

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

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:
Fena Wulandari
NIM 13802241004

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2017

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

SKRIPSI

Oleh:
FENA WULANDARI
NIM. 13802241004

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 25 Agustus 2017
untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,
Dosen Pembimbing


Dr. Sutirman, M.Pd
NIP. 19720103200501 1 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

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

Oleh:

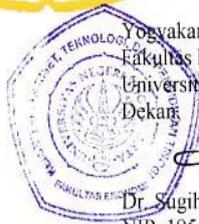
FENA WULANDARI
NIM. 13802241004

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 11 September 2017
dan dinyatakan lulus

DEWAN PENGUJI

Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Drs. Joko Kumoro, M. Si.	Ketua Penguji		06-10-2017
Dr. Sutirman, M. Pd.	Sekretaris		06-10-2017
Siti Umi Khayatun M., M.Pd	Penguji Utama		03-10-2017

Yogyakarta, 9 Oktober 2017
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan



Dr. Sugiharsono, M. Si.
NIP. 19550328 198303 1 0024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fena Wulandari

NIM :13802241004

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Judul TAS : Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Dinas Kearsipan dan
Perpustakaan Kabupaten Purworejo.

Dengan ini saya menyatakan skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain atau telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan dengan penyelesaian studi pada universitas lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 14 Agustus 2017

Yang Menyatakan,



Fena Wulandari

NIM. 13802241004

MOTTO

“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri”

(Ibu Kartini)

“Tiada suatu hasil yang bisa dicapai tanpa ketekunan dan pengorbanan, tiada ketekunan dan pengorbanan bisa diberikan terus menerus tanpa keyakinan, tiada keyakinan bisa bertahan tanpa menyadari untuk apa semua ini”

(Nardi T. Nirwanto S.A)

“Saya memulai, saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi, dan saya menang”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pendidikan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta. Karya ini saya persembahkan untuk:

- Orang Tuaku tercinta Bapak Sungkono dan Ibu Rusmidah terimakasih atas segala kasih sayang, doa, dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
- Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta.

PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN PURWOREJO

Oleh:
FENA WULANDARI
NIM. 13802241004

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah 2 pegawai penerima tamu di gedung pusat, 2 pegawai penerima tamu pelayanan di gedung perpustakaan dan 6 masyarakat pengguna layanan. Pemilihan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan penentuan jumlah informan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo dilihat dari 6 standar pelayanan publik yang dijabarkan sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan, prosedur pelayanan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat; (2) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian masih belum pasti, karena tidak diinformasikan kepada masyarakat; (3) biaya pelayanan, semua biaya penyelesaian pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo gratis; (4) produk pelayanan, produk pelayanan sudah baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat; (5) sarana dan prasarana, sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, sehingga masyarakat masih kurang nyaman dalam proses pelayanan; (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan, 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

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

By:
FENA WULANDARI
NIM. 13802241004

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 qualitative research. 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 of sources in this research was using purposive sampling technique and the sources decided used snowball sampling. The data collecting techniques used in this research were observation, interview, and documentation. This research is using data analysis technique that consist of a data reduction, a data presentation, and drawing a conclusion. The data validation used in this research was source triangulation.

The result of the research showed that the implementation of excellent service at the office of the archive and library of the Purworejo Regency seen from 6 standards for the public service which named as follows: (1) service procedure, the service procedure was simple and really easy to understand by society; (2) time execution, the time execution service was not certainly measured since it has not been informed to the society; (3) the service expense, all the service expenses in the office of the archive and library of the Purworejo Regency were free; (4) service product, the product service has been good and in accordance with the wishes of the society, (5) the infrastructures, the infrastructures did not complete, so the society will not comfortable with the situation during the service process; (6) the compeence of service officer, 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.

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo” ini dengan baik. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd., Rektor UNY yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi UNY yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
3. Bapak Drs. Joko Kumoro, M.Si., Kaprodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberi kesempatan dan dorongan untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
4. Bapak Dr. Sutirman, M.Pd., Dosen Pembimbing yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan waktu, motivasi dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Siti Umi Khayatun Mardiyah, M.Pd., Dosen Narasumber yang telah meluangkan waktu dan memberikan ilmunya untuk membantu terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. Muhyadi, Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabar memberikan bimbingannya.
7. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmunya selama kuliah.
8. Bapak Aeng Mulatno, S.Sos., Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yang telah memberikan izin observasi dan penelitian dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
9. Seluruh pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yang bersedia membantu demi kelancaran dan terselesaikannya skripsi ini.

10. Masyarakat pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yang bersedia membantu demi kelancaran dan terselesaikannya skripsi ini.
11. Keluargaku tersayang Bapak Sungkono, Ibu Rusmidah, Mbak Asih, Mas Agus, Anindya, dan Alisha yang menjadi penyemangatku.
12. Sahabat sekaligus keluargaku Bella, Rita, Very, Meita, Diab, Dewita, dan Emma terima kasih atas dukungan, semangat serta bantuan kalian kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini. Semoga persahabatan kita akan berjalan selamanya.
13. Sahabat-sahabatku Wulan, Maya, Siska, Erin, Yulis, Fitrya, Dinar, Aning, dan Okta terima kasih atas dukungan, semangat serta bantuan kalian kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini. Semoga persahabatan kita akan berjalan selamanya.
14. Rekan-rekan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran 2013, terima kasih atas kebersamaan kalian selama kuliah.
15. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama studi dan terselesaikannya tugas akhir skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan. Saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati, demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 14 Agustus 2017

Penulis,



Fena Wulandari

NIM. 13802241004

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Deskripsi Teori	9
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Pelayanan Publik	11
3. Pelayanan Prima	20
4. Kualitas Pelayanan.....	35
5. Pelayanan Prima di Sektor Publik	41
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	46
C. Kerangka Pikir	49
D. Pertanyaan Penelitian.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Desain Penelitian.....	53
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	54
C. Definisi Operasional	54
D. Subyek Penelitian.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Instrumen Penelitian	57

G. Teknik Analisis Data	60
H. Teknik Keabsahan Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Hasil Penelitian.....	63
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	63
2. Deskripsi Data Penelitian	68
B. Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kisi-kisi Pedoman Observasi	57
2. Kisi-kisi Pedoman Wawancara	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Skema Kerangka Pikir	51
2. Bagan Organisasi DINASARPUS	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Observasi dan Pedoman Wawancara.....	97
2. Hasil Observasi dan Hasil Wawancara.....	103
3. Dokumentasi.....	168
4. Surat Penelitian.....	178

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.

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.

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.

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. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN No 63 Tahun 2003, standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta 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.

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.

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 di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan mengetahui lebih lanjut tentang pelaksanaan pelayanan prima pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan prima.
2. Kurangnya jumlah pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.
3. Tidak ada kepastian waktu pelayanan dari petugas pemberi pelayanan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini dibatasi pada pelaksanaan pelayanan prima yang belum baik mengenai tidak adanya kepastian waktu pelayanan dari petugas pemberi pelayanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?”.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan dan diidentifikasi, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan kajian dan referensi bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dan untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman dibidang pelayanan.

b. Bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo

Bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo penelitian ini dapat memberi rekomendasi dan gambaran bagi para

praktisi di bidang pelayanan mengenai pelayanan prima di suatu lembaga instansi.

c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian bagi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta khususnya mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. 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/pelanggan.

Penyedia pelayanan haruslah jeli dalam memperbaiki kualitas pelayanannya dalam hal kepuasan ataupun ketidakpuasan dari pelanggan. Perlunya perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan setiap saat, akan membuat pelanggan merasa nyaman dan tidak kecewa. Menurut Sampara dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk (2006: 5) pengertian pelayanan

merupakan suatu rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik yang bertujuan untuk menyediakan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan dari para pelanggan akan membangun kepercayaan terhadap pelanggan tersebut. Selain itu adanya kepuasan akan membuat pelanggan mengkomunikasikan kepada pelanggan yang lain dengan mengatakan hal-hal yang baik mengenai perusahaan tersebut.

Pendapat lain mengenai pengertian pelayanan dikemukakan oleh Kootler dalam Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 135) bahwa “pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang didalamnya melaksanakan rangkaian kegiatan dengan tujuan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan pelanggan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Artinya hasil dari kegiatan tersebut tidak berupa barang atau produk, tetapi hasilnya adalah kepuasan dari pelanggan karena pelayanannya. Kepuasan pelanggan tersebut akan membangun kepercayaan pelanggan dalam sehingga dapat menguntungkan lembaga penyedia layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, pengertian pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan interaksi antara seseorang dengan yang lainnya dengan tujuan menyediakan kepuasan kepada pelanggan meskipun hasilnya tidak berwujud secara fisik. Interaksi antara seseorang dengan yang lainnya tersebut dapat berupa interaksi langsung ataupun interaksi tidak langsung.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Kondisi masyarakat saat ini semakin kritis dan semakin berani dalam memberikan aspirasi, tuntutan serta keinginan masyarakat kepada aparatur pemerintah. Adanya kondisi masyarakat yang semakin kritis tersebut, pemerintah harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan “pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Tujuan dari pelaksanaan pelayanan dalam instansi pemerintahan tidak hanya memenuhi penerima pelayanan, tetapi juga untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam bidang pelayanan.

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). Pemberian jasa yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan haruslah sesuai dengan tuntutan masyarakat agar pelayanan tersebut dikatakan pelayanan yang baik.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan yang berorientasi pada pelayanan. Adanya perubahan pola pikir aparatur pemerintah tersebut diharapkan agar tercipta pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013: 5) berpendapat bahwa

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan oleh instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat umum serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Asas Pelayanan Publik

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah dengan meningkatkan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik tersebut dapat berwujud pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya saing. Dalam memberikan pelayanan publik tersebut, pemerintah harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Daryanto dan Ismanto (2014:142) yakni terdiri dari 6 asas:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik

tersebut. Adanya asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik dalam Hardiyansyah (2011: 25), asas-asas pelayanan publik terdiri dari 12 asas:

1. Kepentingan umum
Pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan.
2. Kepastian hukum
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Penyelenggara pelayanan agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan dan yang diharapkan oleh pengguna jasa harus memenuhi asas-asas pelayanan. Ratminto dan Atik (2013: 245) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

Dengan demikian tidak akan terjadi duplikasi tugas atau kekosongan tugas.

- 6) Transparasi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan agar pelaksanaan pelayanan publik berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat harus mememuhi asas-asas antara lain: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu, empati dengan *customers*, dan efektifitas penanganan keluhan.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Sebuah prinsip merupakan petunjuk arah dalam menjalankan pelayanan publik agar pelaksanaan pelayanan dapat terarah dengan baik serta dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut sudah pasti tidak berkualitas. Menurut Lovelock (Daryanto dan Ismanto Setyabudi 2014: 143) berpendapat lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunitas material
2. *Realiabile* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
5. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah meskipun tidak bertujuan untuk mendapatkan keuntungan tetaplah tidak mengabaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Agar kualitas pelayanan terus meningkat, maka perlu adanya suatu prinsip yang

harus diperhatikan. Prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain tercantum berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dalam oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (20013: 21) yaitu:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - i. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - ii. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - iii. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan

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.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan, dan keinginan dari masyarakat. Menurut Ibrahim (2008: 27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha
Pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan
Pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.
3. Fokus pengorganisasian
Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.
4. Kontrol/ pengawasan
Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.
5. Sistem penghargaan/ ganjaran
Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan/ ganjaran.
6. Fokus pengukuran
Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan agar pelaksanaan pelayanan publik berjalan dengan optimal harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: Reliable, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kenyamanan, kewenangan dalam pengambilan keputusan, fokus pengukuran.

3. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Perkembangan dunia bisnis di era globalisasi ini sangat menuntut penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaiknya untuk pelanggan. Pelayanan terbaik berguna untuk meningkatkan kemajuan dan kesejahteraan perusahaan itu sendiri. Masyarakat saat ini tidak hanya sekedar membeli produk jasa, tetapi juga menginginkan sebuah pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan akan memperoleh kepercayaan terhadap hasil kinerja dari perusahaan tersebut.

Pelayanan prima merupakan salah satu istilah dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Peran utama pemerintah dalam bidang pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang baik tersebut perlu dilaksanakan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak yang berkewajiban. Adanya kepuasan masyarakat maka akan tercipta pelayanan yang prima. Nina Rahmayanty (2013: 17) berpendapat bahwa pelayanan prima yaitu

1. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*)
3. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, sehingga konsisten dan akurat (handal).
4. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Dalam dunia bisnis ataupun pemerintahan, suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik jika dipercaya oleh para pelanggannya karena pelayanan yang memuaskan. Adanya kepercayaan pelanggan tersebut, pelanggan akan ikut serta mempromosikan perusahaan tersebut. 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.

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang tidak dapat berdiri sendiri tanpa bantuan dari orang lain. Memberi bantuan kepada orang lain perlu dilakukan dengan sikap yang baik agar dinilai baik pula oleh orang tersebut. Perusahaan penyedia layanan pun juga harus memberikan bantuan dalam bentuk pelayanan yang baik agar dinilai baik oleh pelanggan. Suyetty dan Gita Kurniawan (2005: 46) berpendapat bahwa pengertian pelayanan prima antara lain:

1. Membuat para pelanggan merasa penting
2. Melayani para pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
3. Pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Menempatkan posisi pelanggan sebagai mitra
5. Pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan
6. Kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
7. Upaya pelayanan terpadu untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan

Pendapat lain mengenai pengertian pelayanan prima juga disampaikan oleh Sutopo dan Adi Suryanto (2009:6) bahwa “pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu memuaskan pihak yang dilayani sesuai dengan harapan pelanggan”. Terukurnya suatu keprimaan pelayanan adalah dengan membuat standar pelayanan yang prima sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dengan menetapkan standar pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapat kepercayaan dari masyarakat dan usaha untuk memberikan pelayanan prima dapat terwujud.

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang menggunakan standar kualitas sangat baik dengan tujuan memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi standar kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, tetapi

semakin rendah standar kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan rendah.

b. Prinsip Pelayanan Prima

Kesetiaan seorang pelanggan terhadap perusahaan tidak dapat dibeli dan tidak dapat dipaksakan. Kesetiaan pelanggan dapat diperoleh dengan kepuasan yang diberikan penyedia layanan terhadap pelanggannya. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika mampu melaksanakan pelayanan prima dengan baik. Prinsip yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan prima menurut Daryanto & Ismanto (2014: 112) yaitu

1. Mengutamakan pelanggan

Mengutamakan pelanggan disini dalam arti penyedia layanan harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan harapan pelanggan. Selama kegiatan pelayanan berlangsung penyedia layanan harus fokus untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2. Sistem yang efektif

Artinya dalam proses pelayanan, sistem pelayanan yang diberikan mudah dan tidak membuat pelanggan menjadi kebingungan. Dengan adanya sistem yang efektif, pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Melayani dengan hati

Artinya selama proses pelayanan berlangsung seorang penyedia layanan harus memberikan pelayanan tulus dan ikhlas serta dengan hati yang bersih. Pelayanan yang menggunakan hati adalah pelayanan dengan menggunakan sikap yang baik, lembut, penuh sopan santun, dan membuat pelanggan merasa tersanjung dengan pelayanannya. Pelayanan yang dilaksanakan dengan hati akan tercipta pelayanan yang prima yang membuat pelanggan merasa senang dan merasa percaya dengan pelayanan yang diberikan.

4. Perbaikan yang berkelanjutan

Perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan sangat diperlukan untuk perusahaan penyedia jasa untuk mengoreksi pelayanan yang diberikan. Adanya perbaikan yang dilakukan secara terus menerus akan membuat pelayanan menjadi semakin prima.

5. Memberdayakan pelanggan

Pelaksanaan pelayanan yang prima, penyedia layanan tidak bertujuan untuk mencari keuntungan dan membuat pelanggan merasa terbebani dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan prima sangat diperlukan dan sangat diutamakan dalam melakukan kegiatan pelayanan, baik dalam lingkup pemerintahan maupun perekonomian. Pelayanan yang prima akan membuahkan hasil yang baik untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam penerapan pelayanan prima, menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 119) perlu menjalankan konsep A4, yang terdiri dari:

a. *Attitude* (Sikap)

Dalam menjalankan pelayanan prima, konsep *Attitude* sangat diutamakan. Sikap yang ramah dan penuh dengan sopan santun akan membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk menciptakan sikap yang baik adalah dengan cara menyapa pelanggan dengan bahasa yang sopan dan halus, memuliakan pelanggan seperti raja, dan merespon keluhan pelanggan dengan baik.

b. *Attention* (*Perhatian*)

Konsep *Attention* ini berarti petugas harus mampu memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Tindakan memberi perhatian dengan cara menanyakan keperluan dan kebutuhan pelanggan dengan baik, melayaninya dengan penuh kesabaran dan mencermati karakter yang dimiliki pelanggan serta dapat memberikan nasihat kepada pelanggan yang memerlukan nasihat.

c. *Action* (Tindakan)

Konsep *Action* ini merupakan konsep lanjutan setelah menjalankan konsep sikap dan perhatian. *Action* dalam hal ini berarti petugas mewujudkan apa yang menjadi keinginan pelanggan dengan prinsip cepat, tepat dan cermat. Misalnya ketika pelanggan ingin membeli nasi goreng, awalnya petugas bersikap ramah dan sopan kemudian memberikan perhatian dengan menanyakan apa keperluannya. Setelah mengetahui keperluan pelanggan petugas

harus langsung bertindak untuk segera membuat nasi goreng sesuai dengan pesanan.

d. *Anticipation*

Usaha dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang akan terjadi. Antisipasi sangat diperlukan terutama menyangkut kepentingan konsumen. Misalnya ada pelanggan ingin mengadakan obsevasi di perusahaan dan narasumber tersebut hari itu juga harus menghadiri acara yang tidak wajib untuk dihadiri. Akan tetapi sebelumnya narasumber tersebut sudah mencarikan narasumber lain untuk pelanggan tersebut, agar pelanggan tidak merasa kecewa. Usaha yang dilakukan oleh narasumber tersebut merupakan salah satu bentuk antisipasi untuk mencarikan narasumber lain agar pelanggan tidak kecewa.

Pelayanan prima berdasarkan konsep A3 menurut (Daryanto & Ismanto, 2014: 119) yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*).

1. Sikap (*Attitude*)

Artinya dalam pelayanan kepada pelanggan harus fokus pada perbaikan sikap. Sikap pelayanan yang baik dengan penampilan yang serasi, pikiran yang positif, dan sikap menghargai pelanggan.

Adanya sikap yang demikian akan membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Perhatian (*Attention*)

Pelayanan prima dengan konsep perhatian artinya harus fokus terhadap perhatian pelanggan. Perhatian terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan; mengamati perilaku pelanggan; dan mencurahkan perhatian yang penuh terhadap pelanggan. Perhatian penuh yang diberikan penyedia jasa terhadap pelanggannya akan membuat pelanggan merasa disegani.

3. Tindakan (*Action*)

Tindakan pada konsep A3 ini meliputi mencatat pesanan dan kebutuhan pelanggan; menegaskan kembali apa yang dibutuhkan pelanggan; mewujudkan keinginan pelanggan; dan mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan akan kembali.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dapat tercapai dengan baik dan pelanggan juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika terdapat kepuasan dalam diri pelanggan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan membuat rasa percaya terhadap pelanggan tersebut, sehingga akan menciptakan citra positif bagi penyedia pelayanan tersebut. Adanya citra positif artinya perusahaan dapat mencapai tujuan dalam hal pelayanannya.

