

## OPTIMALISASI LAYANAN DRIVE THRU DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR

Ivan Cahya Putra Bahari<sup>1)\*</sup>, Endik Hidayat<sup>2)</sup>

(e-mail: [ivan0609202@gmail.com](mailto:ivan0609202@gmail.com)<sup>1\*)</sup>)

(\*) Corresponding Author

<sup>1), 2)</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur

### ABSTRACT

Optimizing the library drive-thru service is to improve the quality of a service owned by the East Java Provincial Library and Archives Office. This drive-thru service is in the form of a counter to serve the needs of library users without having to get off the vehicle. Optimization of this public service aims to improve or increase the shortcomings of this drive-thru service so that it facilitates the services provided to users. The purpose of this research is to find out whether the services provided by the public services provided by the East Java Provincial Library and Archives Office are optimal or not. The focus of this research is Public Service Quality according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry (in Hardiansyah 2011: 11) includes 5 variables consist of Physical Evidence, Reliability, Assurance, Responsiveness, and Attention. This type of research is descriptive with a qualitative approach. For data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, exposure, and conclusion drawing. The research informants were library librarians. The results showed that the optimization of drive-thru services has advantages and disadvantages. In the physical evidence criteria, it shows that it is still not optimal because there are still some facilities that are not suitable for functioning. The reliability criterion shows that it is good because the officer in charge of the drive-thru service has been given a briefing regarding the technicalities. For the guarantee criteria, it is good because it guarantees fast service and free rates for drive-thru services. For the responsiveness criteria, it is good because the officers are quite responsive in serving the visitors, then the last criterion of attention is still not good because there is still a lack of awareness of officers to smile when serving the visitors. The suggestion that can be given is to encourage more socialization so that this drive-thru can be known by more people

**Keywords:** Optimizing; Drive Thru; Library; Librarian

### ABSTRAK

Optimalisasi layanan drive-thru perpustakaan merupakan meningkatkan kualitas sebuah layanan yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Layanan drive-thru ini berbentuk sebuah loket untuk melayani kebutuhan pemustaka tanpa harus turun dari kendaraan. Optimalisasi layanan publik ini bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan kekurangan yang dimiliki oleh layanan drive-thru ini sehingga lebih memudahkan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah optimal atau belum. Fokus penelitian ini adalah Kualitas Layanan Publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:11) meliputi 5 variabel terdiri atas Bukti Fisik, Reliabilitas, Jaminan, Daya Tanggap, dan Perhatian. Jenis penelitian ini adalah jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pemaparan, dan penarikan kesimpulan. Informan penelitian adalah pustakawan perpustakaan. Untuk hasil penelitian menunjukkan optimalisasi layanan drive-thru memiliki kelebihan dan kekurangan. Pada kriteria bukti fisik menunjukkan masih belum optimal karena masih ada beberapa sarana yang belum layak berfungsi. Untuk kriteria reliabilitas menunjukkan sudah baik karena petugas yang bertugas di layanan drive-thru sudah diberikan pembekalan terkait teknisnya. Untuk kriteria jaminan menunjukkan sudah baik karena memberikan jaminan pelayanan dengan waktu cepat dan tarif gratis untuk pelayanan drive-thru. Untuk kriteria daya tanggap sudah baik karena petugas cukup tanggap dalam melayani pemustaka, lalu kriteria terakhir perhatian masih belum baik karena masih minimnya kesadaran petugas untuk tersenyum ketika melayani pemustaka. Saran yang dapat diberikan adalah lebih menggalakan sosialisasi agar drive-thru ini bisa diketahui oleh lebih banyak orang,

