

## Penerapan Pelayanan Prima pada Bagian Pengurus Barang di Dinas Pariwisata Kota Palembang

Dwi Hanadya<sup>1\*</sup>, Meicely Ananta Putri<sup>2</sup>, Mega Hasim<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Politeknik Prasetiya Mandiri, Indonesia

Email : [hanadya.dwi@gmail.com](mailto:hanadya.dwi@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [anantaputripuput1505@gmail.com](mailto:anantaputripuput1505@gmail.com)<sup>2</sup>, [megahasim203@gmail.com](mailto:megahhasim203@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstract,** *Excellent service is one of the keys to success in increasing customer satisfaction and operational efficiency in government agencies. This article discusses the implementation of excellent service in the goods management section of the Palembang City Tourism Office. The purpose of this study is to analyze the extent to which the principles of excellent service, such as responsiveness, reliability, empathy, and concern, have been implemented in the goods management process. The research method used is qualitative with a case study approach, through in-depth interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that the implementation of excellent service has had a positive impact on the efficiency of goods management and user satisfaction. However, there are still several obstacles, such as limited human resources and technological infrastructure, which need to be overcome to further improve service quality. This article provides strategic recommendations for improving the implementation of excellent service, including employee training, utilization of information technology, and strengthening the monitoring and evaluation system. Thus, this study is expected to be a reference for other government agencies in improving the quality of public services*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Excellent Service, Goods Management, Operational Efficiency, Tourism Office.*

**Abstrak,** Pelayanan prima merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional di instansi pemerintah. Artikel ini membahas penerapan pelayanan prima pada bagian pengurus barang di Dinas Pariwisata Kota Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana prinsip-prinsip pelayanan prima, seperti responsivitas, keandalan, empati, dan kepedulian, telah diimplementasikan dalam proses pengurusan barang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pengurusan barang dan kepuasan pengguna layanan. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi, yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan lebih lanjut. Artikel ini memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan penerapan pelayanan prima, termasuk pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi informasi, dan penguatan sistem monitoring dan evaluasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

**Kata Kunci:** Dinas Pariwisata, Efisiensi Operasional, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Prima, Pengurusan Barang.

### 1. PENDAHULUAN

Palembang adalah ibu kota Sumatera Selatan yang merupakan salah satu sebagai salah satu kota tertua di Indonesia. Palembang memiliki potensi pariwisata karena memiliki warisan budaya dalam bentuk benda, seperti Benteng Kuto Besak, rumah adat, kain tenun tradisional songket, Situs arkeologi, Prasasti. Warisan budaya lainnya dalam bentuk tak benda tradisi lisan dan ekspresi, seperti bahasa, puisi, cerita rakyat, nyanyian, peribahasa, teka teki, pertunjukan dramatik dan seni tari. Palembang juga menawarkan kekayaan kuliner khas seperti pempek. Keanekaragaman budaya ini menjadikan kota Palembang sebagai destinasi yang menarik bagi

wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini tentu perlu didukung (Agustin & Purwanto, 2023).

Dinas Pariwisata Kota Palembang Berperana Membina, mengelola, dan mengembangkan daya tarik wisata yang salah satu tugasnya adalah mengelola dan mengembangkan sarana pendukung wisata. Maka dari itu Dinas Pariwisata Kota Palembang dalam melaksanakan kegiatan operasional memerlukan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ATK, alat kebersihan, alat keamanan, alat listrik dan alat elektornik serta furniture lainnya. Dinas pariwisata merupakan salah satu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) teknik yang berbeda dibawah Pemerintahan Kota Palembang, mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan daerah di bidang pariwisata serta fungsi dinas sebagai perumusan kebijakan teknis, penyelenggaraan, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pariwisata (Auliana et al., 2022; Zubaidah et al., 2023). Seiring perkembangan reformasi birokrasi, peran SKPD sebagai pengembang tugas pengelolaan urusan pemerintahan harus mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi secara akuntabel atas kinerja yang dihasilkan sebagai bentuk pertanggung jawaban terhadap penggunaan sumber daya, sumber dana serta fasilitas/asset yang dimiliki SKPD dalam rangka pencapaian sasaran maupun tujuan yang telah diterapkan. Dinas Pariwisata Kota Palembang juga berperan dalam melakukan promosi sektor pariwisata memiliki berbagai aset dan barang yang mendukung kegiatannya (Fitria Marisyah et al., 2024). kegiatan magang di dinas pariwisata kota palembang yaitu di bagian pengurus barang, merupakan sebuah kesempatan untuk praktikan memperoleh pengalaman dalam pengelolaan barang.

