



ANALISIS FAKTOR PELAYANAN PRIMA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN GARUT

Agung Burhanudin Gumilar¹; Dodi Yudiardi²; Nurbudiwati³

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Garut
18024@fisip.uniga.ac.id

² Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Garut
dodiyudiardi@fisip.uniga.ac.id

³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Garut
nur.budiwati@fisip.uniga.ac.id

Abstrak

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan prima merupakan tujuan dari organisasi yang bergerak di bidang pelayanan baik itu instansi pemerintahan maupun swasta. Akhir-akhir ini jumlah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut mengalami penurunan dari bulan ke bulannya. Didapati beberapa permasalahan yang diduga berpengaruh buruk terhadap pelayanan perpustakaan, yaitu kurangnya sosialisasi dan adanya pelanggaran peraturan dalam penyelenggaraan pelayanan. Maka dari itu, dilakukanlah Analisis Faktor Konfirmatori yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh permasalahan tersebut terhadap pelayanan serta mencari tahu faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dominan terhadap pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut. Hasil dari Analisis Faktor Konfirmatori tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengoptimalkan pelayanan perpustakaan agar menjadi pelayanan yang prima dan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Hasilnya, terdapat 6 faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut, yaitu partisipasi masyarakat dalam kegiatan sebagai faktor yang paling berpengaruh dengan nilai eigenvalue sebesar 4,058, kebijakan instansi mengenai pelayanan perpustakaan dengan nilai 1,764, pelayanan sesuai SOP dengan nilai 1,434, kemudahan serta kesetaraan dalam memberikan pelayanan dengan nilai 1,303, keikutsertaan masyarakat dalam mengawasi pelayanan perpustakaan dengan nilai 1,102, dan keadilan dalam birokrasi dengan nilai 1,085.

Kata kunci: pelayanan prima perpustakaan, analisis faktor konfirmatori

1 Pendahuluan

Badan Layanan Umum (BLU) merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa barang ataupun jasa dengan tujuan utama untuk melayani tanpa memprioritaskan keuntungan yang dalam melakukan kegiatannya didasari prinsip efisiensi dan efektivitas. Pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat menguntungkan dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Noviana, 2020) Menurut (Nurhadi, 2020) Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang diakibatkan oleh interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Bareta et al., 2020) dalam penelitiannya bahwa pelayanan yang diberikan oleh BLU dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi yang menyelenggarakan pelayanan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, pemerintah memiliki berbagai institusi yang bergerak di bidang pelayanannya masing-masing dan tersebar di tingkat pusat, provinsi, hingga daerah. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan badan layanan umum merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dimana pihak penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah memberikan pelayanan atau melayani masyarakat dengan produk berupa barang dan atau jasa dengan mementingkan memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat bukan mementingkan keuntungan atau profit yang akan diterima oleh pihak penyelenggara dari kegiatan pelayanan yang dilakukan. Berbicara mengenai kualitas tentunya akan lebih sulit untuk menilai kualitas pelayanan yang bersifat kualitatif pada organisasi nirlaba dibandingkan dengan menilai laba yang sifatnya lebih kuantitatif pada organisasi profit. Berdasarkan pendapat (Hidayanti, Sri Rahayu, 2022), terdapat lima prinsip yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan badan pelayanan umum agar kualitas pelayanan dapat terbilang berkualitas, yaitu *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Sumino & Sutrischastini, 2017).

Selanjutnya mengenai efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah dimana menurut (Tahir, 2017), Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbalik antara input dan output pelayanan. Artinya, suatu pelayanan dapat dinilai efisien jika birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti keringanan biaya dan waktu terhadap penerima pelayanan. Begitu pula dalam hal output dimana birokrasi secara ideal harus dapat menghasilkan produk yang berkualitas. Dengan kata lain, Pelayanan dapat dikatakan efisien apabila pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan memiliki input yang bersifat meringankan dan menghasilkan output yang maksimal. Menurut (Syahrudin, 2019), Efektivitas organisasi dinilai penting dalam mencapai tujuan organisasi dan efektivitas merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Jika dikaitkan dengan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah, maka pelayanan dapat dikatakan efektif jika SDM yang dimiliki oleh instansi dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut merupakan organisasi perangkat daerah non-profit yang diklasifikasikan sebagai lembaga tipe A. Sesuai dengan perkembangan zaman khususnya sejak diterbitkannya Peraturan Daerah No.11 Th.1989, tanggung jawab penyelenggaraan Perpustakaan Umum yang semula ada ditingkat Propinsi selanjutnya dilimpahkan menjadi tanggung jawab daerah tingkat II, namun demikian tidak berarti bahwa pelimpahan tanggung jawab kepada DT.II tersebut menjadi siraunya kewenangan tingkat Provinsi dibidang Perpustakaan Umum, karena sebagaimana termuat dalam Perda No.11 th.1989 bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi DT.I Jawa Barat masih memiliki fungsi pembinaan dan pengawasan termasuk di dalamnya masalah Perpustakaan Umum.

