



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PRIMA DALAM JENIS-JENIS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN KABUPATEN BOGOR



MUHAMMAD ARFEN NAUFALDI

NIM: 2205311077

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma III Politeknik Negeri
Jakarta

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Muhammad Arfen Naufaldi
NIM : 2205311077
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Jenis-jenis Layanan di Perpustakaan Kabupaten Bogor

Depok, 29 Juli 2025

Koordinator Program Studi

Taufik Akbar, SE., M.S.M.

NIP. 198409132018031001

Dosen Pembimbing

Riskon Ginting, S.E., M.Si.

NIP 196310161990031009

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si.

NIP 198007112015041001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Muhammad Arfen Naufaldi
NIM : 2205311077
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Jenis-Jenis Layanan di Perpustakaan Kabupaten Bogor

Telah berhasil diujikan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 28 Juli 2025

Waktu : 10.00 – 10.50

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Riskon Ginting, S.E., M.Si

NIP : 196310161990031009

Penguji I : Dr., Narulita Syarweny, S.E., M.E.

NIP : 1964102221990122001

Penguji II : Fachri Aditya, M.M

NIP : 199102062022031005

()

()

()



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini dengan judul “Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Jenis-jenis Layanan di Perpustakaan Kabupaten Bogor.”

Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya serta sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan terhadap penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir, di antaranya:

1. Dr. Syamsurizal, SE., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2025-2029.
3. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025.
4. Taufik Akbar, SE., M.S.M, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
5. Riskon Ginting, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik kelas AB 6C
7. Seluruh dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta keterampilan selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, serta segenap staf administrasi di Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu penulis dalam kelancaran berbagai urusan akademik dan administratif selama masa perkuliahan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Bapak Iwan Irawan selaku Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor.
9. Bapak Abdul Muiz, selaku pembimbing di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta kesempatan kepada penulis untuk belajar dan berkembang di tempat .
10. Seluruh Pegawai Dinas Arsip dan Perpustakaan yang telah memberikan bimbingan serta berbagi ilmu selama masa magang.
11. Orang tua tercinta yang tidak ada hentinya memberi doa dan dukungan kepada penulis, Ayahanda Jajat Sudrajat dan Ibunda Yulia Novrita, serta kakak Reghina Fitria Salsabila yang senantiasa memberikan semangat sepenuh hati dan dukungan penuh kepada penulis selama proses penulisan laporan tugas akhir ini.
12. Sahabat penulis Riska Auliya Putri yang senantiasa memberikan dukungan tulus dan sepenuh hati kepada penulis
13. Teman-teman dekat penulis Adam Rhoman, Johan Cristopher, Kelvin Situmorang yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, baik dalam isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan magang ini dapat memberikan manfaat dan informasi yang berguna bagi semua pihak yang membacanya.

Bogor, 12 Juli 2025

Muhammad Arfen Naufaldi

NIM 2205311077



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Definisi Pelayanan Prima	6
2.1.2 Tujuan Pelayanan Prima	6
2.1.3 Manfaat Pelayanan Prima	7
2.1.4 Prinsip–Prinsip Pelayanan Prima	9
2.2 Definisi Perpustakaan.....	12
2.2.1 Fungsi Perpustakaan	13
2.2.2 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan	14
2.3 Hambatan-hambatan yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.4 Solusi Peningkatan Kualitas Pelayanan	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
3.1 Sejarah Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor	23
3.2 Visi dan Misi Perpustakaan Kabupaten Bogor	24
3.3 Tugas dan Wewenang Perpustakaan Kabupaten Bogor.....	25
3.4 Struktur Organisasi Perpustakaan Kabupaten Bogor	26
3.5 Aktivitas Pelayanan Informasi Perpustakaan Kabupaten Bogor	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	30



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1 Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Jenis-jenis Layanan di Perpustakaan Kabupaten Bogor	30
4.1.1 Layanan Sirkulasi.....	30
4.1.2 Layanan Referensi.....	32
4.1.3 Layanan Internet.....	34
4.1.4 Layanan Ruang Baca.....	36
4.2 Hambatan dalam Penerapan Prinsip Pelayanan Prima dalam Pelayanan Informasi di Perpustakaan Kabupaten Bogor	39
4.2.1 Hambatan Internal.....	40
4.2.2 Hambatan Eksternal	41
4.3 Solusi Perbaikan dan Strategi Pengembangan Layanan Informasi	42
BAB V PENUTUP.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	53

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tampilan Perpustakaan Kabupaten Bogor	24
Gambar 3.2 Tampilan Perpustakaan Kabupaten Bogor	24
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Perpustakaan Kabupaten Bogor	27





