

## PELAYANAN PRIMA PADA DINAS PERPUSTAKAAN KOTA SAMARINDA

Tri Wahyuningsih<sup>1</sup> H. Syahrani<sup>2</sup>, Enos Paselle<sup>3</sup>

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian dalam skripsi ini berdasarkan pada Standar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.*

*Pemilihan informan penelitian menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Alat analisis yang digunakan adalah Model Interaktif terbaru yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari Pengumpulan Data, Kondensasi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.*

*Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diperoleh bahwa pelaksanaan pelayanan prima pada Dinas perpustakaan Kota Samarinda dilihat berdasarkan Standar Pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara yang dijabarkan sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan, prosedur pelayanan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat; (2) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (3) biaya pelayanan, semua biaya penyelesaian pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda gratis; (4) sarana dan prasarana, sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, sehingga masyarakat masih kurang nyaman dalam proses pelayanan; (5) kompetensi petugas pemberi pelayanan, petugas sudah melayani masyarakat dengan ramah dan adil, serta bekerja dengan disiplin dan tanggung jawab, tetapi di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda masih kekurangan Sumber Daya Manusia hal tersebut dilihat dari masih banyaknya petugas yang merangkap pekerjaan.*

**Kata Kunci : Pelayanan Prima, Dinas Perpustakaan Kota Samarinda**

### **Pendahuluan**

Pelayanan prima (excellent service) adalah pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Manfaat dari

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

layanan prima salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyediaan standar pelayanan. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi tersebut benar-benar dapat melayani dengan santun dan profesional dengan prosedur yang sederhana lancar, ada kepastian biaya dan waktu. Untuk menciptakan pelayanan prima, tentu harus berpijak kepada aturan-aturan yang ada, serta harus adanya standar pelayanan.

Tujuan utama dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik nantinya akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan publik yang berlaku dalam sistem pemerintahan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan, dibutuhkan suatu alat ukur atau indikator untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan pada organisasi tersebut. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003, indikator atau standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Tuntutan pelayanan prima saat ini tidak hanya berkembang di perusahaan-perusahaan penyedia jasa, namun juga telah berlaku di lingkungan pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik juga membutuhkan pelayanan prima. Hak masyarakat dalam hubungannya dengan negara adalah memperoleh pelayanan yang baik.

Dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, mengisyaratkan bahwa pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, artinya bahwa layanan perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pengguna. Oleh karenanya apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna itulah menjadi basis layanan perpustakaan.

Menyadari pentingnya pelayanan prima tersebut, Dinas Perpustakaan Kota Samarinda sebagai institusi pelayanan publik saat ini juga telah menerapkan pelayanan prima pada setiap kegiatan pelayanannya. Kegiatan pelayanan pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda meliputi pelayanan kepada pengunjung perpustakaan yang ingin mencari buku, observasi atau yang ingin melakukan penelitian. Sehingga perpustakaan dituntut untuk dapat mencermati, tanggap terhadap kebutuhan serta bertugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat penggunanya. Tapi hal tersebut sepertinya belum dilakukan secara optimal oleh perpustakaan Kota Samarinda, mengingat masih adanya pengunjung yang mengeluh mengenai pelayanan disana. Menurut pengamatan

sementara, pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda belum maksimal, adapun gejalanya yaitu:

Permasalahan dari segi kompetensi pemberi layanan yaitu kurangnya petugas pelayanan yang terdapat di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda. Hal tersebut ditandai dengan merangkapnya tugas pegawai disana, terlihat tidak adanya pegawai yang khusus menjaga meja tamu (front office), karena tugas pegawai yang menjaga meja tamu tidak hanya menerima tamu tetapi juga melayani dalam pembuatan kartu anggota dan pelayanan lainnya, sehingga ketika ada pengunjung yang ingin bertanya dan meminjam buku harus menunggu lama.

Dari segi sarana dan prasarana, menurut pihak perpustakaan Kota Samarinda fasilitas yang ada dianggap kurang memadai dalam pelaksanaan pelayanan prima, hal tersebut ditunjukkan dengan ruang baca yang sempit dan sirkulasi udara yang terbilang kurang dingin meskipun telah disediakan fasilitas pendingin udara berupa kipas angin, kemudin rak untuk meletakkan barang bawaan pengunjung perpustakaan yang sebagian rusak dan terbatasnya fasilitas penunjang pelayanan seperti tidak adanya komputer untuk mencari literatur buku bagi pengunjung. Hal tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara umum, pengunjung menilai kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan Kota Samarinda cukup baik. Namun, masih ada pengunjung yang menilai bahwa pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda kurang baik, hal tersebut disebabkan karena kurangnya petugas pemberi layanan, dan kondisi-kondisi tersebut diatas menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan optimal.