Di Kabupaten Garut status Perpustakaan Umum dahulu disebut TPM/C, berada dibawah Seksi Pendidikan Luar Sekolah dan Pendidikan Dasar pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Kemudian baru berubah status menjadi UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) pada Dinas P dan K Kabupaten Garut Pada Tahun 1990. Pada waktu statusnya UPTD, perkembangan dan pertumbuhan Perpustakaan amat sangat lambat, baik dilihat dari sarana prasarannya, koleksi bukunya maupun Sumber Daya Manusianya, sehingga keberadaannya belum terasa oleh

masyarakat, hanya orang-orang tertentu yang mengetahui manfaat dari adanya Perpustakaan Umum tersebut.

Sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut akan memberikan pelayanan perpustakaan yang bersifat non-profit untuk masyarakat. Pelayanan yang diberikan pada masyarakat selain sebagai tugas organisasi, juga bertujuan untuk mencapai visi organisasi, yaitu mengembangkan minat dan budaya baca masyarakat, Melaksanakan penyelenggaraan kearsipan serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam urusan perpustakaan dan kearsipan. Untuk mencapai visi tersebut. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut memiliki misi yang harus dicapai. Misinya yaitu menjadi pusat informasi yang menyediakan pelayanan perpustakaan berkualitas berupa layanan baca di tempat, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan akses internet gratis, layanan bercerita untuk anak, layanan perpustakaan keliling dan layanan perpustakaan berkebutuhan khusus.

Akhir-akhir ini, jumlah pengunjung per harinya fluktuatif yang cenderung kearah berkurang dalam jumlah total per bulannya. Hal ini dapat disebabkan oleh pelayanan perpustakaan yang kurang optimal sehingga masyarakat kurang tertarik untuk mengunjungi perpustakaan. Terdapat beberapa indikator atau faktor yang dapat digunakan untuk menjadi tolak ukur dalam menentukan apakah suatu pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima atau tidak. Pelayanan prima tentu saja dapat dikatakan sebagai pelayanan yang optimal karena kualitasnya bagus serta sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Diperlukan suatu perhitungan yang didasarkan pada teori untuk menentukan apakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut dapat dikatakan sebagai pelayanan prima atau bukan. Selain itu, jika dikaitkan dengan teori pelayanan prima dari Sinambela ditemukan beberapa ketidaksesuaian antara teori dengan kenyataan. Sosialisasi mengenai program yang dikeluarkan oleh perpustakaan dinilai masih kurang karena masyarakat mayoritas belum mengenal mengenai program yang dikeluarkan. Hal ini bersangkutan dengan salah satu indikator dari teori Sinambela yaitu partisipatif. Ada juga fenomena mengenai pelanggaran peraturan yang bersangkutan dengan indikator kondisional dan bias saja berdampak baik atau buruk terhadap pelayanan perpustakaan. Oleh karena itu, suatu analisis perlu dilakukan demi mengetahui pengaruh fenomena yang ada terhadap pelayanan serta mengukur faktor-faktor pelayanan prima mana saja yang dinilai paling berpengaruh dan faktor-faktor mana saja yang perlu dioptimalkan lagi agar tercipta suatu pelayanan prima. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, penelitian ini diberi judul “Analisis Faktor Pelayanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut”.

2 Kajian Teori

Pelayanan Prima

Secara umum, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang dinilai terbaik serta memenuhi harapan dan ekspektasi penerimanya. Agar hal tersebut dapat terpenuhi maka pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar kualitas sesuai harapan dan dapat memuaskan penerima pelayanan tersebut. Menurut (Widiawati & Santoso, 2021) Pelayanan prima merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam interaksi secara langsung antara manusia dengan manusia lainnya atau manusia dengan mesin dalam usaha memenuhi kepuasan pelanggan/masyarakat yang menerimanya.