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kesesuaian Praktik Pelayanan Informasi dengan Prinsip Pelayanan Prima di Perpustakaan Kabupaten Bogor	38
Tabel 4.2 Kendala dan Upaya Perbaikan dalam Pelayanan Informasi Prima....	44





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Petugas	53
Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara Pengunjung	53
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Petugas.....	54
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Pengunjung	54





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan prima merupakan fondasi esensial dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Konsep ini didefinisikan sebagai upaya maksimal dan terbaik yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna jasa, sehingga mencapai kepuasan optimal. Menurut Ruslan (2016) menekankan pada sikap dan tata cara melayani pelanggan secara memuaskan. Secara hakikat, pelayanan prima adalah usaha organisasi untuk melayani pelanggan sebaik-baiknya demi mencapai kepuasan dan memenuhi kebutuhan mereka.

Pentingnya pelayanan prima dalam sektor publik diperkuat oleh pandangan Kotler & Keller (2016), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas. Tujuan pelayanan prima meliputi pencegahan kesalahan dalam pemberian layanan, pengurangan potensi kehilangan pelanggan, pembangunan hubungan jangka panjang, pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna, hingga penyediaan solusi yang tepat sasaran Theodora dkk (2021:80-91). Pelayanan prima berkontribusi pada peningkatan citra positif organisasi. Penerapan prinsip pelayanan prima menjadi sangat esensial untuk tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui harapan masyarakat yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan membangun kembali kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Supriadi dkk., 2021)

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan prima jika dapat menyelaraskan cakupan A6 (Wiliamto dkk., 2022). Hal ini sejalan dengan Barata dalam jurnal Aprizal dkk (2022:12-23) pelayanan prima dijelaskan melalui konsep A6 mencakup enam aspek penting, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab, yang saling mendukung dalam memberikan layanan terbaik kepada pengguna atau pengunjung. Perhatian dalam pelayanan berarti adanya



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepedulian dan kesungguhan karyawan dalam memahami, mendengarkan, serta mengamati kebutuhan dan perilaku pelanggan. Sementara itu, tindakan merupakan bentuk konkret pelayanan yang diberikan untuk memastikan kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Dalam konteks pelayanan publik, perpustakaan memegang peran krusial sebagai pusat informasi dan agen perubahan di masyarakat. Perpustakaan sebagai pusat informasi dan sumber belajar masyarakat, memiliki peran strategis dalam menunjang pembangunan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Menurut Sulisty-Basuki (2019:30), perpustakaan adalah jantung pendidikan dan pusat informasi yang menyediakan berbagai sumber daya dan layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Oleh karena itu, kebutuhan akan pelayanan informasi yang ramah, cepat, dan tepat menjadi sangat krusial.

Pelayanan perpustakaan wajib dilaksanakan secara prima dan berorientasi pada kebutuhan pengunjung. Hal ini menegaskan pentingnya kualitas layanan informasi yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Maka pelayanan prima dalam berorientasi pada pengunjung merupakan kunci dari kualitas pelayanan perpustakaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Astuti (2019), pelayanan informasi yang efektif di perpustakaan sangat mempengaruhi minat baca dan kunjungan masyarakat.

Perpustakaan Kabupaten Bogor merupakan salah satu institusi yang mengemban tugas memberikan pelayanan informasi kepada pengunjung melalui berbagai kegiatan layanan, antara lain layanan sirkulasi, referensi, internet, dan ruang baca. Dengan berbagai koleksi dan program layanan tersebut, perpustakaan ini diharapkan mampu memberikan akses informasi yang mudah, cepat, dan berkualitas kepada masyarakat. Penulis tertarik untuk menulis penelitian ini karena ingin mengevaluasi sejauh mana prinsip pelayanan prima telah diimplementasikan pada layanan-layanan tersebut, mengingat penelitian oleh Wulandari dan Utami (2020) juga menyoroti bahwa implementasi pelayanan prima di perpustakaan daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Dengan demikian, penulis mengambil judul penelitian “Penerapan Jenis Layanan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima di Perpustakaan Kabupaten Bogor “dan diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan pelayanan prima pada



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

layanan sirkulasi, referensi, internet, dan ruang baca di Perpustakaan Kabupaten Bogor serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dari penulisan ini adalah:

- a. Penerapan prinsip pelayanan prima dalam jenis-jenis layanan di Perpustakaan Kabupaten Bogor.
- b. Hambatan dalam penerapan prinsip pelayanan prima dalam jenis-jenis layanan di Perpustakaan Kabupaten Bogor.
- c. Solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas jenis-jenis layanan berdasarkan prinsip pelayanan prima di Perpustakaan Kabupaten Bogor.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas, penulisan laporan tugas akhir ini bertujuan:

- a. Menjelaskan penerapan prinsip pelayanan prima dalam jenis-jenis layanan di Perpustakaan Kabupaten Bogor.
- b. Menjelaskan hambatan dalam penerapan prinsip pelayanan prima dalam jenis-jenis layanan di Perpustakaan Kabupaten Bogor.
- c. Menjelaskan solusi terhadap penerapan prinsip pelayanan prima dalam jenis-jenis layanan di Perpustakaan Kabupaten Bogor.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Manfaat Penulisan

Melalui penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:

a. Bagi Penulis

Penulisan tugas akhir ini menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa studi, serta memperkuat pemahaman terhadap praktik pelayanan publik di lingkungan perpustakaan. Selain itu, pengalaman langsung dalam proses pelayanan informasi di perpustakaan memberikan wawasan dan keterampilan praktis yang bermanfaat untuk dunia kerja

b. Bagi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor

penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang berguna bagi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bogor, khususnya Perpustakaan Kabupaten Bogor dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan prima kepada pengunjung. Temuan dari penulisan ini juga dapat dijadikan pertimbangan dalam menyusun strategi pelayanan yang lebih responsif dan inovatif.

c. Bagi Mahasiswa

Penulisan tugas akhir ini turut memperkaya khazanah literatur dalam bidang administrasi publik dan manajemen layanan, terutama yang berkaitan dengan implementasi pelayanan prima di sektor non-profit. Dengan demikian, penulisan ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa

1.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat. Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis melakukan wawancara langsung dengan petugas perpustakaan dan pengunjung Perpustakaan Kabupaten Bogor untuk memperoleh data terkait pelaksanaan pelayanan informasi serta penerapan prinsip pelayanan prima di lingkungan perpustakaan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi secara langsung dari pihak yang terlibat, baik dari sisi pemberi layanan (petugas) maupun penerima layanan (pengunjung).

b. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data melalui metode dokumentasi dengan cara menghimpun gambar kegiatan layanan informasi yang tersedia di Perpustakaan Kabupaten Bogor, yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan internet, dan layanan ruang baca.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan prinsip pelayanan prima di Perpustakaan Kabupaten Bogor, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Penerapan prinsip pelayanan prima berbasis A6 di Perpustakaan Kabupaten Bogor telah diupayakan pada berbagai layanan, meskipun belum sepenuhnya konsisten. Layanan sirkulasi menunjukkan sikap ramah dan tanggung jawab yang baik, namun masih lemah dalam akurasi informasi dan perhatian saat ramai. Pada layanan referensi, penampilan dan sikap petugas baik, tetapi kemampuan memberikan alternatif informasi perlu ditingkatkan. Layanan internet menunjukkan tindakan responsif terhadap gangguan teknis, tetapi perhatian terhadap kenyamanan pengguna masih kurang. Sementara itu, ruang baca telah berhasil menciptakan suasana kondusif dengan lingkungan bersih, meski pengelolaan tempat duduk saat ramai masih menjadi tantangan.

- b. Hambatan dalam Penerapan Prinsip Pelayanan Prima

Implementasi pelayanan prima pada berbagai jenis layanan di Perpustakaan Kabupaten Bogor menghadapi sejumlah hambatan, baik dari faktor internal maupun eksternal.

Hambatan Internal: Kendala utama adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kualifikasinya tidak semua berlatar belakang ilmu perpustakaan, sehingga memengaruhi *Ability* petugas pada layanan sirkulasi dan referensi. Fasilitas yang belum memadai, seperti koneksi WiFi yang lambat, secara langsung menghambat kualitas layanan internet. Selain itu, koleksi buku yang kurang lengkap juga menjadi kendala pada layanan sirkulasi dan referensi.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Hambatan Eksternal: Rendahnya minat baca masyarakat dan persaingan dengan sumber informasi digital yang instan menjadi tantangan dalam meningkatkan pemanfaatan seluruh layanan yang ada di perpustakaan.