Pada Pengelolaan barang masuk dan keluar bertujuan untuk memastikan bahwa setiap barang yang diterima dan dikeluarkan tercatat dengan baik, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Tujuan pada penyimpanan dan perawatan barang maupun pengawasan dan pengendalian barang agar untuk memastikan barang tetap terjaga kualitasnya, terhindar dari kerusakan, dan dikelola secara efektif serta untuk mengontrol penggunaan agar sesuai kebutuhan dan prosedur yang berlaku. Serta tujuan pada pengambilan barang yang tidak layak pakai menghindari penggunaan barang yang rusak atau tidak aman, serta untuk menjaga kualitas barang dan diketahui kesiapan barang yang tersedia, dengan menggantinya dengan barang yang masih memenuhi standar. Bagian pengurus barang berperan dalam mengelola dan memelihara berbagai barang inventaris yang digunakan dalam oprasional sehari-hari seperti pengelolaan barang masuk, pengelolaan barang keluar, penyimpanan & perawatan barang, pengawasan & pengendalian barang dan pengambilan barang yang tidak layak pakai. Magang di Dinas Pariwisata Kota Palembang juga memberikan pengalaman

kepada praktikan tentang upaya instansi pemerintah dalam menjaga keberlangsungan dan efektivitas pengelolaan barang, seperti pengelolaan barang yang terdistribusi dan pengawasan yang ketat terhadap penggunaan anggaran negara.

Fenny Febrianti, Misba Bagus Oka, Rena Apriasari (2020) dengan judul *Persiapan Perjalanan Dinas pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatra Selatan. (Studi Kasus: Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan)*, hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah perlunya persiapan untuk melakukan perjalanan, terutama pada perjalanan dinas agar kegiatan perjalanan dinas dapat berjalan dengan baik, sukses dan tanpa hambatan. Serta dalam penelitian ini juga menghasilkan data persiapan yang diperlukan untuk melakukan perjalanan dinas, macam-macam jenis perjalanan dinas dan laporan setelah perjalanan dinas. Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan persamaan mengenai sama-sama dalam hal pengelolaan instansi di pemerintahan, dalam memberikan pelayanan pada unit kerja.

Agtovia Frimayasa (2017) dengan judul *Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur*. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima (servis excellent) untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kelurahan makasar Jakarta timur, hasil penelitian sesuai prosedur dan memenuhi standarisasi yang telah diterapkan pemerintah di hampir semua kelurahan. Diharapkan dengan penelitian ini setiap hal dapat terlihat dari budaya kerja yang diterapkan di setiap instansi pemerintahan dalam menerapkan aturan dan cara kerjanya, ditambah dengan adanya sarana dan fasilitas penunjang kerja yang memadahi dengan demikian kepuasan unit kerja atas pelayanan ini bisa dikatakan sudah terpenuhi.

Lina Parlina, Epa Silpia (2022) dengan judul *Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Karyawan di Sport Station Siliwangi Bandung*. Hasil yang ditemukan dari penelitian ini bahwa pelaksanaan pelayanan prima pada karyawan di sports station siliwangi bandung sudah berjalan cukup baik. Serta dalam penelitian ini menggunakan konsep A4 yaitu (attitude, attention, action, anticipation). diharapkan dari penelitian ini penerapan pelayanan prima sudah dilakukan cukup baik atau belum baik di Dinas Pariwisata Kota Palembang dalam Pelayanan prima di bagian pengurus barang.

