

Analisis Pelayanan Prima Pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

M. Gibran^{1*}; Aghesna Rahmatika Kesuma¹; Rahmat Iqbal¹

¹Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung

*Corresponding author. Email: pgibran612@gmail.com

ABSTRACT

Circulation services are among the services that most frequently involve direct interaction with library users; consequently, the quality of these services significantly shapes the library's overall image. This study aims to describe and analyze the quality of circulation services at the Lampung Province Library and Archives Agency, drawing on Vincent Gaspersz's theory, which encompasses five aspects: service timeliness, service accuracy, courtesy and friendliness, responsibility, and ease of access to services. A descriptive qualitative method was employed, utilizing data collection techniques such as interviews, observation, and document analysis. The findings indicate that the circulation services at the Lampung Province Library and Archives Agency have generally implemented high-quality service standards effectively. Nevertheless, there remain areas for improvement, specifically regarding the consistency of staff friendliness, the equitable dissemination of information concerning sanction policies, and the consistent availability of staff throughout operating hours.

Keywords : excellent service, circulation service, library

ABSTRAK

Di antara berbagai jenis layanan perpustakaan, layanan sirkulasi menjadi salah satu yang paling intensif bersentuhan langsung dengan pemustaka, sehingga mutu pelayanannya turut membentuk citra perpustakaan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan sekaligus mengkaji penerapan pelayanan prima pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, dengan mengacu pada lima dimensi menurut Vincent Gaspersz, yakni ketepatan waktu layanan, akurasi, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan dalam memperoleh layanan. Pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif deskriptif, dengan data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa prinsip pelayanan prima sudah memadai. Kendati demikian, sejumlah aspek masih memerlukan penguatan, di antaranya konsistensi keramahan petugas, pemerataan penyampaian informasi terkait kebijakan sanksi, serta ketersediaan petugas yang merata pada setiap jam operasional layanan.

Kata Kunci : pelayanan prima, layanan sirkulasi, perpustakaan



Pendahuluan

Menurut Sulisty-Basuki dalam (Abror K 2002) menjelaskan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab atau buku. Setelah ditambah awalan per dan akhiran an menjadi perpustakaan yang artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai koleksi bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris dikenal istilah Library yang berasal dari bahasa latin, yaitu liber atau libri yang artinya buku. Dalam Bahasa Belanda disebut bibliotheek, Jerman dikenal dengan bibliothek, Perancis disebut bibliotheque, Spanyol dan Portugis dikenal dengan bibliotheca. (Saleh & Komalasari, 2014). Adapun menurut wasita dalam (Usholicchah et al., 2024) perpustakaan merupakan salah satu pusat sumber belajar yang sangat penting untuk dimiliki di sekolah.

Sebagai lembaga pusat informasi, perpustakaan dituntut untuk dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang kian beragam. (Mubarakah, 2026) Kenyataannya, masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya terlayani oleh fasilitas dan layanan yang tersedia di perpustakaan. Kondisi inilah yang semestinya menjadi perhatian pustakawan, agar mampu berperan sebagai penyedia akses terhadap informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya dalam konteks pendidikan nasional. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan umum didefinisikan sebagai perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai wadah belajar sepanjang hayat, tanpa membedakan usia, jenis kelamin, suku bangsa, ras, maupun status sosial ekonomi. Minat baca yang telah tertanam pada seseorang akan mempermudahnya beradaptasi terhadap dinamika global serta berbagai kebutuhan hidup yang terus berkembang. Dengan kata lain, tingkat budaya membaca masyarakat dapat dijadikan indikator kemajuan suatu bangsa. (Aisyah Nur Azizah et al., 2024)

Perpustakaan juga menjadi salah satu unit yang menyediakan jasa layanan informasi. Meskipun lembaga ini bersifat nonprofit oriented, namun perpustakaan harus mampu memenuhi kepuasan pengguna. Salah satu upaya untuk memenuhi kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan pemenuhan kebutuhan informasi pengguna melalui koleksi yang disediakan. (Yunita & Iqbal, 2021)