- c. Solusi untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan upaya perbaikan yang terstruktur dan menyeluruh. Strategi yang dapat dirumuskan meliputi peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan, pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, penguatan program promosi dan sosialisasi layanan untuk meningkatkan minat baca.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Perpustakaan Kabupaten Bogor:

- a. Pengembangan SDM: Direkomendasikan untuk mengadakan pelatihan secara berkala dan terstruktur yang tidak hanya berfokus pada sistem otomasi, tetapi juga pada soft skill seperti komunikasi efektif, empati, dan etika layanan profesional. Selain itu, perlu dipertimbangkan untuk merekrut atau menempatkan tenaga dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan guna memperkuat kualitas layanan.
- b. Peningkatan Sarana dan Prasarana: Melakukan evaluasi dan perbaikan rutin terhadap fasilitas, terutama yang sering menjadi keluhan pengunjung, seperti meningkatkan kapasitas dan stabilitas koneksi WiFi, memperbaiki loker yang rusak, dan melakukan pengadaan koleksi buku secara terencana dan berkala sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- c. Promosi dan Sosialisasi yang Intensif: Meningkatkan kegiatan promosi dan sosialisasi layanan melalui berbagai kanal, terutama media sosial, untuk membangun kesadaran dan minat baca masyarakat. Sosialisasi

mengenai prosedur dan penggunaan fasilitas seperti OPAC juga perlu ditingkatkan agar pengunjung lebih mandiri.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menquumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, C., Ardyawin, I., & Rasyid, S. (2023). Komparasi Arsip Dan Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(1), 1–12. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER/index>
- Agustina, F., & Nugraha, A. (2019). Kesenjangan Harapan dan Persepsi Pemustaka Generasi Milenial terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Lentera Pustakawan: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 5(2), 123-135.
- Alma, H., Buchari, & Priansa, D. J. (2022). Buku Manajemen Bisnis Syariah Cetakan Kedua Edisi Revisi. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30.
- Aprizal, A., Suharto, S., & Mazni, A. (2022). Analisis Efektivitas Peningkatan Pelayanan Prima Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Metro. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 3(1), 12–23. <https://doi.org/10.24127/simplex.v3i1.2607>
- Artana, I. K. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Perpustakaan Berdasarkan Konsep 3a (Attitude, Attention, Andaction) Demi Terwujudnya Kepuasan Pemustaka (Kajian Pustaka/Ulasan Ilmiah). *MSIP Jurnal Media Sains Informasi dan Perpustakaan*, 4(1), 43–51.
- Cahyono, A. S. (2015). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4(12), 1–17.
- Chi, C. G., & Tlan, K. (2020). The role of the academic library servicescape in fostering student loyalty. *Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102235..
- Fitriani, R., & Kurnia, D. (2020). Pengaruh program literasi terhadap kunjungan perpustakaan. *Jurnal Literasi dan Perpustakaan*, 7(1), 25–34.
- Hartini, S., & Arini, P. (2021). *Layanan perpustakaan di era revolusi industri 4.0*. Ar-Ruzz Media.
- Hasibuan, M. (2023). Efektivitas Spot Baca dalam inklusi informasi. *Jurnal Literasi Sosial*, 4(1), 15–28.
- Kasmir. (2019). *Etika customer service*. RajaGrafindo Persada 3(10), 39–44.
- Kustanti, E. & Ulfah, F. (2017). “Layanan Online Bahan Perpustakaan Nondigital di Pustaka.” *Media Pustakawan*, 24(2), hal. 16–24
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat. , 3(2), 45–55.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menjiplak dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

- Masyi'ah, A. N., & Yulian Sembiring, J. (2023). Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 1–9. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.828>
- Moruk, A. M. (2019). Strategi Peningkatan Pelayanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1), 167-174. DOI: <https://doi.org/10.33366/jisip.v8i1.1600>
- Novitasari, L., & Suwarno, W. (2021). Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan dan Fasilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 201-215.
- Nurlia, N. (2018). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar 7(2), 89–102,
- Pratiwi, A., & Astuti, R. (2019). Efektivitas layanan informasi di perpustakaan umum. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(1), 50–60.
- Priyanto, I. (2017). Strategi Edukasi Pengguna di Perpustakaan Akademik. *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 9(1), 1-15.
- Putri, F. S. (2022). Implementasi Pelayanan Prima Dengan Konsep a6 Pada Pemasaran Security Summit 2018. *Bisnis Event*, 3(10), 39–44. <https://doi.org/10.32722/bev.v3i10.5453>
- Rachman, M., & Setiawan, B. (2020). *Manajemen Layanan Sirkulasi di Perpustakaan*. Kencana 6(1), 1–30.
- Rahayu, L. (2015). *Dasar-dasar Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka 3(12), 1–43.
- Rangkuti, F. (2016). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 3(10), 41–44.
- Ritonga, W. (2022). *Pemasaran*. (Y. B. Kusuma, Ed.). PT. Muara Karya 39(2), 121-134.
- Rodin, R. (2022). Kompetensi Literasi Digital Pustakawan di Era Society 5.0. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 6(1), 87-99.
- Rowley, J., & Hartley, R. (2017). *Organizing knowledge: An introduction to managing access to information* (5th ed.). Ashgate 4(2), 120-134.
- Rukmana, D. (2022). Transformasi layanan publik melalui pendekatan pelayanan prima. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(2), 101–115.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen public relations dan media komunikasi*. Raja Grafindo Persada 4(1), 1–20.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menjiplak dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