Dari pemaparan hasil oservasi tersebut penulis bermaksud melakukan penelitian untuk mengetahui “Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda”.

Berdasarkan judul penelitian serta berkaitan dengan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah skripsi ini adalah Bagaimana Pelayanan Prima di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda ?

### ***Pengertian Pelayanan***

Sebuah instansi pemerintahan harus dapat memahami keinginan atau harapan dari masyarakat ataupun pengunjung agar masyarakat maupun pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kegiatan pelayanan pada kenyataannya tidak dapat diraba karena kegiatan pelayanan yang diberikan merupakan tindakan nyata dari pemberi pelayanan. Tindakan nyata dari pemberi pelayanan dapat berupa interaksi antar penyedia layanan dan pelanggan ataupun hal-hal yang disediakan untuk mendukung pelayanan yang berlangsung. Interaksi yang baik maka akan membuat pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dalam memecahkan permasalahan pelanggan. Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013: 2) menjelaskan bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen

dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan..

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah tentu tidak bertujuan untuk mendapat keuntungan terutama dalam segi finansial. Meskipun demikian, dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemerintah harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pandji Santosa (2008:57)

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008:5) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendapat senada juga dikemukakan oleh Sinambela dalam Pasalong (2010:128) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### ***Pengertian Pelayanan Prima***

Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 51) berpendapat bahwa Pelayanan prima (Excellent service) merupakan suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yang memenuhi standar kualitas sehingga menumbuhkan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan akan menjadi baik apabila memenuhi standar kualitas pelayanan yang menumbuhkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.(Brata, 2004:27)

Menurut Sutopo & Adi Suryanto (2009: 10) yaitu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Memuaskan pelanggan harus dilakukan dengan mengetahui harapan pelanggan terlebih dahulu karena tanpa mengetahui harapan pelanggan perusahaan tidak akan dapat memuaskan pelanggan dengan optimal. Setelah mengetahui harapan dan keinginan pelanggan, perusahaan akan dapat melayaninya dengan baik.

### ***Definisi Konsepsional***

Berdasarkan teori dan konsep yang telah dikemukakan sebelumnya maka definisi konsepsional sebagai batasan pengertian dalam penelitian ini adalah Pelayanan Prima. Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat yang meliputi prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, Sesuai dengan judul yang diteliti, penelitian ini perlu digambarkan dan diuraikan secara mendetail mengenai masalah-masalah yang terjadi pada saat ini. Penelitian deskriptif berarti memecahkan masalah dalam suatu penelitian dengan memberikan gambaran yang jelas dan detail mengenai keadaan sesungguhnya.

#### ***Fokus Penelitian***

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pelaksanaan pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda, dengan menggunakan standar pelayanan berdasarkan Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003, yaitu :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Sarana dan Prasarana
- e. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

#### ***Sumber dan Jenis Data***

Pada penulisan skripsi ini adapun sumber-sumber data yang penulis gunakan terbagi menjadi dua yaitu :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang disiapkan sebelumnya. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah
  - a. *Key-informan* adalah orang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi. Adapun yang menjadi *key-informan* adalah Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan kota Samarinda.
  - b. *Informan* yang terdiri dari pengunjung perpustakaan dan staf atau pegawai yang turut serta dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda.

2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :
  - a. Dokumen-dokumen yang menjadi objek penelitian.
  - b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.
  - c. Pencatatan langsung terhadap objek penelitian.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam pengumpulan data untuk penelitian skripsi ini, setelah menyesuaikan dengan kondisi yang ada di lapangan maka proses pengumpulan data meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. *Interview* (wawancara) yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dengan informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
- b. Studi dokumentasi yaitu meneliti arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
- c. *Observasi* (pengamatan) yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek penelitian.