Menurut Yusuf dan Suhendar dalam (Misaleha 2026) menjelaskan layanan sirkulasi artinya perputaran koleksi, yaitu dipinjam ke luar, dikembalikan, dipinjam ke luar lagi, dan dikembalikan lagi. Dengan demikian pengertian layanan sirkulasi sebenarnya mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu kepentingan pengguna jasa perpustakaan. Maka dari itu salah satu berinteraksi langsung dengan pemustaka. Layanan ini mencakup kegiatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Menurut Abdullahi dalam (Azizah, 2025) menjelaskan Proses yang diperlukan untuk meminjam buku dan bahan bacaan lainnya dikenal sebagai pelayanan sirkulasi. Ini mencakup pendaftaran anggota perpustakaan, pemberian pinjaman, prosedur perpanjangan dan pengembalian buku yang jatuh tempo, tanggapan terhadap permintaan pembaca, reservasi, dan layanan tambahan. Karena intensitas interaksinya yang tinggi, kualitas pelayanan prima pada layanan sirkulasi sangat menentukan citra perpustakaan secara keseluruhan di mata pemustaka. (Cahyono, 2017) Proses pelayanan sirkulasi memiliki hubungan yang erat dengan pustakawan karna berinteraksi dengan para pemustaka, seorang pustakawan harus melayani pemustaka dengan baik dalam peminjaman, pengembalian, dan penelusuran koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan (Elnadi, 2022) Maka dari itu Layanan sirkulasi merupakan layanan yang sangat vital dalam membentuk citra perpustakaan.

Penerapan layanan prima merupakan salah satu tugas utama suatu perpustakaan agar sumber-sumber informasi yang dimiliki dapat dimanfaatkan oleh pemakai secara maksimal. (Ridla et al., 2025) Layanan perpustakaan juga merupakan sebuah proses menyebarluaskan segala bentuk informasi yang bersifat global tentang maksud layanan perpustakaan namun konsepnya masih terlalu abstrak untuk dipahami pada saat ini. (Zohriah et al., 2023) Pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu proses kegiatan seseorang atau kelompok orang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat/ pihak yang memerlukan. Pelayanan unggul adalah kualitas pelayanan yang sepenuhnya memenuhi atau bahkan melebihi standar harapan yang diinginkan oleh pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka merupakan fungsi dari kualitas pelayanan prima. (Susinta & Nursupian, 2025)-

Peran pustakawan sebagai penghubung utama antara perpustakaan dan pengguna sangatlah vital dalam memastikan keberhasilan pelayanan perpustakaan. (Santosa, 2021) Sebagai profesional yang mengelola sumber daya informasi, pustakawan bertanggung jawab untuk membantu pengguna menemukan, mengakses, dan memanfaatkan informasi yang tersedia secara efektif. Pustakawan bukan hanya sekadar penyedia informasi, tetapi juga fasilitator yang menghubungkan pengguna dengan

pengetahuan, keperluan yang diperlukan untuk meraih target akademik dan profesional. Dalam praktik sehari-hari, pustakawan berperan sebagai jembatan antara koleksi perpustakaan dan kebutuhan informasi pemustaka.(Unyil, 2025)

Dinas Perpustakaan Daerah (sering disingkat Dispusip/Perpusda) adalah instansi pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, atau kota) yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan. Dinas ini berfungsi sebagai pusat literasi, pengelolaan arsip, serta penyedia layanan bahan pustaka untuk meningkatkan minat baca masyarakat secara gratis dan prima. Untuk mewujudkan pelayanan prima pada perpustakaan, petugas perlu menyediakan layanan yang mengutamakan kepuasan pengunjung. Namun berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan beberapa indikasi bahwa pelayanan pada layanan sirkulasi belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan prima. Beberapa pemustaka yang diwawancarai pada saat observasi awal mengungkapkan bahwa pustakawan masih kurang ramah dalam melayani, serta terdapat kondisi di mana petugas tidak berada di loket layanan pada jam operasional berlangsung. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek kesopanan dan keramahan serta kepastian waktu pelayanan yang merupakan indikator penting dalam pelayanan prima menurut Gaspersz.

Menurut Vincent, Gazprez layanan prima harus memenuhi 5 aspek penting seperti “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”(Patolenganeng & Juwita, 2024) Pada aspek kepastian waktu pelayanan yaitu artinya pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dalam konteks perpustakaan hal ini dapat dilihat dari ketepatan jam buka layanan sirkulasi dan kecepatan petugas dalam memproses peminjaman maupun pengembalian koleksi. Kedua, akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas dari kesalahan misalnya ketepatan pencatatan data peminjam, ketepatan informasi ketersediaan koleksi, dan ketepatan perhitungan denda keterlambatan. Ketiga, kesopanan dan keramahan, yaitu petugas harus bersikap sopan dan ramah dalam berinteraksi dengan pemustaka contohnya menyapa pemustaka dengan baik, menggunakan bahasa yang santun, dan melayani dengan senyum. Keempat, tanggung jawab, yaitu petugas bertanggung jawab penuh terhadap setiap layanan yang diberikan misalnya memastikan koleksi yang dipinjamkan dalam kondisi baik dan menyelesaikan setiap keluhan pemustaka hingga tuntas. Kelima, kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu prosedur layanan tidak menyulitkan pemustaka contohnya prosedur peminjaman yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak memerlukan birokrasi yang berbelit-belit. Pada penelitian ini teori layanan prima Vincent Gaspersz yang mencakup beberapa aspek seperti ketepatan, kecepatan, keramahan, kesopanan, dan kenyamanan dalam memberikan layanan. Aspek-aspek tersebut menjadi tolok ukur atau indikator untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh pustakawan pada layanan sirkulasi sudah memenuhi standar prima atau belum.

