
PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

Allin Vely Phasa Imanudin¹, Riyan Hadithya²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Bandung

Corresponding Author: Ghina Rosyidah, **E-mail:** allin10120158@digitechuniversity.ac.id

| ABSTRACT

This research aims to determine the superiority of services at the West Java Regional Library and Archives Service in terms of the superiority of the services provided. In this research the author used several indicators that DISPUSIPDA JABAR must fulfill to provide excellent service. These indicators are reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method used was descriptive qualitative research with purposive sampling technique with a total of 55 respondents. Data collection was carried out through distributing and filling out questionnaires by respondents. The results of the research show that the implementation of excellent service at the DISPUSIPDA JABAR Service received a score of 3.6 in the satisfaction category.

| KEYWORDS

Excellent Service; Library and Archives Services; West Java Province

1. Introduction

Suatu lembaga selalu berinteraksi dengan banyak pihak yang berbeda, termasuk pelanggan, masyarakat sekitar, dan mitra bisnis. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam hal pelayanan, unit-unit pelayanan lembaga dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Tujuan dari kebutuhan ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga dalam hal pelayanan.

Pelayanan yang baik sangat penting bagi Dinas Perpustakaan agar memiliki citra dan nama yang baik. Pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi mana pun. Perpustakaan sebagai sarana pelayanan mempunyai pemustaka yang menuntut pelayanan yang baik dan memenuhi kebutuhannya. Pemustaka akan merasa puas apabila kebutuhan informasi yang mereka perlukan terpenuhi. Kepuasan pengunjung menjadi tolok ukur sejauh mana perpustakaan memenuhi harapan, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang prima dapat mendorong minat pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan. Menurut (Darmanto & Ismanto Setyobudi, 2014), prinsip dasar pelayanan prima adalah mengutamakan pelanggan, sistem efisien, pelayanan dengan sepenuh hati, perbaikan berkelanjutan dan pemberdayaan pelanggan.

Menurut Gaster dalam (Semil, 2018), "Kita semua membayar untuk layanan publik melalui pajak kita. Oleh karena itu, kita memiliki hak untuk mengharapkan bahwa mereka akan melakukan apa yang mereka sebut melayani masyarakat." Pernyataan ini menekankan bahwa pelayanan publik merupakan "hak" bagi warga negara karena mereka membayar pajak. Dengan demikian, pemerintah memiliki "kewajiban" untuk memberikan pelayanan kepada warga negara yang telah membayar pajaknya, dan tentunya pelayanan yang diberikan harus yang terbaik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ketika membahas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya, kita membicarakan tentang hak dan kewajiban antara warga negara dan pemerintah.

Dalam menghadapi dinamika masyarakat dan perkembangan teknologi, perpustakaan harus terus berupaya memberikan layanan prima yang berfokus pada kepuasan pengunjung. Dengan demikian, perpustakaan tidak hanya menjadi pusat ilmu pengetahuan, namun juga menjadi tempat yang ramah, responsif, dan relevan bagi masyarakat. Pelayanan prima bukan hanya menjadi inti dari perpustakaan, tetapi juga kunci untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

DISPUSIPDA JABAR sebagai organisasi pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan prima yang tidak hanya efektif tetapi juga responsif terhadap perkembangan kebutuhan pengunjungnya. Pada kenyataannya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan merupakan faktor kunci dalam memenuhi

kebutuhan pengguna secara efektif. Konsep pelayanan prima, yang menekankan keunggulan layanan sebagai hal yang penting untuk menjamin bahwa perpustakaan benar-benar memberikan solusi terbaik bagi pemustaka.

Dari konteks pelayanan, pengunjung juga menilai kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan. Aspek-aspek seperti pelayanan yang berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas dan empati pegawai di DISPUSIPDA JABAR sangat penting bagi pengalaman pengunjung. Ini termasuk bagaimana kinerja pegawai merespon kebutuhan pemustaka dengan sigap, memberikan bantuan yang handal, menjamin kualitas layanan dan menunjukkan empati terhadap kebutuhan pengguna.