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diukur berdasarkan beberapa indikator (Pratama et al., 2021), Adapun indikator-indikator pelayanan prima tersebut di antaranya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban. Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka serta mudah diakses

oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, dan mudah dimengerti. Akuntabilitas yang artinya pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kondisional sendiri bermakna pelayanan harus dapat menyesuaikan dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan tetapi masih sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas. Selanjutnya partisipatif yang artinya mengikutsertakan peran masyarakat dalam kegiatan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kemudian, kesamaan hak yang artinya pelayanan harus diberikan tanpa adanya sikap diskriminatif terutama terhadap suku, ras, agama, status social, dan lain-lain. Terakhir adalah keseimbangan antara hak dan kewajiban yang berarti dalam melakukan kegiatan pelayanan harus mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selain itu, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan agar pelayanannya dapat terbilang berkualitas, Pertama yaitu *tangible* atau terjumlah, contohnya seperti peralatan dan personil. Kedua, *reliable* yang artinya handal atau dapat diandalkan, dapat diartikan juga sebagai kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki konsistensi. Ketiga, *responsiveness* yang artinya rasa tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keempat, *assurance* atau jaminan meliputi pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai. Kelima, *empathy* yang sederhananya dapat diartikan sebagai perhatian perorangan terhadap konsumen Menurut (Weningsih, 2014).

Pelayanan Perpustakaan

Menurut (Ari Gusnita et al., 2023), segala macam kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan seperti pendaftaran atau penggunaan koleksi perpustakaan secara tepat dalam hal kegunaan dan waktu untuk kepentingan penggunaannya disebut sebagai pelayanan perpustakaan. Sejalan dengan teori sebelumnya, (Ghofur et al., 2023) menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan bentuk layanan pemberian informasi dengan menerapkan prinsip-prinsip dasar pelayanan perpustakaan kepada penggunaannya. Prinsip-prinsip dasar yang harus dijalankan diantaranya, pelayanan harus bersifat universal, pelayanan berorientasi pada pengguna, menerapkan disiplin, dan menggunakan sistem yang cenderung mudah, cepat serta tepat. Adapun menurut (Sutamrin et al., 2022) kegiatan pelayanan perpustakaan dijadikan sebagai tolak ukur mengenai keberhasilan suatu perpustakaan dikarenakan kegiatan pelayanan akan mempertemukan petugas dan pengguna yang mana akan memunculkan penilaian langsung terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

Optimalisasi

Menurut (Setiawan & Fadillah, 2020) suatu penyesuaian atau suatu ukuran yang menyebabkan tercapainya suatu tujuan tertentu dapat dikatakan sebagai optimalisasi. Sementara itu, berdasarkan (Reza et al., 2022) artian optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik atau tertinggi. Oleh karena itu, optimalisasi diartikan sebagai suatu proses untuk meninggikan atau meningkatkan hasil yang telah dicapai agar menjadi lebih baik lagi dengan kriteria yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut KBBI, optimalisasi adalah pengoptimalan yang merupakan suatu usaha untuk menjadi lebih baik atau yang terbaik dengan berbagai cara, proses, dan perbuatan.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini memiliki pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisi faktor konfirmatori. Alat olah data dalam penelitian ini adalah SPSS. Populasi yang dalam penelitian adalah *stakeholder* yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan sendiri adalah *non probability*

sampling dengan jenis kuota. Peneliti mengambil 180 orang responden yang mengunjungi perpustakaan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuisioner penelitian. Untuk mendukung pengumpulan data, peneliti turut melibatkan proses wawancara serta observasi. Selain itu, peneliti pun melakukan studi pustaka.

4 Hasil dan Implikasi

Setelah melakukan analisis faktor konfirmatori yang dilakukan dengan aplikasi SPSS, diperoleh 6 faktor yang berpengaruh terhadap terciptanya pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut. Faktor-faktor tersebut kemudian akan dijelaskan dalam bagian-bagian yang terpisah.