Bedasarkan hal tersebut penelitian ini berfokus pada layanan prima di layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Dan Sub Fokus penelitian ini adalah pelayanan prima menurut vincent gazpes. Dan tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis dan mengevaluasi pelayanan prima pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Maka dari itu teori pelayanan prima vincent gazpes digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini.

Kajian terdahulu terkait pelayanan prima pada layanan sirkulasi pernah dilakukan oleh Dhea Hilda Maharani, dengan fokus pada penerapan pelayanan prima pada layanan wisata pustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo.(Maharani & Hardjati, 2025) Penelitian tersebut bertujuan mendeskripsikan bagaimana pelayanan prima diterapkan pada program wisata perpustakaan di instansi yang bersangkutan, dengan titik berat pembahasan pada pelaksanaan program wisata pustaka itu sendiri. Selain itu, terdapat pula penelitian lain yang menyoroti kinerja pelayanan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatra Selatan. Penelitian yang dilakukan oleh Diyasika Ulinafiah dan Novan Ardy Wiyani berjudul *Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto* berfokus pada bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) mampu mendukung terciptanya layanan prima di perpustakaan melalui fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan prima sangat dipengaruhi oleh pengelolaan sistem informasi dan efektivitas manajemen organisasi dalam mendukung proses pelayanan perpustakaan.(Ulinafiah & Wiyani, 2019)

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu tersebut lebih banyak mengkaji layanan perpustakaan secara luas atau berfokus pada jenis layanan tertentu, seperti layanan wisata pustaka. Sejauh ini, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengkaji penerapan pelayanan prima pada layanan sirkulasi di

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Kekosongan inilah yang menjadi pembeda sekaligus posisi kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya.

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan baru mengenai Pelayanan prima di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi lampung. Dan dapat menjadi sumber pada penelitian yang terkait khususnya yang berkaitan dengan judul.

Metode

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.(Sugiyono, 2020) pemilihan metode ini dianggap tepat karena pendekatan kualitatif mampu menangkap makna dan menjawab fenomena.(Annasthasya et al., 2025) Subjek penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka pada dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi lampung. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 3 pustakawan dan 7 pemustaka. Untuk informan pustakawan menggunakan purposive sampling dengan kriteria petugas yang bertugas langsung di layanan sirkulasi sementara untuk informan pemustaka digunakan accidental sampling yakni pemilihan informan berdasarkan ketersediaan dan kesediaan pemustaka yang ditemui pada saat penelitian berlangsung. Nama informan dalam penelitian ini disamarkan untuk menghormati privasi. Demografi informan selanjutnya ditampilkan pada gambar 1 berikut.

Tabel 1. Demografi Informan

Kode	Status	Jenis Kelamin
IPW1	Pustakawan	Perempuan
IPW2	Pustakawan	Perempuan
IPW3	Pustakawan	Perempuan
IP1	Pemustaka	Perempuan
IP2	Pemustaka	Perempuan
IP3	Pemustaka	Perempuan
IP4	Pemustaka	Perempuan
IP5	Pemustaka	Laki-Laki
IP6	Pemustaka	Laki-Laki
IP7	Pemustaka	Laki-Laki

Pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik wawancara semistruktur, berpedoman pada instrumen wawancara yang dikembangkan mengacu pada teori pelayanan prima dari Vincent Gaspersz. Teori tersebut selanjutnya dijabarkan ke dalam sejumlah indikator operasional, meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan dalam mengakses layanan. (Patolenganeng & Juwita, 2024) Adapun analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman, yang terdiri atas tahap reduksi data, penyajian data secara naratif, hingga penarikan kesimpulan.(Sugiyono, 2020) Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, yakni dengan membandingkan serta melakukan pengecekan silang terhadap tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh dari pustakawan sebagai pihak penyedia layanan sirkulasi maupun pemustaka sebagai pihak penerima layanan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil wawancara yang sudah diperoleh lalu dianalisis berdasarkan teori vincent gazpes yang telah dijelaskan. Beberapa aspek teori yang sudah dijelaskan tersebut digunakan sebagai kerangka analisis. Kelima aspek tersebut meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan dalam memperoleh layanan.

Kepastian Waktu Pelayanan

Kepastian waktu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan prima. Berdasarkan teori Vincent Gaspersz, kepastian waktu pelayanan mencakup kejelasan jam operasional, kecepatan proses pelayanan, serta konsistensi layanan dalam beroperasi sesuai jadwal.

