

## PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN PURWOREJO

### *THE IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE AT THE OFFICE OF THE ARCHIVE AND LIBRARY OF PURWOREJO REGENCY*

Fena Wulandari, Sutirman

Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

Email: fhena0116@gmail.com

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian adalah 2 pegawai penerima tamu di gedung pusat, 2 pegawai penerima tamu di gedung perpustakaan dan 6 masyarakat pengguna layanan. Pemilihan dan penentuan jumlah informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) prosedur pelayanan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat, (2) waktu penyelesaian masih belum pasti, (3) semua biaya penyelesaian gratis, (4) produk pelayanan sudah baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat, (5) sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, (6) petugas sudah melayani masyarakat dengan ramah dan adil, serta telah bekerja sesuai bidang keahliannya masing-masing, tetapi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih belum ada petugas pelayanan sebagai penerima tamu.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.

#### **Abstract**

*This research is aimed to know the implementation of excellent service at the office of the archive and library of the Purworejo Regency. This research was a descriptive research with qualitative approach. The informant of the research was 2 service officers in central office, 2 service officers in the library, and 6 people as a service target. The selection and the sources decided of sources in this research was using purposive sampling technique and snowball sampling. The data collecting techniques used in this research were observation, interview, and documentation. The data validation used in this research was source triangulation. The result of the research showed that: (1) the service procedure was simple and really easy to understand by society, (2) the time execution service was not certainly measured since it has not been informed to the society, (3) all the service expenses in the office of the archive and library of the Purworejo Regency were free, (4) the product service has been good and in accordance with the wishes of the society, (5) the infrastructures did not complete, so the society will not comfortable with the situation during the service process, (6) the service officers service affably and fair, and has been working based on their own expertise, but in the office of the archive and library of the Purworejo Regency there is no service officer as the receptionist.*

Keyword: Excellent service, the office of the archive and library of the Purworejo Regency.

#### **Pendahuluan**

Suatu lembaga selalu berhubungan dengan tamu, seperti pelanggan, masyarakat sekitar, dan mitra bisnis. Dengan adanya persaingan pelayanan terhadap pelanggan yang

semakin ketat, kini unit-unit pelayanan lembaga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Adanya tuntutan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada lembaga dalam hal layanan pelanggan.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Kegiatan pelayanan pada kenyataannya tidak dapat diraba karena kegiatan pelayanan yang diberikan merupakan tindakan nyata dari pemberi pelayanan. Apapun bentuk pelayanannya, yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka menjamin terpenuhinya kebutuhan dan kepentingannya. Sampara Lukman (2000: 8) mengatakan “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Kepuasan masyarakat ini akan menjadi ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan.

Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh instansi pemerintahan yaitu dalam bentuk pelayanan prima. Joko Widodo dalam Sugondo (2017: 5) mengatakan agar dapat memberikan pelayanan yang prima, inovasi-inovasi dalam pelayanan publik mutlak diperlukan agar pelayanan publik semakin murah, cepat, dan baik. Sehubungan dengan hal tersebut, peranan pelayanan sangatlah penting dalam suatu instansi pemerintahan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu target yang ingin dicapai dalam suatu organisasi dalam hal pelayanan. Fandy Tjiptono (2005: 121) berpendapat bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan dari persepsi konsumen. Artinya pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh para konsumen apabila suatu organisasi dapat melayani konsumen dengan sopan dan profesional. Profesional dalam hal ini pemberi layanan harus memiliki *Attitude* yang artinya pemberi layanan tidak hanya kepintaran yang diandalkan, tetapi juga memiliki etika. Selain itu, pemberi layanan juga harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi terhadap masyarakat dan mampu bertindak objektif yang artinya tidak memiliki sifat pendendam, malu, ataupun pilih-pilih orang dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan prima merupakan salah satu istilah dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. 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.