Persaingan bisnis saat ini yang semakin ketat, menjadikan pelanggan sebagai sesuatu yang sangat penting dalam perusahaan. Salah satu cara agar suatu perusahaan tidak kehilangan pelanggannya adalah dengan memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 111) indikator pelayanan prima penerapannya mengacu pada sendi-sendi pelayanan, meliputi:

- a. Kesederhanaan dalam arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan yang tidak rumit.
- b. Kejelasan dan kepastian adanya prosedur/ tata cara; persyaratan, baik teknis maupun administrasi; Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab; Rincian biaya/ tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya; Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum; Hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan umum; Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila ada ketidakpuasan pelayanan.
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/ tata cara, persyaratan dll, yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan produk pelayanan umum yang diberikan dan dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan.
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya harus ditetapkan secara wajar dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
- g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/ jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan memahami dan menerapkan indikator pelayanan prima artinya suatu perusahaan telah melaksanakan pelayanan yang prima. Pemberian pelayanan yang prima yang sesuai dengan indikator di atas merupakan strategi bisnis yang dijalankan oleh suatu perusahaan. Perusahaan yang tidak dapat menerapkan pelayanan dengan baik akan merugikan perusahaan tersebut dengan berpindahnya pelanggan ke perusahaan lain yang lebih baik tingkat pelayanannya.

c. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan yang prima sangat dibutuhkan bagi seorang pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan. Pemberi layanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Memuaskan pelanggan dapat dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta dapat menghormati pelanggan selama pelayanan berlangsung.

Tujuan pelayanan prima 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.

Pelaksanaan pelayanan prima bukanlah hal yang mudah terutama adanya tuntutan pelanggan yang saat ini semakin tinggi. Namun demikian, tidak ada salahnya jika perusahaan berusaha untuk memuaskan pelanggan demi terciptanya pelayanan yang prima. Menurut Nina Rahmayanty (2013: 8) tujuan pelayanan prima meliputi:

1. Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*.
2. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
3. Tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
4. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Kepuasan pelanggan akan terbentuk dengan adanya bentuk keistimewaan dari segi pelayanannya. Terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka pelayanan akan dikatakan prima. Menurut Suyetty & Gita (2005: 50) tujuan pelayanan prima antara lain:

1. Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
2. Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.
3. Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang/ jasa yang kita tawarkan.

Berdasarkan uraian mengenai tujuan pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima bertujuan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan agar masyarakat percaya

terhadap penyedia layanan tersebut sehingga masyarakat akan tetap setia untuk menjalin kerjasama dengan penyedia layanan tersebut.

Setelah mengetahui tujuan dari pelayanan prima, adapun manfaat pelayanan prima menurut Sutopo & Adi Suryanto (2009: 11) yaitu “akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan”. Pelayanan yang prima akan meningkatkan kualitas dari penyedia jasa tersebut, apakah kualitasnya semakin baik atau justru semakin buruk. Adanya tuntutan masyarakat yang semakin beragam saat ini, penyedia layanan harus dapat menanganinya dengan baik agar tercipta pelayanan yang prima yang bermanfaat bagi penyedia jasa sekaligus pelanggan.

Terwujudnya pelayanan yang prima akan membawa dampak yang positif bagi penyedia jasa maupun bagi pelanggannya. Manfaat pelayanan prima juga disampaikan oleh Daryanto & Ismanto (2014: 51) yaitu

1. Dapat menciptakan komunikasi yang positif dan harmonis antara perusahaan bisnis dengan kolega dan pelanggan.
2. Dapat mendorong bangkitnya rasa simpatik dan loyalitas dari para kolega dan pelanggan.
3. Dapat membentuk opini publik yang positif, sehingga menguntungkan bagi kemajuan perusahaan.
4. Dapat menimbulkan profitabilitas perusahaan, sehingga mendorong dihasilkan produk baru yang berkualitas.
5. Dapat membina hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan.
6. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kepuasan pelanggan. Sebab tujuan penerapan pelayanan prima untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima sangat bermanfaat terhadap keberlangsungan suatu perusahaan, terutama untuk memikat para pelanggan. Mewujudkan pelayanan 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 layanan.

Penyedia layanan diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. dalam proses pelayanan dibutuhkan proses indentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas pelayanan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelayanan apakah pelayanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Apabila belum sesuai dengan pelanggan, maka perlu diadakan perbaikan. Suatu perusahaan harus memantau perkembangan setiap determinan setiap waktu agar pelayanan berjalan sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan.

Dalam dunia bisnis saat ini, persaingan antar perusahaan semakin ketat. Banyak perusahaan yang melakukan banyak cara untuk memikat pelanggannya. Semakin banyak perusahaan tersebut memberikan janji dan cara untuk memikat pelanggannya maka semakin besar pula ketidakmungkinan terpenuhinya ekspektasi

pelanggan. Pelayanan yang baik seharusnya tidak banyak memberikan janji-janji tetapi memberikan apa yang sewajarnya perlu diberikan kepada pelanggan.

3. Mengelola bukti kualitas layanan.

Kualitas pelayanan yang baik bertujuan untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang pelanggan mengenai seperti apa layanan yang akan diberikan dan layanan yang telah diterima oleh pelanggan. Bukti-bukti kualitas layanan dapat berupa fasilitas pelayanan, cara pelayanan yang diberikan pelanggan, penampilan pemberi layanan, lingkungan tempat pelayanan, lokasi dan letak gedung pelayanan, hasil pelayanan, dan lain-lain.

4. Mendidik konsumen tentang layanan.

Mendidik konsumen tentang pelayanan bertujuan agar konsumen dapat mengambil keputusan dengan baik dan dapat mengetahui peran dan kewajibannya dalam proses penyampaian pelayanan.

5. Menumbuhkembangkan budaya kualitas.

Budaya kualitas (*quality culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif sehingga pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik. Pembentukan budaya kualitas membutuhkan delapan program pokok yang saling terkait, yaitu: pengembangan individual; pelatihan manajemen;

perencanaan sumber daya manusia; standar kinerja; pengembangan karir; survei opini; perlakuan adil; dan pembagian laba.

6. Menciptakan *automating quality*.

Menciptakan *automating quality* berpotensi untuk mengatasi masalah variabilitas kualitas pelayanan yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia dalam organisasi tersebut.

7. Menindaklanjuti layanan.

Kegiatan menindaklanjuti pelayanan sangat diperlukan untuk menyempurnakan proses pelayanan. Perusahaan yang pelayanannya masih kurang memuaskan dapat diperbaiki dengan adanya kegiatan menindaklanjuti pelayanan, sedangkan perusahaan yang pelayanannya sudah baik dapat dipertahankan.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

Salah satu strategi untuk mewujudkan pelayanan prima adalah dengan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan (*service quality information system*). Adanya sistem informasi kualitas layanan ini dapat memberikan hak kepada pelanggan untuk pengambilan keputusan dan dapat mengidentifikasi prioritas layanan pelanggan.

Berdasarkan uraian mengenai manfaat pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima bermanfaat untuk:

- 1) Bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

- 2) Menciptakan komunikasi yang harmonis dan meningkatkan rasa simpatik terhadap pelanggan.
- 3) Mendorong untuk menghasilkan produk baru yang berkualitas.

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Suatu instansi pemerintahan tentu sangat berharap agar instansi tersebut dipandang baik oleh masyarakat. Ketika instansi tersebut sudah dipandang baik oleh masyarakat tentu instansi masih akan tetap mempertahankannya agar tidak kehilangan pelanggan. Adanya kualitas dalam suatu instansi sangat berpengaruh untuk kemajuan instansi tersebut. Kualitas yang baik akan mendatangkan banyak pelanggan. Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2000: 51) berpendapat bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pelayanan publik saat ini sangat penting karena menyangkut kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan agar dinilai positif oleh masyarakat. Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 3) pengertian kualitas yaitu:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Tantangan untuk membangun kualitas pelayanan publik memang sangat sulit, terlebih dengan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi. Namun pemerintah tetap harus memperbaiki kualitas pelayanan agar masyarakat tidak mengeluh akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2006: 6) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Pengertian lain juga dikemukakan oleh Gaspersz dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk (2006: 7), kualitas pada dasarnya mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk;
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas adalah suatu perilaku yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menciptakan sebuah kualitas pelayanan yang baik tidaklah mudah karena akan adanya kendala dan tantangan yang dihadapi. Kendala dan tantangan tersebut harus disikapi dengan baik agar

perkembangan pelayanan tidak terhambat untuk ke depannya. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu:

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan, artinya penampilan petugas harus ramah dalam berbicara, sopan, rapi dalam berpakaian, hormat terhadap pelanggan yang datang, dan dapat menyenangkan serta membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 2) Kenyamanan tempat pelayanan, dengan tempat yang nyaman maka para pelanggan akan merasa senang dan nyaman saat pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan, artinya proses pelayanan jangan berbelit-belit, usahakan dipermudah agar pelanggan tidak merasa kesulitan.
- 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, artinya adanya tingkat kedisiplinan yang tinggi para petugas pemberi pelayanan maka akan meningkatkan citra yang baik pada instansi tersebut.
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, artinya tidak mempersulit pelanggan dalam proses pelayanan.

- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan, artinya para petugas pemberi layanan harus dapat mempergunakan alat bantu dalam proses pelayanan, agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), artinya kualitas pelayanan dapat dilihat dengan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan sehingga tidak terjadi kesalahan saat melakukan pelayanan. Standar pelayanan yang jelas juga sangat menentukan kualitas pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal. Kemampuan dan kehandalan seorang petugas dalam menggunakan alat bantu juga sangat perlu diperhatikan dalam proses kegiatan pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/ ketanggapan). Indikator dalam dimensi *Responsiveness* yaitu petugas perlu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Respon yang diberikan tentu harus dengan ramah agar pelanggan menanggapi respon dengan baik pula. Petugas pelayanan juga harus melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat agar pelayanan dapat selesai dengan tepat waktu sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Indikator selanjutnya adalah petugas harus mampu merespon semua keluhan dari pelanggan dengan sikap yang ramah dan santun.
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan). Jaminan adalah suatu keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan dari seseorang kepada orang

- lain. Dimensi *Assurance* (jaminan) indikatornya yaitu petugas pemberi layanan harus memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jangan sampai memperlama proses pelayanan. Petugas juga harus memberikan jaminan biaya, legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan. Biaya pelayanan yang dikenakan pelanggan harus sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku.
- e. Dimensi *Empathy* (Empati). *Empathy* dalam dimensi ini berarti sikap seorang pemberi layanan dengan menunjukkan perhatian terhadap pelanggan. Indikator pada dimensi ini yaitu petugas dalam melayani pelanggan harus mendahulukan kepentingan pelanggan dan menghargai setiap pelanggan. Petugas melayani pelanggan juga harus dengan sikap ramah dan penuh sopan santun tanpa membeda-bedakan antara pelanggan satu dengan pelanggan yang lain.

Pelayanan publik selalu berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga dalam rangka memberi bantuan kepada masyarakat untuk keperluan pencapaian tujuan. Pemerintah merupakan wadah untuk kegiatan pelayanan publik. Artinya pemerintah harus dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Lima dimensi pelayanan publik di atas, menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011: 47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi, yaitu:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Menurut De Vreya dalam Hardiyansyah (2011: 50), dalam meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedoman pada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini'.
- b. *Exeed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas.
- c. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang

- keinginan pelanggan; uji coba standar pelayanan; dan mendengar keluhan pelanggan.
- d. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
 - e. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat non material (training); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang responsif.
 - f. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
 - g. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/ bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Berdasarkan dimensi-dimensi yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi tersebut sangatlah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan suatu instansi. Dimensi-dimensi tersebut meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Competence*, *Courtesy*, *Exceed expectation*, dan *Recovery*.

5. Pelayanan Prima di Sektor Publik

Kondisi masyarakat saat ini yang semakin kritis dalam mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya mendorong penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggannya. Saat ini pelayanan prima sangatlah dibutuhkan terutama pada sektor publik. Adanya pelayanan yang prima, akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan.

Pelayanan prima pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pada sektor bisnis pelayanan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan perusahaan. Sedangkan pelayanan prima pada sektor publik tidak mencari keuntungan, tetapi memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Memberdayakan masyarakat dalam hal ini artinya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan serta untuk mendapat partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan prima dalam sektor publik juga akan bermanfaat untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah serta sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Pemerintah diharapkan tidak hanya menyediakan pelayanan untuk masyarakat, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas prima. Pelayanan yang prima akan terwujud jika mampu memuaskan masyarakat sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2006: 6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat dan untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional; yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Sedangkan pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan yang diselenggarakan dalam dunia pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima di sektor publik artinya dalam suatu pemerintahan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar kualitas pelayanan.

Suatu lembaga pemerintahan yang menyediakan pelayanan, tentu diwajibkan untuk menyusun standar pelayanan. Adanya standar pelayanan bertujuan untuk mengukur kualitas kinerja dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Bagi pemberi dan penerima pelayanan wajib menaati standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut. Standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013:23) terdiri dari 6 standar pelayanan, meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Paradigma pelayanan publik di Indonesia saat ini perlu ditingkatkan secara terus menerus agar pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal. Pelayanan publik yang berjalan dengan optimal akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat, sehingga tingkat keberhasilan suatu pelayanan dapat terukur. Keberhasilan dari pelayanan dapat tercapai dengan menciptakan standar pelayanan. Standar Pelayanan Publik berdasarkan pasal 21 UU Nomor 25/2009 terdiri dari 14, yaitu:

- a. Dasar hukum
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/ tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana
Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 146) cakupan standar pelayanan publik terhadap masyarakat yang perlu ditetapkan sama seperti standar pelayanan publik Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Harus ditetapkan standar biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Hendaknya setiap kenaikan tarif/ biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

d. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.

e. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi oleh penyelenggara pelayanan publik

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan agar suatu pelayanan publik dapat dikatakan prima apabila memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Standar pelayanan yang baik meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Yenny Rahmawati pada tahun 2016 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo”. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dapat dinilai dari lima dimensi yaitu (a) *Tangibles*, belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; (b) *Reliability*, pegawai masih belum handal dalam menangani keluhan dari masyarakat dan ada pula pegawai yang belum

mahir mengoperasikan alat bantu pelayanan; (c) *Responsiviness*, sudah menunjukkan sikap daya tanggap; (d) *Assurance*, jaminan tepat waktu pelayanan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat; (5) *Emphaty*, sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan. (2) Kendala dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yaitu kualitas sumber daya pegawai yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai. (3) Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan meningkatkan sumber daya aparatur. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaannya terletak pada indikator penelitian dan tempat penelitian yang dilakukan.

2. Andrilia Nilam Sari pada tahun 2015 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta”. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dapat diukur dari masing-masing indikator yang mengacu pada standar pelayanan yaitu (a) prosedur pelayanan sudah dilaksanakan dengan jelas; (b) waktu penyelesaian pelayanan masih berada pada kategori cukup cepat; (c) biaya pelayanan termasuk dalam kategori wajar; (d) produk pelayanan termasuk dalam

kategori sangat baik; (e) sarana dan prasarana pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik; (f) kompetensi petugas pemberi layanan termasuk dalam kategori sangat baik. (2) Secara keseluruhan pelaksanaan standar pelayanan masih belum optimal karena masih ada indikator yang masih berada pada kategori cukup yaitu pada aspek waktu pelayanan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu pada indikator penelitian. Sedangkan perbedaannya terletak pada pendekatan desain penelitiannya. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Selain itu perbedaan terletak pada tempat penelitian yang dilakukan.

3. Isna Septia Rusdi pada tahun 2016 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta”. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh pasien. (2) Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta tidak dapat dipastikan karena lama atau tidaknya pelayanan tergantung dari jumlah pasien dan keperluannya. (3) Biaya pelayanan sudah terperinci dengan jelas dan transparan karena mengacu pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 tahun 2012. (4) Sarana dan prasarana Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta masih kurang lengkap. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu

penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaannya terletak pada indikator penelitian dan tempat penelitian yang dilakukan.

C. Kerangka Pikir

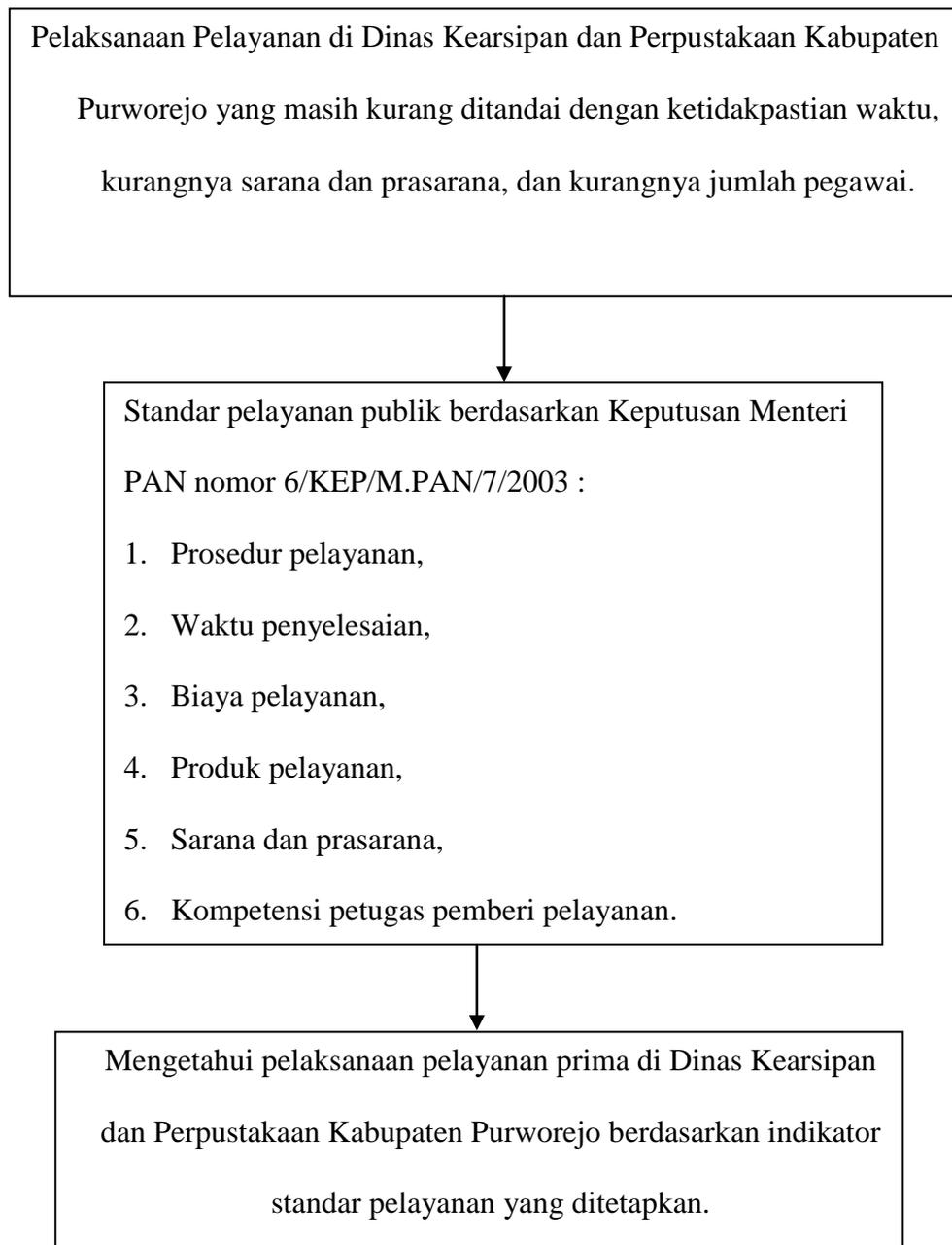
Setiap instansi pemerintahan sangat diperlukan adanya pelayanan prima untuk pembentukan citra dari perusahaan itu sendiri. Penyedia pelayanan yang profesional dan dapat membuat pelanggan merasa nyaman dalam pelayanan akan membuat citra yang baik untuk perusahaan tersebut. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo merupakan sebuah kantor yang beralamatkan di Jalan Yudodipuran No. 38 Purworejo. Kantor ini melayani masyarakat dan umum yang memerlukan informasi mengenai perpustakaan dan arsip. Salah satu faktor yang mempengaruhi agar kantor mempunyai citra positif dalam suatu pelayanan adalah bagaimana para pegawai yang terampil dan terdidik melaksanakan pelayanan yang prima terhadap para pelanggan.

Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo saat ini masih mendapat keluhan-keluhan dari masyarakat sekitar seperti ketidakpastian waktu, sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, dan kurangnya jumlah pegawai. Adanya pelayanan yang masih kurang akan membangun citra yang buruk bagi pemerintah yang menyediakan pelayanan.

Kegiatan pelayanan prima secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh instansi penyedia pelayanan. Adanya standar pelayanan maka dapat digunakan sebagai pedoman penilaian kualitas pelayanan terhadap pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas atau terbaik. Standar kualitas

pelayanan yang digunakan dan dijadikan pedoman dalam penelitian yaitu standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang meliputi: (1) Prosedur pelayanan; (2) Waktu penyelesaian; (3) Biaya pelayanan; (4) Produk pelayanan; (5) Sarana dan prasarana; (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Keenam standar pelayanan diharapkan dapat diterapkan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo agar pelayanan prima dapat berjalan lancar sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan kerangka pikir secara singkat diatas, dapat dilihat pada bagan alur berikut:



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
2. Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
3. Bagaimanakah biaya pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
4. Bagaimanakah produk pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
5. Bagaimanakah sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
6. Bagaimanakah kompetensi petugas pemberi pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih dengan maksud untuk mengungkapkan pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa manusia, peristiwa, atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda dan rekaman, dokumen atau arsip.

Penelitian ini dipilih karena peneliti hanya bermaksud menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan pemaknaan fenomena yang ada dilapangan. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, maka peneliti bermaksud 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.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yang beralamatkan di Jalan Yudodipuran No. 38 Purworejo. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2017 sampai dengan Juni 2017.

C. 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.

D. Subyek 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*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan penilaian peneliti mengenai siapa saja yang memenuhi syarat untuk dijadikan sampel. 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.

Penentuan jumlah pegawai dan masyarakat yang dijadikan informan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Teknik *Snowball Sampling* merupakan teknik yang dilakukan karena peneliti tidak merasa puas dengan sampel yang sudah dipilih sehingga membutuhkan konfirmasi dari sumber lain. 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.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data. Teknik pengumpulan data tersebut diantaranya:

1. Observasi

Metode observasi (pengamatan) merupakan proses penggalian data yang mengharuskan peneliti mengamati hal-hal yang berkaitan dengan tempat, kegiatan, ruang, tujuan, pelaku, benda-benda, waktu, dan peristiwa. Dalam penelitian ini, 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.

2. 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.

3. 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. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, laporan, peraturan, dan foto. Teknik dokumentasi ini tidak terbatas terhadap ruang dan waktu sehingga dapat memberikan peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi. Tujuan dokumentasi ini sebagai penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi.

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi berisi tentang pedoman bagi peneliti yang dibutuhkan saat melakukan pengamatan mengenai kondisi fisik serta sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Adapun rincian kisi-kisi pedoman observasi dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Table 1. Kisi-kisi Pedoman Observasi

Indikator	Keterangan
1. Prosedur Pelayanan	1) Prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan 2) Prosedur pelayanan bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit
2. Waktu Penyelesaian	1) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
3. Biaya Pelayanan	1) Kejelasan biaya yang dibebankan kepada masyarakat selama proses pelayanan
4. Produk Pelayanan	1) Hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan Prasarana	1) Kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan 2) Fasilitas pengaduan 3) Tata ruang tempat pelayanan 4) Kebersihan ruang pelayanan 5) Letak gedung/ bangunan tempat pelayanan

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan 2) Kedisiplinan pegawai 3) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan 4) Kemampuan pegawai tanggap membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan 5) Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan
---	--

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah pedoman yang digunakan untuk mengungkap data tentang pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Pedoman wawancara berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada informan penelitian untuk dijawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun rincian kisi-kisi wawancara dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Table 2. Kisi-kisi Pedoman Wawancara

Informan	Indikator	Kriteria
Pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo	1. Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan 2) Prosedur pelayanan yang bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit
	2. Waktu Penyelesaian	1) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
	3. Biaya Pelayanan	1) Biaya yang dibebankan kepada masyarakat selama proses pelayanan
	4. Produk Pelayanan	1) Hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

	5. Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan 2) Kebersihan ruang pelayanan 3) Fasilitas pengaduan 4) Tata ruang tempat pelayanan 5) Letak gedung/ bangunan tempat pelayanan
	6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan 2) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan 3) Kemampuan pegawai tanggap membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan 4) Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan 5) Kedisiplinan pegawai
Masyarakat	1. Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan 2) Prosedur pelayanan yang bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit
	2. Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> 1) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
	3. Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Biaya yang dibebankan kepada masyarakat selama proses pelayanan
	4. Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
	5. Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan 2) Kebersihan ruang pelayanan 3) Fasilitas pengaduan 4) Tata ruang tempat pelayanan 5) Letak gedung/ bangunan tempat pelayanan

	6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan	1) Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan 2) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan 3) Kemampuan pegawai tanggap membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan 4) Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan 5) Kedisiplinan pegawai
--	---	--

6) Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi digunakan untuk melengkapi data-data yang tidak diperoleh dari hasil wawancara maupun observasi. Pedoman dokumentasi berupa visi dan misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, gambar bagan struktur, foto fasilitas ruangan, dan foto proses wawancara.

G. Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis data terdapat tahapan-tahapan yang harus dilakukan. Tahapan-tahapan tersebut meliputi:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses mengubah data-data kasar yang diperoleh dari lapangan menjadi data-data yang penting dan diperlukan dalam penelitian. Proses reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. 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.

2. 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. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk mencapai analisis kualitatif yang valid.

3. Penarikan kesimpulan/ verifikasi

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.

H. Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah perlu dilaksanakan pemeriksaan keabsahan data. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis 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.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Sejarah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo

Pada tahun 1981 fungsi Lembaga Kearsipan Kabupaten Purworejo berada di Bagian Umum Sekretariat Wilayah Daerah Kabupaten Purworejo. Setelah 20 (dua puluh) tahun, pada tahun 2001 Lembaga Kearsipan Kabupaten Purworejo berdiri sendiri menjadi Kantor Arsip Daerah Kabupaten Purworejo sampai 2004. Kemudian bergabung menjadi Badan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Purworejo atau biasa disebut BIKOM sampai tahun 2008. Di Badan Informasi dan Komunikasi Kabupaten Purworejo sendiri terdapat empat bidang, antara lain : Sekretariat, Bidang Arsip Daerah, Bidang Komunikasi dan Bidang Pengelolaan Data Elektronik. Pada tahun 2009 Lembaga Kearsipan Kabupaten Purworejo bergabung dengan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo menjadi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah kemudian diimplementasikan dengan penerbitan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo dan

Peraturan Bupati Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menjadi dasar hukum terbentuknya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo pada bulan Januari 2017 hingga sekarang sebagai Organisasi Perangkat Daerah atau OPD Kabupaten.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo memiliki 3 bangunan gedung yang letaknya terpisah, untuk Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo berlokasi di Jalan Yudodipuran Nomor 38 Purworejo dan Perpustakaan Daerah berlokasi di Jalan Diponegoro Nomor 2 Purworejo. Sedangkan untuk bangunan Depot Arsip Pemerintah Kabupaten Purworejo di Jalan Sarwo Edhie Wibowo Nomor 42 Purworejo, kode pos 54113 dengan alamat webmail : dinarpus@purworejokab.go.id dan website : www.dinarpus.purworejokab.go.id.

b. Visi dan Misi Bupati Kabupaten Purworejo

Visi:

Terwujudnya Kabupaten Purworejo yang semakin sejahtera berbasis pertanian, pariwisata, industri dan perdagangan yang berwawasan budaya, lingkungan dan ekonomi kerakyatan.

Misi:

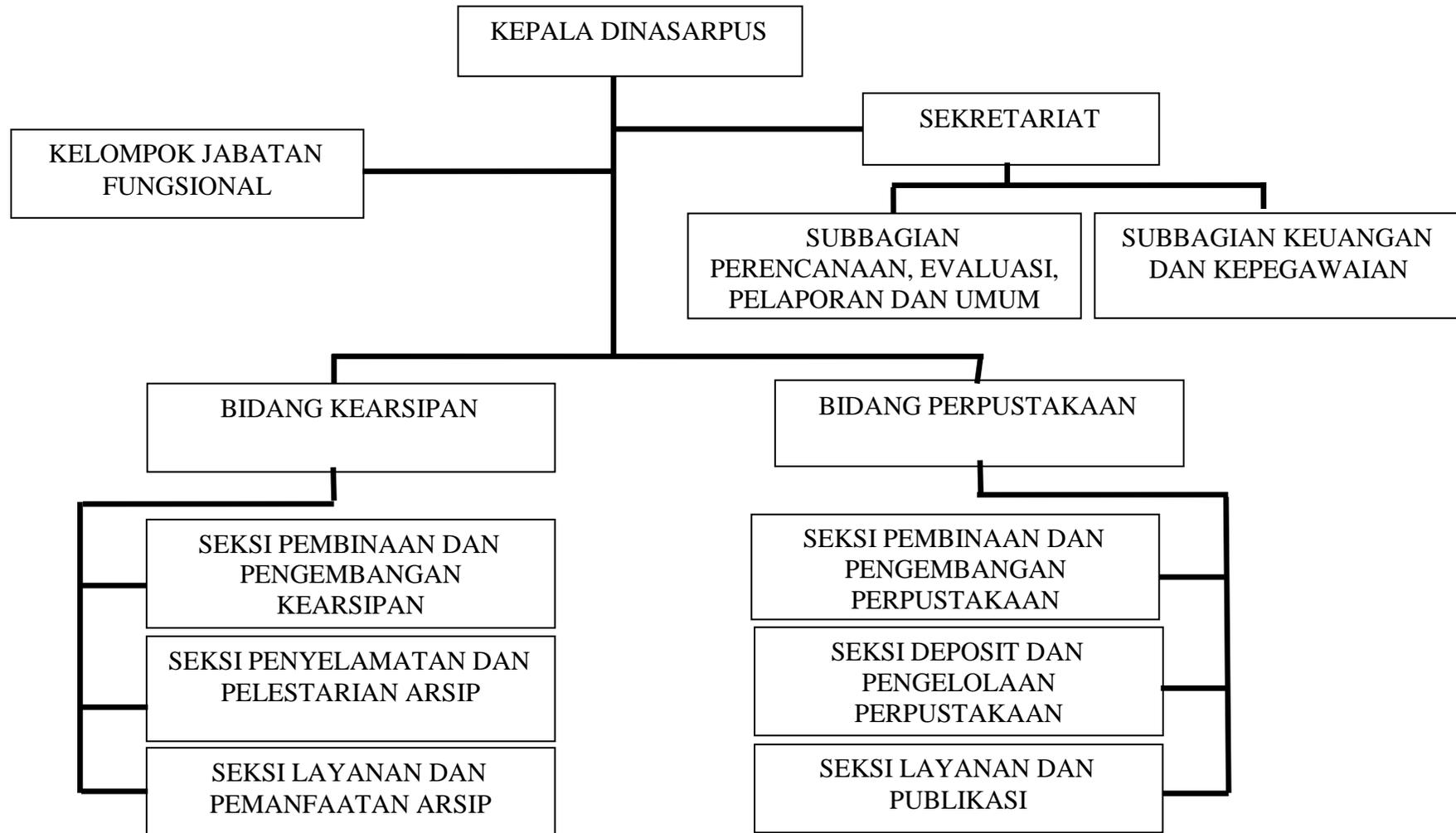
- 1) Mewujudkan Kabupaten Purworejo sebagai kabupaten yang religius dan demokratis;

- 2) Mewujudkan Kabupaten Purworejo sebagai gerbang ekonomi utama bagian selatan Provinsi Jawa Tengah yang berbasis pertanian, pariwisata, industri dan perdagangan;
 - 3) Mewujudkan Kabupaten Purworejo sebagai daerah tujuan wisata unggulan berbasis budaya dan kearifan lokal;
 - 4) Mewujudkan Kabupaten Purworejo yang unggul dibidang seni, budaya dan olahraga;
 - 5) Mewujudkan Kabupaten Purworejo sebagai Kabupaten yang unggul di bidang pendidikan dan pelayanan kesehatan;
 - 6) Mewujudkan Kabupaten Purworejo menjadi Kabupaten yang memiliki aparatur pemerintahan yang mampu melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan partisipatif yang berorientasi pada optimalisasi pelayanan publik;
 - 7) Mewujudkan desa di Kabupaten Purworejo sebagai pusat pertumbuhan ekonomi melalui pemberdayaan masyarakat dalam berbagai bidang.
- c. Tugas dan Fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo
- 1) Tugas Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo
Tugas Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kearsipan dan perpustakaan yang menjadi

kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah, yang meliputi bidang kearsipan dan perpustakaan.

- 2) Fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo
Fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yaitu meliputi:
 - a) Perumusan kebijakan teknis bidang kearsipan dan perpustakaan;
 - b) Pelaksanaan kebijakan bidang kearsipan dan perpustakaan;
 - c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang kearsipan dan perpustakaan;
 - d) Pelaksanaan administrasi dinas bidang kearsipan dan perpustakaan;
 - e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi.

d. Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.



Gambar 2. Bagan Organisasi DINASARPUS

2. Deskripsi Data Penelitian

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang menggunakan standar kualitas sangat baik dengan tujuan memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan. Hakekat pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Instansi pemerintah diharapkan tidak hanya menyediakan pelayanan untuk masyarakat, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas prima.

Implementasi pelayanan prima dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan harus mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat, bersifat sederhana, dan tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan yang diselenggarakan dengan mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat, akan menjadikan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Menurut hasil wawancara dengan Ibu K pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, mengenai pelaksanaan prosedur atau tata cara pelayanan bahwa:

Iya, tentu saja prosedur pelayanan dibuat sangat sederhana dan tidak berbelit-belit. Karena yang namanya instansi pemerintahan

tentu tidak ingin mempersulit masyarakat terutama dalam hal pelayanan.

(Wawancara tanggal 30 Mei 2017)

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 oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan. Prosedur pelayanan yang seperti itu membuat masyarakat merasa puas menjalankan prosedur pelayanan. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara tentang prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo dengan masyarakat, Ibu LA mengatakan bahwa:

Iya prosedurnya mudah dipahami dan dimengerti, begitu masuk ke lobby nanti akan dilayani oleh pegawai. Jika di perpustakaan ini yang penting sudah membawa kartu anggota saja sudah bisa meminjam buku di perpustakaan. Sedangkan di kantor pusat karena menangani persuratan ya yang penting membawa surat yang hendak diajukan, maka akan dilayani dengan baik oleh petugas.

(Wawancara, tanggal 8 Juni 2017)

Bapak UW sebagai pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo juga mengatakan sebagai berikut terkait dengan prosedur pelayanan:

Prosedur pelayanan di Dinas ini mudah mbak, pengunjung yang datang akan ditanya keperluannya apa. Kemudian nanti akan dilayani dengan baik oleh petugas. Untuk di kantor pusat ini akan melayani bagian persuratan, kegiatan observasi dan penelitian. Kemudian untuk di gedung Depo arsip akan melayani penyimpanan arsip dan peminjaman serta pemutaran film, sedangkan yang di gedung perpustakaan melayani peminjaman buku. Asalkan membawa kartu identitas dan juga

persyaratan yang ditetapkan dari kantor, pelayanan akan cepat berjalan.

(Wawancara tanggal 9 Juni 2017)

Hal ini juga serupa dengan apa yang diutarakan oleh masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, Saudari S mengatakan bahwa:

Proses pelayanan di sini sangat baik, prosedurnya juga mudah dan tidak rumit. Yang penting tentukan tujuan, jika ke kantor pusat harus membawa surat dan jika ke Perpustakaan harus membawa kartu anggota perpustakaan.

(Wawancara, tanggal 9 Juni 2017)

Berdasarkan wawancara dan observasi tersebut dapat diketahui bahwa proses pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan yaitu mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat atau pengunjung yang datang, baik itu ke Kantor pusat, Depo Arsip, maupun gedung Perpustakaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian proses pelayanan, termasuk pengaduan. Pengunjung yang datang menyerahkan surat ijin tidak dapat diberikan kepastian kapan penyelesaian pelayanannya, tetapi pengunjung diminta untuk menunggu sampai pihak kantor menghubungi pengunjung. Ibu SK mengatakan terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan yaitu:

Kalau untuk kepastian waktu kita tidak bisa memutuskan waktunya mbak. Semua tergantung tanda tangan dari Kepala

Dinas mbak, kalau tanda tangan sudah didapat semua akan terurus dengan cepat.

(Wawancara, tanggal 8 Juni 2017)

Pendapat yang senada juga disampaikan oleh Bapak UW mengenai waktu penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat:

Untuk waktu tergantung disposisi dari Kepala Dinas mbak, jadi tidak bisa menentukan kapan waktu pelayanan akan selesai. Jika dari Kepala Dinas sudah memberikan disposisi, nanti biasanya dari bagian Tata Usaha akan menghubungi pihak terkait.

(Wawancara, tanggal 9 Juni 2017)

Pendapat yang sama mengenai waktu penyelesaian pelayanan surat izin diungkapkan oleh Saudari VBS, sebagai berikut:

Sewaktu izin penelitian di sini, saya tidak langsung mendapatkan kepastian waktu kapan saya dapat observasi, jadi harus menunggu konfirmasi lagi dari pegawai. Tetapi waktu itu sudah satu minggu lebih saya tidak dihubungi, akhirnya saya ke Kantor ternyata pegawainya lupa menghubungi saya.

(Wawancara, tanggal 30 Mei 2017)

Keterangan lain yang sesuai dengan pelayanan yang menunjukkan waktu penyelesaian juga diungkapkan oleh Ibu LA sebagai berikut:

Kalau kepastian waktu menurut saya kurang tepat, kadang mundur dari perjanjian, semisal kartu anggota yang hari ini jadi, tetapi ternyata belum jadi karena belum ada tanda tangan dari Kepala Dinas.

(Wawancara tanggal 8 Juni 2017)

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Pelayanan yang seharusnya dapat berjalan menjadi tertunda waktunya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

c. Biaya pelayanan

Terselenggaranya pelayanan umum, masyarakat biasanya memperoleh rincian biaya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo juga menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dipungut biaya. Hal ini disampaikan oleh pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, Ibu DPA yang mengatakan bahwa:

Jelas sekali kalau biayanya terperinci dengan jelas, karena dari Dinas sudah ditetapkan bahwa pengunjung yang datang tidak dikenakan biaya pelayanan.
(Wawancara, tanggal 8 Juni 2017)

Seperti halnya yang diungkapkan Saudari NAS mengenai biaya pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ini, bahwa:

Tidak ada biaya sedikitpun yang dikenakan selama proses pelayanan berlangsung. Semuanya gratis.
(Wawancara, 9 Juni 2017)

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, yaitu tidak ada biaya yang dikenakan untuk masyarakat.

d. Produk pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo harus memperhatikan produk pelayanan yang dihasilkan. Produk pelayanan yang dihasilkan harus

sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menunjukkan kesesuaian dengan permintaan masyarakat, hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara oleh Ibu DPA sebagai berikut:

Produk pelayanan alhamdulillah sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Pokoknya apapun yang masyarakat minta, kami berusaha untuk membantunya.
(Wawancara tanggal 8 Juni 2017)

Wawancara juga dilakukan kepada Saudari AA yang mengatakan bahwa:

Hasil pelayanan di sini cukup memuaskan dan membuahkan hasil. Pegawainya ramah-ramah dan melayani kita sesuai dengan kebutuhan kita.
(Wawancara tanggal 30 Mei 2017)

Proses pelaksanaan pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo berdasarkan indikator produk pelayanan juga diperkuat oleh pendapat Saudari T sebagai berikut:

Hasil pelayanannya sudah memuaskan, pelayanannya sangat baik dan sesuai dengan harapan saya.
(Wawancara tanggal 8 Juni 2017)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, dapat disimpulkan 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.

e. Sarana dan prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dipakai untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana dan prasarana yang lengkap akan mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Sarana dan prasarana yang ditunjukkan oleh pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Kabupaten Purworejo dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yaitu berupa ruangan kantor yang rapi.