Jam operasional layanan sirkulasi di Kearsipan Lampung telah ditetapkan secara jelas. IPW1 menyatakan bahwa layanan sirkulasi beroperasi dari hari Senin hingga Kamis pada pukul 08.00 hingga 16.00, sementara pada hari Jumat sebagian petugas menerapkan sistem work from home (WFH), dan pada hari Sabtu layanan dibuka hingga pukul 12.00. Hal ini diperkuat oleh keterangan IPW2 dan IPW3 yang menyampaikan jam operasional yang serupa, yakni Senin–Kamis pukul 08.00–16.00, Jumat pukul 08.00–13.00, dan Sabtu pukul 08.00–12.00. Terkait kecepatan proses peminjaman dan pengembalian koleksi, seluruh informan pustakawan menyatakan bahwa proses tersebut berlangsung sangat cepat berkat dukungan sistem digital. IPW1 menjelaskan bahwa proses peminjaman maupun pengembalian tidak membutuhkan waktu hingga lima menit karena menggunakan sistem barcode otomatis. IPW2 menyebutkan durasi layanan kurang lebih satu menit, sedangkan IPW3 menyatakan proses selesai dalam waktu tidak lebih dari lima menit selama tidak ada kendala teknis.

"Kalo peminjaman kan relatif, kalo pengunjung sudah dapat buku yang diinginkan otomatis langsung ke meja sirkulasi, prosesnya ga sampai 5 menit. Karena kita hanya memasukkan barcode kemudian kita input barcodenya kemudian keluar data buku dan pemustakanya langsung kita proses." (IPW1)

Pernyataan dari pihak pustakawan tersebut sejalan dengan pengalaman yang disampaikan oleh para pemustaka. IP1 menyatakan bahwa kecepatan peminjaman sudah sesuai karena petugas yang berjaga cukup dan proses tidak memakan waktu lama. IP2 mengonfirmasi bahwa pustakawan selalu memeriksa proses dengan teliti dan melayani dengan cepat. IP6 bahkan menyatakan rasa salutnya atas kecepatan pelayanan yang diberikan, sementara IP7 menyebut proses peminjaman dan pengembalian berlangsung sangat cepat.

"Oh kalau itu menurut saya sangat cepat sih, karena pernah beberapa kali minjem buku di sini, dilayanin sama pustakawannya itu ya gesit lah, nggak bertele-tele." (IP6)

Dalam hal konsistensi operasional, sebagian besar informan pemustaka menyatakan bahwa layanan beroperasi sesuai jadwal. Beberapa pemustaka menyatakan tidak pernah mengalami layanan yang tidak beroperasi sesuai jadwal. Namun demikian, terdapat beberapa catatan dari beberapa informan pernah melihat kondisi di mana pustakawan tidak berada di lokasi.

Berdasarkan hasil wawancara, aspek kepastian waktu pelayanan di layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lampung secara umum sudah berjalan dengan baik. Jam operasional telah ditetapkan secara jelas dan proses pelayanan berlangsung cepat berkat penggunaan sistem digital. Meskipun demikian, terdapat catatan minor terkait ketersediaan petugas pada jam-jam tertentu yang perlu mendapat perhatian agar konsistensi pelayanan dapat terus terjaga.

Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan berkaitan dengan ketepatan dan kebenaran informasi yang diberikan kepada pemustaka, termasuk ketepatan pencatatan data peminjaman, keakuratan informasi ketersediaan koleksi, solusi yang diberikan ketika koleksi tidak tersedia, serta transparansi informasi mengenai sistem sanksi keterlambatan pengembalian.

Dalam hal pencatatan data peminjaman, seluruh informan pustakawan menyatakan bahwa prosedur pencatatan telah dilakukan secara digital melalui sistem yang disebut InlisLite. IPW1 menjelaskan bahwa dengan sistem otomatis tersebut, seluruh data pemustaka dan koleksi sudah tersimpan dalam sistem sehingga input data dilakukan secara akurat melalui nomor anggota atau barcode buku. IPW3 menambahkan bahwa setelah proses input, petugas kembali melakukan pengecekan untuk memastikan data telah terinput dengan benar.

"Kita ada namanya InlisLite ini secara digital, siapapun yang meminjam sudah tercatat dan tersimpan di situ. Jadi kalau untuk memastikan itu seperti mengecek NIK-nya berapa dan barcode bukunya, dan kita cek lagi sudah terinput dengan baik." (IPW3)

Terkait penyampaian informasi ketersediaan koleksi, pustakawan memanfaatkan komputer penelusuran atau OPAC (Online Public Access Catalog) sebagai media utama. IPW1 menerangkan bahwa melalui OPAC, pemustaka maupun petugas dapat menelusuri ketersediaan koleksi beserta lokasinya di

rak. IPW3 menambahkan bahwa komputer penelusuran juga memungkinkan pencarian berdasarkan nama penulis maupun judul buku.

