

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas

Warsim¹, Rahiman Dani², Henny Aprianty^{3*}, Harry Yanza Putra⁴.

¹ Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universtas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

^{2,3,4} Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universtas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

E-mail (correspondences): henny@unihaz.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted:

9 Juli 2025

Review:

28 September 2025

Accepted:

5 Oktober 2025

Available online:

10 Oktober 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan-*tangible, reliability, responiveness, assurance, dan empathy*-pelayanan telah berjalan cukup baik namun masih membutuhkan perbaikan, terutama pada aspek fasilitas fisik, konsistensi layanan, dan perhatian terhadap kelompok rentan. Faktor-faktor seperti kepatuhan terhadap prosedur, komunikasi antar pegawai, serta ketersediaan sarana memengaruhi langsung efektivitas pelayanan. Diperlukan peningkatan fasilitas, pelatihan pegawai, dan evaluasi berkelanjutan guna mewujudkan layanan yang lebih efisien dan responif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Perpustakaan, Aparatur Sipil Negara.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services and factors that influence services at the Library and Archives Service of Musi Rawas Regency. The method used is descriptive qualitative with a field study approach through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that based on five indicators of service quality-tangible, reliability, responiveness, assurance, and empathy-services have been running quite well but still need improvement, especially in terms of physical facilities, service consistency, and attention to vulnerable groups. Factors such as compliance with procedures, communication between employees, and availability of facilities directly affect the effectiveness of services. Improvements in facilities, employee training, and ongoing evaluation are needed to realize more efficient and responsive services to community needs.

Keywords: Services, Libraries, State Civil Apparatus

PENDAHULUAN

Dunia saat ini tengah mengalami transformasi besar dalam bidang informasi dan teknologi. Masyarakat semakin bergantung pada akses informasi yang cepat dan akurat untuk berbagai keperluan, mulai dari pendidikan, pekerjaan, hingga pengambilan keputusan dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan pesat teknologi digital dan internet telah mengubah pola akses informasi dari cara konvensional menjadi serba digital. Dalam konteks ini, penyediaan informasi yang cepat dan mudah diakses menjadi kebutuhan utama yang harus dipenuhi oleh berbagai lembaga, termasuk lembaga pelayanan publik seperti perpustakaan. Dalam era digital, perpustakaan dituntut untuk lebih dari sekadar tempat penyimpanan buku (Muhidin et al., 2016). Perpustakaan harus berkembang menjadi pusat informasi yang modern, menyediakan berbagai bentuk layanan berbasis teknologi, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dalam mencari dan mengakses informasi. Oleh karena itu, kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan efektivitas penyebaran informasi kepada masyarakat.

Perpustakaan merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi dan kecerdasan masyarakat (Pratiwi, 2019). Dengan menyediakan berbagai koleksi buku dan sumber informasi lainnya, perpustakaan berkontribusi dalam mendukung pendidikan formal maupun non-formal. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Dalam menjalankan fungsinya, perpustakaan harus memiliki koleksi buku yang lengkap dan berkualitas, sistem layanan yang baik, serta sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pengunjung. Salah satu bentuk pelayanan publik yang perlu dioptimalkan dalam perpustakaan adalah penyediaan akses informasi yang mudah, baik secara fisik maupun digital (Nurhayati, 2018).

Sebagai pusat informasi, perpustakaan harus mampu memberikan layanan yang profesional, tepat waktu, dan berbasis kebutuhan pengguna. Untuk itu, penting bagi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbarui koleksi secara berkala, serta menyediakan sistem pencarian buku yang efektif agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan. Salah satu perpustakaan yang memiliki peran penting dalam penyediaan informasi bagi masyarakat adalah Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan informasi dan arsip, perpustakaan ini bertanggung jawab untuk menyediakan koleksi buku yang lengkap serta memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat Kabupaten Musi Rawas (Suratmi, 2021). Berikut adalah data mengenai jumlah koleksi buku yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas :

Tabel 1 . Jumlah Judul Buku di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas

No	Tahun	Jumlah Judul Buku	Jumlah Eksemplar Buku
1	2023	105.421	806.252
2	2024	110.578	825.374
3	2025	115214	849.617
Total		331.213	2.481.243

Sumber: *Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas*

Dari data tersebut, terlihat bahwa jumlah koleksi buku di perpustakaan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun, peningkatan jumlah koleksi buku ini belum diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan dan sistem pengelolaan yang memadai, sehingga masih terdapat beberapa kendala dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Selain itu, berikut adalah laporan mengenai jumlah buku yang telah digunakan atau dipinjam oleh masyarakat dalam beberapa tahun terakhir:

Tabel 2. Laporan Penggunaan Buku oleh Pengunjung

No	Tahun	Pelajar	Mahasiswa	Masyarakat Umum	Total Pengguna
1	2023	79.327	89.214	78.938	247.479
2	2024	17.897	19.734	18.033	55.673
3	2025	41.373	43.214	31.525	116.112
	Total	138.597	152.162	128.496	419.264

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas

Dari data di atas, terlihat adanya fluktuasi dalam jumlah pengunjung yang memanfaatkan layanan perpustakaan. Hal ini dapat menjadi indikator bahwa masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki agar perpustakaan dapat lebih menarik minat masyarakat dalam mengakses informasi. Untuk melihat lebih lanjut preferensi pengguna, berikut adalah data kelompok buku yang paling sering dibaca oleh masyarakat:

Tabel 3. Kelompok Buku yang Sering Dibaca

No	Kategori Buku	Jumlah Pinjaman (2025)
1	Pendidikan	45.872
2	Fiksi dan Sastra	38.915
3	Sejarah dan Budaya	29.482
4	Teknologi dan Sains	24.179
5	Agama	21.316

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa buku-buku bertema pendidikan, fiksi, dan sejarah masih menjadi kelompok buku yang paling diminati oleh pengunjung perpustakaan. Meskipun Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas memiliki jumlah koleksi buku yang cukup besar, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi layanan kepada masyarakat, di antaranya:

1. Sistem pencarian buku digital (*INLISLITE*) yang belum optimal, menyebabkan pengunjung mengalami kesulitan dalam mencari koleksi buku yang tersedia.
2. Keterbatasan anggaran, sehingga banyak bahan pustaka yang rusak dan belum diperbaiki.
3. Kurangnya sarana dan prasarana, seperti pendingin ruangan dan pencahayaan, yang dapat memengaruhi kenyamanan pengunjung.

Permasalahan ini perlu segera ditangani agar perpustakaan dapat berfungsi secara optimal dalam menyediakan informasi bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian menggunakan latar alamiah dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik (utuh), dengan mendeskripsikan data dalam

bentuk kata-kata dan bahasa, dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Lexy J.Moleong, 2018). Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, gambar (foto) dan dokumen resmi lainnya (Sugiyono, 2016). Rancangan penelitian kualitatif bersifat fleksibel, luwes dan terbuka kemungkinan bagi suatu perubahan dan penyesuaian ketika proses penelitian berjalan. Meskipun tetap menjadi pedoman awal yang cukup penting untuk masuk ke lapangan tetapi rancangan penelitian tidak perlu membelenggu peneliti untuk terlalu tunduk tanpa *reserve*, manakala kenyataan di lapangan menunjukkan kecenderungan yang berbeda dengan yang dipikirkan sebelumnya (Bungin, 2003).

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan dari bulan Maret sampai bulan Mei 2025. Dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara.

Wawancara merupakan tanya jawab yang dilakukan terhadap responden atau informan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara *face to face*. Wawancara *face to face* adalah dilakukan melalui tatap muka (Sugiyono, 2005). Wawancara ini digunakan untuk memahami penjelasan-penjelasan informan tentang pelayanan dan fasilitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas, melalui wawancara diharapkan dapat mengungkapkan lebih rinci dan mendalam tentang permasalahan yang ada yang diteliti. Dalam melakukan wawancara, penulis tidak mewawancarai informan yang sudah memberikan tanggapan pada kuesioner. Wawancara dilakukan terhadap 8 orang informan yang telah dipilih melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan objek penelitian terlibat langsung dengan permasalahan yang diteliti (Creswell, 2019), yakni Kepala Dinas, Kabid Pelayanan, Kabid Pengarsipan, 1 orang staf, 2 orang mahasiswa dan 2 orang siswa.

2. Observasi.

Observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya (Bungin, 2003). Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, mulut penciuman dan kulit. Disini Penulis mengamati secara langsung subjek dan objek yang diteliti dilapangan, yaitu fasilitas yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data-data tertulis, yang berupa dokumen-dokumen, Laporan, buku, arsip-arsip, kamera, rekaman, internet serta data-data tertulis lainnya yang berhubungan, serta yang mendukung dalam penelitian ini. Informan penelitian ini berjumlah 8 orang informan yang telah dipilih yakni Kepala Dinas, Kabid Pelayanan, Kabid Pengarsipan, 1 orang staf, 2 orang mahasiswa dan 2 orang siswa.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas.

Berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa dari aspek *tangible* (bukti fisik), fasilitas yang ada perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kenyamanan ruang dan pemutakhiran teknologi. Dari sisi *reliability* (keandalan), pelayanan sudah cukup andal namun masih perlu konsistensi terutama saat menghadapi lonjakan pengunjung. Pada aspek *responiveness* (daya tanggap), pegawai telah memberikan pelayanan yang baik, meskipun perlu penambahan petugas di jam-jam sibuk agar respon lebih cepat. Sementara itu, dalam hal *assurance* (jaminan), petugas sudah mampu memberikan rasa aman dan informasi yang dibutuhkan, namun pelatihan berkala tetap diperlukan. Terakhir, dari segi *empathy* (kepedulian), komunikasi antara petugas dan pengunjung berjalan cukup baik, tetapi akan lebih optimal jika ditambah perhatian pada kelompok rentan seperti anak-anak, lansia, dan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah peningkatan pelayanan secara menyeluruh agar Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas dapat memberikan layanan yang lebih efisien, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas

Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas telah menunjukkan kualitas yang baik, meskipun masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti keterbatasan fasilitas dan peningkatan keterampilan pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kepatuhan pegawai terhadap prosedur, komunikasi yang efektif antar tim, dan ketersediaan sarana yang memadai, berperan besar dalam memastikan kelancaran layanan. Meskipun pegawai telah menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya, terdapat tantangan terkait dengan keterbatasan jumlah pegawai dan fasilitas yang belum optimal. Oleh karena itu, perbaikan terhadap sarana dan fasilitas serta evaluasi kinerja pegawai yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

Pembahasan

Berdasarkan pada data hasil wawancara dengan para narasumber, maka dalam pembahasan ini akan dijelaskan lebih lanjut data yang dikumpulkan sebelumnya dengan didukung oleh teori-teori yang sesuai dengan pembahasan.

1. Kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas

Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas, dilihat dari fasilitas pelayanan (*tangibles*), kemampuan melayani (*reliability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*).

a. Fasilitas Pelayanan (*Tangibles*)

Fasilitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya ruang baca yang memadai, koleksi buku yang bervariasi, layanan komputer dan internet gratis, serta ruang komunitas yang mendukung aktivitas literasi. Keberadaan fasilitas-fasilitas ini memberi dampak positif terhadap peningkatan minat baca dan menjadikan perpustakaan sebagai ruang

publik yang lebih terbuka dan edukatif. Secara umum, fasilitas pelayanan dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan kepada pengguna. Moenir menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan adalah segala bentuk kemudahan, baik berupa fisik maupun non-fisik, yang disediakan oleh organisasi pelayanan guna memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat (Moenir, 2016). Senada dengan itu Tjiptono (Tjiptono, 2012), menyebutkan bahwa fasilitas pelayanan merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan karena berfungsi sebagai media utama dalam penyampaian jasa kepada masyarakat. Sementara itu, fasilitas pelayanan merupakan bagian dari bukti fisik (*physical evidence*) yang berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima (Triyanto et al., 2021).

Meski demikian, masih terdapat beberapa kekurangan dalam penyediaan fasilitas, seperti terbatasnya akses terhadap koleksi digital dan jurnal ilmiah, kurangnya ruang diskusi dan ruang khusus mahasiswa, serta belum optimalnya penyediaan perangkat teknologi seperti komputer atau tablet. Selain itu, ruang untuk kegiatan belajar kelompok atau seminar juga belum tersedia secara khusus, padahal keberadaannya sangat dibutuhkan oleh kalangan pelajar dan mahasiswa. Sarana pendukung seperti AC, tempat duduk, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pun masih memerlukan perhatian lebih agar tercipta kenyamanan dan inklusivitas dalam penggunaan layanan perpustakaan. Dari sisi pelayanan, kecepatan dalam proses peminjaman buku dinilai cukup baik. Mayoritas pengguna menyatakan bahwa proses peminjaman buku dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 menit, dengan bantuan petugas yang sigap dan ramah. Namun, pada jam-jam sibuk atau saat pengunjung meningkat, terjadi sedikit keterlambatan akibat keterbatasan jumlah petugas yang tersedia, sehingga menimbulkan antrean. Meski demikian, pihak pengelola tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik, bahkan telah direncanakan penambahan petugas untuk meningkatkan efisiensi layanan.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi perpustakaan ini adalah keterbatasan anggaran dan ruang fisik. Keterbatasan ini menjadi kendala dalam pengembangan layanan yang lebih modern dan inklusif. Meski begitu, upaya perbaikan terus dilakukan, mulai dari peningkatan koleksi, pemanfaatan teknologi informasi, hingga penyuluhan atau sosialisasi mengenai layanan digital kepada masyarakat. Secara keseluruhan, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas telah mengalami kemajuan dalam aspek pelayanan, namun masih diperlukan pembenahan berkelanjutan, khususnya dalam penyediaan fasilitas teknologi, ruang interaktif, dan peningkatan kualitas sarana pendukung. Dengan dukungan anggaran dan kebijakan yang tepat, perpustakaan ini berpotensi besar untuk menjadi pusat literasi dan edukasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara luas.

b. Kemampuan Melayanai (*reliability*)

Secara umum, kecepatan pelayanan dalam proses peminjaman dan pembacaan buku di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas dinilai cukup baik oleh sebagian besar pengguna. Proses peminjaman buku umumnya dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 menit, menunjukkan efisiensi sistem yang diterapkan dan kesiapan petugas dalam memberikan layanan. Petugas juga dinilai sigap dalam merespon kebutuhan pengunjung, baik dalam mencari buku, memberikan panduan penggunaan layanan, maupun menjawab pertanyaan yang diajukan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Fandy Tjiptono, Ph.D., 2016), kecepatan dan ketepatan pelayanan termasuk dalam dimensi *responsiveness* dan *reliability*, yang merupakan dua dari lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan. *Responsiveness*

mencerminkan kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan secara cepat, sementara *reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Hal ini selaras dengan temuan di lapangan, di mana kecepatan pelayanan umumnya dinilai memuaskan, meskipun dalam situasi tertentu seperti jam sibuk, kualitas tersebut sedikit menurun karena keterbatasan jumlah petugas.

Ketepatan pelayanan juga menjadi aspek penting yang diperhatikan oleh pengguna perpustakaan. Ketepatan ini mencakup akurasi petugas dalam memberikan informasi mengenai ketersediaan koleksi, ketepatan prosedur dalam proses peminjaman, serta kecermatan dalam memberikan solusi atau rekomendasi alternatif jika buku yang dicari sedang dipinjam. Sebagian besar informan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena petugas tidak hanya cepat, tetapi juga memberikan informasi yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan. Sejalan dengan itu, pelayanan publik yang baik harus mampu memenuhi unsur kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan (Sinambela, 2011). Ketepatan dalam pelayanan mencerminkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas secara profesional, tidak hanya mengikuti prosedur, tetapi juga mampu memberikan solusi atas masalah yang muncul dalam proses pelayanan. Namun, tetap terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan koleksi buku dan kapasitas ruang layanan.

Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa buku yang dicari sering kali sedang dipinjam oleh orang lain. Kendati demikian, petugas umumnya mampu memberikan tanggapan yang cepat dan solutif, seperti memberi informasi waktu pengembalian buku atau menyarankan judul buku lain yang relevan. Secara keseluruhan, kecepatan dan ketepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas sudah berjalan dengan cukup optimal. Meskipun terdapat beberapa kendala, upaya peningkatan terus dilakukan, baik dari sisi jumlah petugas, sistem pelayanan, maupun pemanfaatan teknologi. Dengan penguatan sumber daya manusia dan efisiensi sistem layanan, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan dan menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

c. Kemampuan Tanggap (*responiveness*)

Kecepatan tanggap pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas mendapat penilaian positif dari berbagai pihak. Pegawai dinilai responif dalam melayani masyarakat, baik dalam hal peminjaman buku, pencarian informasi, maupun penggunaan fasilitas perpustakaan lainnya. Para pengunjung, termasuk siswa, mahasiswa, dan masyarakat umum, merasa terbantu dengan pelayanan yang cepat dan ramah. Pejabat dinas juga menilai bahwa pegawai telah menunjukkan respon yang baik, meskipun terdapat tantangan pada jam sibuk atau saat kunjungan meningkat. Dalam kondisi tersebut, pelayanan tetap berjalan, walaupun kecepatan kadang menurun akibat keterbatasan jumlah petugas. Responivitas atau daya tanggap petugas merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Tjiptono, 2012), *responiveness* adalah kesediaan dan kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan secara cepat. Pelayanan yang cepat dan tanggap tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga membentuk kepercayaan terhadap institusi.

Selain respon yang cepat, petugas juga dinilai akurat dalam memberikan informasi. Informasi yang disampaikan mengenai koleksi buku, prosedur peminjaman, dan penggunaan fasilitas disampaikan dengan jelas dan sesuai kenyataan. Hal ini mencerminkan bahwa aspek *reliability* atau keandalan juga telah terpenuhi dengan baik. Pelayanan publik yang baik

mencakup ketepatan dalam memberikan informasi dan solusi kepada Masyarakat (Sinambela, 2011). Untuk memperkuat hal tersebut, (Ramseook-munhurrin et al., 2010) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan melalui kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan. Dalam konteks perpustakaan, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kelengkapan koleksi, tetapi juga dari kecepatan petugas merespon permintaan serta ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Beberapa kendala tetap ditemukan, terutama dalam aspek teknis seperti gangguan jaringan, pemadaman listrik, atau keterbatasan sistem informasi.

Kondisi tersebut kadang menghambat proses pelayanan, namun petugas berusaha tetap memberikan bantuan terbaik. Sebagian pengguna menyarankan agar fasilitas teknis diperbaiki dan jumlah petugas ditambah pada waktu-waktu ramai untuk menjaga efisiensi dan kenyamanan layanan. Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas telah memenuhi kebutuhan pengguna dalam banyak hal. Kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan pegawai dinilai baik, serta ditunjang oleh kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan solutif. Meskipun masih ada kendala yang perlu dibenahi, pelayanan yang ada saat ini telah memberikan manfaat yang signifikan bagi pengunjung perpustakaan.

d. Jaminan/Kepastian (*assurance*)

Kesopanan pegawai di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas dinilai sangat baik oleh seluruh informan. Pegawai selalu bersikap ramah, sabar, dan sopan kepada setiap pengunjung, baik dari kalangan pelajar, mahasiswa, maupun masyarakat umum. Sikap tersebut menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan di dalam perpustakaan. Kesopanan dalam pelayanan publik merupakan aspek penting yang berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam (Tjiptono, 2012), dimensi *empathy* dalam kualitas layanan mencakup perhatian dan sikap peduli pegawai terhadap pengguna, termasuk dalam bentuk kesopanan dan keramahan. Ketika pengguna merasa dihargai secara personal, maka hubungan antara penyedia layanan dan pengguna akan terbangun dengan lebih kuat.

Selain kesopanan, aspek kepercayaan yang diberikan oleh pegawai kepada pengunjung juga mendapat apresiasi dari berbagai informan. Pegawai perpustakaan selalu memberikan pelayanan dengan sikap profesional, terbuka, dan tanpa diskriminasi. Mereka menunjukkan kepercayaan bahwa setiap pengunjung datang dengan niat baik dan layak dilayani secara setara. Sikap ini menciptakan rasa dihargai di kalangan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pengelola perpustakaan dan pengunjung. Menurut Hardiyansyah, kepercayaan dalam pelayanan publik merupakan bentuk penghargaan terhadap martabat pengguna layanan, yang mampu membentuk lingkungan sosial yang positif dan inklusif (Hardiyansyah, 2011).

Jaminan atau kepastian keamanan terhadap barang bawaan dan kendaraan pengunjung juga menjadi perhatian yang diapresiasi. Informan dari kalangan pegawai, pejabat, hingga masyarakat menyatakan bahwa mereka merasa aman dan nyaman selama berada di lingkungan perpustakaan. Keberadaan petugas keamanan di area parkir dan di dalam gedung memberikan rasa tenang bagi pengunjung yang ingin menikmati layanan perpustakaan tanpa kekhawatiran terhadap keselamatan barang pribadi. Aspek jaminan ini sesuai dengan dimensi *assurance* menurut Parasuraman, yang mencakup rasa percaya dan rasa aman yang diberikan oleh petugas layanan kepada pengguna. Pelayanan yang mencakup kesopanan, kepercayaan, dan keamanan mencerminkan kualitas layanan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga emosional dan

sosial. Ketika pengguna merasa aman, dihargai, dan diperlakukan dengan hormat, maka tujuan dari pelayanan publik yaitu memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat telah tercapai dengan baik. Hal ini sekaligus memperkuat citra positif perpustakaan sebagai ruang publik yang ramah, inklusif, dan profesional.