Berdasarkan hasil pengamatan, sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih kurang lengkap. Gedung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih terpisah-pisah antara kantor pusat, penyimpanan arsip, dan juga gedung perpustakaan. Gedung perpustakaan letaknya juga sangat jauh dari kantor pusat.

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. Kondisi tersebut diperkuat oleh pernyataan Ibu K, sebagai berikut:

Kalau dibilang lengkap saya rasa masih jauh mbak dari kata lengkap. Ya bisa dilihat sendiri lah ya mbak, kantornya saja kondisinya seperti ini. Ruangan-ruangannya masih sempit, gedung juga masih terpisah-pisah. Masih banyak sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
(Wawancara tanggal 30 Mei 2017)

Pengakuan di atas diperkuat dengan pernyataan Bapak UW yang menyatakan:

Di ruang tunggu baik di kantor pusat maupun di perpustakaan masih membutuhkan kursi mbak, soalnya di ruang tunggu hanya ada kursi yang dari plastik jadi mudah dipindah tempatkan,

kadang jadi sering kosong tidak ada kursi di ruang tunggu. Kita juga butuh televisi dan kipas angin di ruang tunggu. Kemudian kita juga perlu audiovisual, LCD proyektor, dan penyimpanan arsip yang masih kurang.
(Wawancara tanggal 9 Juni 2017)

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara tentang sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, Saudari AA mengatakan bahwa:

Sarana dan prasarana yang masih kurang menurut saya kursi yang paling utama. Soalnya waktu saya ke sini kemarin hanya ada satu kursi di ruang tunggu, sedangkan saya ke sini kemarin bersama teman saya. Kemudian harusnya perlu diberi kipas angin agar ruangan tidak terlalu panas.
(Wawancara tanggal 30 Mei 2017)

Hal yang sama juga diutarakan oleh masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, Saudari S mengatakan bahwa:

Di kantor pusat pada bagian ruang tunggu masih belum ada kursi untuk duduk, sehingga waktu itu untuk duduk saja pegawai harus mencarinya terlebih dahulu. Kemudian harusnya di ruang tunggu juga disediakan televisi untuk menunjang pelayanan agar pengunjung yang datang saat menunggu tidak bosan. Untuk yang di gedung perpustakaan perlu adanya kipas angin, karena ruangan di perpustakaan sangat panas. Di perpustakaan perlu juga ditambah bukunya agar semakin lengkap.
(Wawancara tanggal 9 Juni 2017)

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan 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.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan keramahan, kesopanan, pengetahuan, dan keterampilan dari pemberi layanan. Pegawai yang memberikan pelayanan dengan sikap ramah akan memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo dalam memberikan pelayanan didasarkan pada sikap 3S (Senyum, Sapa, Salam). Hal tersebut terbukti berdasarkan wawancara oleh Ibu SK yang mengatakan bahwa:

Sikap pegawai di sini dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, karena memang di sini dituntut untuk membudayakan sikap 3S yaitu senyum, sapa, dan salam setiap kali memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
(Wawancara tanggal 8 Juni 2017)

Pendapat tersebut diperkuat oleh Saudari AA selaku masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, yang mengungkapkan bahwa:

Iya dalam memberikan pelayanan pegawai di sini sopan sekali dan pegawai di sini sangat welcome kepada para pengunjung.
(Wawancara tanggal 30 Mei 2017)

Seperti halnya yang diungkapkan Ibu LA mengenai kompetensi petugas pemberi pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ini, bahwa:

Sangat sopan sekali mbak, ramah juga dengan pengunjung yang datang dan cekatan terhadap pengunjung yang melakukan pelayanan.

(Wawancara tanggal 8 Juni 2017)

Namun terdapat kendala yaitu kurangnya jumlah pegawai yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Minimnya pegawai tersebut menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo jumlah pegawai masih kurang seperti yang diungkapkan oleh Ibu K sebagai berikut:

Hanya saja kadang di bagian Front Office suka kosong mbak, masalahnya kantor ini pegawainya masih minim mbak. Jadi untuk yang bagian jaga Front Office itu tugasnya tidak hanya menjadi resepsionis tetapi juga bagian lain. Paling sering itu yang jaga di Front Office adalah dari bagian Tata Usaha mbak. Jadi ketika yang petugas yang jaga sedang sibuk dengan pekerjaannya di Tata Usaha, Front Office jadi kosong mbak.

(Wawancara tanggal 30 Mei 2017)

Seperti halnya yang diungkapkan Ibu SK mengenai kurangnya jumlah pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ini, bahwa:

Faktor penghambat lain itu pegawai di sini jumlahnya masih sedikit mbak, sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.

(Wawancara tanggal 8 Juni 2017)

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo melayani masyarakat dengan sopan, ramah, dan cekatan. Namun, di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih terdapat kendala yaitu kurangnya jumlah pegawai khususnya bagian penerima tamu atau resepsionis.

B. 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.

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 salah satunya yaitu Kesederhanaan. Kesederhanaan dalam hal ini berarti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan adalah tahapan yang harus dilalui dan dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan prosedur atau tatacara pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Saudari VBS bahwa:

Prosedur pelayanan yang ditetapkan di Dinas Kearsipan ini mudah dipahami dan dilaksanakan, sehingga tidak mempersulit.
(Wawancara tanggal 30 Mei 2017)

Saudari S juga berpendapat mengenai kesederhanaan prosedur, Saudari S mengatakan bahwa:

Iya prosedurnya mudah dipahami dan dilaksanakan serta sangat simple dan sederhana sehingga tidak membingungkan pengunjung. Yang terpenting membawa kartu anggota bagi yang hendak ke perpustakaan, dan membawa surat ijin bagi yang hendak ke kantor pusat.
(Wawancara tanggal 9 Juni 2017)

Hasil wawancara tersebut di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo sesuai dengan harapan masyarakat dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu prosedur pelayanan publik sederhana, 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.

Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 salah satunya yaitu “Kepastian waktu yang artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan”. Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, untuk kepastian waktu masih belum sesuai dengan prinsip penyelenggaraan publik karena pegawai pemberi pelayanan tidak menyampaikan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat hanya diberitahu untuk menunggu kabar dari pegawai yang akan menghubunginya sehingga masyarakat tidak mengetahui apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah tepat atau belum.

Pernyataan lain 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”. Ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih kurang diketahui ketepatannya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara oleh Saudari S yang mengatakan bahwa:

Waktu penyelesaian masih kurang sesuai dengan harapan, karena sewaktu saya mau membuat kartu anggota perpustakaan, katanya dalam waktu 4 hari sudah jadi, tapi ternyata waktu saya ke sini belum jadi. Padahal saya membutuhkan buku yang ada di Perpustakaan untuk saya pinjam hari itu juga.
(Wawancara tanggal 9 Juni 2017)

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan 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.

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. Hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yaitu Ibu K mengatakan bahwa:

Tidak ada biaya sama sekali mbak, semua sudah terperinci dengan jelas bahwa pelayanan di sini gratis.
(Wawancara tanggal 30 Mei 2017)

Hasil wawancara yang lain mengenai tidak dipungutnya biaya penyelesaian pelayanan oleh Ibu LA, yaitu:

Tidak ada biaya sama sekali, untuk membuat kartu anggota perpustakaanpun juga gratis, peminjaman buku juga gratis tidak dipungut biaya.
(Wawancara tanggal 8 Juni 2017)

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa biaya penyelesaian pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo gratis sehingga tidak membebani masyarakat.

Pernyataan ini sesuai dengan asas kondisiobal 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.

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”. Hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo yaitu Bapak UW mengatakan bahwa:

Insya Allah untuk produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik mbak. Ya kami berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin.
(Wawancara tanggal 9 Juni 2017)

Pendapat tersebut di atas sama seperti yang diungkapkan oleh Ibu LA yang mengungkapkan bahwa:

Hasil pelayanannya sudah baik, sesuai harapan, dan tidak mengecewakan berkunjung ke sini.
(Wawancara tanggal 8 Juni 2017)

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan yang Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten

Purworejo berikan kepada masyarakat sudah baik dan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

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. Pernyataan tersebut 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)”.

Pelayanan prima akan terwujud apabila sarana dan prasarana yang disediakan membuat masyarakat merasa nyaman ketika proses pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil penelitian sarana dan prasarana yang disediakan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih belum memadai dan kurang. 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.

Adanya gedung yang terpisah-pisah tersebut membuat masyarakat yang datang sering salah tempat, yang seharusnya ke perpustakaan tetapi justru ke kantor pusat. Seperti pernyataan yang disampaikan oleh Saudari NAS bahwa:

Letak gedungnya sebenarnya mudah dicari, tetapi tempatnya kurang strategis karena jauh dari kota. Waktu itu saya pernah salah tempat mbak karena saya belum mengetahui perpustakaan, jadi saya hendak ke Perpustakaan, dan yang saya tahu Perpustakaan Purworejo itu satu tempat dengan kantor Dinas Kearsipan, ke sanalah saya. Ternyata yang di daerah Sindurjan itu hanya Kantornya saja.

(Wawancara tanggal 9 Juni 2017)

Adanya gedung yang masih terpisah-pisah menjadi masalah utama dalam hal prasarana, terlebih lagi jarak antara kantor pusat dan perpustakaan yang begitu 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”.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan dapat memberikan rasa nyaman terhadap pengunjung yang datang. Pernyataan tersebut harus sesuai 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”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak UW mengenai kenyamanan ruang pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

Sarana dan prasarana di sini sangat kurang sekali mbak, masih belum lengkap sehingga membuat pengunjung kurang begitu nyaman.

(Wawancara tanggal 9 Juni 2017)

Pernyataan di atas diperkuat oleh hasil wawancara dari Saudari T yang mengungkapkan bahwa:

Kurang begitu memberikan rasa nyaman untuk tempat pelayanannya, ruangnya sangat panas dan pengap.

(Wawancara tanggal 8 Juni 2017)

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo masih kurang lengkap. Hal tersebut membuat masyarakat yang melaksanakan proses pelayanan menjadi kurang nyaman.

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.

Pernyataan tersebut di atas 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”. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, mereka mengatakan bahwa pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo melayani pengunjung dengan sopan dan ramah.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat, pegawai juga harus dapat melayani semua masyarakat walaupun dari berbeda golongan, agama, suku maupun ras. 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”.

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. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan saudara LA yang mengatakan bahwa:

Iya tentu, walaupun saya bukan asli Purworejo tetapi pegawai di sini dalam memberikan pelayanan tidak pilih-pilih. Semua dilayani dengan adil.

(Wawancara tanggal 8 Juni 2017)

Akan tetapi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo jumlah pegawai masih minim sehingga membuat proses pelayanan menjadi terhambat. 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. Tetapi kadang-kadang apabila pegawai yang bertugas di bagian Tata Usaha tidak sibuk dengan pekerjaannya, pegawai tersebut berjaga di *Front Office*. Tidak adanya pegawai yang khusus menjadi resepsionis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menyebabkan proses pelayanan kurang maksimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo dapat diketahui dari 6 standar prosedur pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

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. Waktu penyelesaian

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. Biaya pelayanan

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. Produk pelayanan

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. Sarana dan prasarana

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. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

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 membedakan 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.

B. 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 pelaksanaan Standar Operasional Prosedur 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

- Bondan Prihantoro. (2015). *Pelayanan Prima di Kantor Sekretariat Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi.* UNY.
- Daryanto & Ismanto Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto Indiahono. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik.* Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2005). *Pemasaran Jasa.* Malang: Bayumedia.
- _____. (2012). *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima).* Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya).* Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.* Jakarta: Mandar Maju.
- 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/efisiensi/article/view/3799/3275>). Diunduh pada tanggal 20 Januari pukul 20.00 WIB.
- Lestari Wahyuningsih. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Skripsi.* UNY.
- Lijan Poltak Sinambela dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi).* Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Pandji Santosa. (2008). *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: Refika Aditama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rully Indrawan & R. Poppy Yaniawati. (2016). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugondo. (2017). *Integritas Pilar Pelayanan Prima*. Media Korpri, Mei 2017.
- Sutopo & Adi Suryanto. (2009). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suyetty & Gita Kurniawan. (2005). *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan (BSKP)*. Bogor: Ghalia Indonesia Printing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di unduh pada tanggal 21 Februari 2017 pukul 11.00 WIB.
- Yenny Rahmawati. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. Skripsi. UNY.

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1
PEDOMAN OBSERVASI DAN
PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN OBSERVASI
Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan
Kabupaten Purworejo

Lokasi Observasi: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.

Indikator	Kriteria
1. Prosedur Pelayanan	1) Prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan 2) Prosedur pelayanan bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit
3) Waktu Penyelesaian	1) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
2) Biaya Pelayanan	1) Kejelasan biaya yang dibebankan kepada masyarakat selama proses pelayanan
2) Produk Pelayanan	1) Hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
2) Sarana dan Prasarana	1) Kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan 2) Fasilitas pengaduan 3) Tata ruang tempat pelayanan 4) Kebersihan ruang pelayanan 5) Letak gedung/ bangunan tempat pelayanan
6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	1) Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan 2) Kedisiplinan pegawai 3) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan 4) Kemampuan pegawai tanggap membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan 5) Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan

PEDOMAN WAWANCARA
Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan
Kabupaten Purworejo

Informan: Pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo

Identitas Responden

Nama :

Jabatan :

No.	Pertanyaan
Prosedur Pelayanan	
1.	Bagaimana prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
2.	Apakah masyarakat mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?
3.	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat?
4.	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?
5.	Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan prosedur pelayanan?
Waktu Penyelesaian	
6.	Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
7.	Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?
8.	Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?
Biaya Pelayanan	
9.	Berapa besar biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam proses pelayanan?
10.	Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
11.	Adakah biaya lain yang dibebankan kepada masyarakat selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?
Produk Pelayanan	
12.	Apa sajakah hasil pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ini?
13.	Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Sarana dan Prasarana	
14.	Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?
15.	Sarana dan prasarana apa sajakah yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?
16.	Apakah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menyediakan fasilitas pengaduan untuk masyarakat?
17.	Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
18.	Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	
19.	Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
20.	Bagaimanakah kecermatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan?
21.	Bagaimanakah kemampuan petugas pelayanan ketika membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan?
22.	Bagaimanakah penguasaan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
23.	Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

PEDOMAN WAWANCARA
Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan
Kabupaten Purworejo

Informan: Masyarakat

Identitas Responden

Nama :

Usia :

No.	Pertanyaan
Prosedur Pelayanan	
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai proses pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
2.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?
3.	Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan?
4.	Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?
5.	Adakah prosedur pelayanan yang memberatkan Bapak/Ibu/Saudara? Jika ada, prosedur apakah yang sekiranya memberatkan Bapak/Ibu/Saudara?
Waktu Penyelesaian	
6.	Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
7.	Apakah penyampaian mengenai waktu penyelesaian pelayanan sudah disampaikan dengan jelas oleh petugas?
8.	Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu/Saudara?
9.	Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan?
Biaya Pelayanan	
10.	Berapa besar biaya yang dibebankan kepada Bapak/Ibu/Saudara dalam proses pelayanan?
11.	Apakah biaya yang dibebankan kepada Bapak/Ibu/Saudara terperinci dengan jelas?
12.	Adakah biaya lain yang dibebankan kepada Bapak/Ibu/Saudara selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?
13.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
Produk Pelayanan	
14.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui apa saja produk pelayanan di

	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
15.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai hasil pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo? Apakah memuaskan?
Sarana dan Prasarana	
16.	Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?
17.	Sarana dan prasarana apa sajakah menurut Bapak/Ibu/Saudara yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?
18.	Apakah sarana dan prasarana pelayanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman?
19.	Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
20.	Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	
21.	Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah petugas dalam memberikan pelayanan sopan, ramah, dan cekatan?
22.	Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?
23.	Apakah selama proses pelayanan Bapak/Ibu/Saudara dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan?
24.	Menurut Bapak/Ibu/Saudara bagaimanakah penguasaan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan?
25.	Pernahkah Bapak/Ibu/Saudara merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan?
26.	Apakah harapan Bapak/Ibu/Saudara mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?



LAMPIRAN 2
HASIL OBSERVASI DAN HASIL
WAWANCARA

HASIL OBSERVASI

Lokasi Observasi: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.

Indikator	Kriteria	Ya/Tidak	Keterangan
1. Prosedur Pelayanan	1) Prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan	Ya	Prosedurnya hanya perlu membawa identitas diri dan juga surat ijin dari instansi terkait, jika semua persyaratan tersebut sudah dipenuhi masyarakat maka pelayanan akan berjalan dengan baik.
	2) Prosedur pelayanan bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit	Ya	Mudah dilaksanakan dan tidak membuat masyarakat susah.
2. Waktu Penyelesaian	1) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	Tidak	Belum ada kepastian dari pemberi pelayanan.
3. Biaya Pelayanan	1) Kejelasan biaya yang dibebankan kepada masyarakat selama proses pelayanan	Ya	Tidak ada biaya yang dibebankan kepada pengunjung.
4. Produk Pelayanan	1) Hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Ya	Sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.
5. Sarana dan Prasarana	1) Kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan	Tidak	Fasilitas belum lengkap, di ruang tunggu untuk tamu hanya ada 2 kursi kadang-kadang justru tidak ada kursi sama sekali, tidak ada kipas angin atau pendingin ruangan di

	2) Fasilitas pengaduan	Tidak	dalam ruangan sehingga pengunjung sering kepanasan Fasilitas pengaduan hanya ada di gedung perpustakaan, di kantor pusat dan gedung Depo arsip masih belum ada fasilitas pengaduan.
	3) Tata ruang tempat pelayanan	Ya	Terlihat rapi dengan adanya meja <i>Front Office</i> .
	4) Kebersihan ruang pelayanan	Ya	Walaupun bangunan gedung sudah terlihat tua, tetapi ruang pelayanan terlihat bersih dan rapi.
	5) Letak gedung/ bangunan tempat pelayanan	Tidak	Gedungnya masih terpisah-pisah sehingga letak gedungnya masih kurang strategis.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	1) Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan	Ya	Sikapnya ramah dan sopan terhadap pengunjung yang datang
	2) Kedisiplinan pegawai	Tidak	Tingkat kedisiplinannya masih kurang, saat jam kerja masih banyak yang keluar kantor, <i>Front Office</i> sering kosong karena tidak ada yang jaga.
	3) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan	Ya	Pegawai selalu meneliti dengan cermat surat yang masuk
	4) Kemampuan	Ya	Setiap masyarakat

	<p>pegawai tanggap membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan</p> <p>5) Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan</p>	Ya	<p>yang membutuhkan bantuan dalam pelayanan, pegawai dengan tanggap segera membantu.</p> <p>Setiap tahun mengikuti diklat pelatihan.</p>
--	---	----	--

**HASIL WAWANCARA DENGAN PEGAWAI DINAS KEARSIPAN DAN
PERPUSTAKAAN KABUPATEN PURWOREJO**

Nama : Dra. Kusmartiyah

Hari/ Tanggal : Selasa, 30 Mei 2017

Waktu : 10.30 WIB

Jabatan : Sekretaris Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten
Purworejo

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan dan
Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Prosedur pelayanan di sini sangat mudah, tamu yang datang akan dilayani oleh penjaga *Front Office* dan ditanya keperluannya apa. Kemudian nanti akan diarahkan oleh petugas *Front Office* mengenai keperluannya tersebut. Jika ingin melakukan penelitian ataupun observasi, tamu harus membawa surat ijin dari Dinas Perizinan kemudian nanti surat akan diterima di sini dan tamu harus menunggu keputusan dari sini. Jika nanti diijinkan untuk penelitian atau observasi di sini tamu akan dihubungi oleh pihak kantor. Seperti itu untuk prosedur pelayanan di gedung pusat ini. Di gedung Depo dan juga perpustakaanpun juga mempunyai prosedur pelayanan mbak.