Ketika koleksi yang dicari tidak tersedia, pustakawan memberikan berbagai alternatif solusi. IPW1 memaparkan bahwa solusi yang diberikan bertingkat, mulai dari penelusuran langsung ke rak, mengarahkan ke perpustakaan digital (ePerpus Lampung), perpustakaan digital nasional (Perpusnas), hingga Indonesia OneSearch yang menghubungkan koleksi dari seluruh perpustakaan di Indonesia. IPW2 menyarankan pemustaka untuk mencari di perpustakaan lain seperti perpustakaan Universitas Lampung (Unila), UIN, atau Malahayati. Sementara IPW3 menyebutkan aplikasi perpustakaan digital Lampung sebagai alternatif peminjaman secara daring.

"Kita mempunyai perpustakaan digital, jadi bisa kita arahkan ke sana ke titik baca maupun ke ePerpus Lampung. Kalau misalnya di sana juga tidak tersedia, kita arahkan langsung ke perpustakaan digital Perpustakaan Nasional."(IPW1)

Namun demikian, terdapat catatan dari IP5 yang menyatakan bahwa ketika buku yang dicari tidak ada, pustakawan tidak memberikan masukan atau rekomendasi alternatif koleksi lain. Hal ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan prosedur pemberian solusi di antara petugas.

"Sebenarnya aku udah pernah sih beberapa kali mencari buku dan bukunya itu tidak ada. Untuk pustakawan juga dia ya udah, cukup, kalau misalnya nggak ada buku ya udah, nggak dikasih masukan atau dorongan kayak buku lain gitu."(IP5)

Mengenai sistem sanksi keterlambatan pengembalian, seluruh informan pustakawan menyatakan bahwa sistem denda berupa uang telah dihapuskan sejak tahun 2024. Sebagai gantinya, diberlakukan sistem suspen, yakni pemustaka yang terlambat mengembalikan buku tidak diperbolehkan meminjam koleksi selama jumlah hari yang sama dengan keterlambatannya. IPW3 menjelaskan informasi tersebut disampaikan kepada pemustaka sebelum proses peminjaman selesai. Di sisi lain, beberapa informan pemustaka seperti IP2 masih menyebutkan adanya denda uang, yang mengindikasikan bahwa informasi mengenai perubahan kebijakan belum tersampaikan secara merata kepada seluruh pemustaka.

Secara keseluruhan, aspek akurasi pelayanan di layanan sirkulasi sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik, terutama dalam hal pencatatan data digital dan penyediaan solusi alternatif koleksi. Namun, perlu adanya peningkatan konsistensi dalam pemberian solusi oleh seluruh petugas, serta upaya yang lebih sistematis dalam menyosialisasikan perubahan kebijakan sanksi kepada pemustaka.

Aspek mencakup cara petugas menyambut dan melayani pemustaka, ketersediaan standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur perilaku petugas, serta sikap petugas dalam menghadapi keluhan dan menggunakan bahasa komunikasi yang santun.

Seluruh informan pustakawan menyatakan bahwa dalam melayani pemustaka, petugas menerapkan prinsip 3S, yakni senyum, sapa, dan salam. IPW1 menegaskan bahwa sebagai pelayanan publik, keramahan adalah hal yang mutlak diperlukan agar pemustaka merasa nyaman dan tidak segan untuk bertanya. IPW2 menyatakan bahwa petugas menyambut pemustaka dengan menanyakan kebutuhan mereka, sementara IPW3 menekankan penerapan 3S sebagai standar yang wajib diterapkan mengingat layanan publik kerap mendapat sorotan dari masyarakat.

"Itukan pelayanan publik, kita harus punya minimal 3S: senyum, sapa, salam. Kalau kita sudah ada senyumnya pasti orang kan seneng, terus kita sapa apa yang mereka butuhkan."(IPW1)

Pernyataan tersebut sebagian besar dikonfirmasi oleh para pemustaka. IP2, IP3, IP4, IP6, dan IP7 menyatakan bahwa petugas bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan dalam memberikan pelayanan. IP6 bahkan mengungkapkan tidak merasa sungkan untuk bertanya karena keramahan petugas. IP7 menyatakan petugas selalu menjawab pertanyaan dengan ramah disertai senyuman.

"Sopan iya, terus gesit ya, iya tadi perhatian tadi sih. Untuk ramah, ramah banget jadi saya nggak sungkan untuk nanya-nanya."(IP6)

Meskipun demikian, terdapat catatan dari IP1 yang menyebutkan bahwa meskipun mayoritas pustakawan ramah, ada beberapa petugas yang dinilai kurang ramah bahkan terlihat sibuk bermain gadget saat melayani. IP5 juga menyampaikan bahwa meskipun petugas bersikap baik, terkadang cara penyampaian informasi terasa membingungkan dan komunikasi antarpribadi terasa kurang.