e. Empati (*empathy*)

Perhatian pegawai terhadap pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas mendapat penilaian yang sangat baik dari semua informan. Pegawai menunjukkan sikap ramah, sabar, dan profesional dalam melayani pengunjung dari berbagai latar belakang, termasuk masyarakat umum, mahasiswa, dan siswa. Bentuk perhatian yang diberikan, seperti menyambut dengan hangat, membantu pengunjung yang kebingungan, dan menyediakan informasi dengan jelas, menciptakan suasana yang nyaman dan membuat pengunjung merasa dihargai. Sikap ini berkontribusi langsung terhadap kenyamanan pengunjung dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali memanfaatkan layanan perpustakaan. Dalam pelayanan publik, perhatian terhadap pengguna merupakan bagian dari dimensi *empathy*, yang mencakup pemberian perhatian secara individual dan tulus terhadap kebutuhan pengguna jasa. Ketika pengguna merasa diperhatikan secara personal, maka akan tumbuh kepercayaan dan kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Penanganan terhadap keluhan masyarakat juga mendapat apresiasi positif dari seluruh informan. Baik pejabat dinas, pegawai, maupun masyarakat mengakui bahwa setiap keluhan ditanggapi secara cepat dan serius. Petugas berusaha memberikan solusi yang tepat dan penjelasan yang jelas terhadap masalah yang dihadapi pengunjung. Respon yang cepat dan sikap solutif ini menunjukkan adanya komitmen dari pegawai dalam menjaga kualitas pelayanan. Menurut Lupiyoadi (2013:73), salah satu indikator penting pelayanan berkualitas adalah kemampuan menangani keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan. Ketika pengaduan ditangani secara profesional, pengguna merasa didengar dan dihargai, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi. Komunikasi antara pegawai dan pengunjung juga menjadi aspek penting yang dinilai sangat positif. Petugas perpustakaan berusaha menyampaikan informasi dengan jelas, sopan, dan mudah dipahami oleh semua kalangan. Interaksi yang terbuka dan komunikatif ini membuat pengunjung merasa nyaman dalam mengajukan pertanyaan, mencari informasi, atau menyampaikan pendapat. Komunikasi yang baik juga menciptakan suasana yang lebih inklusif dan mendukung kegiatan literasi serta interaksi sosial di perpustakaan.

Menurut Moenir, komunikasi dalam pelayanan publik harus bersifat dua arah, di mana petugas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat (Moenir, 2016). Komunikasi yang efektif menjadi fondasi dalam membangun hubungan yang baik antara penyedia dan penerima layanan. Pelayanan yang disertai perhatian, kemampuan menangani keluhan, dan komunikasi yang baik telah menjadikan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas sebagai institusi pelayanan publik yang responif dan humanis. Tiga aspek ini saling melengkapi dan membentuk dasar bagi terciptanya layanan yang memuaskan serta mencerminkan komitmen terhadap pelayanan prima.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor penghambat dalam menerapkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas, dilihat dari Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Keterampilan & Kemampuan dan Faktor Sarana Pelayanan.

a. Faktor Kesadaran

Keyakinan diri pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas dalam menghadapi tugas-tugas sulit dinilai cukup baik oleh informan. Dalam berbagai situasi pelayanan, terutama ketika menghadapi kendala teknis atau permintaan pengunjung yang kompleks, pegawai menunjukkan sikap tenang, percaya diri, dan profesional. Mereka mampu memberikan solusi secara tepat tanpa menunjukkan keraguan atau tekanan yang berlebihan. Kemampuan ini tidak lepas dari dukungan pelatihan yang diterima serta lingkungan kerja yang mendukung, yang secara langsung memperkuat kepercayaan diri individu dalam menghadapi tantangan pelayanan. Menurut Robbins keyakinan diri yang tinggi dalam pekerjaan merupakan cerminan dari *self-efficacy*, yaitu keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas tertentu dengan berhasil (Robbins, 2003), 1. Pegawai yang memiliki tingkat *self-efficacy* yang baik akan lebih tahan terhadap tekanan, lebih cepat dalam mengambil keputusan, dan cenderung bersikap optimis dalam menyelesaikan masalah. Hal ini terbukti dalam praktik pelayanan di perpustakaan, di mana pegawai tetap dapat menjalankan tugas dengan optimal meskipun menghadapi situasi yang tidak mudah.

Selain keyakinan diri, kemampuan untuk mengendalikan emosi juga menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Pegawai perpustakaan menunjukkan upaya menjaga keseimbangan emosi ketika menghadapi tekanan, seperti saat menghadapi pengunjung yang banyak atau menghadapi keluhan masyarakat. Mereka tetap berusaha tenang, rasional, dan fokus pada penyelesaian masalah. Beberapa di antaranya bahkan menerapkan strategi pengendalian diri, seperti mengambil waktu sejenak untuk berpikir atau menarik napas sebelum mengambil keputusan. Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) menjadi kunci keberhasilan dalam pekerjaan yang berorientasi pada pelayanan. Salah satu komponennya adalah kemampuan mengelola emosi pribadi dan memahami emosi orang lain, sehingga dapat menjaga interaksi yang positif dan produktif. Dalam konteks perpustakaan, kecerdasan emosional pegawai memungkinkan mereka memberikan pelayanan dengan sikap yang tenang dan empatik, sekaligus menjaga profesionalisme meski berada dalam tekanan. Gabungan antara keyakinan diri dan pengendalian emosi yang baik memungkinkan pegawai memberikan pelayanan yang konsisten, ramah, dan solutif. Dengan begitu, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat, dan fungsi perpustakaan sebagai ruang literasi yang inklusif dapat berjalan optimal.