Maka dari itu Praktikan melakukan pengamatan (observasi) pada waktu pelayanan di bagian pengurus barang seperti pengelolaan barang masuk, pengelolaan barang keluar, penyimpanan & perawatan barang, pengawasan dan pengendalian barang dan pengambilan barang yang tidak layak pakai. Berdasarkan uraian diatas praktikan mengambil judul laporan

magang ini yaitu “Penerapan Pelayanan Prima pada Bagian Pengurus Barang di Dinas Pariwisata Kota Palembang”.

## **2. METODE PENELITIAN**

Pelaksanaan dimulai pada tanggal 01 Oktober 2024 s.d 01 Januari 2025. Pelaksanaan magang setiap hari Senin – Jum’at. Jam kerja 08:00 – 16:00 Wib. Tempat penelitian di Dinas Pariwisata Kota Palembang Jln. dr. Wahidin No.3, Talang Semut, Kec.Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30121.

Dalam pengumpulan data-data yang tepat dan akurat penulisan laporan magang ini praktikan menggunakan metode dan pelaksanaan magang sebagai berikut:

1. Observasi: Menurut Hanadya et al. (2022), dalam bukunya “Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches”, menyatakan bahwa observasi adalah metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi tentang perilaku, interaksi, dan proses dalam situasi sosial atau lingkungan tertentu dengan mengamati secara langsung. Neuman juga menekankan bahwa observasi yang efektif melibatkan pencatatan yang sistematis serta pemahaman yang mendalam terhadap konteks yang diamati. Di bagian ini praktikan melakukan pengamatan, peninjauan, dan pencatatan data kegiatan magang dalam kurung waktu 3 bulan di Dinas Pariwisata Kota Palembang sehingga praktikan dapat mengetahui dengan baik bagaimana observasi bisa mencakup pencatatan mengenai bagaimana proses pengelolaan barang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Palembang, apakah sesuai dengan prinsip pelayanan prima yang mengutamakan efisiensi, ketepatan waktu, dan pelayanan yang ramah (Porwani et al., 2023).
2. Wawancara: Menurut Hanadya et al. (2023) dalam buku “Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches”, Neuman mendefinisikan wawancara sebagai metode pengumpulan data di mana peneliti berinteraksi langsung dengan individu atau kelompok untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang perspektif, pengalaman, dan pandangan mereka mengenai suatu topik. Wawancara, menurut Neuman, bisa dilakukan secara struktur, semi-struktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada tujuan penelitian dan tingkat kebebasan yang diberikan kepada responden untuk mengungkapkan jawaban mereka. Neuman menekankan bahwa wawancara adalah metode yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif, karena memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman lebih mendalam tentang bagaimana individu melihat dan mengartikan dunia mereka. Wawancara memberikan kesempatan untuk menggali alasan, motivasi, dan pandangan yang mungkin tidak terungkap dalam survei atau metode

pengumpulan data lainnya. Pada metode ini penyusun melakukan tanya jawab langsung kepada kepala bidang di bagian pengurus barang, pegawai, staff honorer yang ada di lingkungan Dinas Pariwisata Kota Palembang agar mendapatkan informasi dan sumber data yang akurat mengenai penerapan pelayanan prima pada bagian pengurus barang di Dinas Pariwisata Kota Palembang (Marsinah et al., 2024).

