerti mengenai materi yang disampaikan, yaitu optimalisasi peran pegawai dalam mewujudkan pelayanan prima.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan dengan memberikan sosialisasi materi mengenai optimalisasi peran pegawai dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Untuk mewujudkan peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik, sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka diperlukan upaya strategis untuk mewujudkannya. Salah satunya adalah dengan mengoptimalkan peran pegawai sebagai sumber daya manusia (SDM), khususnya SDM lini depan, yang akan memberikan pelayanan terbaiknya (pelayanan prima) kepada masyarakat pengguna layanan sehingga

nantinya masyarakat akan memberikan citra positif terhadap instansi birokrasi tersebut.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan PKM

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dalam UU 43/2007 tentang perpustakaan Bab V Pasa; 14 dijelaskan bahwa layanan perpustakaan meliputi:

1. Layanan Perpustakaan dilakukan secara Prima dan berorientasi bagi kepentingan Pemustaka
2. Setiap Perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan

kemajuan teknologi informasi dan komunikasi

4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumberdaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka
5. Layanan Perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Sejalan dengan bunyi Undang-Undang tersebut diatas, untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan, diperlukan berbagai langkah-langkah konkrit agar pemustaka dengan mudah mengakses layanan perpustakaan yang diberikan. Langkah-langkah tersebut antara lain pertama, meningkatkan kualitas dan profesionalitas pengelola perpustakaan. Keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan banyak tergantung pada kualitas dan profesionalitas pengelola perpustakaan. Agar layanan perpustakaan berjalan sesuai sistem perlu dikelola oleh tenaga pengelola yang terampil, profesional dan mandiri, memiliki pengetahuan kepustakawanan secara luas dan

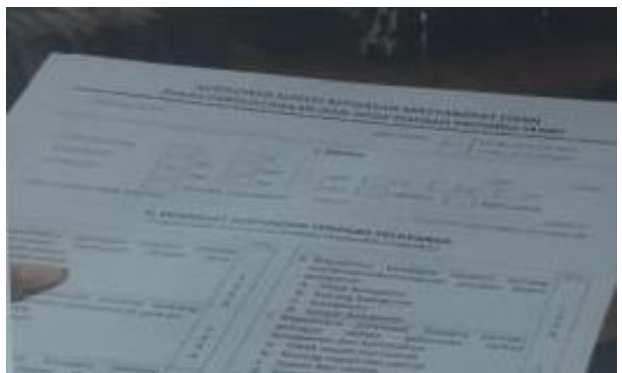
mengetahui kebutuhan informasi masyarakat yang dilayaninya. Kedua, meningkatkan sarana prasarana perpustakaan. Perpustakaan harus memiliki sarana prasarana yang memadai untuk kelancaran jasa layanan, dan penyelenggaraan aktivitas kerja perpustakaan yang memiliki daya guna yang sangat tinggi. Ketiga, mengembangkan koleksi perpustakaan. Pengembangan koleksi merupakan proses sistematis terhadap upaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang mencakup: Penyusunan kebijakan seleksi, Penilaian kebutuhan pemustaka, Analisis koleksi, Penyeleksian, Rencana berbagi sumber, evaluasi. Keempat, mengadakan promosi perpustakaan, Promosi merupakan kegiatan penting dalam suatu organisasi, termasuk perpustakaan. Karena tanpa promosi, produk-produk dan layanan yang terdapat di perpustakaan tidak akan dikenal dan tidak bisa dimanfaatkan oleh pengguna. Sebenarnya promosi perpustakaan tidak hanya memperkenalkan saja, tapi juga suatu upaya penyebarluasan dan pemberdayaan sumberdaya serta layanan perpustakaan. Kelima, membangun kerjasama antar perpustakaan. Prinsip kerjasama antar perpustakaan dilakukan karena diasumsikan bahwa tidak ada satu perpustakaan pun yang memiliki koleksi lengkap, sehingga diperlukan kerjasama dengan perpustakaan lainnya. Kerjasama perpustakaan adalah kegiatan yang dilakukan beberapa

perpustakaan dalam menyediakan dan mendayagunakan koleksi dalam berbagai kepentingan. Keenam, meningkatkan variasi layanan. Layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan informasi secara tepat, akurat dan cepat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Ketujuh, Dukungan anggaran. Anggaran atau dana merupakan aspek penting untuk keberlangsungan perpustakaan. Diperlukan untuk pengadaan sarana prasarana, perawatan bahan pustaka, kegiatan operasional perpustakaan dan kegiatan lainnya.