DISPUSIPDA JABAR mempunyai misi (DISPUSIPDA JABAR, 2024) "Pertama: Menghasilkan manusia yang bertaqwa kepada Pancasila, Kedua: Menghasilkan manusia yang berbudaya, terampil, bahagia dan produktif melalui Peningkatan pelayanan publik yang inovatif, Ketiga: Mempercepat pertumbuhan dan pemerataan pembangunan berdasarkan tata ruang dan lingkungan hidup, pembangunan berkelanjutan dengan meningkatkan konektivitas wilayah dan perencanaan wilayah, Keempat: Meningkatkan produktivitas dan daya saing ekonomi masyarakat kaya dan berkeadilan dengan menggunakan teknologi digital dan berkolaborasi dengan pusat inovasi dan pelaku pembangunan, dan Kelima: Menjadi nyata dalam pengelolaan inovatif dan kolaborasi kepemimpinan yang kuat antar pusat, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota.

Dari penjelasan diatas, untuk mengetahui bagaimana kondisi yang lebih mendalam mengenai penerapan pelayanan prima di DISPUSIPDA JABAR. Tahap awal pra-survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 pengunjung. Informasi yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada tabel 1:

Tabel 1. Hasil kuesioner pra survei mengenai keunggulan layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

Pernyataan	Jawaban		Jumlah Responden
	Ya	Tidak	
Dispusipda meberikan fasilitas yang menarik, modern, teknologi pendukung yang canggih, dan pegawai yang rapi dan profesional.	19	11	30
Petugas memberikan pelayanan tepat waktu, akurat, tanpa kesalahan, mempunyai sikap ramah, dan responsif sesuai dengan harapan pemustaka.	14	16	30
Pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan responsif dengan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami kepada pemustaka.	12	18	30
Pegawai menanamkan kepercayaan dengan sikap sopan, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang memadai, untuk memberikan rasa aman kepada pemustaka.	17	13	30
Pegawai memberikan perhatian tulus dan personal kepada pemustaka untuk memahami keinginan mereka secara akurat dan spesifik.	8	22	30

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-survei (2024)

Berdasarkan Tabel 1, hasil pra-survei menunjukkan mayoritas hasil jawaban dari responden adalah "Tidak". Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan para pengunjung. Hal ini menimbulkan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi standar yang diharapkan pengunjung. (Syahfitri, 2023) sumber daya manusia sangat mempengaruhi kemajuan atau perkembangan suatu organisasi dan organisasi memerlukan sumber daya manusia yang dapat mencapai tujuannya dan menciptakan hasil kerja yang baik.

Pelayanan publik di DISPUSIPDA JABAR masih belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Hal ini terlihat dari beberapa hal. Pertama, pustakawan kurang mempunyai inisiatif untuk mengambil langkah pertama dalam menghubungi pengunjung yang tampaknya memerlukan bantuan dan kurang mempunyai inisiatif untuk membantu mereka. Seringkali pemustaka yang mendatangi pustakawan untuk bertanya, namun ada juga pemustaka yang enggan atau merasa malu untuk bertanya. Kedua, mengeluhkan fasilitas wifi, koneksi wifi yang tidak stabil, pengunjung mengeluhkan keterbatasan jaringan wifi yang lemah di beberapa area perpustakaan sehingga menyulitkan pengunjung untuk terhubung atau mempertahankan koneksi. Hal ini mengakibatkan gangguan yang mengganggu pengalaman pengunjung saat menggunakan layanan digital di perpustakaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, menurut (Wahyuningsih et al., 2020) dengan judul "Pelayanan Prima pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda" Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima pada pelayanan Dinas Perpustakaan Kota Samarinda dinilai berdasarkan standar pelayanan. menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara diuraikan sebagai berikut: (1) Prosedur pelayanan, tata cara pelayanan sederhana dan mudah dipahami masyarakat; (2)Waktu