Peneliti : Apakah masyarakat mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Ada yang mengetahui ada pula yang tidak mengetahui. Untuk masyarakat yang baru pertama kali berkunjung sebagian besar belum mengetahui prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.

Peneliti : Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat?

Responden : Iya, tentu saja mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

Peneliti : Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?

Responden : Iya, tentu saja prosedur pelayanan dibuat sangat sederhana dan tidak berbelit-belit. Karena yang namanya instansi pemerintahan tentu tidak ingin mempersulit masyarakat terutama dalam hal pelayanan.

Peneliti : Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan prosedur pelayanan?

Responden : Untuk faktor penghambat dalam prosedur pelayanan ya tentu pada masyarakat yang masih belum mengetahui prosedur pelayanan yang diterapkan di Dinas. Misalnya untuk mengurus surat ijin penelitian. Untuk prosedurnya itu kan harus minta surat ijin terlebih dahulu ke Dinas Perizinan baru nanti surat bisa diterima di Dinas. Selain itu, faktor penghambat lain adalah di sini kita masih kekurangan pegawai. Jadi kadang di ruang tunggu sering kosong orangnya mbak tidak ada yang jaga, soalnya mungkin masih sibuk dengan pekerjaan pada

bagian yang di jabatnya. Jadi pegawai yang menunggu ruang tunggu itu kebetulan menjabat sebagai bagian Tata Usaha mbak, jadi tugasnya dobel-dobel mbak.

Peneliti : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Kalau untuk kepastian waktu dari Dinas belum bisa memberikan jangka waktunya. Karena harus menunggu disposisi terlebih dahulu dari Kepala Dinas. Itupun kalau Kepala Dinas ada di kantor, kalau misalnya masih ada tugas di luar kota ya harus menunggu.

Peneliti : Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?

Responden : Saya rasa sudah mbak.

Peneliti : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Responden : Seperti yang saya sampaikan tadi, untuk waktu dari sini belum bisa memberikan kepastian waktu. Tapi jika surat sudah mendapat disposisi dari Kepala, bagian Tata Usaha akan menghubungi pihak terkait.

Peneliti : Berapa besar biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam proses pelayanan?

Responden : Tidak ada biaya sama sekali mbak, semua sudah terperinci dengan jelas bahwa pelayanan di sini gratis.

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

Responden : Tentu sangat jelas bahwa tidak ada biaya sepeserpun yang dibebankan kepada masyarakat.

Peneliti : Adakah biaya lain yang dibebankan kepada masyarakat selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Apa sajakah hasil pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ini?

Responden : Di sini melayani penelitian seperti mbak Fena ini, kemudian observasi, Praktek Kerja Lapangan (PKL) untuk siswa SMK, peminjaman buku di Perpustakaan, peminjaman dan pemutaran film, layanan pembinaan arsip entah itu dari sekolah-sekolah ataupun kantor-kantor, selain itu kita juga melayani bioskop keliling dan perpustakaan keliling.

Peneliti : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Responden : Untuk produk pelayanan yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat itu adalah buku-buku yang ada di Perpustakaan masih sangat kurang lengkap mbak.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?

Responden : Kalau dibilang lengkap saya rasa masih jauh mbak dari kata lengkap. Ya bisa dilihat sendiri lah ya mbak, kantornya saja kondisinya seperti ini. Ruangan-ruangannya masih sempit, gedung juga masih terpisah-pisah. Masih banyak sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa sajakah yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?

Responden : Sarana dan prasarana yang masih dibutuhkan ya tentu sangat banyak sekali mbak, misalnya saja kurangnya kursi di ruang tunggu. Itu saja kursinya kadang suka gak ada mbak, soalnya hanya kursi plastik mbak. Kemudian kalau di ruang tunggu itu masih kurang televisi, biasanya kalau di kantor-kantor kan setiap ruang tunggu ada televisi yaa mbak, nah di kantor ini masih belum ada mbak. Selain itu juga buku-buku yang ada di perpustakaan masih kurang lengkap mbak dan yang biasanya selalu menjadi keluhan pengunjung itu tidak adanya kipas angin ataupun pendingin ruangan di dalam perpustakaan sehingga pengunjung sering mengeluh karena kepanasan.

Peneliti : Apakah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menyediakan fasilitas pengaduan untuk masyarakat?

Responden : Kalau untuk di gedung pusat ini sama gedung depo arsip masih belum terdapat fasilitas pengaduan mbak, tetapi kalau di gedung perpustakaan kita menyediakan kotak saran.

Peneliti : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Untuk ruangan pelayanan ya bisa dilihat sendiri lah ya mbak, masih kurang lengkap mbak sarana dan prasarananya, makanya tata ruang masih terlihat kurang nyaman. Sebenarnya di *Front Office* kita butuh kursi panjang untuk ruang tunggu mbak, tapi ini di hanya ada dua kursi plastik mbak, itu saja kadang kalau misalnya di ruang dalam butuh kursi, kursi tersebut di ambil sehingga di ruang tunggu tidak ada kursi. Jadi kesusahannya kalau ada pengunjung yang datang harus mencarikan kursi terlebih dahulu untuk tempat duduk pengunjung mbak.

Peneliti : Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?

Responden : Untuk letak gedungnya sebenarnya sangat mudah dicari mbak, tetapi karena letak gedung yang masih terpisah-pisah sehingga membuat masyarakat yang pertama kali berkunjung menjadi salah tempat, misalnya yang tujuannya untuk ke Perpustakaan tetapi malah datang mengunjungi ke Kantor pusat.

Peneliti : Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Untuk sikap pegawai saya rasa sudah baik ya mbak, kita melayani dengan sepenuh hati. Hanya saja kadang di bagian *Front Office* suka kosong mbak, masalahnya kantor ini pegawainya masih minim mbak.

Jadi untuk yang bagian jaga *Front Office* itu tugasnya tidak hanya menjadi resepsionis tetapi juga bagian lain. Paling sering itu yang jaga di *Front Office* adalah dari bagian Tata Usaha mbak. Jadi ketika yang petugas yang jaga sedang sibuk dengan pekerjaannya di Tata Usaha, *Front Office* jadi kosong mbak.

Peneliti : Bagaimanakah kecermatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan?

Responden : Sudah baik mbak, hanya saja terkadang pegawai sering lalai untuk meminta kontak HP pengunjung, jadi ketika proses pelayanan akan dilaksanakan mau menghubungi orangnya tapi tidak ada kontakunya.

Peneliti : Bagaimanakah kemampuan petugas pelayanan ketika membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan?

Responden : Baik mbak, soalnya ketika petugas memberikan pelayanan mereka sudah terbiasa dengan kegiatan pelayanan yang mereka jalankan sehingga untuk kemampuannya sudah mahir.

Peneliti : Bagaimanakah penguasaan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Sudah baik mbak.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Untuk kedisiplinan, pegawai di sini alhamdulillah tingkat kedisiplinannya tinggi mbak.

Nama : Siti Khomsah

Hari/ Tanggal : Kamis, 8 Juni 2017

Waktu : 11.00 WIB

Jabatan : Pustakawan

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Prosedur di Dinas Kearsipan sangat mudah mbak, nanti jika tamu sudah di Front Office akan dilayani oleh pegawai sini dan ditanyakan keperluannya. Untuk prosedur di Perpustakaan ini pengunjung perlu membawa kartu anggota perpustakaan. Jika tidak mempunyai kartu ya harus membuat terlebih dahulu, syaratnya juga tidak begitu rumit, yang penting ada cap cari kepala sekolah atau dari kelurahan setempat.

Peneliti : Apakah masyarakat mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Sebagian besar masyarakat yang belum pernah ke sini belum mengetahui mengenai prosedur pelayanan di sini.

Peneliti : Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat?

Responden : Jelas sekali, sangat mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pengunjung yang datang.

Peneliti : Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?

Responden : Sangat, prosedurnya sangat sederhana dan tidak berbelit-belit. Yang terpenting ada cap misal dari sekolah atau kelurahan proses pelayanan akan berjalan dengan baik. Karena di sini kita tidak mau mempersulit masyarakat yang datang mbak.

Peneliti : Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan prosedur pelayanan?

Responden : Faktor penghambatnya itu kadang masih banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur pelayanan di sini mbak. Jadi masyarakat yang hendak mengunjungi perpustakaan harus mempunyai cap dari kelurahan terdekat atau bisa juga cap dari kepala sekolah, baru nanti bisa berkunjung ke Perpustakaan. Tetapi yang datang ke sini belum mempunyai cap belum bisa masuk ke Perpustakaan ataupun meminjam buku di sini. Faktor penghambat lain itu pegawai di sini jumlahnya masih sedikit mbak, sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.

Peneliti : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Kalau untuk kepastian waktu kita tidak bisa memutuskan waktunya mbak. Semua tergantung tanda tangan dari Kepala Dinas mbak, kalau tanda tangan sudah didapat semua akan terurus dengan cepat.

Peneliti : Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?

Responden : Sudah sesuai.

Peneliti : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Responden : Semua tergantung dari Kepala Dinas.

Peneliti : Berapa besar biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam proses pelayanan?

Responden : Tidak ada biaya yang dikenakan untuk pengunjung yang datang mbak.

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

Responden : Tentu sudah terperinci dengan sangat jelas.

Peneliti : Adakah biaya lain yang dibebankan kepada masyarakat selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Apa sajakah hasil pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ini?

Responden : Kalau di perpustakaan ini melayani peminjaman buku atau bisa juga hanya membaca-baca buku, selain itu di sini juga melayani wifi mbak, jadi selain bisa membaca pengunjung juga dapat bermain internet. Kalau di kantor pusat biasanya melayani persuratan ataupun kegiatan seperti magang, observasi atau penelitian. Untuk gedung

Depo Arsip melayani peminjaman film atau pemutaran film mbak, di sana juga sebagai tempat penyimpanan arsip-arsip. Di Perpustakaan ini juga menyediakan perpustakaan keliling mbak. Untuk perpustakaan keliling ini kita menggunakan 2 mobil keliling dan 1 mobil pintar. Bedanya antara mobil keliling dan mobil pintar itu kalau mobil keliling buku-bukunya boleh dipinjamkan, tetapi kalau mobil pintar bukunya hanya bisa dibaca di tempat, tidak boleh dipinjam. Mobil keliling biasanya keliling setiap hari, tetapi kalau untuk mobil pintar hanya seminggu sekali, kadang dua minggu sekali mobil keliling juga terdapat di *Car Free Day* Alun-alun Purworejo dari pukul 06.00-09.00. Perpustakaan keliling itu biasanya keliling ke sekolah-sekolah yang sekiranya jauh dari perpustakaan ini.

Peneliti : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Responden : Alhamdulillah sudah mbak, hanya saja di perpustakaan ini bukunya masih kurang lengkap sehingga masih dikeluhkan oleh pengunjung yang datang.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?

Responden : Sangat sangat tidak lengkap mbak, masih banyak sekali sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Oleh karena itu, masih sering menjadi keluhan pengunjung yang datang.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa sajakah yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?

Responden : Di sini kita masih membutuhkan gedung terutama gedung yang bisa jadi bersatu dengan kantor pusat, sehingga ketika hendak meminta tanda tangan kepala Dinas tidak perlu jauh-jauh ke kantor pusat. Selain itu tempat duduk di gedung perpustakaan ini juga masih minim, kadang jika pengunjung yang datang lebih dari 50 orang mereka harus menggunakan karpet untuk duduk. Kemudian di perpustakaan ini masih membutuhkan kipas angin atau pendingin ruangan. Soalnya pengunjung sering mengeluh karena kepanasan saat membaca buku, sedangkan di sini tidak ada kipas angin ataupun pendingin ruangan. Kita di sini juga membutuhkan komputer mbak, di sini komputer masih minim sekali padahal komputer sangat dibutuhkan sekali mbak terutama di jaman yang canggih seperti ini.

Peneliti : Apakah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menyediakan fasilitas pengaduan untuk masyarakat?

Responden : Ada mbak. Di gedung perpustakaan ini menyediakan kotak saran bagi pengunjung yang ingin memberikan kritikk dan sarannya.

Peneliti : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tata ruang tempat pelayanan di sini masih kurang tertata dengan baik mbak. Buku-buku yang ada di rak juga masih belum tertata rapi

sehingga menyulitkan pengunjung untuk mencari buku yang hendak dicari.

Peneliti : Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?

Responden : Sangat mudah di cari mbak, karena gedung perpustakaan ini letaknya di sebelah utara Alun-Alun Kutoarjo, tetapi bagi masyarakat sekitar kota letaknya sangat jauh mbak. Letak gedung Perpustakaan dan Kantor pusatpun juga jauh mbak, padahal setiap membuat laporan kerja ataupun minta tanda tangan dari Kepala Dinas harus ke Kantor pusat.

Peneliti : Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Sikap pegawai di sini dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, karena memang di sini dituntut untuk membudayakan sikap 3S yaitu senyum, sapa, dan salam setiap kali memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Peneliti : Bagaimanakah kecermatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan?

Responden : Sudah baik, sudah cermat, tetapi yang namanya manusia kadang tidak pernah lepas dari kesalahan, jadi kadang suka lupa untuk meminta pengunjung mengisi daftar kehadiran pengunjung, atau kadang lupa untuk menulis administrasi peminjaman buku.

Peneliti : Bagaimanakah kemampuan petugas pelayanan ketika membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan?

Responden : Insya Allah sudah baik.

Peneliti : Bagaimanakah penguasaan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Sudah cukup baik, karenasemua pegawai di sini pernah mengikuti diklat pelatihan.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Sangat disiplin mbak, jika waktunya bekerja ya bekerja dengan baik sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.

Nama : Dwi Puji Astuti

Hari/ Tanggal : Kamis, 8 Juni 2017

Waktu : 11.30 WIB

Jabatan : Pustakawan

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tergantung pelayanannya mau apa dulu mbak, kalau di kantor pusat dan Depo arsip seperti pelayanan-pelayanan di tempat lain ditanya keperluannya apa, jika hendak membuat surat atau memberikan surat ya nanti akan ditangani oleh pegawai yang tugas di kantor pusat dan Depo. Kemudian nanti pegawai akan mengarahkan jalannya pelayanan. Untuk pelayanan di perpustakaan ini nanti juga akan dilayani di bagian *lobby* dan ditanya keperluannya apa dan juga mengisi buku daftar kunjungan perpustakaan. Yang penting untuk di perpustakaan syaratnya harus mempunyai kartu anggota perpustakaan agar dapat meminjam buku di perpustakaan ini. Kemudian jika sudah mengisi daftar kehadirannya, tas ataupun barang bawaan harus di titipkan di loker yang akan di samping *lobby*. Jika pengunjung yang datang belum mempunyai kartu anggota, maka diwajibkan untuk membuatnya. Cara membuatnya cukup mudah, hanya dengan cap dari kepala sekolah ataupun dari kelurahan.

Peneliti : Apakah masyarakat mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Kalau yang baru pertama kali datang belum mengerti akan prosedur yang ditetapkan jadi mereka bertanya prosedurnya bagaimana dan kami harus memberikan penjelasan terlebih dahulu. Tapi untuk pengunjung tetap di perpustakaan tentu sudah mengetahui akan prosedurnya.

Peneliti : Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat?

Responden : Sangat mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pengunjung. Tidak ribet kok prosedurya mbak.

Peneliti : Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?

Responden : Ya sifatnya sangat sederhana dan tidak berbelit-belit.

Peneliti : Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan prosedur pelayanan?

Responden : Untuk faktor penghambatnya itu biasanya pengunjung yang datang ke sini belum mengetahui prosedurnya, nah itu biasanya terjadi sama anak sekolah, mereka datang ke sini dengan tujuan untuk meminjam buku, tetapi mereka belum mempunyai kartu anggota perpustakaan, sehingga mereka tidak dapat meminjam buku di perpustakaan.

Peneliti : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Kalau misalnya pengunjung yang datang sudah membawa persyaratan yang ditetapkan dan tanda tangan Kepala Dinas juga bisa langsung didapatkan maka pelayanan bisa berjalan dengan mudah.

Peneliti : Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?

Responden : Insya Allah sudah mbak.

Peneliti : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Responden : Tergantung dari pengunjung sendiri dan tergantung tanda tangan dari Kepala Dinas.

Peneliti : Berapa besar biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam proses pelayanan?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

Responden : Jelas sekali kalau biayanya terperinci dengan jelas, karena dari Dinas sudah ditetapkan bahwa pengunjung yang datang tidak dikenakan biaya pelayanan.

Peneliti : Adakah biaya lain yang dibebankan kepada masyarakat selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Apa sajakah hasil pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ini?

Responden : Di kantor pusat melayani bagian persuratan, di depo arsip untuk penyimpanan arsip-arsip dan gedung perpustakaan melayani peminjaman buku. Kita juga menyediakan 2 mobil keliling, 1 mobil pintar, dan 1 mobil bioskop keliling. Mobil keliling dan mobil pintar itu menyediakan buku-buku untuk dibaca, jika mobil keliling itu bisa dipinjam bukunya tapi kalau mobil pintar khusus untuk dibaca di tempat. Mobil keliling biasanya dalam waktu satu bulan bisa mengunjungi 30 lokasi sekolah, untuk mobil pintar hanya satu minggu sekali.

Peneliti : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Responden : Produk pelayanan alhamdulillah sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Pokoknya apapun yang masyarakat minta, kami berusaha untuk membantunya.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?

Responden : Belum.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa sajakah yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?

Responden : Kita masih membutuhkan kipas angin agar pengunjung yang datang tidak kepanasan saat membaca buku, kita juga membutuhkan komputer, buku-buku yang lebih banyak lagi juga kita perlukan. Dan yang terpenting adalah gedung yang bisa menjadikan satu antara kantor pusat, depo arsip dan perpustakaan menjadi satu.

Peneliti : Apakah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menyediakan fasilitas pengaduan untuk masyarakat?

Responden : Di perpustakaan ini menyediakan kotak saran.

Peneliti : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Sudah baik, hanya saja buku-bukunya masih belum tertata dengan baik. Ruang tunggu yang ada di kantor pusat dan perpustakaan ini juga belum lama ini baru saja di rehabilitasi, sehingga masih terlihat baru.

Peneliti : Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?

Responden : Letak gedungnya masih kurang strategis, biarpun ini disebelah alun-alun Kutoarjo tetapi gedung perpustakaan ini sangat jauh dari pusat Kota Purworejo, selain itu juga jauh dari kantor Pusat, padahal saya harus bolak-balik ke kantor pusat dan di perpustakaan ini mbak. Karena untuk laporan-laporan semua mengerjakannya di kantor pusat, belum lagi untuk tanda tangan dari Kepala Dinas.

Peneliti : Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Sebenarnya kalau untuk penilaian sikap pegawai itu yang bisa menilai pengunjung ya mbak, tapi menurut saya dari pegawai sendiri sudah semaksimal mungkin untuk memberikan sikap sebaik mungkin kepada pengunjung yang datang.