Sebagaimana yang dituliskan oleh Lena Satlita (2003: <http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/3799/3275>), bahwa menurut pendapat Yoeti pelayanan prima baru akan tercapai apabila setiap organisasi komitmen pada falsafah kepuasan pelanggan, mempelajari kebutuhan dan kepuasan pelanggan, memperhatikan kepentingan karyawan, ketertiban karyawan dalam semua usaha untuk memberikan kepuasan pelanggan, dan memberi penghargaan pada karyawan yang berprestasi dalam memberikan kepuasan pelanggan. Setiap instansi pemerintahan harus dapat mengaplikasikan pelayanan prima yaitu dengan meningkatkan pelayanan yang telah ada agar dapat memenuhi tuntutan pelanggan yang terus meningkat. Selain untuk memenuhi tuntutan pelanggan, pelayanan prima juga sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan sektor publik yang berkualitas prima merupakan kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Terwujudnya pelayanan yang prima akan membawa dampak yang positif bagi penyedia jasa maupun bagi pelanggannya. Sutopo dan Adi Suryanto (2009: 11) mengatakan bahwa “pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan 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 sebagai pelanggan dan

sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Adanya pelayanan yang baik maka harus dijalankan sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku dalam sistem pemerintahan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, cakupan standar pelayanan publik terhadap masyarakat yang perlu ditetapkan yaitu sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Standar pelayanan yang baik, di dalamnya perlu ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dalam proses pemberian pelayanan, standar biaya/tarif pelayanan perlu ditetapkan termasuk rinciannya. Standar produk (hasil) pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai juga perlu ditetapkan. Standar pelayanan yang terakhir adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan yang perlu ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Seiring peningkatan kehidupan manusia, tuntutan akan pelayanan juga akan semakin terus meningkat. Masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan pelayanan yang baik, tetapi juga akan mempertanyakan penjaminan ketersediaan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Mewujudkan pelayanan yang prima bukanlah hal yang mudah dan perlu adanya strategi. Strategi yang perlu dilakukan agar pelaksanaan pelayanan prima dapat terwujud menurut Fandy Tjiptono (2012: 182) antara lain: (1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan; (2) Mengelola ekspektasi pelanggan; (3) Mengelola bukti kualitas layanan; (4) Mendidik konsumen tentang layanan; (5) Menumbuhkembangkan budaya kualitas; (6) Menciptakan *automating quality*; (7) Menindaklanjuti layanan; (8)

Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo merupakan salah satu instansi pemerintahan yang tidak lepas dari kegiatan pelayanan. Kegiatan pelayanan tersebut meliputi pelayanan observasi, penelitian, pelayanan kepada pengunjung yang ingin mengetahui tentang arsip-arsip daerah, dan pengunjung perpustakaan. Faktor kepemimpinan tentu saja mempengaruhi proses pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Oleh karena itu, Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo selalu memberikan arahan kepada para pegawai untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pengunjung yang datang.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo memiliki permasalahan dalam pelayanannya. Pelaksanaan pelayanan prima secara keseluruhan belum dapat dikatakan baik. Informasi mengenai pelayanan prima belum diketahui lebih jelas di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Belum adanya penelitian mengenai pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menyebabkan kurangnya informasi mengenai pelayanan prima. Pelaksanaan pelayanan prima secara keseluruhanpun belum dapat dikatakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mempunyai tiga gedung yang masih terpisah-pisah. Kantor pusat berada di Jalan Yudodipuran No 38 Purworejo, sedangkan untuk gedung Depo Arsip Pemerintah Kabupaten Purworejo terdapat diseberang kantor pusat. Gedung untuk perpustakaan berada di Kecamatan Kutoarjo. Adanya gedung yang masih terpisah-pisah ini membuat masyarakat yang datang mengunjungi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menjadi salah tujuan dan salah tempat. Apabila ada pengunjung yang ingin mengunjungi perpustakaan, tetapi pengunjung justru mengunjungi langsung ke Kantor pusatnya padahal untuk perpustakaannya berada di Kecamatan Kutoarjo.