**Kata Kunci:** Optimalisasi; Drive Thru; Perpustakaan; Pustakawan

## I. PENDAHULUAN

Di masa globalisasi dikala ini diisyaratkan dengan kemajuan teknologi sehingga menimbulkan tuntutan baru pada pemerintahan yang berikan akibat kepada warga. Pemberian pelayanan muncul dengan timbulnya keahlian dan kreativitas dalam pengembangan mencapai tujuan bersama. Meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang memuaskan, masyarakat akan selalu menuntut hal tersebut (Haqie, Nadiyah, 2020). Fenomena ini dikira lumayan krusial serta bisa dialami sudah berikan banyak pergantian dalam aktivitas penciptaan data yang dicoba oleh sumber energi manusianya. Pergantian tersebut tidak butuh meninggalkan teknologi data serta pengolahan informasi yang sudah muncul. Teknologi data serta pengolahan informasi yang terus menjadi mutakhir sangat banyak diperuntukkan untuk kepentingan lembaga ataupun institusi pemerintah yang melayani salah satunya ialah perpustakaan. Perpustakaan ialah tempat ataupun lembaga yang sediakan fasilitas untuk orang buat menggunakan koleksi bahan pustaka. Perpustakaan pula jadi sumber belajar kegiatan akademik, tempat riset, serta selaku tempat tamasya. Hendak namun pemikiran warga tentang perpustakaan kalau perpustakaan cuma hanya tempat buat membaca serta tempat yang membosankan. Bersamaan dengan pertumbuhan era serta teknologi terus menjadi canggih bawa pergantian dalam bermacam berbagai sektor salah satunya dunia perpustakaan. Ruang lingkup pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, hingga pemerintah mempunyai guna membagikan bermacam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh warga, mulai dari pelayanan dalam wujud pengaturan ataupun juga pelayanan-pelayanan lain dalam rangka penuhi kebutuhan warga dalam bidang sosial, pembelajaran, kesehatan, utilitas, serta yang lain. Berbagai gerakan reformasi publik (

*public reform*) yang dirasakan negara-negara maju pada dini tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan warga hendak perlunya kenaikan mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Bersamaan dengan pesatnya pertumbuhan teknologi serta data sudah banyak mengganti wajah serta aplikasi perpustakaan. Pengelolaan perpustakaan tidak lagi memakai sistem manual dalam melaksanakan perpustakaan, sebab tidak lagi mencukupi menanggulangi beban kerja, khususnya kegiatan yang berulang ulang. Dengan dorongan teknologi serta data maka pekerjaan yang dicoba secara manual di perpustakaan bisa dicoba dengan segera serta gampang. Menurut Fahrizandi (2020:67), pemakaian teknologi informasi di perpustakaan memiliki banyak kegunaan ialah: a) mempercepat pencarian klasifikasi, b) penelusuran koleksi perpustakaan bisa dicoba dimana saja, c) membagikan layanan informasi yang lebih baik, d) mempermudah buat memperbaharui koleksi yang dimiliki perpustakaan, e) *image* perpustakaan naik.

Dengan terdapatnya pertumbuhan pelayanan publik ini pasti erat kaitannya dengan suatu kemudahan pelayanan yang bisa memuaskan pelanggan sehingga membuat tugas lembaga yang berada di bidang informasi dan perpustakaan menjadi lebih sulit. Untuk menanggulangi kesulitan tersebut, perpustakaan harus lebih efektif dan efisien dalam memanfaatkan sumber daya potensial dan sumber daya yang dimiliki (Muslim, 2015).

Bergerak dari perihal tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Lembaga kepunyaan Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang berada di Jalan Menur Pumpungan ini mengenalkan suatu program layanan terbaru mereka yang dinamai layanan *drive thru*. Layanan *drive-thru* ialah suatu layanan buat pemustaka serta wisatawan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam perihal pengembalian buku dan peminjaman