penyelesaian, waktu penyelesaian sesuai dengan yang ditentukan; (3) Biaya layanan, seluruh biaya penghentian Layanan Dinas Perpustakaan Kota Samarinda tidak dipungut biaya; (4) Sarana, prasarana, sarana, dan prasarana pendukung belum memadai sehingga membuat masyarakat merasa tidak nyaman dalam proses pemberian pelayanan; (5) Kapasitas pemberi layanan dan pegawai dalam melayani masyarakat dengan ramah dan adil, bekerja dengan disiplin dan bertanggung jawab, namun pelayanan Dinas Perpustakaan Kota Samarinda masih kekurangan sumber daya manusia, Hal ini terlihat dari banyaknya pekerja yang melakukan kerja lebih dari pekerjaannya.

Menurut (Mujiati, 2019) dengan judul “Strategi Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan IAIN Ponorogo”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan IAIN Ponorogo telah melakukan banyak upaya, yaitu: strategi menjamin kelengkapan koleksi buku, layanan peminjaman kunci mandiri dengan tiga komputer, memberikan perhatian lebih, memberikan pelatihan ORS (Online Research Skill) setiap hari Jumat, orientasi diri setiap hari dengan perpustakaan dukungan office boy, menghitung denda dengan menggunakan otomasi komputer, layanan kartu kunjung, kartu sakti dan layanan antar perpustakaan, menyimpan barang di loker dan menggunakan kamera CCTV, permintaan buku baru, pencarian buku menggunakan komputer OPAC dan penetapan jam buka layanan dan seperti pelayanan yang ramah dan cepat. Namun masih ada kekurangan dalam pelayanannya yaitu pelayanan kurang ramah dan cepat.

Menurut (HL et al., 2020), pelayanan mempunyai aspek atau komponen kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Kelima aspek tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: tangibles (kondisi fisik atau fasilitas), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan atau kecepatan dalam memberikan pelayanan), assurance (jaminan atau kepercayaan), empathy (empati atau perhatian terhadap kebutuhan individu). Menurut (Niazi Hakam Ali et al., 2019) Apabila suatu organisasi dikelola dengan baik, maka organisasi tersebut akan mampu mencapai tujuannya. Namun keberhasilan membangun organisasi yang baik, efektif, dan efisien dalam memenuhi kebutuhan tidak lagi bergantung pada keberhasilan penerapan prinsip-prinsip tersebut. Faktor-faktor lain juga mempengaruhi keberhasilan organisasi .

2. Methodology

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ingin memperoleh pemahaman mendalam mengenai Pelayanan Prima untuk memenuhi kebutuhan pengunjung di DISPUSIPDA JABAR. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang dijelaskan pada (Rukin, 2019) untuk mencapai pemahaman mendalam tentang persoalan kemanusiaan dan sosial dengan mengintegrasikan bagaimana subyek memperoleh makna dari lingkungan sekeliling. Menggunakan teknik analisis data kualitatif: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan purposive sampling menurut (Firmansyah, 2022) pengambilan sampel penilaian, selektif atau subjektif, mencerminkan sekelompok teknik pengambilan sampel yang mengandalkan penilaian peneliti ketika memilih unit, di mana hanya pemustaka yang telah menerima layanan di DISPUSIPDA JABAR.

3. Results and Discussion

Karakteristik responden berdasarkan Gender

Tabel 2. Frekuensi responden berdasarkan karakteristik Gender

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden	Persentase
Gender	Laki-laki	21	38,2%
	Perempuan	34	61,8%
	Total	55	100%

Sumber: Data primer (2024)

Berdasarkan tabel 2 terlihat pengguna pada DISPUSIPDA JABAR berjumlah 55 orang. Dari jumlah tersebut, mayoritas 34 responden (61,8%) adalah perempuan, sedangkan jumlah pengguna laki-laki sebanyak 21 responden (38,2%). Hal ini menggambarkan bahwa DISPUSIPDA JABAR lebih banyak dimanfaatkan oleh perempuan. Hal ini terjadi karena perempuan cenderung lebih senang membaca dan mengeksplorasi literatur dibandingkan laki-laki. Serta perpustakaan menjadi daya tarik tambahan bagi perempuan yang mencari lingkungan yang kondusif untuk belajar dan membaca.