- Sari, M., & Syahrudin, F. (2022). Implementasi budaya pelayanan prima di perpustakaan publik. *Jurnal Pemberdayaan Literasi*, 6(2), 45–59.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik*. Bumi Aksara 8(2), 12–30.
- Sismulyanti, S., & Prastiwi, K. (2020). Analisis kualitas layanan perpustakaan berdasarkan kepuasan pemustaka. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(1), 1–10.
- Sulistyo-Basuki. (2019). *Manajemen perpustakaan*. PT Gramedia Pustaka Utama 4(1), 1–30.
- Suminar, J., & Apriliawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Bandung Timur. *Jurnal Pemasaran*, 11(1), 1-8.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Nomor October 2020) 9(2), 1–30.
- Susinta, A., & Nursupian, H. (2025). Pelayanan prima di instansi pemerintah: Studi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Administrasi Publik dan Inovasi*, 10(1), 1–15.
- Tantia, Y. (2017). Analisis Promosi Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 5(2), 1-12.
- Theodora, Y., Lestari, W. I., & Anggraeni, R. (2021). Kualitas pelayanan informasi dan kepuasan pemustaka. *Jurnal Informasi dan Perpustakaan*, 6(2), 80–91.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, and satisfaction*. Andi, 6(1), 1–30.
- Tresnawaty, E. (2020). Pengaruh Fleksibilitas Jadwal Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(1), 56-67.
- Wicaksono, A., & Tupan, T. (2018). Analisis Sumber Daya Manusia Pengelola Perpustakaan di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. *Baca: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 39(2), 121-134.
- Widyastuti, N. (2023). Transformasi layanan perpustakaan digital: Studi kasus perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Perpustakaan Digital*, 7(2), 89–102.
- Wijaya, A., & Sari, D. P. (2021). Pengaruh Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2), 123-134.
- Wiliamto, K. D., Fithriana, N., & Larasati, D. C. (2022). Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *PANOPTIKON: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(1), 1–14. <http://repository.unitri.ac.id/id/eprint/3165>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Winoto, Y., & Sukaesih. (2020). Dasar-Dasar Pelayanan Perpustakaan (Edisi 2). Jatinangor: Intishar Publishing 8(1), 167-174.

Wulandari, L., & Utami, R. (2020). Tantangan penerapan pelayanan prima di perpustakaan daerah. *Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 3(2), 45–55.

Yanti, R. E., Suhendar, Y., & Safitri, V. R. (2023). Aksesibilitas informasi pada layanan perpustakaan digital di era modern. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 9(1), 56–65.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara Petugas Layanan

1. Apa saja fasilitas yang disediakan untuk mendukung pelayanan informasi di perpustakaan ini?
2. Bagaimana petugas memastikan bahwa pengunjung mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah?
3. Bagaimana cara menangani keluhan pengunjung terkait pelayanan informasi?
4. Bagaimana proses evaluasi atau penilaian terhadap kualitas pelayanan informasi yang telah diberikan?
5. Apakah ada pelatihan atau pembinaan rutin untuk petugas dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi?

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Pengunjung

1. Bagaimana sikap dan keramahan staf saat Anda meminta bantuan atau informasi? Apakah mereka memberikan perhatian penuh pada kebutuhan Anda?
2. Ketika Anda membutuhkan bantuan, seberapa cepat staf menanggapi dan memberikan tindakan? Apakah mereka mampu memberikan informasi yang akurat dan jelas?
3. Apakah penampilan staf rapi dan profesional? Apakah Anda merasa mereka bertanggung jawab untuk memastikan Anda mendapatkan informasi yang tepat, bahkan jika prosesnya rumit?
4. Apa hal terbaik dari pelayanan informasi di perpustakaan ini menurut Anda?
5. Saran atau masukan apa yang bisa Anda berikan untuk meningkatkan pelayanan di masa depan?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan karya ilmiah, penerbitan laporan, penerbitan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menyalin dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Petugas



Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Pengunjung