"Petugas ramah tapi boleh ya, jujur ya, ada sih beberapa yang mungkin kurang ramah, salah satunya jadinya kurang nyaman. Tapi mayoritas pustakawannya ramah. (IP1)"

Terkait ketersediaan SOP, seluruh informan pustakawan menyatakan bahwa SOP pelayanan telah ada dan ditempel di area layanan sirkulasi. IPW1 menyebutkan bahwa SOP tersebut mencakup tata cara pelayanan sirkulasi dan peminjaman, serta etika pustakawan yang sudah tertanam dalam diri masing-masing petugas. IPW3 menambahkan bahwa SOP juga menampilkan informasi waktu operasional dan output layanan.

Dalam menghadapi pemustaka yang menyampaikan keluhan, IPW1 dan IPW3 menyatakan bahwa pendekatan yang digunakan adalah pendekatan psikologis, yakni dengan menenangkan pemustaka terlebih dahulu sebelum mencari solusi atas permasalahan. IPW2 menegaskan bahwa sikap sabar dan ramah harus tetap dipertahankan meskipun menghadapi situasi yang sulit.

Mengenai penggunaan bahasa dalam berkomunikasi, seluruh informan pustakawan menyatakan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar sebagai bahasa utama. IPW3 menambahkan adanya keunikan lokal, yakni pada hari Kamis petugas mengenakan pakaian adat Lampung dan berkomunikasi menggunakan bahasa daerah Lampung bagi yang mampu, sebagai bagian dari pelestarian budaya daerah.

Secara keseluruhan, aspek kesopanan dan keramahan di layanan sirkulasi sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan prima. Namun, keseragaman sikap di antara seluruh petugas masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pemustaka.

Tanggung Jawab

Aspek tanggung jawab dalam teori Gaspersz berkaitan dengan bagaimana pustakawan merespons kesalahan dalam pelayanan, menerima masukan dari pemustaka, serta memastikan kondisi koleksi yang dipinjamkan dalam keadaan baik.

Dalam hal respons terhadap kesalahan pelayanan, IPW1 dan IPW3 menyatakan bahwa pendekatan yang dilakukan tetap berlandaskan empati dan sikap tenang. IPW1 menjelaskan bahwa jika kesalahan berasal dari pihak pustakawan, maka permintaan maaf disampaikan dan perbaikan segera dilakukan semaksimal mungkin. IPW3 menambahkan bahwa setiap kesalahan dicatat dan dilaporkan kepada pembina sirkulasi untuk mendapatkan tindak lanjut.

"Jika jadi kesalahan dari kita, meminta maaf otomatis ya, kemudian kita perbaiki semaksimal mungkin biar kesalahan itu tidak terulang lagi, seminimal mungkin kita tidak melakukan kesalahan." (IPW1)

Terkait respons terhadap masukan dan kritik dari pemustaka, seluruh informan pustakawan menyatakan bersikap terbuka dan menerima masukan dengan lapang dada. IPW2 menyatakan bahwa masukan diterima dengan senang hati karena bertujuan untuk kebaikan perpustakaan. IPW3 menyebutkan bahwa masukan dicatat dan disampaikan kepada pembina sirkulasi untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan layanan ke depan.

"Kita pasti menanggapi dengan positif juga kan. Kalau misalnya ada yang menyampaikan cara kita menyampaikan misalnya ada yang kurang memberikan pelayanan yang baik, kita bisa memberikan masukan, saling membantu dan memberikan masukan yang baik." (IPW1)

Sebagian besar informan pemustaka belum pernah menyampaikan keluhan secara langsung, sehingga belum dapat memberikan penilaian mengenai respons pustakawan terhadap keluhan. IP3 menyatakan bahwa berdasarkan pengamatannya, petugas tampak siap menerima dan menanggapi keluhan sesuai permasalahan yang disampaikan. IP7 menyatakan pengalaman positif ketika mendapat bantuan dari pustakawan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

Dalam hal tanggung jawab terhadap kondisi fisik koleksi, IPW1 menjelaskan bahwa setiap buku yang akan dipinjamkan diperiksa kondisinya terlebih dahulu. Apabila ditemukan kerusakan, pemustaka diberitahu dan diminta untuk menjaga koleksi agar tidak bertambah rusak. IPW2 menyatakan bahwa apabila buku dalam kondisi kurang baik, petugas akan mencari eksemplar lain yang kondisinya lebih baik. IPW3 menambahkan bahwa buku yang dikembalikan dalam kondisi rusak akan dikenakan ganti rugi jika kerusakan tidak dapat diperbaiki.