buku tanpa wajib turun dari kendaraan mereka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ialah salah satu dinas yang mempraktikkan sistem aplikasi *Inlislite v.3*. Bersumber pada pengamatan awal penulis menampilkan kalau peralihan pelaksanaan sistem aplikasi *Inlislite v.3* telah diterapkan sejak Februari 2017. Perihal ini jadi suatu perihal yang sangat bagus mengingat bakal lebih praktisnya proses bagian sirkulasi. Tidak hanya itu aplikasi tersebut tidak bisa diakses oleh warga kecuali oleh pihak pustakawan. Tidak hanya itu aplikasi tersebut tidak bisa diakses oleh warga kecuali oleh pihak pustakawan. Tidak bisa dipungkiri, Indonesia ialah salah satu negara yang memiliki keadaan literasi yang mengkhawatirkan di mana cuma ada 0,01 persen per tahun yang punya minat membaca. Salah satu penyelesaian yang cocok dengan permasalahan ini adalah dengan terdapatnya perpustakaan *drive-thru*. Masyarakat tidak butuh turun tetapi dapat meminjam buku secara *drive-thru*. Memangnya pada awal mulanya masih belum terbiasa, tetapi perihal ini bakal sangat bermanfaat serta berguna untuk ke depannya selagi fasilitas yang terdapat di layanan *drive-thru* terus ditingkatkan untuk menunjang kinerja pegawai dan untuk membuat masyarakat lebih nyaman atas pelayanan yang diberikan, karena yang menjadi permasalahan di layanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah fasilitas yang dimiliki sehingga dapat memperlambat pelayanan yang diberikan. Hal ini telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang dimaksud dengan Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi publik selaku fasilitas pendidikan tanpa membedakan usia, tipe kelamin, suku, ras, agama, status sosial, serta ekonomi. Pustakawan itu sendiri ialah seseorang yang memiliki kemampuan yang didapat melalui bimbingan kepustakawanan dan memiliki tugas sekaligus kewajiban dalam hal pelayanan perpustakaan. Sedangkan pemustaka ialah bisa pengguna perpustakaan,

sekelompok orang, ataupun lembaga yang menggunakan sarana perpustakaan. Sehubungan dengan hal dalam Peraturan pemerintah tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi persyaratan layanan sesuai dengan peraturan perundangan untuk setiap warga negara dan penduduk, sehubungan dengan jasa barang jasa administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik harus mematuhi asas pelayanan publik. (Peraturan Pemerintah RI, 2019). Adapun asas pelayanan publik harus menjunjung tinggi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesetaraan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, *professionalisme*, sifat partisipatif, keterbukaan non-diskriminatif, akuntabilitas, penyediaan fasilitas, ketepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Putra & Niswah, 2021) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, sistem ini cukup efektif karena mudah dan tidak memakan waktu lama. Oleh karena itu sistem ini akan terus dimanfaatkan di masa depan, karena telah terbukti memfasilitasi penyediaan layanan kepada masyarakat.

Dari uraian latar belakang tersebut, peneliti dengan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah 2018:41) tentang kualitas pelayanan publik yang memiliki beberapa indikator yaitu *tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy* untuk mengetahui apakah layanan *drive thru* yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah berjalan optimal atau belum.

## II. METODE

Tipe metode yang digunakan dalam penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Bagi Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif merupakan tipe penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan buat mempelajari pada

kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti selaku instrumen, tata cara pengumpulan informasi serta di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan kepada makna. Metodologi kualitatif bertujuan buat menganalisis serta mendeskripsikan fenomena ataupun obyek penelitian lewat kegiatan sosial, perilaku serta persepsi orang secara perorangan atau kelompok. Dengan metode ini penulis dapat mendeskripsikan sedetail mungkin kondisi dan fakta yang terdapat di lokasi penelitian, tanpa ada pengaruh dari objek luar.