1. Partisipasi Masyarakat Dalam Kegiatan Pelayanan Perpustakaan

Partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan perpustakaan menjadi faktor paling dominan terhadap pelayanan prima dengan nilai eigenvalue sebesar 4,058. Untuk dapat menciptakan pelayanan prima diperlukan partisipasi yang baik dari masyarakat dalam kegiatan pelayanan perpustakaan. Berdasarkan hasil analisis faktor yang dilakukan, partisipasi masyarakat yang dinilai baik terhadap pelayanan harus memenuhi beberapa indikator yang dijelaskan sebagai berikut:

Tanggung jawab terhadap peraturan pemerintah yang berlaku mengenai pelayanan perpustakaan. Berdasarkan indikator ini, partisipasi masyarakat dalam pelayanan harus sesuai dengan peraturan yang berlaku mengenai pelayanan perpustakaan. Peraturan yang mengatur hal tersebut adalah Peraturan Daerah Kabupaten Garut No.7 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan perpustakaan yang menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sarana penyelenggaraan pendidikan, wahana pendidikan, sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, penelitian, rekreasi, dan pelestarian budaya. Berdasarkan Pasal 5, Dinas memiliki kewenangan untuk mengatur kebijakan mengenai penyelenggaraan perpustakaan yang harus dipatuhi oleh masyarakat saat berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan. Dapat disimpulkan berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan bahwa kebijakan-kebijakan yang telah diberlakukan oleh dinas dalam mengatur partisipasi masyarakat telah sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Peraturan Daerah Kabupaten Garut No.7 Tahun 2014 karena kebijakan yang dikeluarkan berdasarkan asas-asas yang ada di Pasal 4, yaitu pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran, dan kemitraan. Contoh nyatanya seperti kebijakan yang memperbolehkan seluruh masyarakat dari tua sampai muda untuk mengakses pelayanan perpustakaan.

Tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat. Agar partisipasi masyarakat yang baik dapat tercapai, Dinas harus dapat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat adalah dengan memperhatikan kenyamanan dan keamanan masyarakat saat berpartisipasi dalam pelayanan perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dengan adanya loker yang berfungsi untuk menjaga keamanan barang bawaan pengunjung, menjaga keamanan pengunjung pada masa pandemi dengan segala kebijakannya, dan upaya-upaya lainnya.

Sosialisasi mengenai program-program pelayanan kepada masyarakat. Agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan perpustakaan, Dinas melakukan berbagai sosialisasi mengenai program-program perpustakaan kepada masyarakat. Sosialisasi ini biasanya dilakukan melalui media massa ataupun secara langsung seperti ke sekolah-sekolah. Namun setelah pandemi, kegiatan sosialisasi belum sepenuhnya bias semaksimal sebelumnya karena dinilai belum dapat mencapai audiens yang seluas dulu sebelum pandemi.

Penerimaan aspirasi masyarakat. Selain berpartisipasi sebagai penerima pelayanan, masyarakat juga dapat berperan aktif untuk memberi masukan mengenai pelayanan perpustakaan baik secara langsung pada saat di perpustakaan ataupun melalui media sosial. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam kenyataannya, Dinas menerima masukan dari masyarakat melalui media-media sosial yang mereka miliki. Saran dan masukan yang diterima biasanya dijadikan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan atau program pelayanan perpustakaan.

2. Kebijakan Instansi Mengenai Pelayanan Perpustakaan Berpengaruh Terhadap Pelayanan Prima

Kebijakan instansi mengenai pelayanan perpustakaan berpengaruh terhadap pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut dengan nilai sebesar 1,764. Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas dalam pelayanan berbentuk aturan-aturan atau program-program pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, Dinas telah mengeluarkan beberapa program pelayanan untuk masyarakat. Program-program tersebut adalah Bacaan Generasi Digital (i-BAGENDIT) yang berupa aplikasi perpustakaan digital gratis untuk masyarakat dalam upaya pelayanan saat diberlakukannya PSBB, Perpustakaan keliling, dan penyebaran Kotak Literasi Cerdas (KOLECER) yang berupa lemari berisi koleksi literatur untuk dibaca masyarakat. Program-program tersebut merupakan bentuk upaya Dinas dalam menciptakan pelayanan perpustakaan yang prima. Adapun beberapa indikator yang dimiliki faktor ini diantaranya:

Penyesuaian terhadap lingkungan pelayanan. Agar kebijakan yang dikeluarkan dapat berdampak positif terhadap terciptanya pelayanan prima, Dinas harus dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan pelayanan agar tetap dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien pada masyarakat. Contoh nyata seperti pengembangan aplikasi i-BAGENDIT yang dikembangkan oleh DISPUSIP Kabupaten Garut. Program tersebut dibuat untuk menyesuaikan pelayanan perpustakaan dengan keadaan pandemi kemarin. Dengan adanya program tersebut, masyarakat masih dapat mendapatkan pelayanan perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan. Meskipun kebijakan tersebut merupakan ide yang bagus tapi jumlah pemakainya tidak terlalu banyak dikarenakan sosialisasi yang kurang mengenai program tersebut kepada masyarakat.