### ***Teknik Analisis Data***

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah alat analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014: 31-33) dimana di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan secara bersamaan yang secara umum ialah: (1) kondensasi data, (2) penyajian data, dan (3) penyimpulan/ verifikasi.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Prosedur Pelayanan***

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa proses pelayanan sederhana khususnya dalam hal pembuatan kartu keanggotaan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka serta pemanfaatan akses internet, sudah diterapkan dan berjalan dengan baik. Prosedur maupun tata cara pelayanan dapat dikatakan sederhana, urutan-urutan atau langkah-langkah yang harus dilewati masyarakat yang ingin melakukan pelayanan tidak rumit dan berbelit-belit. Selain itu pada dasarnya para pegawai telah memberikan pelayanan yang memuaskan asalkan pihak masyarakat sebagai pemohon turut serta didalamnya yakni dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

### ***Waktu Penyelesaian***

Dalam hal waktu penyelesaian paspor jika pengunjung tidak melengkapi persyaratan maka otomatis waktu yang diperlukan akan lebih lama karena terkendala dalam hal penyelesaian dalam hal melengkapi data diri yang harus diurus oleh pengunjung sebagai pemohon.

Dari hasil wawancara diatas, dalam hal waktu penyelesaian sesuai dengan peraturan yang menjadi acuan waktu penyelesaian dalam hal pembuatan kartu

anggota, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, kemudian pemanfaatan akses internet.

### ***Biaya pelayanan***

Mengacu pada seluruh wawancara dan uraian diketahui bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh petugas pemberi layanan dinas perpustakaan Kota Samarinda, dilihat dari sisi biaya pelayanan sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang ada yakni setiap pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda gratis sehingga masyarakat merasa pelayanan dan informasi biaya yang diberikan oleh petugas sudah memuaskan.

### ***Sarana dan prasarana***

Berdasarkan hasil wawancara kepada pengunjung dan petugas mengenai sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan prima masih kurang. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dimana masih belum banyaknya tersedia fasilitas-fasilitas, seperti tempat penitipan barang yang sebagian kuncinya rusak sehingga tidak dapat dipergunakan, kurangnya pendingin ruangan seperti kipas angin, serta kurangnya fasilitas penunjang layanan seperti komputer yang membuat pelayanan pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda menjadi kurang maksimal.

### ***Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan***

Berdasarkan uraian, maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, pegawai di Dinas Perpustakaan kota Samarinda melayani masyarakat dengan sopan dan ramah. Namun, di Dinas Perpustakaan kota Samarinda masih terdapat kendala yaitu kurangnya jumlah pegawai khususnya bagian penerima tamu atau resepsionis karena pegawai penerima pelayanan setiap harinya bergantian untuk melakukan tugas pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda.

### ***Pembahasan***

#### ***Prosedur Pelayanan***

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegawai Dinas Perpustakaan Kota Samarinda berusaha memberikan kesederhanaan dan kemudahan dalam menerapkan prosedur pelayanan. Kesederhanaan dalam hal ini berarti prosedur pelayanan publik mudah dipahami dan dilaksanakan. Misalnya dalam hal pemanfaatan internet, pengunjung yang datang hanya perlu mengisi buku tamu, kemudian menemui petugas untuk mendaftar guna mendapatkan kode untuk akses internet, kemudian petugas memproses permintaan kode akses, setelah itu pengunjung dapat langsung menggunakan layanan internet tersebut. Secara keseluruhan mengenai prosedur pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda dapat dikatakan baik karena pelayanan yang ada pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda sudah sesuai dengan Standar Operasional

Prosedur(SOP) pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perpustakaan Kota Samarinda.

### ***Waktu Penyelesaian***

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari segi waktu penyelesaian bahwa waktu penyelesaian setiap pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda sejauh ini tidak menemukan kendala, dari pembuatan kartu keanggotaan yang sudah sesuai dengan ketentuan waktu penyelesaian yaitu sekitar 10 menit, kemudian proses peminjaman buku, pengembalian buku dan akses internet, waktu yang dibutuhkan hanya sekitar 5 menit.

Secara keseluruhan waktu penyelesaian di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda dapat dikatakan baik karena sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

### ***Biaya Pelayanan***

Berdasarkan hasil penelitian, biaya penyelesaian pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda gratis sehingga tidak membebani masyarakat, biaya pelayanan sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, yaitu tidak ada biaya yang dikenakan untuk masyarakat, dari pelayanan peminjaman bahan pustaka, lama waktu peminjaman buku diperpustakaan 7 hari, apabila pemustaka telat mengembalikan buku tersebut tidak dikenakan biaya apapun sehingga masyarakat merasa pelayanan yang dilakukan oleh petugas Dinas Perpustakaan Kota Samarinda sudah memuaskan dari segi biaya.