"Kalau misalnya ada pemustaka yang mau pinjam buku, kebetulan bukunya itu agak sedikit rusak, jadi kita infokan terhadap pemustaka untuk menjaga koleksinya, jangan sampai bertambah rusak." (IPW1)

Berdasarkan analisis data tersebut, aspek tanggung jawab di layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lampung telah menunjukkan kinerja yang baik. Pustakawan bersikap responsif terhadap kesalahan dan terbuka terhadap masukan, serta menunjukkan kepedulian terhadap kondisi koleksi yang dipinjamkan kepada pemustaka.

Aspek seberapa mudah pemustaka mengakses layanan sirkulasi, memahami prosedur peminjaman dan pengembalian, serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait layanan tersebut.

Berdasarkan keterangan seluruh informan pustakawan, prosedur peminjaman di layanan sirkulasi mensyaratkan pemustaka untuk terlebih dahulu menjadi anggota perpustakaan dan memiliki kartu anggota. IPW2 menjelaskan bahwa setelah memiliki kartu anggota, pemustaka dapat langsung mencari buku di rak dan melakukan peminjaman di loket layanan sirkulasi. Seluruh proses peminjaman dan pengembalian telah berbasis sistem digital sehingga masa peminjaman dan tanggal pengembalian langsung tercatat secara otomatis dalam sistem.

"Harus pemustaka ini jika ingin meminjam buku harus dari member, maka di sebelah sana ada tempat pembuatan daftar anggota. Nah baru kalau udah dapat kartu pemustaka itu nyari buku apa yang mau dicari di rak buku, jika memang dapat bukunya bisa langsung dipinjam di sini." (IPW2)

Dalam menyampaikan informasi mengenai prosedur peminjaman dan pengembalian, pustakawan menggunakan dua pendekatan, yaitu penyampaian langsung secara lisan kepada pemustaka dan pemasangan SOP secara tertulis di area layanan sirkulasi. IPW3 menjelaskan bahwa sebelum proses peminjaman selesai, petugas menginformasikan tanggal pengembalian dan mengingatkan pemustaka untuk tidak terlambat. Jika pemustaka ingin memperpanjang masa pinjam, diwajibkan untuk mengembalikan terlebih dahulu sebelum masa pinjam habis.

Dari perspektif pemustaka, sebagian besar menyatakan prosedur layanan sirkulasi cukup sederhana dan mudah dipahami. IP2 menyebutkan prosedur sudah cukup jelas mulai dari pendaftaran anggota hingga peminjaman. IP3 menyatakan prosedur peminjaman dan pengembalian sudah jelas. IP6 menegaskan bahwa prosedur peminjaman tidak rumit dan tidak membuang-buang waktu pemustaka. IP7 menyatakan prosedur sudah baik dan dapat dimengerti.

"Prosedur peminjaman di sini nggak ribet kak, menurut saya nggak ribet, jadi nggak bikin kita buang waktu, jadi ya fine sih." (IP6)

Terkait ketersediaan petugas di loket layanan, sebagian besar informan pemustaka menyatakan selalu ada petugas yang berjaga setiap kali mereka berkunjung. IP4 dan IP7 menyatakan tidak pernah mendapati loket layanan kosong tanpa petugas. Namun, IP1 dan IP5 pernah mendapati kondisi di mana tidak ada petugas di lokasi pada waktu tertentu. Informasi mengenai prosedur layanan juga dinilai sudah ditampilkan dengan jelas di area perpustakaan, sebagaimana dikonfirmasi oleh IP1, IP2, IP3, dan IP6.

Secara keseluruhan, aspek kemudahan mendapatkan pelayanan di layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lampung sudah terlaksana dengan cukup baik. Prosedur yang sederhana, dukungan sistem digital, serta ketersediaan informasi tertulis melalui SOP menjadi faktor yang mendukung kemudahan akses layanan bagi pemustaka. Namun demikian, ketersediaan petugas yang konsisten di setiap jam operasional perlu menjadi perhatian untuk memastikan pemustaka selalu dapat dilayani kapanpun mereka membutuhkan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pelayanan prima pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima pada layanan sirkulasi memenuhi aspek-aspek pelayanan prima berdasarkan teori Vincent Gaspersz, yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan mendapatkan pelayanan. Layanan sirkulasi sebagai salah satu layanan utama yang berhubungan langsung dengan pemustaka telah mampu memberikan pelayanan yang mendukung kebutuhan informasi melalui proses peminjaman, pengembalian, dan akses koleksi secara efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kepastian waktu pelayanan telah terlaksana dengan baik melalui adanya jadwal operasional yang jelas serta proses pelayanan yang cepat dengan bantuan sistem digital. Pada aspek akurasi pelayanan, layanan sirkulasi telah didukung oleh sistem pengelolaan koleksi secara digital sehingga pencatatan transaksi peminjaman dan pengembalian dapat dilakukan secara tepat. Selain itu, pemustaka juga mendapatkan kemudahan dalam menemukan koleksi melalui fasilitas penelusuran yang tersedia. Pada aspek kesopanan dan keramahan, petugas telah berupaya menerapkan pelayanan yang ramah melalui komunikasi yang baik dan prinsip senyum, sapa, salam dalam berinteraksi dengan pemustaka. Selanjutnya, pada aspek tanggung jawab, pustakawan menunjukkan sikap profesional dengan memberikan solusi terhadap kendala layanan, menerima masukan dari pemustaka, serta menjaga kondisi koleksi yang diberikan kepada pengguna. Sedangkan pada aspek kemudahan mendapatkan pelayanan,