Keadilan sanksi juga merupakan indikator yang dapat mendorong terciptanya kebijakan-kebijakan dalam upaya pencapaian pelayanan prima. Selain berbentuk program, kebijakan juga dapat berupa sanksi bagi yang melanggar aturan. Berdasarkan penelitian di lapangan, sanksi yang diberlakukan dinilai cukup adil serta masuk akal, contohnya seperti denda sebesar Rp20.000 apabila menghilangkan kunci loker yang dinilai cukup adil dan masuk akal. Pemberian sanksi yang masuk akal dan sesuai ukuran pelanggaran dapat membantu mewujudkan terciptanya pelayanan yang prima melalui kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi mengenai pelayanan.

Keseimbangan hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan. Dalam melayani masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan, Dinas berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Selain kewajiban yang harus dijalankan, Dinas juga memiliki hak untuk mewajibkan masyarakat menyelesaikan administrasi terlebih dahulu sebelum memberi pelayanan kepada mereka. Hal tersebut sesuai dengan kebijakan pelayanan yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya, keseimbangan tersebut memang benar-benar dijalankan di DISPUSIP Kabupaten Garut. Kewajiban Dinas dalam memberikan pelayanan akan dilaksanakan setelah haknya didapatkan dari masyarakat yang akan

menerima pelayanan. Contohnya seperti dalam peminjaman buku dimana Dinas hanya akan melayani peminjaman buku kepada orang yang telah memiliki kartu anggota perpustakaan.

3. Pelayanan Sesuai *Standard Operating Procedure*

Pelaksanaan kegiatan pelayanan yang sesuai dengan SOP tentu saja akan membantu menciptakan pelayanan perpustakaan yang prima. Sesuai dengan Pasal 20 Ayat 1 Peraturan Daerah Kabupaten Garut No.7 Tahun 2014, penyelenggara perpustakaan wajib berpedoman pada standar nasional perpustakaan dalam penyelenggaraan, pengelolaan, dan pengembangan perpustakaan. DISPUSIP Kabupaten Garut telah berupaya menerapkan standar nasional sebagai acuan dalam penyelenggaraan perpustakaan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan upaya berdasarkan indikator berikut:

Keseimbangan hak dan kewajiban penerima pelayanan. Masyarakat berhak untuk menerima pelayanan dari DISPUSIP Kabupaten Garut. Pelayanan yang akan diterima tentu saja memiliki prosedur yang harus dilalui sebelum pelayanan dapat diterima. Contohnya seperti pelayanan peminjaman buku di Perpustakaan Umum Garut yang dinilai sudah sesuai dengan SOP mengenai peminjaman buku. Peminjaman buku sudah sesuai dalam hal persyaratan, prosedur/mekanisme dari datang ke meja petugas hingga petugas memberikan buku yang akan dipinjam, waktu penyelesaian 1 menit per buku, biaya/tarif yang tentu saja gratis, produk layanan yang berupa buku, dan pengelolaan pengaduan. Penerima pelayanan harus melaksanakan prosedur sesuai SOP yang telah disebutkan agar dapat meminjam buku di Perpustakaan Umum Garut.

Penegakan aturan dalam menghadapi suatu kondisi. Agar pelayanan prima dapat tercapai, penegakan aturan berdasarkan SOP yang berlaku harus dilakukan. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan diharapkan menjadi pelayanan yang prima. DISPUSIP Kabupaten Garut dinilai berpegang kepada SOP yang berlaku, contohnya jika ada yang ingin meminjam buku tetapi tidak membawa kartu anggota maka orang tersebut tidak akan dipinjam buku. Hal tersebut sudah sesuai dengan SOP yang berlaku mengenai peminjaman buku dimana syarat untuk meminjam buku yaitu harus membawa kartu anggota perpustakaan dan buku yang akan dipinjam ke meja petugas. Akan tetapi disaat penelitian dilakukan, didapati pelanggaran aturan yang dirasa kurang baik. Ada beberapa pengunjung yang diperbolehkan masuk tanpa melakukan scan barcode PeduliLindungi. Meskipun jika orang-orang tersebut memang tidak terinfeksi virus dan sudah melakukan vaksinasi, pelanggaran aturan tersebut bias saja menimbulkan kecemburuan social atau lebih parah lagi jika pengunjung tersebut belum melakukan vaksinasi yang artinya dapat membahayakan dirinya sendiri maupun lingkungan perpustakaan.