### ***Sarana dan Prasarana***

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dilapangan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan Dinas Perpustakaan Kota Samarinda masih belum memadai dan kurang, dalam segi sarana dan prasarana/ fasilitas yang digunakan untuk pelayanan masih terbatas dan belum memadai. Sarana dan prasarana/fasilitas yang tersedia sesuai dengan data dan hasil pengamatan dapat dikatakan kurang sebanding dengan kepentingan atau kebutuhan dalam layanan. Seperti sarana komputer yang masih kurang sehingga dapat menghambat pekerjaan pegawai dan kondisi ruangan yang kurang sesuai dengan kebutuhan seperti sempitnya ruangan dan kurangnya pendingin ruangan yang mengakibatkan sirkulasi udara terasa kurang nyaman atau panas, hal tersebut yang membuat pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda tidak berjalan dengan maksimal.

### ***Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan***

Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat mengatakan bahwa pegawai di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda melayani pengunjung dengan sopan dan ramah, dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat tidak ada perbedaan perilaku bagi masyarakat yang berbeda agama, golongan, suku dan ras.



Kemudian dari segi kedisiplinan dan tanggung jawab, petugas dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan tepat meskipun kadang terkendala dengan persyaratan yang kurang lengkap.

Secara keseluruhan kompetensi petugas pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda dapat dikatakan baik, karena masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Akan tetapi di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda jumlah pegawai masih minim sehingga membuat proses pelayanan menjadi terhambat. Petugas Di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda masih sering merangkap pekerjaan, misalnya belum ada pegawai tetap yang khusus menjadi resepsionis, sehingga meja tamu sering kosong tidak ada yang menjaga. Kurangnya Pegawai tersebut menyebabkan proses pelayanan kurang maksimal.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda, yaitu antara lain sebagai berikut :

1. **Prosedur Pelayanan**

Pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda ditinjau dari prosedur pelayanan yaitu masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan mudah dipahami dan dilaksanakan. Prosedur yang diterapkan juga sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga sesuai dengan harapan masyarakat.

2. **Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda ditinjau dari waktu penyelesaian pelayanan yaitu sudah berjalan dengan baik karena sesuai dengan ketetapan waktu yang telah ditentukan.,

3. **Biaya Pelayanan**

Pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda ditinjau dari biaya pelayanan yaitu tidak ada biaya yang dikeluarkan selama proses pelayanan. Semua biaya pelayanan gratis sehingga tidak membebani masyarakat.

4. **Sarana dan Prasarana**

Pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda ditinjau dari sarana dan prasarana masih belum lengkap seperti diantaranya komputer untuk mencari literatur buku, pendingin ruangan, dan sempitnya ruangan sehingga membuat proses pelayanan menjadi kurang nyaman.

5. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda ditinjau dari kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah. Masyarakat yang datang berkunjung dilayani dengan adil dan merata. Dinas Perpustakaan Kota Samarinda jumlah pegawainya masih minim sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis kemukakan, adapun saran yang dapat penulis berikan, yaitu sebagai berikut:

1. Dinas Perpustakaan Kota Samarinda perlu menambahkan sarana dan prasarana seperti, penambahan komputer, pendingin ruangan kemudian peningkatan sarana di ruang pelayanan seperti memperluas ruangan baca tersebut agar masyarakat merasa nyaman ketika melaksanakan pelayanan.
2. Dinas Perpustakaan Kota Samarinda diharapkan dapat lebih meningkatkan proses pelayanan yang adil dan merata kepada semua masyarakat.
3. Dinas Perpustakaan Kota Samarinda diharapkan dapat mengadakan penambahan tenaga kerja pegawai agar pelayanan berjalan lebih baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku:**

- Arikunto, Suharsini. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Brata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Alex Media Komputindo.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ( Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Lukman, Sampara dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Lembaga Administarasi Negara. Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Revisi. Cetakan Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Kelima. Jakarta: Bumi Aksara
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pandji Santosa. 2008. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: Refika Aditama.
- Parasuraman, A. Zeithaml,V dan Berry L.2008.*A Conceptual Model of Service Quality*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Adminisrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitan Adminisrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Cv. Alfa Beta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Sugondo. 2017. *Integritas Pilar Pelayanan Prima*. Media Korpri, Mei 2017.
- Sutopo dan Adi Suryanto.2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia.
- \_\_\_\_\_.2010. *Pelayanan Prima ( Bahan AjarDiklat Prajabatan Golongan III )*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia.
- Suyetty dan Gita Kurniawan. 2005. *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan (BSKP)*. Bogor : Ghalia Indonesia Printing.
- Tjiptono, F. and Chandra,G. 2007. *Publik Service & Quality Management*, Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.