Karakteristik responden berdasarkan Umur.

Tabel 3. Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Umur

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden	Persentase
Umur	<20 tahun	11	20%
	20-30 tahun	39	70,9%
	>30 tahun	5	9,1%
	Total	55	100%

Sumber: Data primer (2024)

Berdasarkan Tabel 3 umur pengguna di DISPUSIPDA JABAR, dari total 55 responden, hampir separuhnya atau lebih tepatnya 39 responden (70,9%) berusia 20-30 tahun. Sedangkan umur di bawah 20 tahun sebanyak 11 orang (20%) dan umur di atas 30 tahun sebanyak 5 orang (9,1%). Hal ini menunjukkan mayoritas yang berkunjung ke DISPUSIPDA JABAR adalah pelajar yang berusia antara 20 hingga 30 tahun. Mereka datang dengan tujuan untuk mencari bahan referensi untuk berbagai keperluan akademis, seperti penyusunan tugas, artikel atau bahkan penelitian.

Karakteristik responden berdasarkan profesi

Tabel 4. Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Profesi

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden	Persentase
Profesi	Pelajar	11	20%
	Mahasiswa	19	34,5%
	Pegawai	6	10,9%
	Dosen	5	9,1%
	Guru	8	14,5%
	Wiraswasta	6	10,9%
	Lain-lain	0	0%
	Total	55	100%

Sumber: Data primer (2024)

Berdasarkan Tabel 4 di atas mengenai profesi, dari total 55 responden, hampir separuh atau lebih tepatnya 19 responden (34,5%) adalah mahasiswa. Selain itu, 11 responden (20%) adalah pelajar, 8 responden (14,5%) adalah guru, 6 responden (10,9%) adalah wiraswasta, 6 responden responden (10,9%) adalah pegawai, dan 5 responden (9,1%) adalah dosen. . Tidak ada responden yang masuk dalam kategori "lain-lain" (0%). Pada uraian tersebut disimpulkan bahwa mayoritas yang mengunjungi DISPUSIPDA JABAR adalah mahasiswa. Hal ini disebabkan oleh dua alasan utama: pertama, perlunya penyelesaian tugas akhir dengan mengumpulkan referensi dan dokumen terkait; kedua, melakukan upaya memperluas pengetahuan dengan mengakses berbagai sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Maka perpustakaan menjadi salah satu destinasi utama bagi mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan akademis.

Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pengunjung

Tabel 5. Frekuensi Respondesn berdasarkan Kategori Pengunjung

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden	Persentase
Pengunjung	Anggota	23	41,8%
	Non Anggota	32	58,2%
	Total	55	100%

Sumber: Data primer (2024)

Berdasarkan tabel 5, terhadap pemustaka di DISPUSIPDA JABAR. Dari jumlah tersebut, mayoritas atau lebih tepatnya 32 responden (58,2%) mengindikasikan bahwa mereka belum menjadi anggota perpustakaan. Sementara itu, 23 responden (41,8%) telah menjadi anggota. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung DISPUSIPDA JABAR belum memiliki keanggotaan. Hal ini disebabkan oleh dua alasan: pertama, beberapa pengunjung beberapa pengunjung hanya datang secara acak tanpa niat menjadi anggota; Kedua, sebagian dari mereka sudah menjadi anggota perpustakaan lain dan hanya datang untuk mencari sumber tambahan atau referensi yang tidak tersedia di perpustakaan lain.

Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Perbulan

Tabel 6. Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Kunjungan Perbulan

Karakteristik	Parameter	Jumlah Responden	Persentase
Kunjungan Perbulan	1 kali	24	43,6%
	2 – 4 kali	20	36,4%
	>4 kali	11	20%
	Total	55	100%

Sumber: Data primer (2024)

Berdasarkan tabel 6 frekuensi kunjungan pengguna per bulan, dari total 55 responden, mayoritas 24 responden (43,6%) mengunjungi DISPUSIPDA JABAR kurang dari satu kali dalam sebulan, disusul 20 responden (36,4%) DISPUSIPDA JABAR 2 dikunjungi. hingga 4 kali dalam sebulan dan kunjungan terendah sebanyak 11 responden (20%) mengunjungi DISPUSIPDA

JABAR lebih dari 4 kali dalam sebulan. Hal ini menunjukkan mayoritas pemustaka mengunjungi DISPUSIPDA JABAR setiap satu bulan sekali. Kunjungan sebulan sekali ini dapat disebabkan oleh beberapa hal. Artinya mencari bahan bacaan, meneliti tugas atau proyek, atau sekadar mencari suasana tenang untuk membaca atau belajar.

Pembahasan penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat pelayanan prima melalui 5 dimensi utama: tangibles (kondisi fisik atau fasilitas), reliability (kehandalan), responsiveness (kemampuan tanggap atau kecepatan pemberian layanan), assurance (jaminan atau kepercayaan), dan empati (simpati atau kepedulian terhadap kebutuhan individu).

Instrumen penelitian ini terdiri dari 11 pernyataan yang dirancang untuk mengukur berbagai aspek kepuasan terhadap pelayanan DISPUSIPDA JABAR. Dalam penilaian ini, responden diundang untuk menyampaikan pendapat dan pengalamannya terhadap setiap pernyataan dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert sebagai alat untuk mengukur tingkat setuju atau tidak setujunya responden terhadap pernyataan yang disajikan. Pilihan jawaban pada skala Likert mencakup banyak variasi dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

Tabel 7. Hasil Survei Penerapan Pelayanan Prima Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

No	Pernyataan	Tanggapan					Skor	Rata-rata	Kategori
		SS	S	CS	TS	STS			
Tangibles									
1	Perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas canggih dan teknologi mutakhir	1	36	14	3	1	198	3,6	Puas
2	Penampilan petugas perpustakaan mencerminkan profesionalisme dan keramahan, menampilkan pakaian yang rapi dan sopan.	4	45	6	0	0	218	3,96	Puas
Reliability									
3	Petugas memberikan pelayanan yang tepat dan akurat tanpa adanya kesalahan	0	26	27	2	0	189	3,43	Puas
4	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas perpustakaan	0	43	12	0	0	208	3,78	Puas
Assurance									
5	Keterbukaan petugas dalam memberikan bantuan kepada pemustaka yang menghadapi kesulitan	0	47	8	0	0	212	3,85	Puas
6	Petugas memberikan arahan kepada pengunjung dengan komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti	2	47	5	0	0	213	3,87	Puas
Responsiveness									
7	Pegawai cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka	1	31	23	0	0	198	3,6	Puas
8	Pegawai cepat tanggap dalam menangani keluhan pemustaka	0	20	29	5	1	178	3,23	Cukup Puas
9	Pegawai cepat tanggap ketika pemustaka kesulitan mencari koleksi di koleksi	0	11	29	5	10	151	2,74	Cukup Puas

katalog digital									
Emphaty									
10	Petugas mengutamakan kebutuhan pengunjung.	0	43	12	0	0	208	3,78	Puas
11	Mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap pertanyaan atau kebutuhan pengunjung	0	45	10	0	0	210	3,81	Puas
Total							2183	39,65	
Rata-rata								3,6	Puas

Sumber: Data primer (2024)

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 7, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles menjadi indikator yang paling tinggi atau mendominasi mencapai skor 3,96 dengan pernyataan “Penampilan petugas perpustakaan mencerminkan profesionalisme dan keramahan, menampilkan pakaian yang rapi dan sopan”. Hal ini terkait dengan penampilan fisik pustakawan, skor yang tinggi ini mencerminkan mayoritas responden memberika penilaian positif terhadap keteraturan dan kebersihan pakaian yang dikenakan oleh pustakawan, menunjukkan adanya kepuasan yang tinggi terhadap aspek fisik dari layanan yang diterima dari pelayanan. Kebersihan dan kerapian penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka menciptakan lingkungan yang nyaman, menyenangkan dan profesional bagi pengguna perpustakaan. Tampilan rapi dan bersih dapat meningkatkan kepercayaan dan rasa hormat pemustaka, serta membantu terciptanya suasana belajar dan membaca yang kondusif untuk belajar dan membaca. Selain itu, penampilan yang baik juga mencerminkan profesionalisme dan tanggung jawab pustakawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung perpustakaan, serta mendorong lebih banyak kunjungan, dan memperkuat peran mereka sebagai pusat pengetahuan dan pembelajaran yang penting dalam masyarakat.