Asas dan tujuan pelayanan publik dipakai buat pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah serta bisa dijadikan sebagai indikator terhadap mutu pelayanan yang sudah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan pelayanan dari publik. Fokus penelitian ini adalah optimalisasi layanan *drive-thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Dengan menggunakan teori kualitas layanan publik oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam [Hardiyansyah 2018:41](#)). Kita bisa memakai 5 indikator atau dimensi untuk mengukur mutu pelayanan yaitu:

(1) Bukti fisik (*tangibles*) merupakan kualitas pelayanan yang berbentuk sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya, (2) Reliabilitas (*reliability*) merupakan keahlian serta keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, (3)

Jaminan (*assurance*) ataupun jaminan merupakan keterampilan serta keramahan, dan sopan santun aparat dalam meyakinkan keyakinan konsumen, (4) Daya tanggap (*responsiveness*) atau daya tanggap merupakan kesanggupan guna menolong dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap kemauan konsumen, (5) Perhatian (*emphaty*) merupakan perilaku tegas namun penuh perhatian dari petugas terhadap konsumen.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memakai teknik pengumpulan data yang umumnya digunakan pada pendekatan kualitatif yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini juga memakai teknik analisis data yang didasarkan dengan acuan pada Teknik analisis data yang terdiri atas: pengumpulan data, pengurangan/reduksi data, penyajian data, pemaparan data, serta penarikan kesimpulan.

### III. PEMBAHASAN

**Bukti fisik / *tangibles*.** Bukti fisik ataupun *tangibles* yakni fasilitas fisik yang wajib dipunyai di dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pemberi layanan dalam bermacam wujud. Indikator bentuk fisik yang disediakan sangat berpengaruh untuk mewujudkan kepuasan dari masyarakat yang menggunakan jasa tersebut ([Along : 2020](#)).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, fasilitas serta prasarana yang terdapat di layanan *drive-thru* terdiri dari *PC*, *printer*, alat *scan barcode*, *stempel*, ruangan *drive-thru* memakai *AC*, tempat penyimpanan buku dan layanan *drive-thru* memiliki tempat pengaduan kritik saran yaitu melalui *whatsapp* yang sudah disediakan. Bisa dilihat bahwa bukti fisik yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur masih belum seluruhnya baik dan wajib lebih dimaksimalkan kembali. Perihal ini diakibatkan dari beberapa alasan seperti komputer yang dimiliki masih mempunyai *spek* rendah, *printer* juga masih kurang optimal dan kadangkala tidak dapat digunakan, alat *scan barcode* untuk buku kadangkala tidak bisa berfungsi buat mendeteksi sehingga pustakawan harus melakukan secara manual sehingga tidak efektif, *ac* yang terletak di ruangan *drive-thru* masih belum maksimal, sinyal internet juga masih kurang stabil, dan letak loket layanan *drive-thru* yang masih kurang strategis buat pengunjung yang memakai mobil.



Gambar 1. Ruang Layanan Drive Thru

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur buat mengoptimalkan kualitas pelayanan yang dimiliki dapat menjadikan kepuasan dari pengguna sebagai acuan. Jika memberikan pelayanan yang bermutu guna memenuhi kemauan dari pengguna, pastinya wajib didukung oleh bukti fisik yang mencukupi. Namun pada realita yang terjadi di lapangan yakni masih ada beberapa sarana dan prasarana yang wajib ditingkatkan oleh jajaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur supaya ke depannya mutu pelayanan yang diberikan bisa bertambah. Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PALN/7/2003 ialah tentang standar pelayanan publik yang tercantum di dalamnya penyediaan fasilitas pendukung dalam menunjang proses kelancaran pelayanan.

**Kehandalan / *reliability*.** Kehandalan ataupun *reliability* yakni keahlian membagikan pelayanan yang dijanjikan dengan lekas dan memuaskan. Indikator ini sebagai alat untuk mengukur kehandalan dari layanan publik yang membagikan pelayanan kepada pemustaka (Islam et al., 2019). Pelayanan yang berkualitas bisa ditingkatkan lewat kesediaan dan keahlian dalam menolong pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat dan tepat. Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, bisa disimpulkan kalau petugas yang berjaga di loket layanan *drive-thru* bisa dari pustakawan, pengelola perpustakaan, dan anak magang. Sebelum pengelola perpustakaan, pustakawan, serta anak magang bertugas di layanan *drive-thru* pastinya mereka diberi pembekalan dan pelatihan tentang