3. Studi Pustaka: Menurut Indriani et al. (2021) Dalam buku “Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches”, Neuman mendefinisikan studi pustaka (literature review) sebagai proses mengumpulkan, mengevaluasi, dan menganalisis literatur yang ada mengenai suatu topik atau masalah penelitian tertentu. Studi pustaka merupakan langkah awal yang penting dalam setiap penelitian ilmiah, karena memungkinkan peneliti untuk memahami apa yang sudah diketahui dalam bidang tersebut, menemukan kesenjangan dalam pengetahuan yang ada, dan mengembangkan landasan teori yang kuat untuk penelitian yang akan dilakukan. Data yang diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, Jurnal, artikel dan peneliti terdahulu (Irawan et al., 2024).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Pengelolaan barang masuk

Pengelolaan barang masuk adalah pejabat atau pegawai yang diberi wewenang tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan barang milik negara atau daerah secara administrasi. Proses administrasi pengelolaan barang adalah: pengelolaan barang masuk, barang keluar, penyimpanan perawatan, pengawasan dan pengendalian serta pengambilan barang yang tidak layak pakai. Berikut dibawah ini adalah jenis barang yang dikelola:

**Tabel 1. Barang-barang di Dinas Pariwisata Kota Palembang**

No	Barang ATK	Barang Listrik	Barang Kebersihan	Barang Elektronik	Barang Furnitur
1	Pena	Lampu	Skop sampah	AC	Kursi
2	Pensil	Clokan lampu	Plastik Sampah	Lemari es	Meja
3	Kertas A4	Batrai	Serbet	Hardis	Filing cabinet
4	Kertas F4	Senter	Cangkul garpu	Leptop	
5	Stabilo	Roll kabel	Sapu lidi	Tv	
6	Amplop	Kabel	Pengepel	Printer	

7	Isi necis	Stop kontak	Sikat	Lensa kamera
8	Guting	Cctv	Parang	Tripot
9	Karter	Toa	Gunting rumput	Alat penghancur kertas
10	Peper clip	Plesdis	Sabun cuci tangan	Kipas angin
11	Binder clip		Sabun Cuci pring	Dispenser
12	Lakban		Pembersi kaca	Salon son
13	Tinta		Wipol	Mix
14	Map biasa		Kapur barus	Dispenser
15	Map		Pewangi	Son system
16	Plastic		Stela	
17	Lem		Tisu	
18	Spidol		Kanebo	
19	Tipex		Gayung	
20	Kertas kambing		Kemonceng	
21	Pengaris		Tempat sampah	
22	Peruncing		Smprot nyamuk	
23	Kalkulator			
25	Trigonal crip			
26	Buku biasa			
27	Sing here			
28	Map dispar			
29	Pelobang kertas			
30	Buku agenda			
31	Buku disposisi			
32	Amplop dispar			
33	Amplop walikota			
34	Kuintansi			

<b>35</b>	Box file
<b>37</b>	index
<b>38</b>	stapler
<b>39</b>	Gembok kunci
<b>40</b>	Tas file
<b>41</b>	Kop surat walikota
<b>42</b>	Kop surat dinas
<b>43</b>	Dobel polio

Berikut adalah penjelasan susunan administrasi barang masuk:

1. Penerimaan surat permintaan barang dari kasubag kepegawaian dan pengurus barang
2. Setelah itu pengajuan persetujuan surat permintaan barang kepada Kepala dinas
3. Setelah disetujui surat permintaan barang dilanjutkan prosesnya ke bagian keuangan untuk pencairan dana guna permintaan barang.
4. Selanjutnya surat permintaan barang akan diberikan ke pada bagian BPTK
5. Setelah surat diterima, barang akan diadakan oleh rekanan (mitra kerja sama/ kontraktor) yang telah bekerjasama dengan dinas pariwisata kota Palembang.
6. Barang yang telah dibeli oleh rekanan akan dikirim ke dinas pariwisata kota Palembang dan akan diterima oleh bagian kasubag kepegawaian dan pengurus barang
7. Lalu kasubag akan menandatangani nota pembelian barang.
8. Selanjutnya barang akan diterima ke bagian pengurus barang.