Tanggung jawab terhadap perilaku personel. Berdasarkan Peraturan Bupati Garut No.263 Tahun 2021, setiap personel DISPUSIP Kabupaten Garut memiliki tugas serta kewenangannya masing-masing. Agar pelayanan prima dapat tercapai, setiap anggota harus melaksanakan tugasnya sebaik mungkin. Bagian pelayanan harus memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku mengenai jenis pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, personel DISPUSIP Kabupaten Garut sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku.

4. Kemudahan Serta Kesetaraan Dalam Memberikan Pelayanan

Kemudahan serta kesetaraan dalam memberikan pelayanan yang berarti dalam pelayanan perpustakaan harus ada keterbukaan data mengenai pelayanan, kesetaraan perlakuan terhadap penerima pelayanan, dan kesetaraan kuantitas pelayanan yang mereka dapatkan. Adapun hasil penelitian berdasarkan indikator-indikator faktor ini sebagai berikut:

Keterbukaan atas data mengenai pelayanan seperti jumlah koleksi buku yang dimiliki perpustakaan, jam operasional, dan informasi lainnya yang tentu saja akan memudahkan para pengunjungnya jika informasi-informasi tersebut mudah diakses. Informasi mengenai pelayanan perpustakaan dapat dengan mudah ditemukan di internet.

Kesetaraan perlakuan yang diterima oleh pelayanan merupakan hal yang penting agar pelayanan prima dapat dirasakan oleh setiap orang yang menerima pelayanan perpustakaan. Dinas memperlakukan pengunjungnya secara setara tanpa adanya diskriminasi ras, agama, dan lain sebagainya dalam pelayanan. Contoh nyatanya, perlakuan perlakuan petugas perpustakaan yang sama-sama ramah terhadap anak-anak maupun orang dewasa.

Kesetaraan kuantitas yang didapat oleh penerima pelayanan. Kesetaraan kuantitas pelayanan harus dipastikan agar pelayanan prima dapat terwujud. DISPUSIP Kabupaten Garut telah berupaya agar kesetaraan kuantitas pelayanan dapat tercapai. Salah satu upayanya adalah memberikan akses yang setara kepada masyarakat dalam aplikasi i-BAGENDIT. Jumlah koleksi buku yang dapat diakses disana sama rata bagi setiap orang.

5. Keikutsertaan Masyarakat Dalam Mengawasi Pelayanan Perpustakaan

Keikutsertaan masyarakat dalam mengawasi pelayanan perpustakaan dapat dimaknai sebagai kebijakan mengenai pelayanan perpustakaan harus bersifat transparan agar masyarakat dapat ikut mengawasi jalannya kegiatan pelayanan perpustakaan. Berikut merupakan hasil penelitian lapangan berdasarkan indikator yang telah terlampir sebagai berikut:

Dinas telah bersifat terbuka mengenai kebijakan pelayanan seperti peraturan atau program pelayanannya sehingga memungkinkan masyarakat untuk ikut serta mengawasi jalannya kegiatan pelayanan perpustakaan. Dengan demikian, masyarakat dapat mengetahui jika ada suatu kebijakan atau program yang dinilai kurang tepat.

Jika ada suatu hal yang dinilai kurang baik dalam pelayanan, masyarakat dapat memberi masukan kepada Dinas agar hal tersebut dapat diperbaiki. Bentuk partisipasi masyarakat dalam pengawasan ini dapat dilakukan dengan memberi masukan melalui media sosial yang dimiliki dinas, melalui kotak saran, atau dapat disampaikan secara langsung kepada petugas yang ada di perpustakaan.

6. Keadilan Dalam Birokrasi

Keadilan dalam birokrasi berarti informasi mengenai prosedur pelayanan harus dapat diakses dengan mudah oleh yang membutuhkan, adanya kebijaksanaan dalam birokrasi, dan kualitas pelayanan yang didapat setiap orang harus setara. Berikut merupakan hasil penelitian lapangan berdasarkan indikator yang ditetapkan di antaranya sebagai berikut:

Keterbukaan atas prosedur pelayanan. Dinas telah bersifat terbuka mengenai prosedur pelayanan perpustakaan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya peraturan-peraturan tertulis yang dapat ditemukan di perpustakaan maupun di internet. Keterbukaan tersebut akan memudahkan masyarakat dalam mengerti birokrasi yang ada di perpustakaan dan sebagai upaya mencapai keadilan birokrasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut agar pelayanan prima dapat tercipta.