Peneliti : Bagaimanakah kecermatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan?

Responden : Sudah baik mbak insya Allah.

Peneliti : Bagaimanakah kemampuan petugas pelayanan ketika membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan?

Responden : Dalam memberikan pelayanan kami sudah semaksimal mungkin untuk memberikan kemampuan kami yang terbaik untuk para pengunjung mbak. Selebihnya kan ya tetap pengunjung yang bisa menilai baik buruknya kemampuan para pemberi layanan.

Peneliti : Bagaimanakah penguasaan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Sudah baik mbak, karena dari pegawai sendiri setiap tahun selalu mengikuti diklat, jadi insya Allah untuk penguasaan pengetahuan dalam melayani pengunjung sudah baik.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Untuk kedisiplinan pegawai di Dinas Kearsipan ini, saya rasa sudah 80% mbak tingkat kedisiplinannya. Hanya saja di Dinas Kearsipan ini untuk pegawainya masih sangat minim sekali mbak, sehingga mungkin mbak fena melihat kok pegawai yang ada di Kantor sedikit sekali, nah itu memang karena jumlah pegawainya sedikit mbak. Jadi kita masih kekurangan pegawai mbak.

Nama : Untung Winarno, S.IP

Hari/ Tanggal : Jumat, 9 Juni 2017

Waktu : 10.00 WIB

Jabatan : Arsiparis

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Prosedur pelayanan di Dinas ini mudah mbak, pengunjung yang datang akan ditanya keperluannya apa. Kemudian nanti akan dilayani dengan baik oleh petugas. Untuk di kantor pusat ini akan melayani bagian persuratan, kegiatan observasi dan penelitian. Kemudian untuk di gedung Depo arsip akan melayani penyimpanan arsip dan peminjaman serta pemutaran film, sedangkan yang di gedung perpustakaan melayani peminjaman buku. Asalkan membawa kartu identitas dan juga persyaratan yang ditetapkan dari kantor, pelayanan akan cepat berjalan.

Peneliti : Apakah masyarakat mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Untuk masyarakat yang baru pertama kali mengunjunginya, sebagian besar tidak mengetahui prosedur pelayanan yang ditetapkan di Dinas Kearsipan ini mbak, sehingga kita harus menjelaskan prosedur yang berlaku terlebih dahulu.

Peneliti : Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat?

Responden : Sangat mudah sekali untuk dipahami dan dilaksanakan.

Peneliti : Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?

Responden : Iya mbak, saya rasa sifatnya sederhana dan tidak berbelit-belit, karena kita tidak mau menyusahkan dan mempersulit masyarakat yang datang berkunjung ke sini.

Peneliti : Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan prosedur pelayanan?

Responden : Dalam melaksanakan prosedur pelayanan, yang menghambat itu paling hanya ketidaktahuan pengunjung akan prosedur yang ditetapkan. Jadi misalnya gini mbak, seperti mbak fena kemarin ini kan sewaktu ijin penelitian di sini hanya membawa surat pengantar dari kampus, padahal seharusnya untuk ijin penelitian kan harus ke Dinas Perizinan terlebih dahulu baru bisa ke sini. Nah adanya kejadian seperti itu kan jadi menunda proses pelayanan mbak fena untuk melaksanakan penelitian di sini. Ada lagi faktor penghambatnya mbak, yaitu jumlah pegawai di Dinas Kearsipan ini masih kurang. Sehingga mohon maaf sekali mbak kalau besok berkunjung lagi ke sini dan di bagian ruang tunggu kosong tidak ada yang jaga mbak fena bisa langsung masuk saja ke ruangan pegawai.

Peneliti : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Untuk waktu tergantung disposisi dari Kepala Dinas mbak, jadi tidak bisa menentukan kapan waktu pelayanan akan selesai. Jika dari Kepala Dinas sudah memberikan disposisi, nanti biasanya dari bagian Tata Usaha akan menghubungi pihak terkait.

Peneliti : Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?

Responden : Insya Allah sudah mbak.

Peneliti : Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan?

Responden : Semua tergantung disposisi dari Kepala Dinas mbak.

Peneliti : Berapa besar biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam proses pelayanan?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

Responden : Sangat jelas mbak, bahwa tidak ada biaya yang dibebankan kepada pengunjung.

Peneliti : Adakah biaya lain yang dibebankan kepada masyarakat selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?

Responden : Tidak ada biaya lain mbak.

Peneliti : Apa sajakah hasil pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo ini?

Responden : Hasil pelayanan di Dinas Kearsipan ini banyak mbak, seperti yang saya jelaskan tadi mbak di kantor ini hanya melayani persuratan ataupun kegiatan seperti yang mbak fena lakukan ini atau magang PKL siswa SMK mbak. Untuk di Depo kami melayani pemutaran dan peminjaman film, dan untuk di perpustakaan melayani peminjaman buku.

Peneliti : Apakah produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan masyarakat?

Responden : Insya Allah untuk produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik mbak. Ya kami berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?

Responden : Sarana dan prasarana di sini sangat kurang sekali mbak, masih belum lengkap sehingga membuat pengunjung kurang begitu nyaman.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa sajakah yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?

Responden : Di ruang tunggu baik di kantor pusat maupun di perpustakaan masih membutuhkan kursi mbak, soalnya di ruang tunggu hanya ada kursi yang dari plastik jadi mudah dipindah tempatkan, kadang jadi sering

kosong tidak ada kursi di ruang tunggu. Kita juga butuh televisi dan kipas angin di ruang tunggu. Kemudian kita juga perlu audiovisual, LCD proyektor, dan penyimpanan arsip yang masih kurang.

Peneliti : Apakah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo menyediakan fasilitas pengaduan untuk masyarakat?

Responden : Belum ada fasilitas pengaduan.

Peneliti : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Masih belum tertata dengan maksimal.

Peneliti : Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?

Responden : Untuk letak kantor pusat dan Depo arsip saya rasa kurang strategis karena letaknya yang jauh dari jalan raya, padahal untuk kantor-kantor pemerintahan yang lain kebanyakan letaknya di pinggir jalan raya, jadi kebanyakan orang tidak mengetahui letak kantor Kearsipan ini.

Peneliti : Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Menurut saya sudah baik.

Peneliti : Bagaimanakah kecermatan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan?

Responden : Sudah baik.

Peneliti : Bagaimanakah kemampuan petugas pelayanan ketika membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan?

Responden : Sudah baik, karena pegawai di sini pernah mengikuti diklat pelatihan jadi insya Allah sudah bisa melayani dengan baik.

Peneliti : Bagaimanakah penguasaan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Semua tergantung orangnya masing-masing ya mbak, tapi untuk penguasaan pengetahuan terutama mengenai pelayanan ataupun arsip sudah pasti baik mbak.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Rata-rata pegawai di sini disiplin, hanya saja paling ruangan kosong ketika kita sedang rapat atau tugas di luar kota.

HASIL WAWANCARA DENGAN PENGUNJUNG/ MASYARAKAT

Nama : Agustina Arifanty

Hari/ Tanggal : Selasa, 30 Mei 2017

Waktu : 11.00 WIB

Usia : 20 tahun

Peneliti : Bagaimana pendapat Saudara mengenai proses pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Proses pelayanan di Dinas Kearsipan ini dilayani dengan baik oleh pegawai. Pelayanannyapun sangat memuaskan dan membuahkan hasil sesuai dengan keinginan saya.

Peneliti : Apakah Saudara mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Tidak mengerti sama sekali.

Peneliti : Apakah menurut Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan?

Responden : Mudah dipahami tetapi terlalu ribet.

Peneliti : Apakah menurut Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?

Responden : Berbelit-belit dan tidak begitu jelas.

Peneliti : Adakah prosedur pelayanan yang memberatkan Saudara? Jika ada, prosedur apakah yang sekiranya memberatkan Saudara?

Responden : Ada mbak, saya ini kan hanya ingin observasi untuk melakukan wawancara dengan pegawai mengenai arsip, tetapi prosedurnya terlalu ribet, saya harus datang ke Dinas Perijinan dan dari Dinas Perijinanpun saya juga harus membuat proposal untuk observasi tersebut, setelah mendapatkan surat ijin observasi, saya pikir saya cukup mengantar ke Dinas Kearsipan saja, tetapi ternyata saya juga harus mengantar surat ke Kesbangpol dan juga ke Bappeda. Padahal waktu teman saya melakukan wawancara di sini waktu itu, tidak perlu menggunakan surat ijin dari Dinas Perijinan, yang penting sudah ada surat pengantar dari kampus. Kok beda-beda prosedurnya?

Peneliti : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Waktu saya mengantar surat ijin, saya tidak langsung mendapat kepastian kapan saya bisa untuk memulai wawancara dengan bagian kearsipan. Kalau kata pegawai yang waktu itu menerima surat ijin dari saya nanti kapan waktu wawancaranya akan dihubungi oleh pegawai sini.

Peneliti : Apakah penyampaian mengenai waktu penyelesaian pelayanan sudah disampaikan dengan jelas oleh petugas?

Responden : Masih belum jelas kapan waktunya.

Peneliti : Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan Saudara?

Responden : Kurang sesuai, soalnya saya harus menunggu kabar dari sini.

Peneliti : Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan?

Responden : Kata pegawai di sini sekitar satu minggu pegawai akan menghubungi saya, dan alhamdulillah setelah 5 hari saya memasukkan surat ini, saya dihubungi oleh pegawai sini bahwa wawancara bisa dimulai.

Peneliti : Berapa besar biaya yang dibebankan kepada Saudara dalam proses pelayanan?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada Saudara terperinci dengan jelas?

Responden : Sangat jelas.

Peneliti : Adakah biaya lain yang dibebankan kepada Saudara selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?

Responden : Tidak.

Peneliti : Apakah Saudara merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tidak sama sekali.

Peneliti : Apakah Saudara mengetahui apa saja produk pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : iya, saya mengetahuinya.

Peneliti : Bagaimana pendapat Saudara mengenai hasil pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo? Apakah memuaskan?

Responden : Hasil pelayanan di sini cukup memuaskan dan membuahkan hasil. Pegawainya ramah-ramah dan melayani kita sesuai dengan kebutuhan kita.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?

Responden : Masih belum lengkap.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa sajakah menurut Saudara yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?

Responden : Sarana dan prasarana yang masih kurang menurut saya kursi yang paling utama. Soalnya waktu saya ke sini kemarin hanya ada satu kursi di ruang tunggu, sedangkan saya ke sini kemarin bersama teman saya. Kemudian harusnya perlu diberi kipas angin agar ruangan tidak terlalu panas.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana pelayanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman?

Responden : Kurang nyaman ya karena kursinya hanya ada satu itu.

Peneliti : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Sudah bagus, sepertinya *Front Office* masih baru.

Peneliti : Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?

Responden : Mudah, asalkan sudah mengetahuinya. Tapi kemarin berhubung saya masih belum tahu kantornya jadi saya kesusahan dalam mencarinya, terlebih lagi letak gedungnya tidak berada di pinggir jalan raya tetapi masuk ke kompleks perumahan penduduk.

Peneliti : Menurut Saudara, apakah petugas dalam memberikan pelayanan sopan, ramah, dan cekatan?

Responden : Iya dalam memberikan pelayanan pegawai di sini sopan sekali dan pegawai di sini sangat *welcome* kepada para pengunjung.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tingkat kedisiplinannya masih rendah, waktu saya mengunjungi kantor ini kemarin tidak ada orang yang menjaga ruang tunggu, sehingga saya harus menunggu lama waktu itu sampai ada pegawai yang keluar dari ruangnya.

Peneliti : Apakah selama proses pelayanan Saudara dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan?

Responden : Iya, tentu saja.

Peneliti : Menurut Saudara apakah petugas pemberi pelayanan melayani secara menyeluruh (tidak diskriminatif)?

Responden : Iya, secara menyeluruh dan tidak bertindak diskriminatif.

Peneliti : Pernahkah Saudara merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan?

Responden : Belum pernah.

Peneliti : Apakah harapan Saudara mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Untuk pelayanan lebih ditingkatkan lagi, usahakan ruang tunggu jangan sampai kosong, agar jika ada tamu yang datang tidak harus menunggu terlalu lama. Kemudian sarana dan prasarana juga perlu ditingkatkan lebih baik lagi seperti kursi ruang tunggu.

Nama : Vidya Bella S.

Hari/ Tanggal : Selasa, 30 Mei 2017

Waktu : 13.00 WIB

Usia : 21 Tahun

Peneliti : Bagaimana pendapat Saudara mengenai proses pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Prosesnya berjalan dengan baik, sambutan dari pegawai Dinas Kearsipan juga sangat *welcome* sekali, sehingga ketika saya observasi di sini saya merasa nyaman dan di segani oleh pegawai di sini.

Peneliti : Apakah Saudara mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Sebelumnya saya tidak tahu sama sekali, kemudian dijelaskan oleh pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan ini.

Peneliti : Apakah menurut Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan?

Responden : Prosedur pelayanan yang ditetapkan di Dinas Kearsipan ini mudah dipahami dan dilaksanakan, sehingga tidak mempersulit.

Peneliti : Apakah menurut Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?

Responden : Iya.

Peneliti : Adakah prosedur pelayanan yang memberatkan Saudara? Jika ada, prosedur apakah yang sekiranya memberatkan Saudara?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Sewaktu ijin penelitian di sini, saya tidak langsung mendapatkan kepastian waktu kapan saya dapat observasi, jadi harus menunggu konfirmasi lagi dari pegawai. Tetapi waktu itu sudah satu minggu lebih saya tidak dihubungi, akhirnya saya ke Kantor ternyata pegawainya lupa menghubungi saya.

Peneliti : Apakah penyampaian mengenai waktu penyelesaian pelayanan sudah disampaikan dengan jelas oleh petugas?

Responden : Sudah.

Peneliti : Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan Saudara?

Responden : Belum, karena kelalaian pegawai menghubungi saya sehingga pelayanan saya menjadi tertunda.

Peneliti : Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan?

Responden : Kurang sesuai, karena waktu itu kebetulan masih ada rapat sehingga pegawai yang hendak saya wawancarai tidak bisa melayani saya. Sehingga saya harus ganti hari untuk bisa wawancara dengan pegawai tersebut.

Peneliti : Berapa besar biaya yang dibebankan kepada Saudara dalam proses pelayanan?

Responden : Untuk biaya tidak ada.

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada Saudara terperinci dengan jelas?

Responden : Iya.

Peneliti : Adakah biaya lain yang dibebankan kepada Saudara selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?

Responden : Tidak.

Peneliti : Apakah Saudara merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tidak.

Peneliti : Apakah Saudara mengetahui apa saja produk pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tentu, yang saya tau kalau di kantor pusat ini melayani bagian persuratan, observasi, penelitian, PKL siswa SMK, ataupun magang. Kemudian untuk gedung Depo Arsip tempat penyimpanan arsip-arsip, dan untuk gedung perpustakaan ya melayani peminjaman buku.

Peneliti : Bagaimana pendapat Saudara mengenai hasil pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo? Apakah memuaskan?

Responden : Sangat memuaskan sekali, karena pegawainya ramah-ramah.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?

Responden : Belum.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa sajakah menurut Saudara yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?

Responden : Di kantor pusat ini di bagian ruang tunggu masih belum ada kursi untuk duduk, sehingga waktu itu untuk duduk saja pegawai harus mencarikan kursi terlebih dahulu. Kemudian harusnya di ruang tunggu juga disediakan televisi untuk menunjang pelayanan. Untuk yang di gedung perpustakaan perlu adanya kipas angin, karena ruangan di perpustakaan sangat panas.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana pelayanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman?

Responden : Sedikit.

Peneliti : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tata ruangnya sudah bagus, hanya kursi itu yang masih kurang diperhatikan.

Peneliti : Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?

Responden : Mudah dicari.

Peneliti : Menurut Saudara, apakah petugas dalam memberikan pelayanan sopan, ramah, dan cekatan?

Responden : Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung baik, pegawainya sopan dan ramah kepada pengunjung, bahasanya juga halus.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Sudah baik, tapi masih banyak juga yang keluar kantor di jam kerja.

Peneliti : Apakah selama proses pelayanan Saudara dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan?

Responden : Alhamdulillah iya.

Peneliti : Menurut Saudara apakah petugas pemberi pelayanan melayani secara menyeluruh (tidak diskriminatif)?

Responden : Iya.

Peneliti : Pernahkah Saudara merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan?

Responden : Tidak pernah, pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.

Peneliti : Apakah harapan Saudara mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Terus mempertahankan keramahan dalam memberikann pelayanan kepada pengunjung yang datang. Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang seperti kursi, televisi, kipas angin, dan buku-buku diperpustakaan agar semakin lengkap. Harusnya gedung antara kantor pusat, depo arsip, dan juga perpustakaan dijadikan satu gedung.

Nama : Lini Anggreini

Hari/ Tanggal : Kamis, 8 Juni 2017

Waktu : 13.00 WIB

Usia : 37 tahun

Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu mengenai proses pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Cukup jelas dan mudah di mengerti.

Peneliti : Apakah Ibu mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Awalnya tidak tahu, tetapi begitu dijelaskan oleh pegawai di sini saya menjadi mengetahui prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan.

Peneliti : Apakah menurut Ibu prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan?

Responden : Iya prosedurnya mudah dipahami dan dimengerti, begitu masuk ke *lobby* nanti akan dilayani oleh pegawai. Jika di perpustakaan ini yang penting sudah membawa kartu anggota saja sudah bisa meminjam buku di perpustakaan. Sedangkan di kantor pusat karena menangani persuratan ya yang penting membawa surat yang hendak diajukan, maka akan dilayani dengan baik oleh petugas.

Peneliti : Apakah menurut Ibu prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?

Responden : Sangat sederhana dan tidak berbelit-belit.

Peneliti : Adakah prosedur pelayanan yang memberatkan Ibu? Jika ada, prosedur apakah yang sekiranya memberatkan Ibu?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Kalau kepastian waktu menurut saya kurang tepat, kadang mundur dari perjanjian, semisal kartu anggota yang hari ini jadi, tetapi ternyata belum jadi karena belum ada tanda tangan dari Kepala Dinas.

Peneliti : Apakah penyampaian mengenai waktu penyelesaian pelayanan sudah disampaikan dengan jelas oleh petugas?

Responden : Sudah jelas.

Peneliti : Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan Ibu?

Responden : Sedikit.

Peneliti : Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan?

Responden : Iya mbak.

Peneliti : Berapa besar biaya yang dibebankan kepada Ibu dalam proses pelayanan?

Responden : Tidak ada biaya sama sekali, untuk membuat kartu anggota perpustakaanpun juga gratis, peminjaman buku juga gratis tidak dipungut biaya.

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada Ibu terperinci dengan jelas?

Responden : Sudah sangat jelas.

Peneliti : Adakah biaya lain yang dibebankan kepada Ibu selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?

Responden : Tidak ada. Paling akan terkena biaya jika telat mengembalikan buku. Sekitar Rp 5000,00. Atau jika buku yang dipinjam hilang harus mengganti buku yang sama persis atau mengganti dengan uang sebesar harga buku yang hilang tersebut.

Peneliti : Apakah Ibu merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tidak sama sekali.

Peneliti : Apakah Ibu mengetahui apa saja produk pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Yang saya ketahui untuk di Perpustakaan ini ya melayani peminjaman buku, kemudian untuk yang di kantor Pusat Dinas Kearsipan melayani pemutaran dan peminjaman film. Ada bioskop keliling juga katanya.

Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu mengenai hasil pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo? Apakah memuaskan?

Responden : Hasil pelayanannya sudah baik, sesuai harapan, dan tidak mengecewakan berkunjung ke sini.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?