Kemudian terdapat indikator yang menunjukkan performa rendah, dalam dimensi responsiveness memperoleh skor 2,74 pada pernyataan “Pegawai cepat tanggap ketika pemustaka kesulitan mencari koleksi di katalog digital”. Hal ini terkait dengan kecepatan tanggapan petugas bereaksi ketika pengguna perpustakaan kesulitan menemukan koleksi di katalog digital. Jika permasalahan pada katalog digital tidak diatasi dengan cepat, pemustaka akan terus mengalami kesulitan yang sama secara berulang. Oleh karena itu, penting bagi petugas perpustakaan untuk menjadikan kecepatan dan ketepatan sebagai prioritas utama dalam setiap interaksi dengan pemustaka. Diperlukan pembaruan dalam prosedur tanggapan terhadap pertanyaan atau masalah yang dihadapi oleh pemustaka terkait dengan penggunaan katalog digital. serta peningkatan dalam sistem informasi perpustakaan, khususnya terkait dengan katalog digital. Ini dapat mencakup pembaruan perangkat lunak, dan penyediaan panduan atau tutorial yang jelas bagi pemustaka tentang cara menggunakan katalog digital dengan efektif. Kemudian melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap respons petugas perpustakaan dan kinerja sistem katalog digital. Dengan memantau pengalaman pengguna dan mendengarkan umpan balik dari pemustaka. Dengan demikian, layanan yang diberikan dapat menjadi lebih efisien dan memuaskan bagi pemustaka.

Berdasarkan analisis deskriptif diatas yang telah diuraikan disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima pada DISPUSIPDA JABAR berada di kategori “puas” karena berada di interval 3,6. DISPUSIPDA JABAR telah berhasil mejaga standar pelayanan yang tinggi dan mendapatkan kepercayaan dari pengunjung. Hal ini menandakan bahwa upaya yang dilakukan dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi membuahkan hasil positif, serta berhasil membangun kepercayaan dari para pengunjung.

5. Conclusion

Kesimpulan penelitian ini adalah penerapan pelayanan prima DISPUSIPDA JABAR telah mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Skor 3,6 berarti pengunjung “puas” terhadap pelayanan yang diberikan. DISPUSIPDA JABAR berhasil mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan meraih kepercayaan pengunjung. Hal ini menunjukkan adanya upaya perbaikan dan pengembangan yang terus menerus untuk memastikan pelayanan selalu memenuhi standar pelayanan dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengunjung.

References

Darmanto, & Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.

DISPUSIPDA JABAR. (2024). *Profil Perpustakaan - DISPUSIPDA JABAR*. <https://Dispusipda.Jabarprov.Go.Id/Perpustakaan/Profil>.

Firmansyah, D. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.

HL, S., Ilami, V., & Nelfianti, F. (2020). *Service Excellence*. Graha Ilmu.

- Mujiati, M. (2019). STRATEGI MEWUJUDKAN LAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN IAIN PONOROGO. *Kodifikasia*, 13(2), 321–336.
- Niazi Hakam Ali, Nuryana Muman, & Suhartono. (2019). Pengaruh Etos Kerja, Kepemimpinan, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Journal Manajemen Universitas Budi Luhur*, 8, 72.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Pertama)*. KENCANA.
- Syahfitri, M. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 12(2). <https://doi.org/10.36080/jem.v12i2.2500>
- Wahyuningsih, T., Syahrani, H., & Paselle, E. (2020). Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 8(1), 8776–8785.