Kebijaksanaan dalam birokrasi. Kebijaksanaan dalam birokrasi diperlukan agar keadilan birokrasi dapat tercapai serta dapat mendorong terhadap terciptanya pelayanan prima. Upaya Dinas atas hal tersebut yaitu dengan memberikan kemudahan kepada pengunjung dalam kondisi tertentu. Kebijaksanaan ini diambil secara tepat, artinya tidak selalu dilakukan karena akan

berdampak kurang baik jika pelayanan selalu tidak sesuai dengan SOP meskipun itu memudahkan penerima pelayanan.

Kesetaraan dalam kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keadilan birokrasi. Kualitas fasilitas yang dapat digunakan oleh setiap orang harus sama agar masyarakat merasa diperlakukan secara adil dalam birokrasi. Upaya yang telah dilakukan Dinas yaitu mengusahakan kesetaraan dalam hal kualitas fasilitas yang dapat digunakan oleh pengunjung pada saat melalui prosedur prosedur pelayanan perpustakaan.

Jika dikaitkan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, mengenai faktor yang paling dominan yaitu partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan dengan nilai eigenvalue sebesar 4,058 yang melebihi faktor-faktor lainnya. Permasalahan kurangnya sosialisasi mengenai program pelayanan perpustakaan harus segera diatasi karena permasalahan ini menyangkut faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap terciptanya pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut. Masalah tersebut mungkin dapat diatasi dengan solusi seperti menggunakan lebih banyak platform media massa selain yang telah digunakan sebelumnya agar dapat menjangkau lebih banyak orang dan melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah seperti sebelum pandemi. Selain itu, terdapat permasalahan mengenai pelanggaran peraturan yang dilakukan pada saat dilakukannya penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.

Pelanggaran aturan dampaknya akan baik jika dikaitkan dengan faktor keadilan birokrasi karena terkadang harus ada kebijaksanaan dalam birokrasi. Tetapi jika dikaitkan dengan faktor kesesuaian pelayanan dengan SOP, maka dampaknya akan kurang baik karena penegakkan aturan pelayanan perpustakaan pada dasarnya harus dilakukan agar kegiatan pelayanan dapat dikatakan sesuai dengan SOP. Lebih baik untuk mempertimbangkan terlebih dahulu kondisi yang dihadapi sebelum memberi pelanggaran aturan ataupun menerapkan aturan secara ketat.

5 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis faktor konfirmatori berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 6 faktor yang berpengaruh terhadap terciptanya pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut. Faktor-faktor tersebut adalah partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan perpustakaan, kebijakan instansi mengenai pelayanan perpustakaan, pelayanan sesuai Standard Operating Procedure, kemudahan serta kesetaraan dalam memberikan pelayanan, keikutsertaan masyarakat dalam mengawasi kegiatan pelayanan perpustakaan, dan keadilan dalam birokrasi. Faktor-faktor tersebut terbentuk berdasarkan besar pengaruhnya terhadap terciptanya pelayanan prima mengacu pada besarnya nilai eigenvalues.

Penamaan faktor-faktor tersebut ditentukan berdasarkan hasil rotasi faktor dimana indikator-indikator yang digunakan dikelompokkan sesuai dengan nilai korelasi tertinggi antara indikator yang diteliti dengan komponen atau faktor yang telah tercipta. Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap terciptanya pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut adalah partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan perpustakaan dengan nilai eigenvalue sebesar 4,058 yang memiliki 4 indikator, yaitu tanggung jawab terhadap peraturan pemerintah yang berlaku mengenai pelayanan, tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, sosialisasi program pelayanan kepada masyarakat, dan penerimaan aspirasi masyarakat mengenai pelayanan. Sedangkan faktor yang pengaruhnya paling kecil terhadap terciptanya pelayanan prima adalah keadilan dalam birokrasi dengan nilai eigenvalue sebesar 1,085 yang memiliki 3 indikator, yaitu keterbukaan atas prosedur pelayanan, kebijaksanaan dalam birokrasi, dan kesetaraan kualitas pelayanan yang diberikan.