b. Faktor Aturan

Pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas dinilai telah mematuhi aturan dan prosedur pelayanan yang berlaku. Sistem pelayanan terlihat berjalan secara terstruktur dan konsisten, sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Panduan kerja yang jelas ini mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat, serta memberikan kepastian prosedural bagi pengunjung, seperti mahasiswa dan siswa. Hal tersebut mencerminkan profesionalisme dan kedisiplinan dalam budaya kerja di lingkungan dinas. Kepatuhan terhadap aturan merupakan elemen penting dalam mewujudkan pelayanan

publik yang berkualitas. Sedarmayanti menjelaskan bahwa kepatuhan terhadap prosedur mencerminkan tanggung jawab organisasi dan individu dalam pelaksanaan tata kelola yang baik (Sedarmayanti, 2009). Kepatuhan ini juga meminimalkan potensi penyimpangan dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Pengawasan terhadap kepatuhan tersebut dilakukan secara aktif, melalui evaluasi rutin, pemantauan langsung oleh pimpinan, serta pelaporan harian dari pegawai. Ketika terjadi pelanggaran, pimpinan memberikan pembinaan secara langsung sebagai bentuk penegakan aturan. Sistem pengawasan ini memperkuat sikap disiplin pegawai dan mendorong pelayanan yang akuntabel.

Menurut Moenir, pelayanan publik yang baik hanya dapat terwujud apabila para pelaksana memiliki kesadaran untuk menaati peraturan serta mampu menjalankan prosedur dengan penuh tanggung jawab dan konsistensi (Moenir, 2016). Tanpa kepatuhan terhadap aturan, pelayanan berisiko menjadi tidak adil, tidak efisien, dan merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan. Walau sistem sudah berjalan baik, diperlukan peningkatan dalam hal sosialisasi aturan kepada pegawai dan pengunjung. Penyediaan informasi dalam bentuk media visual atau digital, serta pelatihan rutin, akan memperkuat pemahaman terhadap prosedur pelayanan. Dwiyanto (Dwiyanto, 2015), menekankan bahwa pelayanan yang efektif menuntut tidak hanya adanya aturan tertulis, tetapi juga komitmen untuk menjalankannya secara nyata di lapangan. Komitmen terhadap kepatuhan, pengawasan, dan peningkatan kualitas menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas telah bergerak menuju tata kelola pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

c. Faktor Organisasi

Kolaborasi antar tim di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas berjalan dengan baik dan menjadi fondasi penting dalam kelancaran pelayanan. Setiap bagian, seperti pelayanan, administrasi, dan pengelolaan arsip, saling berkoordinasi dalam menjalankan tugasnya. Koordinasi ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima masyarakat, di mana pengunjung merasa dilayani secara terorganisir dan mendapatkan informasi yang jelas. Kolaborasi ini memperlihatkan adanya kesadaran kolektif untuk bekerja menuju tujuan bersama. Kolaborasi tim yang baik dalam organisasi memungkinkan pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang efisien, sehingga meminimalisasi kesalahan serta meningkatkan produktivitas kerja. Dalam konteks pelayanan publik, kolaborasi juga memperkuat semangat kerja sama dan mempercepat penyelesaian tugas lintas unit. Prosedur kerja yang diterapkan di Dinas ini juga cukup jelas dan terstruktur. Setiap bagian memiliki panduan pelaksanaan tugas yang disusun dalam bentuk SOP, sehingga pegawai dapat menjalankan pekerjaannya secara terarah dan konsisten. Pengunjung pun merasakan manfaat dari prosedur ini karena pelayanan yang diberikan menjadi lebih tertib dan tidak membingungkan. Meskipun sebagian besar prosedur sudah memadai, terdapat masukan dari informan agar prosedur dievaluasi dan disesuaikan secara berkala untuk mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Kejelasan prosedur kerja sangat menentukan keberhasilan suatu pelayanan. Prosedur yang baik tidak hanya membantu pegawai dalam bertindak sesuai standar, tetapi juga memberi rasa kepercayaan kepada masyarakat bahwa layanan yang diberikan bersifat adil, transparan, dan profesional. Komunikasi yang efektif antar anggota organisasi turut menjadi faktor penting yang menunjang kelancaran tugas dan efisiensi pelayanan. Ketika komunikasi antar pegawai

berjalan dengan baik, berbagai informasi dapat disampaikan dengan cepat dan tepat, sehingga menghindari miskomunikasi dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini juga terlihat dalam bagaimana petugas saling membantu dan menyesuaikan tugas saat menghadapi lonjakan pengunjung atau kendala operasional. Komunikasi dalam organisasi adalah sarana vital untuk menyampaikan informasi, memberi perintah, dan membina hubungan kerja yang harmonis. Komunikasi yang terbuka dan lancar tidak hanya memperkuat hubungan antar individu dalam organisasi, tetapi juga memperkuat pelayanan publik sebagai satu sistem terpadu. Kolaborasi tim, prosedur kerja yang jelas, dan komunikasi yang efektif membentuk sinergi yang saling melengkapi dalam mendukung pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas. Kombinasi ketiganya menciptakan lingkungan kerja yang produktif, adaptif, dan responif terhadap kebutuhan masyarakat.