Pada kantor pusat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo sudah

terdapat *Front Office* yang telah direhabilitasi pada tahun 2016. Namun sarana dan prasarana di ruang tunggu para pengunjung masih belum memadai dan belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kurangnya kursi di ruang tunggu. Di ruang tunggu hanya ada dua kursi plastik bahkan kadang-kadang tidak ada kursi sama sekali di ruang tunggu. Selain itu, tidak ada kipas angin atau pendingin ruangan di ruang tunggu maupun di ruang baca. Tidak adanya kipas angin atau pendingin ruangan membuat masyarakat kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan sehingga membuat masyarakat mengeluh.

Permasalahan selanjutnya yaitu kurangnya jumlah pegawai yang terdapat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Hal tersebut ditandai dengan tidak adanya pegawai yang khusus menjadi resepsionis, sehingga ketika ada tamu yang datang seringkali *Front Office* kosong dan tidak ada yang menunggu. Kondisi yang demikian membuat masyarakat menjadi menunggu di ruang tamu sampai ada pegawai yang keluar dari ruangan untuk melayaninya.

Pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo tidak dapat memberikan kepastian waktu untuk pengunjung mengenai waktu penyelesaian pelayanan, sehingga pengunjung harus menunggu kabar dari pegawai. Standar Operasional Pelayanan yang dijadikan pedoman untuk waktu penyelesaian pelayanan harus tepat dan sesuai. Setiap prosedur/tatacara pelayanan memiliki waktu pelayanan yang berbeda-beda. Misalnya pengunjung yang datang hendak melakukan observasi, pengunjung harus datang membawa surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terlebih dahulu baru surat akan dapat diterima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Setelah surat diterima oleh pegawai, pengunjung tidak dapat langsung mendapat kepastian waktu dari pegawai karena harus menunggu disposisi dari Kepala Dinas. Adanya waktu yang belum pasti tersebut membuat masyarakat harus menunggu kepastian dari pihak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo kapan kegiatan itu selesai dilaksanakan.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan mengetahui lebih

lanjut tentang pelaksanaan pelayanan prima pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.

## Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih dengan maksud untuk mengungkapkan fakta dan memperoleh data serta informasi mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, kemudian data atau informasi yang diperoleh dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik sesuai kesimpulan.

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2017 di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yang beralamatkan di Jalan Yudodipuran No. 38 Purworejo.

### Definisi Operasional

Definisi operasional yang dipakai dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan prima pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yang dapat diukur dari 5 standar pelayanan publik yang meliputi prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya pelayanan; produk pelayanan; sarana dan prasarana; dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

### Subjek Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah 2 pegawai penerima tamu di gedung pusat, 2 pegawai penerima tamu di gedung perpustakaan, serta 6 orang masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk menggali informasi dari pegawai penerima tamu di gedung pusat, pegawai penerima tamu di gedung Perpustakaan, dan masyarakat yang

mengunjungi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Pertimbangan mengambil pegawai penerima tamu di gedung pusat dan pegawai penerima tamu di gedung perpustakaan serta masyarakat sebagai informan karena pegawai penerima tamu di gedung pusat dan pegawai penerima tamu di gedung perpustakaan yang melayani masyarakat secara langsung, kemudian masyarakat yang menerima pelayanan.

Sedangkan penentuan jumlah pegawai dan masyarakat yang dijadikan informan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Teknik *Snowball Sampling* ini menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah ditentukan belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti, sampai adanya titik jenuh dimana informasi dirasa cukup.