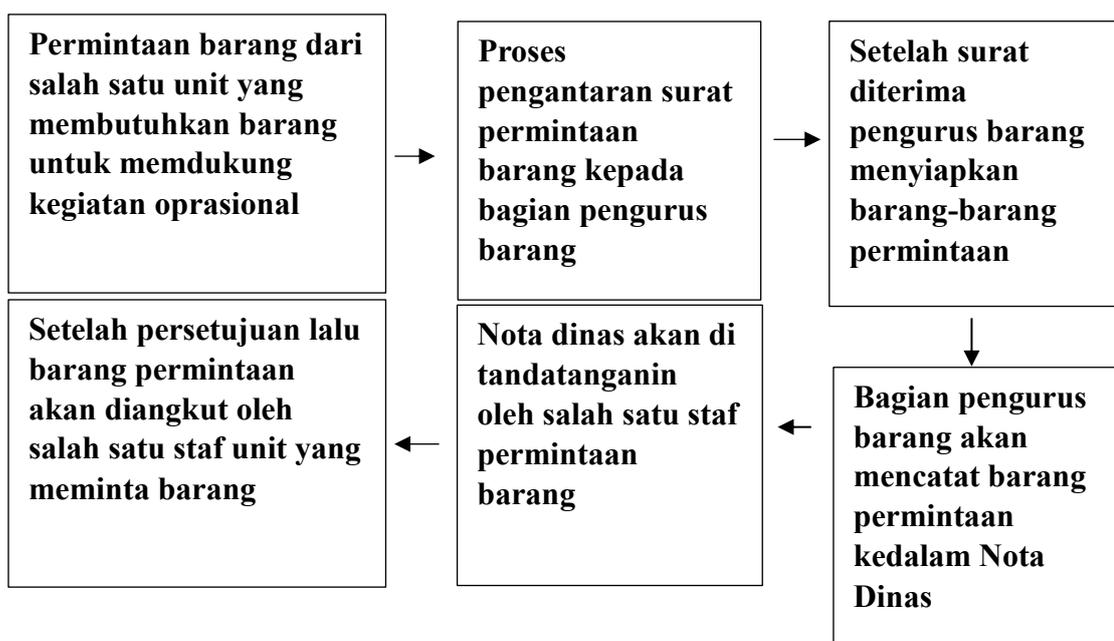
**Gambar 1. Proses pengelolaan barang masuk**

Barang yang masuk ke pengurus barang dicatat secara detail dalam daftar inventaris dan dokumentasi dengan foto sebagai bukti penerimaan serta kelengkapan administrasi. Untuk barang yang diterima, berupa barang ATK, barang elektronik, barang kebersihan, dan barang listrik serta barang furniture lainnya, dan setelah barang di terima setiap barang diberikan nomor kode inventaris sesuai dengan standar penomoran yang telah ditentukan oleh dinas pariwisata kota Palembang. Pemberian kode ini dilakukan untuk mempermudah proses pendataan, pengelolaan, dan pelacakan barang dalam inventaris kantor, sehingga setiap barang dapat teridentifikasi dengan jelas dan akurat. Kode tersebut juga berfungsi sebagai tanda kepemilikan barang oleh instansi, sekaligus mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan aset sesuai dengan aturan yang berlaku.

### **Pengelolaan barang keluar**

Pengelolaan barang keluar adalah proses yang melibatkan perencanaan, pengawasan dan pengendalian terhadap barang yang dikeluarkan atau didistribusikan dari suatu organisasi atau gudang. Pada bagian pengurus barang di dinas Pariwisata Kota Palembang, barang keluar merujuk pada proses atau prosedur yang dilakukan ketika barang atau aset milik dinas di keluarkan atau dipindahkan dari tempat penyimpanan atau gudang untuk digunakan atau didistribusikan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Hal ini mencakup berbagai pengeluaran barang untuk berbagai kegiatan yang mendukung operasional dan program-program pariwisata salah satunya seperti promosi, penyelenggaraan event, atau operasional lainnya. Berikut adalah penjelasan susunan administrasi barang keluar:

1. Proses dimulai dengan permintaan barang dari unit atau bagian yang membutuhkan barang. Misalnya, jika ada kegiatan promosi pariwisata, unit yang bertanggung jawab akan mengajukan permintaan barang, administrasi permintaan barang yang digunakan berupa lembaran kertas permintaan barang yang berisikan barang-barang ya dibutuhkan oleh unit tersebut.
2. Lalu bagian unti tersebut akan mengantarkan surat kebagian pengurus barang yang terletak di lantai 2 kantor Dinas Pariwisata Kota Palembang
3. Setelah surat diterima lalu bagiam pengurus barang akan menyiapkan barang yang dibutuhkan oleh unit tersebut.
4. Lalu Nota Dinas akan diberikan sementara kepada salah satu staf yang bertanggung jawab dalam permintaan barang tersebut untuk ditandatangani
5. Setelah disetujui, lalu barang akan diangkut oleh salah satu staf yang mendatangi tempat permintaan barang tersebut



**Gambar 2 Proses pengelolaan barang keluar**

Setiap barang keluar di Dinas Kota Palembang akan dicatat secara terperinci oleh bagian pengurus barang yang berfungsi dalam bertanggung jawab dalam setiap permintaan barang dengan menyusun laporan berupa lembaran kertas atau dokumentasi resmi yang berisi daftar lengkap seluruh jenis barang yang diperlukan untuk mendukung oprasional kegiatan dinas tersebut. Catatan ini mencakup informasi penting seperti nama barang, jumlah, serta keterangan. sehingga dapat memastikan transparansi dan kemudahan dalam pengelolaan barang untuk mendukung berbagai program dan aktivitas dinas pariwisata secara efektif dan

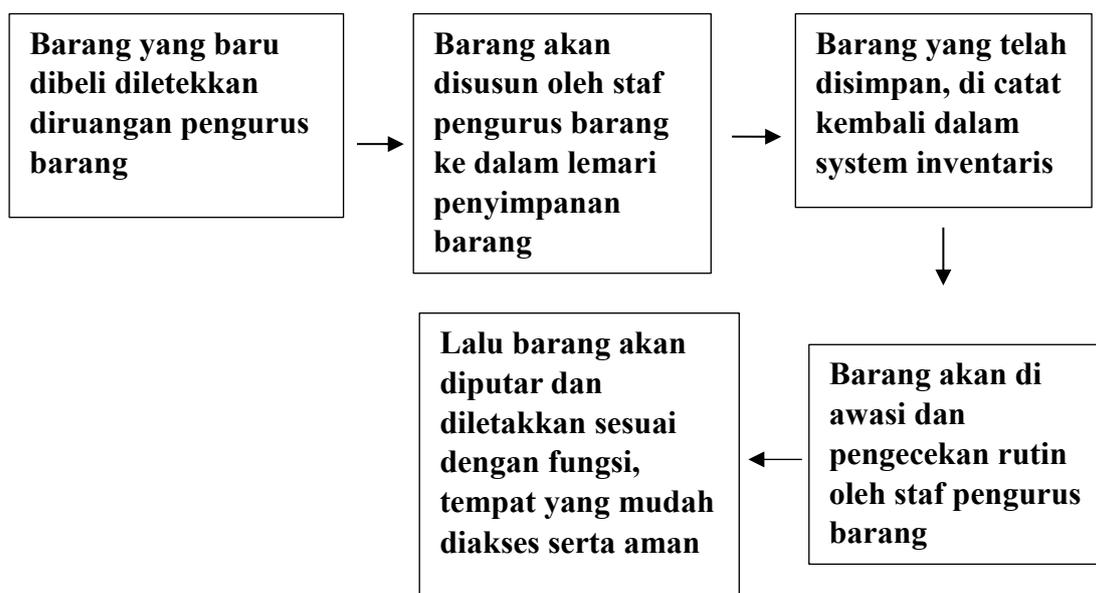
efisien. Selanjutnya bagian pengurus barang akan mencatat barang permintaan dari unit tersebut kedalam administrasi yang berupa Nota Dinas