Responden : Masih kurang kipas angin atau pendingin ruangan mbak. Ini di ruang tunggu seperti ini seharusnya di tambah dengan televisi, jadi tidak terlalu bosan ketika menunggu proses pelayanan.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa sajakah menurut Ibu yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?

Responden : Ya itu tadi, kurang kipas angin, televisi, kemudian buku-buku yang terpenting supaya perpustakaan ini semakin lengkap.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana pelayanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman?

Responden : Sedikit, kalau aman sih sudah pasti merasa aman, tetapi untuk nyamannya kurang karena kalau membaca di perpustakaan suka gerah mbak, mungkin dengan kondisi perpustakaan yang ramai dikunjungi orang dan ditambah lagi didalam ruangan tidak ada kipas angin jadi serasa pengap.

Peneliti : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Sudah baik, tetapi penataan buku-bukunya masih kurang rapi.

Peneliti : Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?

Responden : Sangat mudah dicari mbak, letaknya strategis dan dekat dengan keramaian, karena tepat di sebelah alun-alun Kutoarjo.

Peneliti : Menurut Ibu, apakah petugas dalam memberikan pelayanan sopan, ramah, dan cekatan?

Responden : Sangat sopan sekali mbak, ramah juga dengan pengunjung yang datang dan cekatan terhadap pengunjung yang melakukan pelayanan.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Pegawai di sini disiplin, saat istirahatpun penjaga *Front Office* masih tetap ada yang jaga dengan bergantian waktu istirahatnya.

Peneliti : Apakah selama proses pelayanan Ibu dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan?

Responden : Alhamdulillah dilayani dengan baik.

Peneliti : Menurut Ibu apakah petugas pemberi pelayanan melayani secara menyeluruh (tidak diskriminatif)?

Responden : Iya tentu, walaupun saya bukan asli Purworejo tetapi pegawai di sini dalam memberikan pelayanan tidak pilih-pilih. Semua dilayani dengan adil.

Peneliti : Pernahkah Ibu merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan?

Responden : Tidak pernah.

Peneliti : Apakah harapan Ibu mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Harapan saya mengenai pelayanan yang diberikan adalah usahakan tetap memberikan pelayanan dengan ramah dan yang utama itu tersenyum mbak. Kemudian perbaiki sarana dan prasarana yang ada agar pengunjung yang datang merasa puas telah berkunjung. Dan satu lagi buku-buku di perpustakaan agar ditambah biar semakin lengkap.

Nama : Tutik

Hari/ Tanggal : Kamis, 8 Juni 2017

Waktu : 14.00

Usia : 19 Tahun

Peneliti : Bagaimana pendapat Saudara mengenai proses pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Sudah baik.

Peneliti : Apakah Saudara mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Tidak, tapi setelah berkunjung ke sini jadi tau mengenai prosedur pelayanan di Dinas Kearsipan ini.

Peneliti : Apakah menurut Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan?

Responden : Iya sangat mudah dipahami dan dilaksanakan.

Peneliti : Apakah menurut Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?

Responden : Iya.

Peneliti : Adakah prosedur pelayanan yang memberatkan Saudara? Jika ada, prosedur apakah yang sekiranya memberatkan Saudara?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Jelas.

Peneliti : Apakah penyampaian mengenai waktu penyelesaian pelayanan sudah disampaikan dengan jelas oleh petugas?

Responden : Sangat jelas sekali.

Peneliti : Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan Saudara?

Responden : Iya, sesuai dengan harapan.

Peneliti : Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan?

Responden : Iya.

Peneliti : Berapa besar biaya yang dibebankan kepada Saudara dalam proses pelayanan?

Responden : Tidak dipungut biaya.

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada Saudara terperinci dengan jelas?

Responden : Jelas.

Peneliti : Adakah biaya lain yang dibebankan kepada Saudara selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Apakah Saudara merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tidak.

Peneliti : Apakah Saudara mengetahui apa saja produk pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo melayani praktek kerja lapangan untuk anak SMK, kemudian observasi mengenai arsip-arsip, ada bioskop keliling juga, perpustakaan keliling juga ada.

Peneliti : Bagaimana pendapat Saudara mengenai hasil pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo? Apakah memuaskan?

Responden : Hasil pelayanannya sudah memuaskan, pelayanannya sangat baik dan sesuai dengan harapan saya.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?

Responden : Belum, masih banyak yang dibutuhkan untuk sarana dan prasarananya.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa sajakah menurut Saudara yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?

Responden : Untuk di kantor ini sendiri masih banyak yang dibutuhkan, seperti kipas angin di ruang tunggu, kursi tunggu yang biasa ada di kantor-kantor, kemudian televisi untuk menunjang pelayanan agar masyarakat yang datang merasa nyaman. Sedangkan di perpustakaan

masih perlu kipas angin di dalam ruangan, agar tidak kepanasan ketika pengunjung membaca buku di perpustakaan. Buku-buku di perpustakaan juga masih kurang begitu lengkap, sehingga perlu dilengkapi.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana pelayanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman?

Responden : Kurang begitu memberikan rasa nyaman untuk tempat pelayanannya, ruangnya sangat panas dan pengap.

Peneliti : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Sudah baik, tetapi masih perlu diperbaiki.

Peneliti : Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?

Responden : Mudah di cari, tetapi karena letak gedungnya tidak satu atap membuat saya salah tempat waktu itu. Ketika saya hendak ke perpustakaan malah yang saya datangi kantor pusatnya.

Peneliti : Menurut Saudara, apakah petugas dalam memberikan pelayanan sopan, ramah, dan cekatan?

Responden : iya, pegawai di Dinas Kearsipan ini ramah-ramah dan sopan terhadap pengunjung yang datang.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Kurang begitu disiplin, sewaktu saya datang ke kantor pusat di bagian *Front Office* kosong tidak ada orang yang menjaga, padahal posisi jam kerja.

Peneliti : Apakah selama proses pelayanan Saudara dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan?

Responden : Tentu dilayani dengan baik.

Peneliti : Menurut Saudara apakah petugas pemberi pelayanan melayani secara menyeluruh (tidak diskriminatif)?

Responden : Iya tentu tidak diskriminatif.

Peneliti : Pernahkah Saudara merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan?

Responden : Belum pernah.

Peneliti : Apakah harapan Saudara mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Harapan saya mengenai pelayanan di Dinas Kearsipan ini, dipertahankan terus cara pelayanannya terhadap pengunjung yang datang. Untuk yang bagian penjaga *Front Office* usahakan jangan ditinggal-tinggal. Sarana dan prasarana yang masih kurang mohon dilengkapi, agar pengunjung yang datang merasa nyaman dalam melaksanakan proses pelayanan.

Nama : Nur Atika Sari

Hari/ Tanggal : Jumat, 9 Juni 2017

Waktu : 11.00 WIB

Usia : 22

Peneliti : Bagaimana pendapat Saudara mengenai proses pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Masih belum maksimal.

Peneliti : Apakah Saudara mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Tidak.

Peneliti : Apakah menurut Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan?

Responden : Mudah dipahami tetapi terlalu ribet.

Peneliti : Apakah menurut Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?

Responden : Tidak, alasannya karena waktu itu saya baru pertama kalinya berkunjung ke perpustakaan dan saya masih belum mempunyai kartu anggota perpustakaan. Dan waktu saya hendak mendaftar menjadi anggota ternyata syaratnya ribet, harus meminta cap dari kelurahan sedangkan rumah saya jauh daerah Purworejo bagian Timur. Dan

padahal waktu itu saya benar-benar sudah mendapatkan buku yang saya cari dan ingin sekali meminjam buku tersebut, tetapi ternyata tidak bisa.

Peneliti : Adakah prosedur pelayanan yang memberatkan Saudara? Jika ada, prosedur apakah yang sekiranya memberatkan Saudara?

Responden : Prosedur tentang membuat kartu anggota perpustakaan.

Peneliti : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Masih belum jelas, waktu saya bertanya kalau sudah ada cap kira-kira berapa lama kartunya jadi pegawai hanya menjawab belum tahu mbak, semua tergantung tanda tangan dari Kepala Dinas.

Peneliti : Apakah penyampaian mengenai waktu penyelesaian pelayanan sudah disampaikan dengan jelas oleh petugas?

Responden : Belum.

Peneliti : Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan Saudara?

Responden : Belum.

Peneliti : Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan?

Responden : Belum tau, karena waktu itu saya tidak jadi membuat kartu anggota.

Peneliti : Berapa besar biaya yang dibebankan kepada Saudara dalam proses pelayanan?

Responden : Tidak ada biaya sedikitpun yang dikenakan selama proses pelayanan berlangsung. Semuanya gratis.

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada Saudara terperinci dengan jelas?

Responden : Iya.

Peneliti : Adakah biaya lain yang dibebankan kepada Saudara selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?

Responden : Tidak ada biaya lain.

Peneliti : Apakah Saudara merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tidak sama sekali.

Peneliti : Apakah Saudara mengetahui apa saja produk pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Iya. Setahu saya kantor yang ada di kota Purworejo untuk surat menyurat dan penyimpanan arsip dan gedung yang di Kutoarjo ini untuk perpustakaan. Di perpustakaan ini juga disediakan *wifi* gratis.

Peneliti : Bagaimana pendapat Saudara mengenai hasil pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo? Apakah memuaskan?

Responden : Belum begitu. Pelayanannya masih kurang, buku-bukunya masih belum lengkap, sarana dan prasarananya juga masih sangat kurang.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?

Responden : Belum.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa sajakah menurut Saudara yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?

Responden : Gedung yang nyaman, kipas angin, dan kursi. Buku-buku juga perlu dilengkapi agar semakin banyak referensi.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana pelayanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman?

Responden : Tidak. Ruangannya sangat tidak nyaman, panas.

Peneliti : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Masih belum tertata dengan baik. Buku-bukunya masih belum tertata dengan baik, ruangan tunggu juga masih terlihat berantakan, belum ada televisi dan tempat duduk yang nyaman.

Peneliti : Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?

Responden : Letak gedungnya sebenarnya mudah dicari, tetapi tempatnya kurang strategis karena jauh dari kota. Waktu itu saya pernah salah tempat mbak karena saya belum mengetahui perpustakaan, jadi saya hendak ke Perpustakaan, dan yang saya tahu Perpustakaan Purworejo

itu satu tempat dengan kantor Dinas Kearsipan, ke sanalah saya.

Ternyata yang di daerah Sindurjan itu hanya Kantornya saja.

Peneliti : Menurut Saudara, apakah petugas dalam memberikan pelayanan sopan, ramah, dan cekatan?

Responden : Tidak begitu, kurang memberikan senyum terhadap pengunjung yang datang.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Disiplin, tetapi terlalu banyak ngobrol dengan rekan kerjanya. Sewaktu sedang melayani pengunjung seharusnya kan fokus terhadap pengunjungnya, tetapi ini malah asik mengobrol dengan rekannya.

Peneliti : Apakah selama proses pelayanan Saudara dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan?

Responden : Dilayani dengan baik, hanya saja kurang begitu ramah.

Peneliti : Menurut Saudara apakah petugas pemberi pelayanan melayani secara menyeluruh (tidak diskriminatif)?

Responden : Sedikit.

Peneliti : Pernahkah Saudara merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan?

Responden : Pernah, waktu saya bertanya mengenai pembuatan kartu anggota pegawainya menjawab dengan bahasa yang kurang halus, keramahan terhadap pengunjung juga kurang.

Peneliti : Apakah harapan Saudara mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Meningkatkan budaya senyum salam dan sapa dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung yang datang. Menambah kipas angin agar suasana ruangan tidak panas, menambah kursi di dalam Perpustakaan. Kalau bisa perpustakaannya dipindah dan dijadikan satu dengan kantor Kearsipannya, supaya tidak terlalu jauh dari kota.

Nama : Siwi

Hari/ Tanggal : Jumat, 9 Juni 2017

Waktu : 13.30 WIB

Usia : 17 Tahun

Peneliti : Bagaimana pendapat Saudara mengenai proses pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Proses pelayanan di sini sangat baik, prosedurnya juga mudah dan tidak rumit. Yang penting tentukan tujuan, jika ke kantor pusat harus membawa surat dan jika ke Perpustakaan harus membawa kartu anggota perpustakaan.

Peneliti : Apakah Saudara mengetahui proses/ prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Tidak.

Peneliti : Apakah menurut Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mudah dipahami dan dilaksanakan?

Responden : Iya prosedurnya mudah dipahami dan dilaksanakan serta sangat *simple* dan sederhana sehingga tidak membingungkan pengunjung. Yang terpenting membawa kartu anggota bagi yang hendak ke perpustakaan, dan membawa surat ijin bagi yang hendak ke kantor pusat.

Peneliti : Apakah menurut Saudara prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?

Responden : Sederhana.

Peneliti : Adakah prosedur pelayanan yang memberatkan Saudara? Jika ada, prosedur apakah yang sekiranya memberatkan Saudara?

Responden : Tidak ada.

Peneliti : Bagaimanakah dengan kepastian waktu dari pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Belum maksimal.

Peneliti : Apakah penyampaian mengenai waktu penyelesaian pelayanan sudah disampaikan dengan jelas oleh petugas?

Responden : Belum jelas, karena harus menunggu tanda tangan dari Kepala Dinas.

Peneliti : Apakah jangka waktu yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan Saudara?

Responden : Waktu penyelesaian masih kurang sesuai dengan harapan, karena sewaktu saya mau membuat kartu anggota perpustakaan, katanya dalam waktu 4 hari sudah jadi, tapi ternyata waktu saya ke sini belum jadi. Padahal saya membutuhkan buku yang ada di Perpustakaan untuk saya pinjam hari itu juga.

Peneliti : Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan?

Responden : Tidak.

Peneliti : Berapa besar biaya yang dibebankan kepada Saudara dalam proses pelayanan?

Responden : Tidak ada biaya. Dikenakan biaya apabila telat mengembalikan buku atau menghilangkan buku. Jika telat akan didenda Rp 5.000,00 jika menghilangkan buku harus mengganti dengan buku yang sama atau membayar sesuai harga buku yang hilang tersebut.

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada Saudara terperinci dengan jelas?

Responden : Iya, jelas sekali.

Peneliti : Adakah biaya lain yang dibebankan kepada Saudara selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui masyarakat?

Responden : Tidak ada biaya lain.

Peneliti : Apakah Saudara merasa keberatan dengan biaya yang ditetapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Tidak sama sekali.

Peneliti : Apakah Saudara mengetahui apa saja produk pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Yang saya ketahui di perpustakaan ini melayani peminjaman buku, di sini juga menyediakan perpustakaan keliling, saya sering mengunjunginya sewaktu di CFD Alun-alun Purworejo. Kemudian di kantor pusat melayani PKL untuk siswa SMK, penelitian, observasi mengenai arsip-arsip statis dan dinamis.

Peneliti : Bagaimana pendapat Saudara mengenai hasil pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo? Apakah memuaskan?

Responden : Sudah baik.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang disediakan telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima?

Responden : Belum.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa sajakah menurut Saudara yang masih dibutuhkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo guna lebih menunjang pelayanan?

Responden : Di kantor pusat pada bagian ruang tunggu masih belum ada kursi untuk duduk, sehingga waktu itu untuk duduk saja pegawai harus mencarikan kursi terlebih dahulu. Kemudian harusnya di ruang tunggu juga disediakan televisi untuk menunjang pelayanan agar pengunjung yang datang saat menunggu tidak bosan. Untuk yang di gedung perpustakaan perlu adanya kipas angin, karena ruangan di perpustakaan sangat panas. Di perpustakaan perlu juga ditambah buku-bukunya agar semakin lengkap.

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana pelayanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman?

Responden : Tidak begitu nyaman karena tidak adanya kipas angin, sehingga sering kepanasan saat membaca di dalam ruangan.

Peneliti : Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Sudah tertata dengan baik, tetapi bukunya masih campur-campur belum tertata dengan baik.

Peneliti : Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?

Responden : Mudah, tapi kurang strategis karena letaknya jauh dari kota.

Peneliti : Menurut Saudara, apakah petugas dalam memberikan pelayanan sopan, ramah, dan cekatan?

Responden : Tidak begitu, sepertinya tergantung *mood* dari pemberi pelayanan. Tetapi biasanya jika masih pagi, pemberi layanan masih semangat dan masih baik *moodnya*.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Sedikit kurang, karena kadang belum jadwal istirahat penjaga *lobby* sering pergi dan *lobby* jadi kosong.

Peneliti : Apakah selama proses pelayanan Saudara dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan?

Responden : Kadang, jika *mood* penjaga *lobby* baik ya dilayani dengan baik, tetapi kadang kurang sedikit ramah, kurang membudayakan senyum sapa dan salam.

Peneliti : Menurut Saudara apakah petugas pemberi pelayanan melayani secara menyeluruh (tidak diskriminatif)?

Responden : Menurut saya iya.

Peneliti : Pernahkah Saudara merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan?

Responden : Pernah, saat sikap pegawai sedikit kurang ramah.

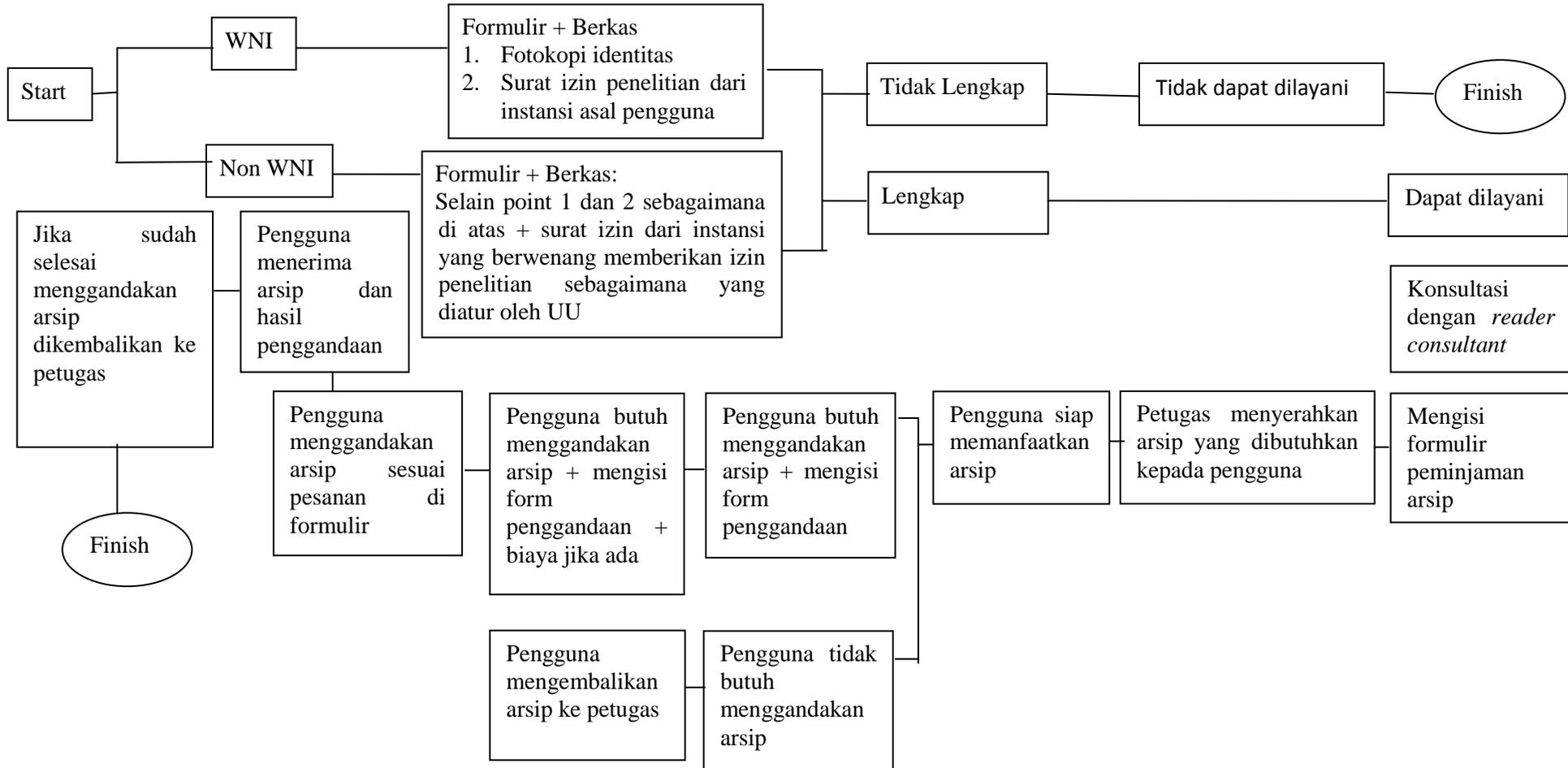
Peneliti : Apakah harapan Saudara mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo?