d. Faktor Pendapatan

Pandangan mengenai kesesuaian pendapatan pegawai dengan beban kerja di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas cenderung beragam. Sebagian besar pegawai menyampaikan bahwa pendapatan yang diterima belum sepenuhnya sebanding dengan tanggung jawab dan beban kerja yang mereka jalankan, terlebih di tengah tuntutan layanan yang terus meningkat dan kebutuhan untuk menguasai teknologi informasi. Sementara itu, pimpinan menilai bahwa sistem insentif yang berlaku telah mengikuti ketentuan yang ada, namun tetap membuka ruang evaluasi dan perbaikan, khususnya melalui pendekatan berbasis kinerja. Masyarakat pengguna layanan, termasuk mahasiswa dan siswa, menganggap bahwa pegawai telah bekerja dengan baik dan berharap mereka mendapatkan penghargaan yang layak agar tetap termotivasi dalam memberikan pelayanan yang prima. Kompensasi yang adil dan sesuai akan memengaruhi kepuasan kerja, semangat kerja, dan produktivitas pegawai. Ketika pegawai merasa pendapatan yang diterima tidak mencerminkan kontribusi mereka, maka akan timbul ketidakpuasan yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, sistem penilaian kinerja yang transparan dan terukur diperlukan sebagai dasar dalam pembagian insentif agar keadilan dapat terwujud secara nyata dalam lingkungan kerja.

Isu keadilan dalam pembagian insentif juga menjadi perhatian. Pimpinan meyakini bahwa pembagian telah mengacu pada aturan yang berlaku dan berlandaskan kinerja. Namun, beberapa pegawai masih merasa bahwa kontribusi mereka belum sepenuhnya dihargai secara proporsional. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem evaluasi kinerja dan transparansi proses pemberian insentif. Keadilan dalam sistem kompensasi akan mendorong terciptanya loyalitas dan motivasi kerja, sementara ketidakadilan berpotensi menciptakan ketegangan dan penurunan etos kerja. Fasilitas kerja juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai dan kepuasan pengguna layanan. Pegawai menyampaikan bahwa tersedianya fasilitas memadai, seperti komputer dan akses internet cepat, sangat membantu meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas. Pengunjung juga merasakan kenyamanan dalam mengakses koleksi buku, menggunakan ruang baca, serta memanfaatkan layanan digital. Namun, terdapat masukan untuk meningkatkan kualitas fasilitas, seperti perbaikan ruang kerja, penambahan koleksi buku yang lebih beragam, dan peningkatan kenyamanan ruang layanan.

Fasilitas yang memadai merupakan prasyarat utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Fasilitas tidak hanya berdampak pada produktivitas pegawai, tetapi juga menciptakan kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika sarana dan

prasarana dikelola dengan baik, maka pelayanan pun akan berlangsung lebih optimal. Keseluruhan temuan ini menunjukkan pentingnya keseimbangan antara penghargaan terhadap kinerja pegawai, keadilan dalam pemberian insentif, dan ketersediaan fasilitas kerja sebagai elemen yang saling terkait dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas telah menunjukkan upaya dalam mengembangkan keterampilan mereka, terutama melalui pelatihan rutin yang difokuskan pada teknologi informasi dan manajemen arsip. Pelatihan tersebut dinilai cukup membantu dalam meningkatkan kapasitas pegawai dalam menjalankan tugas-tugas administratif dan pelayanan. Pengguna layanan, seperti mahasiswa dan siswa, turut merasakan manfaat dari keterampilan tersebut, yang tercermin dalam pelayanan yang cepat, informatif, dan ramah. Namun, masih terdapat kebutuhan untuk pengembangan keterampilan yang lebih praktis dan mendalam agar sesuai dengan tantangan pekerjaan sehari-hari serta mengikuti perkembangan teknologi yang terus berubah. Menurut Basri (Rivai Basri, 2005), pengembangan sumber daya manusia merupakan proses yang berkelanjutan dan harus disesuaikan dengan kebutuhan organisasi serta perubahan lingkungan kerja. Tanpa pelatihan yang memadai, pegawai akan mengalami kesenjangan kompetensi yang dapat berdampak pada efektivitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, pelatihan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga harus mencakup aspek peningkatan kualitas pelayanan, keterampilan komunikasi, serta pemanfaatan teknologi digital yang kini menjadi bagian penting dari pelayanan perpustakaan modern. Pelatihan yang berkelanjutan dan terarah juga akan mendorong peningkatan profesionalisme pegawai.

Simamora menegaskan bahwa pelatihan kerja yang tepat akan meningkatkan kemampuan kerja, efisiensi, dan produktivitas karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan (Simamora, 2004). Dengan keterampilan yang terus diperbarui, pegawai akan lebih siap menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan layanan yang responif dan relevan. Dukungan organisasi juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan pengembangan keterampilan pegawai. Ketersediaan anggaran pelatihan, kemitraan dengan lembaga pelatihan profesional, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas pelatihan dapat membantu menciptakan sistem pengembangan SDM yang berkelanjutan. Melalui pendekatan ini, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas dapat memperkuat kapasitas internal sekaligus menjawab ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas.

f. Faktor Sarana Palayan

Sarana dan fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas dinilai cukup mendukung kelancaran tugas pegawai dan pelayanan kepada masyarakat. Pihak pimpinan menyatakan bahwa fasilitas yang ada sudah memadai dan terus diupayakan peningkatannya. Namun, pandangan dari pegawai dan pengguna layanan menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan, seperti terbatasnya jumlah komputer, gangguan teknis pada peralatan tertentu, serta kebutuhan untuk memperluas ruang baca agar dapat menampung lebih banyak pengunjung. Beberapa informan dari kalangan masyarakat menyampaikan bahwa antrean atau keterlambatan pelayanan masih terjadi akibat keterbatasan alat atau fasilitas teknis

yang tidak berjalan optimal. Ketika terjadi kerusakan pada peralatan, pegawai umumnya segera melaporkannya kepada bagian terkait. Dalam banyak kasus, pegawai berupaya menangani secara mandiri untuk menjaga kelangsungan pelayanan. Meskipun demikian, proses perbaikan sering kali dianggap lambat oleh pengguna layanan, yang kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan anggaran atau prosedur administratif yang panjang.