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Teknik Observasi  
Observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan prima mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan selesai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.
- b. Wawancara Mendalam  
Wawancara mendalam merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh keterangan yang dilakukan secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber agar mendapat informasi yang mendalam. Dalam proses wawancara ini, peneliti akan melakukan wawancara mendalam terhadap setiap informan dalam penelitian ini dengan berpedoman pada *interview guide* (panduan wawancara) yang sebelumnya telah disusun. Hasil dari wawancara yang dilakukan akan dituangkan dalam *transkrip* hasil wawancara untuk memudahkan proses analisis.
- c. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian atau sumber lain yang terkait dengan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Tujuan dokumentasi ini sebagai penguat

data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini meliputi:

- a. Reduksi data  
Reduksi data merupakan proses mengubah data-data kasar yang diperoleh dari lapangan menjadi data-data yang penting dan diperlukan dalam penelitian. Data yang dihasilkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi merupakan data yang belum tersusun dengan baik, sehingga masih diperlukan pemilihan. Data tersebut kemudian disederhanakan dan disajikan dengan memilih data yang relevan dan dapat menjawab permasalahan ini.
- b. Penyajian data  
Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi yang diperoleh dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dipahami. Penyajian data ini dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- c. Penarikan kesimpulan  
Tahap analisis data selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Menarik kesimpulan dalam penelitian dilakukan dengan menghubungkan dan membandingkan antar teori yang sudah ada dengan hasil yang ada di lapangan sebagai jawaban dari permasalahan yang terkait dengan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.

#### Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber merupakan suatu teknik yang dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara atau apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan informan atau dengan informan yang lainnya. Informan-informan tersebut yaitu enam orang masyarakat dan empat pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Data dapat dikategorikan absah

apabila terdapat kesesuaian informasi antara informan yang satu dengan yang lain sehingga data dapat dipercaya dan diakui kebenarannya.

### Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo dapat dilihat dari beberapa indikator di bawah ini:

#### 1. Prosedur Pelayanan

Pelayanan yang prima pada dasarnya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat yang merasakan pelayanan yang baik dari pemberi layanan, maka masyarakat akan memberikan kepercayaan terhadap instansi pemerintah penyedia layanan tersebut. Oleh karena itu, pelayanan yang prima di setiap instansi pemerintah sangat diharapkan oleh masyarakat.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mempunyai prosedur pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pengunjung atau masyarakat yang datang. Di kantor pusat hanya menangani masalah persuratan, kegiatan observasi atau penelitian, dan kegiatan magang. Prosedur yang ditetapkan yaitu pengunjung yang datang harus membawa surat ijin dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Setelah itu surat ijin tersebut harus menunggu disposisi terlebih dahulu dari Kepala Dinas untuk persetujuan. Surat yang sudah mendapat disposisi artinya pemohon diperbolehkan untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

Pelayanan di gedung Depo arsip juga tidak jauh berbeda dengan di kantor pusat. Pengunjung hanya perlu membawa fotokopi identitas dan surat ijin penelitian dari instansi asal. Persyaratan yang lengkap akan dilayani dengan baik oleh pegawai, tetapi jika masih belum lengkap pengunjung tidak dapat melanjutkan proses pelayanan.

Prosedur pelayanan yang diterapkan di gedung Perpustakaanpun juga terdapat syarat yang harus dilaksanakan oleh pengunjung. Pengunjung harus datang membawa kartu anggota apabila meminjam buku. Apabila belum mempunyai kartu anggota, pengunjung

harus membuat dan syaratnya hanya perlu cap dari kepala sekolah atau kelurahan tempat tinggal. Pengunjung yang datang tidak membawa persyaratan tidak dapat meminjam buku, hanya dapat membaca di tempat.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan menilai prosedur pelayanan yang ditetapkan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan. Prosedur pelayanan yang seperti itu membuat masyarakat merasa puas menjalankan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang demikian sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu kesederhanaan. Kesederhanaan dalam hal ini berarti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh masyarakat.