Jika dikaitkan dengan permasalahan yang telah ditetapkan pada rumusan masalah, kurangnya sosialisasi mengenai program pelayanan akan menghambat terciptanya pelayanan prima karena indikator tersebut termasuk ke faktor yang pengaruhnya paling dominan. Oleh karena itu, permasalahan tersebut harus segera diatasi agar pelayanan prima dapat tercipta. Selain permasalahan tersebut, ada juga permasalahan mengenai pelanggaran peraturan yang dapat menimbulkan dampak yang positif maupun negative terhadap upaya menciptakan pelayanan prima.

Jika permasalahan tersebut dikaitkan dengan indikator kebijaksanaan dalam birokrasi pada faktor keadilan birokrasi maka efeknya akan positif. Tetapi jika dikaitkan dengan indikator penegakan aturan pada faktor kesesuaian pelayanan dengan Standard Operating Procedure maka efeknya akan cenderung negatif karena faktor tersebut mengharuskan adanya penegakan peraturan dalam pelayanan. Selain dua permasalahan yang telah ditetapkan dalam rumusan masalah, harus dilakukan optimalisasi terhadap indikator-indikator yang ada pada faktor yang pengaruhnya paling kecil agar pengaruhnya dapat lebih baik lagi terhadap pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.

Daftar Pustaka

- Ari Gusnita, Kartika, T., & Wardhana, Y. (2023). Studi Evaluasi Kebijakan BPJS Kesehatan (Ditinjau dari Layanan Publik dan Persepsi Masyarakat di RSUD A. Yani Kota Metro). *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 11(2), 278–288. <https://doi.org/10.30656/sawala.v11i2.7626>
- Bareta, R. D., Santoso, J., & Amin, F. (2020). Peran Badan Layanan Umum dalam Politik Hukum Omnibus Law Cipta Kerja. *Jurnal Manajemen Perbendaharaan*, 1(1), 1–20. <https://doi.org/10.33105/jmp.v1i1.346>
- Ghofur, A., Rahman, A., & Lutfi, A. (2023). Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web. *Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH)*, 6(1), 665. <https://doi.org/10.31328/ciastech.v6i1.5363>
- Hidayanti, Sri Rahayu, I. (2022). Analisis Usability Website Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 4(2), 86–93. <https://doi.org/10.52303/jb.v4i2.81>
- Noviana, N. (2020). Pengadaan Barang/Jasa pada Badan Layanan Umum. *Jurist-Diction*, 3(2), 587. <https://doi.org/10.20473/jd.v3i2.18206>
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>
- Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyana, A., & Megawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen: Survey Pada Salah Satu Perusahaan Sepeda Di Kota Bandung. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 56–68. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231>
- Reza, R. R. H., Almas, A. R. D., Widya, W. U., Nisa, A. N. K., & Diky, D. F. M. (2022). Pengembangan Niche Marketing Online Desa Pariwisata Berbasis Konten Lokal dan Pelatihan Pembukuan Keuangan Sedarhana. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 141–146. <https://doi.org/10.35311/jmpm.v3i2.82>

- Setiawan, B., & Fadillah, A. (2020). Pendampingan Penerapan Strategi Promosi Berbasis Digital Bagi UMKM Di Wilayah Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(1), 29–36. <https://doi.org/10.37641/jadkes.v1i1.320>
- Sumino, S., & Sutrischastini, A. (2017). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polisi Sektor Bawang Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 4(2), 126–142. <https://doi.org/10.32477/jrm.v4i2.50>
- Sutamrin, S., Rahman, A., Rusli, R., Ahmar, A. S., & Khadijah, K. (2022). Optimization of Digital-Based Library Services in MAN 1 Bulukumba: Optimalisasi Layanan Perpustakaan Berbasis Digital di MAN 1 Bulukumba. *Mattawang: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 454–463. <https://doi.org/10.35877/454RI.mattawang1336>
- Syahrudin, Dr. (2019). *Implementasi Kebijakan Publik; Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Nusamedia.
- Tahir, I. (2017). Model Efektivitas Organisasi Pemerintah Desa. *Sosiohumaniora*, 19(3). <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v19i3.13070>
- Weningsih, S. (2014). Pelayanan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Jamkesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Ii Baturaden, Kabupaten Banyumas). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 10(1), 44–58. <https://doi.org/10.33830/jom.v10i1.117.2014>
- Widiawati, K., & Santoso, N. E. (2021). Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada Pt Citra Heavy Industries. *Jurnal Serasi*, 19(1), 17. <https://doi.org/10.36080/js.v19i1.1343>