bagaimana cara melayani pemustaka/pengunjung di layanan *drive-thru* sehingga mereka bisa melayani masyarakat dengan baik dan petugas yang berjaga di loket *drive-thru* tentunya akan bergantian silih berkoordinasi sehingga loket tidak akan kosong ketika ada pemustaka yang ingin menggunakan layanan dengan cepat dan tepat, dan pustakawan atau pengelola perpustakaan yang bertugas di layanan *drive-thru* sebagian besar memiliki latar belakang lulusan ilmu perpustakaan sehingga mereka mengerti tentang perpustakaan. Jika setiap pelayanan membutuhkan bentuk pelayanan yang handal, maksudnya dalam memberikan pelayanan, tiap pegawai diharapkan mempunyai keahlian dalam pengetahuan, kemampuan, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga kegiatan kerja yang dikerjakan menciptakan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa terdapat keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Jaminan / *assurance*. Jaminan ataupun *assurance* yakni pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan buat meningkatkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Untuk mengukur dimensi *assurance* atau jaminan buat mengenali apakah layanan *drive-thru* yang dipunyai oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur telah berjalan optimal ataupun belum bisa diukur melalui indikator sebagai berikut: 1). Waktu pelayanan, berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memberikan jaminan pelayanan dengan waktu cepat. Buat peminjaman, pengembalian, serta perpanjangan buku hanya memerlukan waktu tidak sampai 5 menit dan didukung juga oleh kualitas petugas layanan yang sudah mempunyai keahlian terkait peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku di layanan *drive-thru*. Petugas juga akan memberikan bukti buku sedang dipinjam,

buku telah dikembalikan, dan buku yang ingin diperpanjang sehingga saling transparan antara petugas dan pemustaka. Informasi jadwal pelayanan *drive-thru* juga sudah dipublikasi dengan jelas di depan loket layanan *drive-thru* dan di *social media* dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sehingga pemustaka bisa cepat mendapatkan informasi tersebut. 2). Biaya pelayanan, berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menetapkan tarif gratis kepada pemustaka yang menggunakan layanan *drive-thru* untuk peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku sesuai. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/6/2003 tentang biaya/tarif yang diremiskan dalam proses pemberian pelayanan.



Gambar 2. Jadwal Layanan Drive Thru

Daya tanggap / *responsiveness*. (Islam et al., 2019) Daya tanggap yakni indikator kualitas pelayanan yang cukup energik. Keinginan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan tentunya dapat dipastikan bahwa akan terus naik setiap waktunya. Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, bisa disimpulkan kalau petugas lumayan tanggap dalam melayani pemustaka terlihat dari alur mekanisme peminjaman *online*, bahwa petugas akan menghubungi pemustaka melalui *whatsapp* ketika buku siap buat diambil setelah pemustaka mengonfirmasi pemesanan buku yang akan dipinjam. Petugas juga kan

merespon kritik dan saran yang diberikan pemustaka terhadap layanan *drive-thru* melalui *whatsapp* yang telah disediakan. Terdapatnya kejelasan yang bijaksana, mendetail, serta mengarahkan supaya bisa menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik

**Perhatian / *emphaty***. Menurut Cahyadi (2022), empati yaitu keahlian yang dimiliki seseorang guna memposisikan dirinya diposisi yang orang lain hadapi. Pelayanan bakal berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila tiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menuntaskan ataupun memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, bisa disimpulkan kalau kualitas pelayanan *drive-thru* dari aspek empati masih wajib ditingkatkan lagi sebab masih seringnya petugas yang menutup kaca loket layanan *drive-thru* sehingga pemustaka bimbang layanan ini buka atau tutup, masih terdapat petugas yang minimnya pemahaman buat senantiasa tersenyum pada saat sedang memberikan pelayanan kepada pemustaka sebab layanan *drive-thru* ini termasuk ke dalam layanan publik. Layanan publik harus memenuhi standar sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nega No.63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Biar kualitas pelayanan publik lebih optimal pastinya wajib memberikan perhatian terhadap bermacam wujud pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang mendapat pelayanan tersebut merasa menjadi orang yang dihargai, sanggup memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan; sanggup menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan,

sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan; sanggup menampilkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani jadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan; serta sanggup menampilkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