### **Penyimpanan dan perawatan Barang**

Penyimpanan dan perawatan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menjaga barang atau aset agar tetap dalam kondisi baik, aman dan siap digunakan sesuai kebutuhan. Dalam konteks pengelolaan barang di Dinas Pariwisata Kota Palembang, penyimpanan dan perawatan barang memiliki peran penting untuk mendukung kelancaran oprasional, terutama dalam hal barang yang digunakan untuk kegiatan pariwisata, seperti alat promosi, perlengkapan acara, atau fasilitas wisata dan alat-alat lainnya. Berikut Penjelasan Susunan Penyimpanan dan Perawatan Barang:

1. Barang yang telah diterima di Dinas Pariwisata Kota Palembang, akan diletakkan ke dalam ruangan pengurus barang
2. Selanjutnya barang akan disusun oleh staf bagian pengurus barang kedalam lemari penyimpanan barang secara terperinci dan sesuai dengan tempatnya masing-masing yang telah ditentukan
3. Setelah itu setiap barang yang disimpan harus dicatat dalam system inventaris dengan rincian jumlah, jenis dan kondisi barang.
4. Setelah penyimpanan lalu akan dilakukan pengawasan berupa pengecekan rutin terhadap kondisi barang baik dari segi fisik maupun fungsional.

Barang yang tersimpan perlu dilakukan pemutaran atau dipindahkan sesuai dengan tingkat kebutuhan. Barang yang lebih sering digunakan perlu lebih mudah diakses, sementara barang yang jarang digunakan disimpan di tempat yang lebih jauh dan tempat yang aman.



**Gambar 3. Proses penyimpanan dan perawatan barang**

Barang-barang yang telah diterima, termasuk alat tulis kantor (ATK) dan perlengkapan lainnya, disimpan secara terorganisir di tiga lemari besi yang berbeda untuk memastikan keamanan dan kemudahan pengelolaan. Setiap lemari besi dilengkapi dengan sistem penguncian yang aman, di mana kunci-kunci tersebut hanya dipegang oleh petugas yang bertanggung jawab untuk menghindari akses yang tidak sah. Penempatan barang dilakukan sesuai dengan kategori dan frekuensi penggunaannya, sehingga memudahkan proses pengambilan atau inventarisasi di masa mendatang, serta menjaga barang tetap dalam kondisi baik dan terhindar dari kerusakan atau kehilangan (Susanto et al., 2022). Karena keterbatasan ruang penyimpanan di gudang utama, barang-barang berupa alat elektronik yang baru diterima untuk keperluan operasional sementara waktu disimpan di ruang aula dengan penataan yang terorganisir untuk menjaga keamanan dan memudahkan akses. Hal ini telah didokumentasikan melalui pencatatan administrasi yang lengkap dan disertai dengan arahan agar staf terkait yang bertanggung jawab atas pengelolaan barang tersebut dapat memastikan bahwa barang tetap dalam kondisi baik hingga pada saat didistribusikan atau dipindahkan ke lokasi penyimpanan yang lebih permanen (R.A Rodia Fitri Indriani et al., 2024).