Pada tahap tutorial, narasumber memberikan pengarahan dan bimbingan kepada para peserta yang antusias mengikuti kegiatan PkM ini. Dalam bimbingan tersebut narasumber memberikan contoh bagaimana menyambut pemustaka dengan pelayanan prima misalnya dengan memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam), kemudian bertutur kata dan membantu pemustakan menggunakan fasilitas pelayanan serta menawarkan bantuan pencarian buku-buku ataupun informasi yang ingin dicari oleh pemustaka. Dalam hal ini, dinas perpustakaan dan arsip daerah Provinsi Jambi harus dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan sehingga pengguna layanan dapat merasa puas dan kembali lagi menggunakan pelayanan yang ada di instansi ini. Pelayanan dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah menjadi faktor

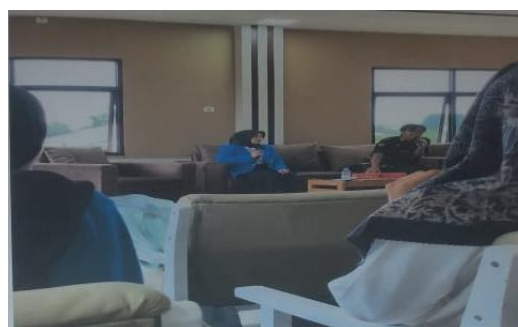
penting dalam menarik minat untuk berkunjung ke perpustakaan, apalagi di tengah minat baca masyarakat yang rendah, maka kualitas pelayanan pun harus dapat ditingkatkan untuk menarik minat pengguna layanan perpustakaan. Sikap ramah, mudah menjawab setiap pertanyaan pemustaka, dan mampu membantu pemustaka mencari referensi tentu akan membuat pemustaka lebih puas dengan layanan yang diberikan dan tertarik kembali untuk menggunakan fasilitas perpustakaan ini. Sikap yang seperti ini harus ditunjukkan oleh pegawai yang melayani pemustaka. pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi harus dapat menjadi lini terdepan dalam memberikan pelayanan. SDM pegawai perpustakaan bukan hanya sekedar kompetensi yang tidak memadai melainkan juga sikap dan perilaku SDM yang akan menjadi lini depan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan citra positif instansi perpustakaan akan terbentuk jika tenaga perpustakaannya memberikan *excellent service* atau pelayanan prima kepada pemustaka atau pengguna layanan informasi perpustakaan. Pelayanan prima sendiri merupakan bentuk sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Wujud dari dimensi perilaku birokrasi yang berkaitan dengan sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi meliputi tiga dimensi, yaitu kepedulian, kedisiplinan dan

juga tanggungjawab kerja. Hal ini nantinya akan dilihat dari survey kepuasan penerima layanan yang menjadi alat evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik.



Gambar 2. Pengisian Survey

Setelah para peserta memahami sesuai dengan arahan dan bimbingan narasumber selanjutnya dilakukan diskusi dan tanya jawab antara peserta dan narasumber yang cukup antusias.



Gambar 3. Diskusi

## KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) ini secara teknis berjalan dengan lancar dan respon peserta terhadap pelaksanaan kegiatan PkM ini mengenai cara memberikan pelayanan prima juga sangat baik. Pelaksanaan kegiatan PkM ini relatif tidak memiliki kendala mulai dari observasi, perizinan kegiatan, sampai dengan pelaksanaan kegiatan sosialisasi. Kegiatan PkM ini pun sangat didukung oleh pihak Dinas perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi serta dibantu oleh mahasiswa PPL yang sangat proaktif. Terdapat beberapa saran yang sekiranya dapat menjadi alternatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima, yaitu pihak instansi harus dapat terus memberikan dorongan dan motivasi kepada pegawai perpustakaan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal dengan meakukan sosialiasi secara berkala. Selanjutnya perlu adanya komitmen bersama, baik dari pihak lembaga maupun aparatur pegawai perpustakaan untuk bersama-sama dapat mewujudkan pelayanan prima. Berikutnya, instansi juga harus selalu mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat bahwa survey kepuasan masyarakat ini harus dapat dilakukan secara berkala bahkan sebaiknya harus dilakukan oleh pihak ketiga agar hasil survey tidak subjektif.

## REFERENSI

- Barata, A.A. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Iman Sukwana. Pelayanan Prima dalam Penyelenggaraan Perpustakaan. <https://dpk.bantenprov.go.id/Layanan/topic/409> (diakses pada tanggal 2 Desember 2022)
- Thoha, M. (2004). Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Ritonga, A. K., Handoko, H., & Tauhid, B. (2021). Sosialisasi Pelayanan Prima Pada Masyarakat Dalam Meningkatkan Perkembangan Pariwisata Kecamatan Dolok Panribuan, Simalungun. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 918-923.
- Winardi, J. (2004). Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen. Jakarta: Raja Grafindo Persada