Menurut Sedarmayanti, sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu komponen penting dalam manajemen pelayanan publik karena secara langsung memengaruhi produktivitas pegawai dan kepuasan pengguna layanan (Sedarmayanti, 2012). Fasilitas yang tidak memadai dapat menghambat pelaksanaan tugas, menurunkan motivasi kerja, serta menciptakan persepsi negatif dari masyarakat terhadap kinerja institusi. Selain itu, (Moenir, 2016) menegaskan bahwa tersedianya fasilitas yang layak adalah syarat mutlak dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan profesional di sektor publik. Sarana yang mendukung dapat mempercepat proses kerja, memperbaiki efisiensi, dan mendorong kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sementara itu, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh aspek-aspek pendukung seperti fasilitas fisik, peralatan, serta kondisi lingkungan kerja (Fandy Tjiptono, 2012). Ketersediaan fasilitas yang modern dan nyaman bukan hanya meningkatkan efektivitas kerja pegawai, tetapi juga memberikan kesan positif kepada masyarakat terhadap mutu institusi layanan.

Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi rutin terhadap kondisi fasilitas yang ada serta peremajaan alat-alat yang sudah tidak layak pakai. Penambahan sarana pendukung, seperti perangkat teknologi informasi, pendingin ruangan, serta ruang baca yang lebih luas dan nyaman, akan membantu meningkatkan efisiensi kerja serta memperkuat kualitas pelayanan publik. Upaya peningkatan fasilitas ini perlu diiringi dengan perencanaan yang matang dan pengelolaan anggaran yang transparan, agar Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya optimal tetapi juga berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa dari aspek *tangible* (bukti fisik), fasilitas yang ada perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kenyamanan ruang dan pemutakhiran teknologi. Dari sisi *reliability* (keandalan), pelayanan sudah cukup andal namun masih perlu konsistensi terutama saat menghadapi lonjakan pengunjung. Pada aspek *responiveness* (daya tanggap), pegawai telah memberikan pelayanan yang baik, meskipun perlu penambahan petugas di jam-jam sibuk agar respon lebih cepat. Sementara itu, dalam hal *assurance* (jaminan), petugas sudah mampu memberikan rasa aman dan informasi yang dibutuhkan, namun pelatihan berkala tetap diperlukan. Terakhir, dari segi *empathy* (kepedulian), komunikasi antara petugas dan pengunjung berjalan cukup baik, tetapi akan lebih optimal jika ditambah perhatian pada kelompok rentan seperti anak-anak, lansia, dan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah peningkatan pelayanan secara menyeluruh agar Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas dapat memberikan layanan yang lebih efisien, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Musi Rawas telah menunjukkan kualitas yang baik, meskipun masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti keterbatasan fasilitas dan peningkatan keterampilan pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kepatuhan pegawai terhadap prosedur, komunikasi yang efektif antar tim, dan ketersediaan sarana yang memadai, berperan besar dalam memastikan kelancaran layanan. Meskipun pegawai telah menunjukkan profesionalisme dalam

menjalankan tugasnya, terdapat tantangan terkait dengan keterbatasan jumlah pegawai dan fasilitas yang belum optimal. Oleh karena itu, perbaikan terhadap sarana dan fasilitas serta evaluasi kinerja pegawai yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif Pemahaman Filosofis Dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (2nd ed.). Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono, Ph.D., G. C. (2016). *Service, quality dan satisfaction 4*. Penerbit ANDI.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Java Media.
- Lexy J.Moleong. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Moenir, A. . (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Muhidin, S. A., Winata, H., & Santoso, B. (2016). Pengelolaan Arsip Digital. *JPBM (Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Manajemen)*, 2(3), 178–183.
- Nurhayati, A. (2018). Perkembangan Perpustakaan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 9(1), 21–32. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol9.iss1.art3>
- Pratiwi, A. (2019). Penerapan Pondok Literasi: Inovasi Peningkatan Layanan Perpustakaan Daerah Kepada Masyarakat Di Kabupaten Kayong Utara. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 3(1), 56–63. <https://doi.org/10.17977/um008v3i12019p056>
- Ramseook-munhurrun, P., Lukea-bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Marketing and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Rivai Basri. (2005). *Performance Appraisal; Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Rajawali Pers.
- Robbins, S. P. (2003). Perilaku organisasi. In *PT. Indeks Kelompok Gramedia*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. <https://www.ajbuildingslibrary.co.uk/projects/display/id/5053>
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance: Kepemerintahan yang baik*. Mandar Maju.
- SEDARMAYANTI. (2009). *dasar-dasar pengetahuan tentang manajemen perkantoran:suatu pengantar* (4th ed.). Mandar Maju.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. Bagian Penerbitan STIE YPKN.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian*

Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*. (p. 118).

Suratmi, I. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>

Tjiptono, F. (2012). *Service Managemen Mewujudkan Pelayanan Prima*. Andi Publisher.

Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu
Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.