prosedur layanan sirkulasi dinilai cukup sederhana, mudah dipahami, dan didukung oleh informasi layanan yang tersedia sehingga pemustaka dapat memperoleh layanan dengan lebih mudah. Meskipun penerapan pelayanan prima telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, yaitu konsistensi keramahan seluruh petugas dalam memberikan pelayanan, pemerataan informasi mengenai kebijakan layanan seperti aturan sanksi keterlambatan, serta memastikan ketersediaan petugas pada seluruh jam operasional layanan. Dengan adanya perbaikan pada aspek tersebut, layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung diharapkan dapat semakin optimal dalam memberikan pelayanan berkualitas serta meningkatkan kepuasan pemustaka.

Daftar Pustaka

- Abror K. (2002). Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Dalam Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen. *Doctoral dissertation, Ilmu Perpustakaan*, 1–64.
- Aisyah Nur Azizah, Mal, S., & Nurkaidah, N. (2024). Strategi Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu Timur. *Journal of Public Service*, 3(2), 73–78. <https://doi.org/10.56326/jp.v3i2.2908>
- Annasthasya, D., Alfindoria, I., Rahayu, S., & Khair, O. I. (2025). Metodologi penelitian kualitatif: Tinjauan literatur dalam konteks pendidikan. *Jurnal Ilmiah Multidisipin*, 3(7), 423–429.
- Azizah, S. N. (2025). Analisis tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini. *Jurnal Kajian Perpustakaan*, 39, 1–13.
- Cahyono, T. Y. (2017). Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan. *Jurnal Pustakawan Universitas Negeri Malang*, <https://lib.um.ac.id/Diakses>, 15, 13.
- Elnadi, I. (2022). Revitalasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Journal of Librarianship and Information Science*, 2(1), 35–42.
- Maharani, D. H., & Hardjati, S. (2025). Penerapan Pelayanan Prima Pada Layanan Wisata Pustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. 10(1), 43–49.
- Misaleha, A. D. (2026). Penerapan Otomasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Pusat Uin Raden Intan lampung. *Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG*.
- Mubarakah, A. (2026). Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY sebagai ruang publik dalam menghadapi masyarakat informasi. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(1), 1–21.
- Patolenganeng, K. B., & Juwita, R. (2024). Fungsi Kehumasan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Dalam Mencapai Pelayanan Prima. *Journal Of Social Science Research*, 12(2), 135–145.
- Ridla, A., Fitri, L. S., Rihal, H. A., & Zulaikha, S. R. (2025). Urgensi Penerapan User Experience dalam Mewujudkan Pelayanan Prima dan Loyalitas di Perpustakaan. *Jurnal Pustaka Budaya*, 12(2), 143–156.
- Saleh, A. R., & Komalasari, R. (2014). Pengertian perpustakaan dan dasar-dasar manajemen perpustakaan. *Manajemen Perpustakaan*, 45.
- Santosa, J. (2021). Peran Pustakawan dalam Kegiatan Hubungan Masyarakat di Perpustakaan. *Buletin Perpustakaan*, 4(1), 15–34.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Susinta, A., & Nursupian, J. (2025). Manajemen Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian pada Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri). *jurnal perpustakaan*, 16(1), 105–117. <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol16.iss1.art10>
- Ulinafiah, D., & Wiyani, N. A. (2019). Penciptaan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di perpustakaan iain Purwokerto. *Re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)*, 2(2), 223–239.
- Unyil, F. (2025). Peran kecerdasan emosional pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. *Jurnal Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*, 4(2), 59–71.
- Usholicchah, N., Agustina, M., Utami, M. D., Tusaqdia, A., Barokah, L., & Febriyanti, F. (2024). Perpustakaan

sebagai pusat sumber belajar. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(4), 614–623.

Yunita, I., & Iqbal, R. (2021). Kompetensi Pustakawan Dalam Melakukan Seleksi Koleksi Perpustakaan. *Jurnal El-Pustaka*, 02(01), 44–58. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v2i1.8863>

Zohriah, A., Firdaos, R., & Muslihat, M. (2023). Strategi Manajemen Perpustakaan dan Layanan Pemustaka. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(11), 8467–8472. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i11.2610>