#### IV. KESIMPULAN

1. Bukti fisik / *tangibles* masih belum baik serta wajib dioptimalkan lagi. Hal ini diakibatkan oleh PC yang masih *spek* rendah, printer kadangkala tidak berfungsi, alat scan *barcode* kadang tidak berfungsi, temperatur AC-nya masih kurang maksimal, sinyal internet masih kurang stabil, serta letak loket layanan kurang strategis untuk pengendara mobil.

2. Kehandalan / *reliability*. Mutu pelayanan dari aspek kehandalan telah baik sebab petugas dari pustakawan, pengelola perpustakaan, dan anak magang sudah diberikan pembekallaln dan bimbingan tentang layanan *drive-thru*, petugas juga sebagian besar dari lulusan perpustakaan sehingga paham terkait perpustakaan, serta saling koordinasi antara petugas guna menghindari loket kosong kala pemustaka lagi memerlukan.

3. Jaminan / *assurance*. Kualitas pelayan dari aspek jaminan telah baik karena memberikan jaminan pelayanan dengan waktu cepat dan memberikan tarif gratis untuk pelayanan *drive-thru* sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/6/2003 tentang biaya/tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Daya tanggap / *responsiveness*. Kualitas pelayanan dari aspek daya tanggap sudah baik terlihat bahwa petugas cukup tanggap dalam melayani pemustaka seperti petugas hendak

menghubungi pemustaka lewat *whatsapp* ketika buku siap buat diambil dan petugas juga akan merespon kritik dan saran yang diberikan pemustaka terhadap layanan *drive-thru* melalui *whatsapp* yang telah disediakan

5. Perhatian / *emphaty* masih belum baik serta wajib dioptimalkan lagi. Hal ini diakibatkan oleh masih seringnya petugas menutup kaca loket sehingga membuat pemustaka bimbang layanan masih buka atau tutup serta masih minimnya kesadaran petugas buat senantiasa tersenyum kalau melayani pengunjung.

Berdasarkan pemaparan hasil dengan fokus optimalisasi layanan *drive-thru* perpustakaan untuk mengetahui apakah layanan *drive-thru* yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sudah berjalan optimal atau belum, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah (a) Meningkatkan fasilitas sarana yang ada di layanan *drive-thru* perpustakaan agar dapat menunjang kinerja pegawai dan (b) Memaksimalkan penggunaan media sosial untuk promosi tentang layanan *drive-thru* perpustakaan kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Cahyadi, I. N. (2022). Efektivitas Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. 2(2), 71–79.
- Fahrizandi. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan Fahrizandi. *Tik Ilmeu*, 4(1), 63–75.
- Haqie, Nadiah, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. Zulfa Auliana Haqie. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.

<http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ah>  
[tp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kuali](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualit)  
tas Pelayanan Publik.pdf

- Islam, E., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Negeri, U. I., & Utara, S. (2019). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko online lazada.
- Muslim, B. (2015). Layanan Delivery Pustaka (De\_Tak): Inovasi layanan perpustakaan umum 1. *Jurnal Media Pustakawan*, 22(4), 24–31.
- Peraturan Pemerintah RI. (2019). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 25 Tahun 2019.
- Putra, A. W., & Niswah, F. (2021). Inovasi Layanan Drive-Thru Perpustakaan Untuk Meningkatkan Budaya Literasi (Studi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur). *Publika*, 25–38. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p25-38>
- Sugiyono. (2018). *Manajemen*. *Manajemen*, 13–20.