Responden : Menambah koleksi buku yang ada di perpustakaan, memperbaiki ruangan agar tidak terlihat seram, kemudian menambah kipas angin jika perlu AC agar ruangan tidak panas.

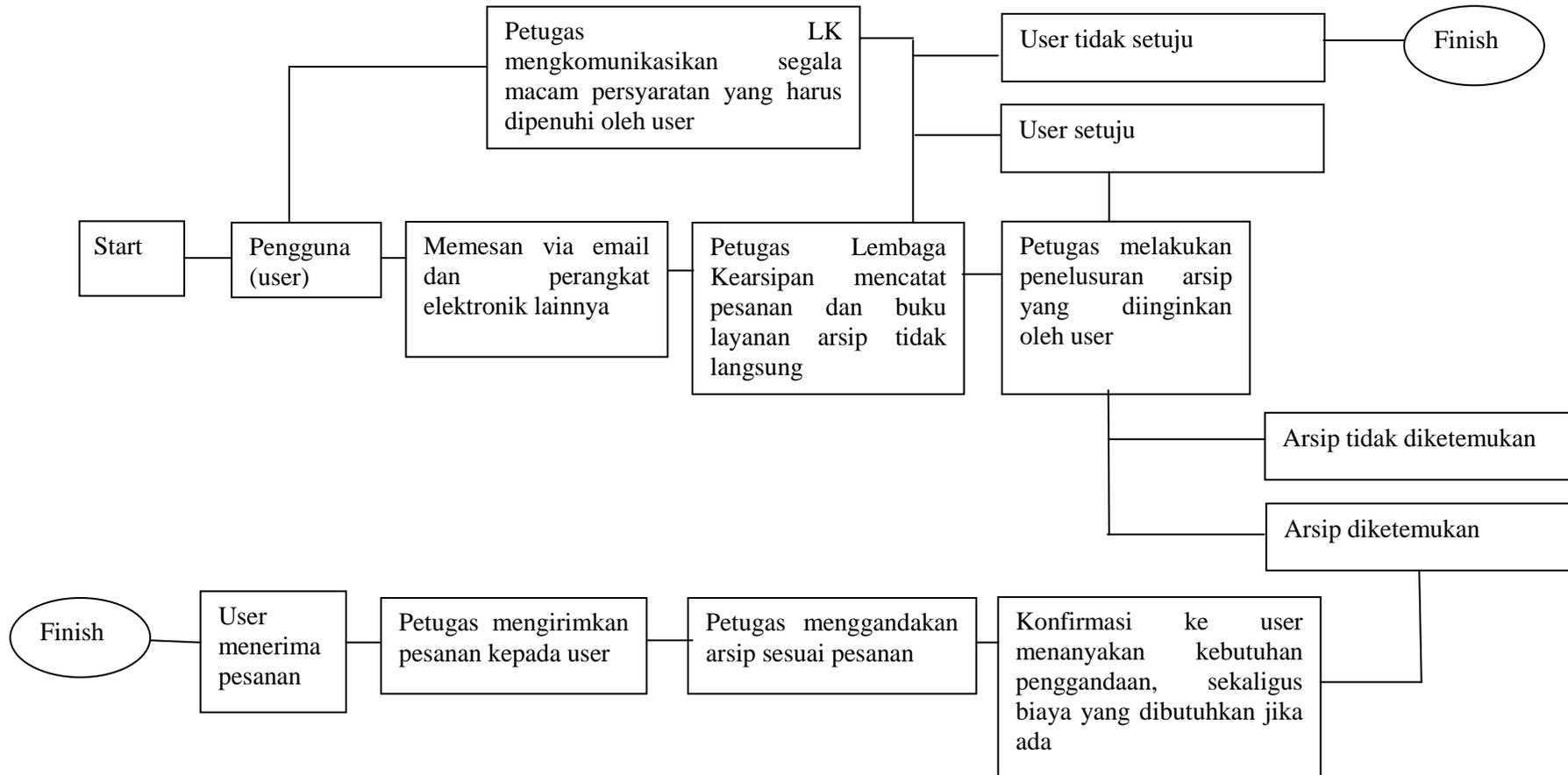


LAMPIRAN 3
DOKUMENTASI

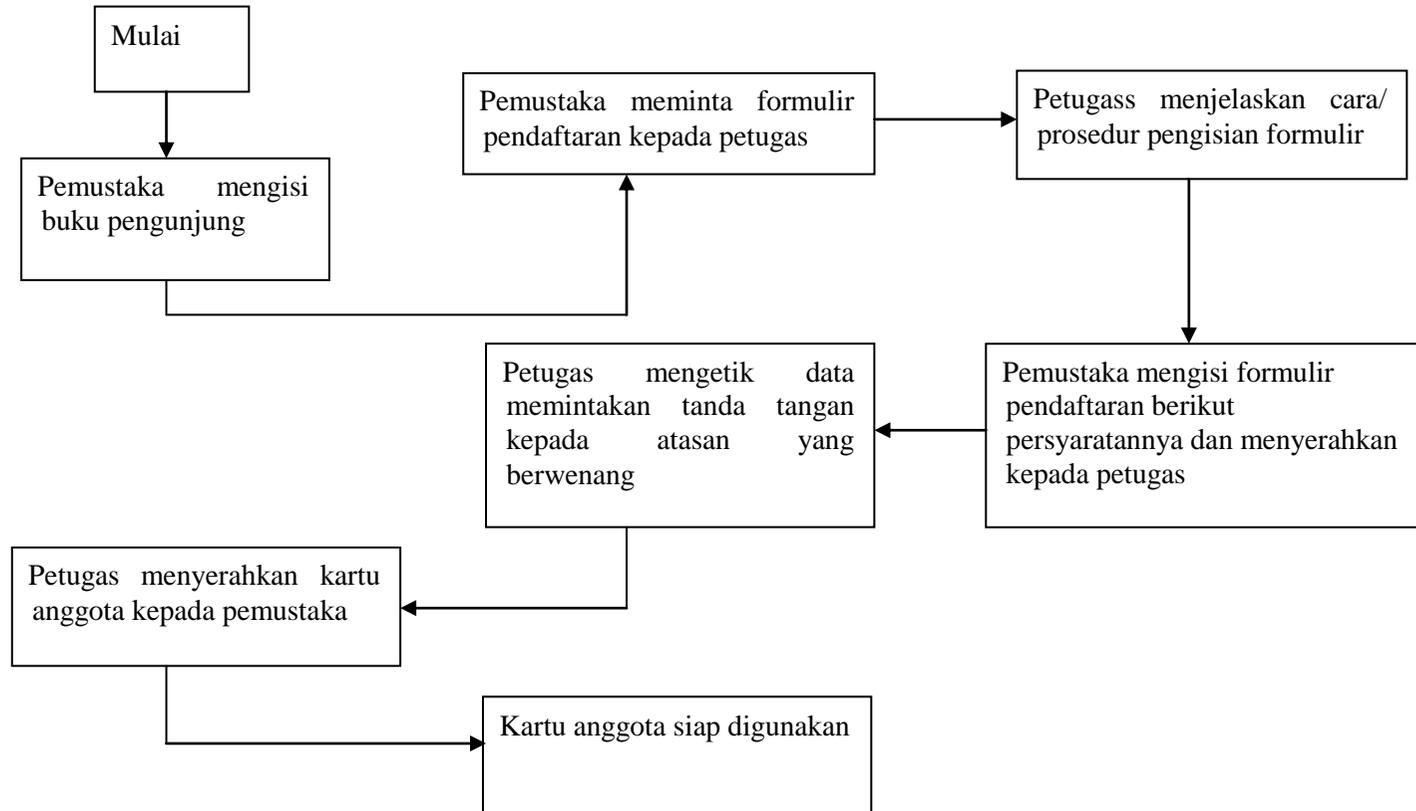
Alur Layanan Arsip Secara Langsung



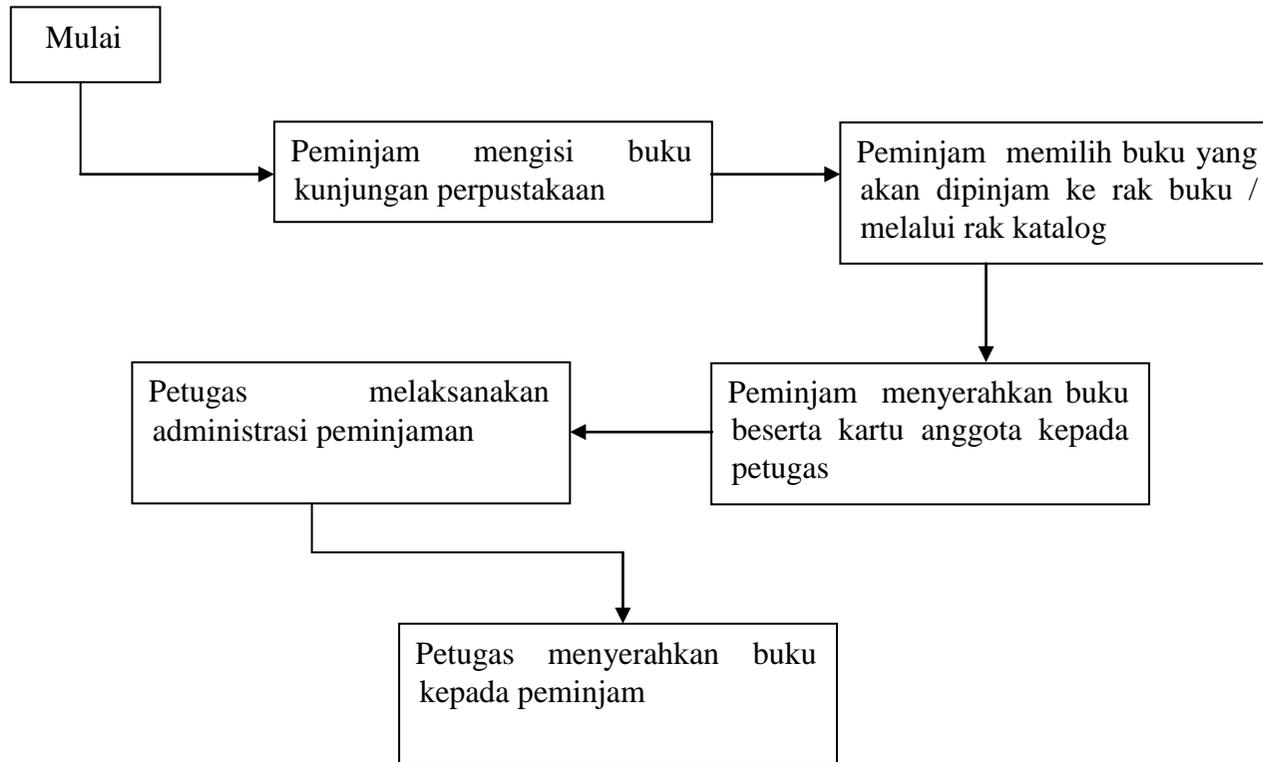
Alur Layanan Arsip secara Tidak Langsung



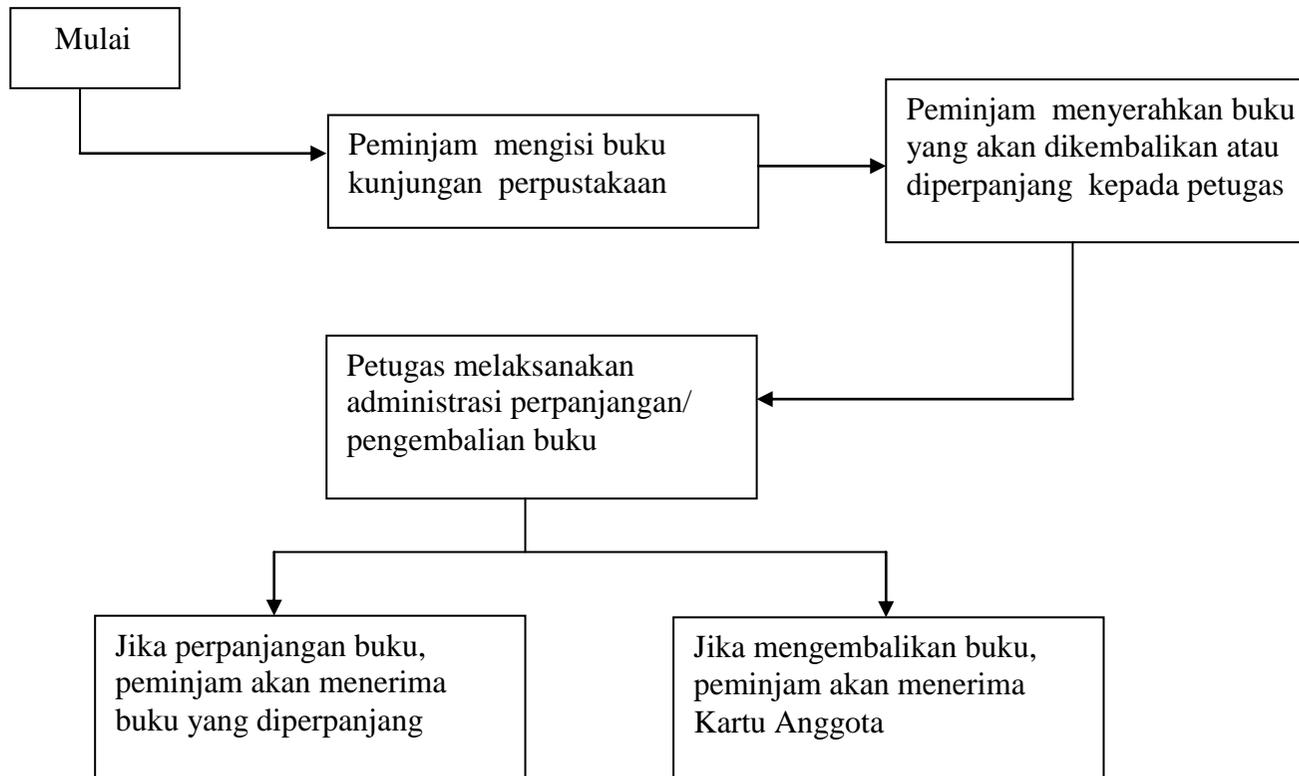
Prosedur Pendaftaran Anggota Perpustakaan



Prosedur Peminjaman Buku Perpustakaan



Prosedur Perpanjangan/ Pengembalian Buku Perpustakaan





Gambar 3. Gedung DINASARPUS



Gambar 4. Gedung Perpustakaan DINASARPUS



Gambar 5. Ruang Tunggu Perpustakaan DINASARPUS



Gambar 6. Ruangan Perpustakaan DINASARPUS



Gambar 7. Ruang Penerimaan Surat Masuk



Gambar 8. Ruang Penyimpanan Arsip di Depo Arsip



Gambar 9. Wawancara peneliti dengan pegawai DINASARPUS



Gambar 10. Foto Kebersamaan dengan pegawai DINASARPUS



LAMPIRAN 4
SURAT PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Urip Sumoharjo No. 6 Purworejo Kode Pos 54111
Telp. (0275) 325202 Fax. (0275) 325202 Email : dinpmtsp@purworejakab.go.id

IZIN RISET / SURVEY / PKL

NOMOR : 072/242/2017

- I. Dasar : 1. Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo (Lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2016 Nomor 14 Seri 14 D Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 2016 Nomor 14 Seri 14 D Nomor 1);
2. Peraturan Bupati Purworejo Nomor 44 Tahun 2015 tentang Pendegelasan Wewenang Penerbitan Beberapa Jenis Izin Kepada Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Purworejo sebagaimana telah diubah terakhir dengan Nomor 55 Tahun 2015.

II. Menunjuk : Surat dari Fakultas Ekonomi UNY Nomor:1136/UN34.18/LT/2017 Tanggal 23 Mei 2017

III. Bupati Purworejo memberi Izin untuk melaksanakan Riset/ Survey/ PKL dalam Wilayah Kabupaten Purworejo kepada :

- ❖ Nama : Fena Wulandari
- ❖ Pekerjaan : Mahasiswa
- ❖ NIM/NIP/KTP/ dll. : 13802241004
- ❖ Instansi / Univ/ Perg. Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
- ❖ Jurusan : Pendidikan Administrasi
- ❖ Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
- ❖ Alamat : Tambakrejo RT.002 RW.008 Kec. Purworejo Kab. Purworejo
- ❖ No. Telp. : 085712777223
- ❖ Penanggung Jawab : Prof. Sukirmio,S.Pd.,M.Si.,Ph.D
- ❖ Maksud / Tujuan : Penelitian
- ❖ Judul : Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo
- ❖ Lokasi : DINARPUS Kab. Purworejo
- ❖ Lama Penelitian : 1 Bulan
- ❖ Jumlah Peserta : -

Dengan ketentuan - ketentuan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas daerah.
- b. Sebelum langsung kepada responden maka terlebih dahulu melapor kepada :
 1. Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Purworejo
 2. Kepala Pemerintahan setempat (Camat, Kades / Lurah)
- c. Sesudah selesai mengadakan Penelitian supaya melaporkan hasilnya Kepada Yth. Bupati Purworejo Cq. Kepala DINPMTSP, dengan tembusan BAPPEDA Kab. Purworejo

Surat Ijin ini berlaku tanggal 29 Mei 2017 sampai dengan tanggal 29 Juni 2017.

Tembusan , dikirim kepada Yth :

1. Kepala Bappeda Kabupaten Purworejo;
2. Kepala Kesbangpol Kab. Purworejo;
3. Ka. DINARPUS Kab. Purworejo;
4. Dekan Fakultas Ekonomi UNY;

Dikeluarkan : Purworejo
Pada Tanggal : 26 Mei 2017
a.n. BUPATI PURWOREJO
KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWOREJO

WIDYO PRAYITNO, SH.
Pemimpin Utama Muda
NIP. 19620227 198903 1 007



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
 Jl. Yudodipuran Nomor 38 Purworejo telepon (0275) 321414 Kode Pos 54113
 Webmail: Dinarpus@purworejokab.go.id website: www.dinarpus.purworejokab.go.id

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 070/418

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AENG MULATNO , S Sos
 NIP : 19671102 199001 1 001
 Pangkat/GOL : Pembina Tingkat I / IV b.
 Jabatan : Sekretaris Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan
 Kabupaten Purworejo.

Menyatakan bahwa mahasiswa dengan identitas di bawah ini :

Nama : FENA WULANDARI.
 Jurusan : Pendidikan Administrasi.
 Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta.
 NIM : 13802241004..

Telah menyelesaikan kegiatan Penelitian pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo .Selama melaksanakan kegiatan pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo mahasiswa yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Purworejo, 11 Agustus 2017.

AN. KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
 KABUPATEN PURWOREJO
 SEKRETARIS



AENG MULATNO .S Sos
 Pembina Tingkat I
 NIP.19671102 199001 1 001