#### 2. Waktu Penyelesaian

Waktu merupakan salah satu hal terpenting untuk menjamin kepuasan masyarakat sebagai pengunjung. Waktu penyelesaian perlu ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum disampaikan secara langsung kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo apakah sudah tepat atau belum. Pengunjung yang datang menyerahkan surat ijin tidak dapat diberikan kepastian kapan penyelesaian pelayanannya, tetapi pengunjung diminta untuk menunggu sampai pihak kantor menghubungi pengunjung.

Tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo tersebut membuat pelayanan yang

seharusnya dapat berjalan menjadi tertunda waktunya dan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pernyataan ini belum sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yaitu kepastian waktu yang artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo juga masih belum diketahui ketepatannya. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum pada UU No. 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang pelayanan publik yaitu ketepatan waktu yang artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

### 3. Biaya Pelayanan

Pengenaan biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan yang dikenakan harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu.

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa biaya penyelesaian pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo gratis sehingga tidak membebani masyarakat. Pernyataan ini sesuai dengan asas kondisional yang tercantum pada Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo kepada masyarakat. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang

membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo sudah berjalan dengan baik yang mana produk tersebut sudah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Produk pelayanan yang dihasilkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yaitu untuk kantor pusat melayani kegiatan observasi, penelitian dan kegiatan magang ataupun Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk siswa Sekolah menengah Kejuruan (SMK). Di gedung Depo Arsip hanya melayani penyimpanan arsip-arsip, sedangkan di gedung Perpustakaan melayani peminjaman buku.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo juga melayani perpustakaan keliling dengan menggunakan dua mobil keliling dan satu mobil pintar. Perbedaan antara mobil keliling dan mobil pintar adalah mobil keliling melayani baca dan peminjaman buku, sedangkan mobil pintar hanya melayani baca di tempat tidak diperbolehkan meminjam. Mobil keliling biasanya keliling setiap hari ke sekolah-sekolah yang jauh dari jangkauan perpustakaan, sedangkan mobil pintar hanya dua minggu sekali. Selain perpustakaan keliling, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo juga menyediakan bioskop keliling. Pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yaitu "Akurasi yang artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah".

### 5. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan instansi tersebut. Sedangkan prasarana pelayanan merupakan barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana dapat mendukung pelaksanaan pelayanan prima.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan prima masih kurang. Masih banyak pengunjung yang mengeluh akan kursi di ruang tunggu dan kipas angin yang belum disediakan di gedung pusat maupun gedung perpustakaan. Ruang tunggu yang ada di kantor pusat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo berukuran 3X2, tempat duduk hanya ada dua kursi plastik. Sedangkan ruang tunggu di gedung Perpustakaan cukup luas dengan ukuran sekitar 5X4, dilengkapi dengan 3 kursi. Ruang tunggu di kantor pusat maupun gedung perpustakaan tidak disediakan fasilitas penunjang seperti televisi dan kipas angin. Pernyataan tersebut kurang sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yaitu kelengkapan sarana dan prasarana yang artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Terkait dengan prasarana, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih belum mempunyai gedung yang utuh, sehingga gedungnya masih terpisah-pisah menjadi tiga yaitu gedung untuk kantor pusat, gedung untuk penyimpanan arsip, dan gedung untuk perpustakaan. Terlebih lagi jarak antara gedung pusat dan gedung perpustakaan sangat jauh. Pernyataan tersebut masih belum sesuai dengan asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik yaitu "Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau".

Adanya kursi di ruang tunggu yang tidak mencukupi dan tidak adanya pendingin ruangan yang disediakan di gedung pusat maupun gedung perpustakaan membuat masyarakat tidak nyaman selama proses pelayanan. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo tidak

sesuai dengan dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yaitu kenyamanan yang artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan keterampilan para pemberi layanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Petugas pemberi layanan yang melayani masyarakat dengan baik akan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo melayani pengunjung dengan sopan dan ramah. Pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo dalam memberikan pelayanan didasarkan pada sikap 3S (Senyum, Sapa, Salam). Pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yaitu "Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan yang artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas".

Pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat tidak ada perbedaan perlakuan bagi masyarakat yang berbeda agama, golongan, suku, dan ras. Semua dilayani secara adil dan merata. Pernyataan ini sesuai dengan asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik yaitu "Kesamaan hak yang artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi".

Akan tetapi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih terdapat kendala yaitu kurangnya jumlah pegawai. Minimnya pegawai tersebut menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih belum ada pegawai tetap yang khusus menjadi resepsionis, sehingga *Front Office* sering kosong tidak ada yang menjaganya. Tidak adanya pegawai yang khusus menjadi resepsionis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menyebabkan proses pelayanan kurang maksimal.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo 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. Pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ditinjau dari waktu penyelesaian pelayanan yaitu untuk waktu penyelesaian pelayanan belum diinformasikan secara jelas oleh pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga masyarakat tidak mengetahui apakah waktu penyelesaian pelayanan tersebut sudah tepat dan sesuai dengan SOP atau belum. Masyarakat harus menunggu konfirmasi terlebih dahulu dari pegawai mengenai penyelesaian pelayanan.
3. Pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ditinjau dari biaya pelayanan yaitu tidak ada biaya yang dikeluarkan selama proses pelayanan. Semua biaya pelayanan gratis sehingga tidak membebani masyarakat.

4. Pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ditinjau dari produk pelayanan yaitu produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik dan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.
5. Pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ditinjau dari sarana dan prasarana masih belum lengkap, sehingga perlu ditambahkan. Adanya sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap tersebut membuat masyarakat kurang nyaman dalam melaksanakan proses pelayanan.
6. Pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo 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 tanpa membeda-bedakan agama, golongan, suku, dan ras. Akan tetapi, di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo jumlah pegawainya masih minim sehingga tidak ada pegawai yang khusus menjadi resepsionis sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.

### Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan, maka ada beberapa saran yang perlu disampaikan untuk peningkatan pelaksanaan pelayanan prima agar lebih optimal dan sesuai dengan masyarakat, sebagai berikut:

1. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo perlu menambahkan sarana dan prasarana yang memadai, terutama peningkatan sarana di ruang pelayanan agar masyarakat merasa nyaman ketika melaksanakan pelayanan.
2. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo diharapkan dapat lebih meningkatkan proses pelayanan yang adil dan merata kepada semua masyarakat.
3. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo diharapkan dapat menerapkan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat dengan baik terutama mengenai kepastian waktu dalam pelayanan.

4. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo diharapkan dapat meningkatkan sikap 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan kedisiplinan pada saat melayani masyarakat dan semua pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.
5. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo perlu mengadakan penambahan tenaga kerja pegawai agar pelayanan berjalan lebih optimal.

#### Daftar Pustaka

- Daryanto & Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Republik Indonesia tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di unduh pada tanggal 28 Januari 2017 pukul 15.30 WIB.
- Lena Satlita. (2003). Pelayanan Prima Untuk Membangun Loyalitas Pelanggan. (<http://journal.uny.ac.id/index.php/efisie/ansi/article/view/3799/3275>). Diunduh pada tanggal 20 Januari pukul 20.00 WIB
- Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sugondo. (2017). *Integritas Pilar Pelayanan Prima*. Media Korpri, Mei 2017.
- Sutopo & Adi Suryanto. (2009). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di unduh pada tanggal 21 Februari 2017 pukul 11.00 WIB.

#### Profil Singkat

Fena Wulandari, lahir pada tanggal 22 Februari 1995 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah. Merupakan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2013.

Dr. Sutirman, M. Pd., merupakan dosen program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Lahir pada tanggal 03 Januari 1972. Menempuh pendidikan S1 di IKIP Negeri Yogyakarta lulus pada tahun 1997, S2 di Universitas Negeri Yogyakarta lulus pada tahun 2009 dan S3 di Universitas Negeri Yogyakarta lulus pada tahun 2017.