### **Pengawasan dan Pengendalian Barang**

Pengawasan dan pengendalian adalah proses sistematis dan serangkaian tindakan untuk memastikan bahwa barang milik Negara di dinas pariwisata kota Palembang dikelola, digunakan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dijaga dengan baik. Berikut Penjelasan Susunan Pengawasan dan Pengendalian Barang:

1. Semua barang selalu diidentifikasi jumlah dan kategorinya
2. Setelah itu melakukan pengecekan terjadwal untuk memastikan barang inventaris sesuai dengan data yang tercatat
3. Selanjutnya proses memperbarui data barang secara berkala berdasarkan perubahan yang terjadi (barang baru, barang rusak dan barang hilang)
4. Lalu melaporkan hasil pemeriksaan termasuk barang yang rusak, hilang, atau tidak sesuai dengan data
5. Setelah itu memberikan saran perbaikan barang berdasarkan hasil evaluasi untuk pengelolaan barang yang lebih baik ke depannya



**Gambar 4: Alur Pengawasan dan Pengendalian Barang**

Setelah barang disimpan dan didistribusikan secara merata kepada unit yang membutuhkan, sisa barang yang belum dibagikan akan disimpan dengan baik di tempat yang aman dan terorganisir, serta dirawat dengan cermat untuk menjaga kondisinya. Jika ada staf yang mengajukan permintaan barang lebih dari yang dibutuhkan, seperti meminta dua unit barang, maka hanya satu unit yang akan diberikan sesuai dengan kebijakan pengelolaan barang yang berlaku. Hal ini untuk memastikan ketersediaan barang tetap mencukupi bagi semua pihak. Selanjutnya, barang yang masih tersedia akan dikeluarkan sesuai kebutuhan mendesak, dengan prioritas yang diberikan kepada keperluan yang paling mendesak atau yang bersifat penting, guna mendukung kelancaran operasional organisasi (Purwanto, 2021).

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari materi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka praktikan dapat mengambil kesimpulan, Pelayanan barang keluar telah dilaksanakan dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan sikap yang positif, menghargai dan sopan saat memberikan pelayanan, namun sering terjadi perbedaan pendapat yang bahkan menyebabkan perdebatan antara petugas yang satu dengan petugas lainnya terkait pelayanan pada pengelolaan barang keluar, hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Pelayanan barang masuk telah dilaksanakan dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan ketelitian dan kecermatan pada saat pengelolaan penerimaan barang. Selain itu saran dan keritik juga diberikan kepada rekanan untuk memastikan kebutuhakn barang terpenuhi. Pelayanan barang keluar telah dilaksanakan dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan menerima saran dan kritik dari unit yang meminta barang, guna memenuhi permintaan kebutuhan barang. Meski demikian masih ada petugas yang menunjukkan ketidakpedulian terhadap unit permintaan barang ketika barang yang

diminta habis. Selain itu masih ada permasalahan terkait pencatatan, kelengkapan, penyimpanan dan dokumen, hal ini dikarenakan penerapan pencatatan barang secara manual. Tindakan yang dilakukan oleh petugas pengurus barang pada saat proses pengelolaan barang masuk dan proses pengelolaan barang keluar, yaitu pengaturan dan penyimpanan barang serta pencatatan sudah baik karena sudah menerapkan atau menggunakan semua formulir yang tersedia dan memenuhi administrasi pengelolaan barang. Pengetahuan Pengurus barang di Dinas Pariwisata Kota Palembang terhadap administrasi proses pengurusan barang sudah baik. Demikian pula kemampuan komunikasi untuk berkoordinasi dengan unit-unit terkait. Keterampilan pengurus barang dalam proses penyimpanan dan perawatan barang serta dalam pengawasan dan pengendalian barang masih perlu diperbaiki agar tidak terjadi kerusakan dan kehilangan barang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A., & Purwanto, M. B. (2023). Pelatihan Cooperate Learning Melalui Media English Exploratory Vacation pada Mahasiswa Sadar Wisata Palembang Darussalam. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(4), 282–288. <https://doi.org/10.58192/sejahtera.v2i4.1478>
- Akbar, M. & Sulistyani, D. (2019). Peran Kegiatan Praktik Magang dalam Meningkatkan Keterampilan Mahasiswa di Bidang Usaha Perjalanan Wisata. *Jurnal Pendidikan dan Pengembangan Kepariwisata*, 8(2), 120-130. “Politeknik Prasetiya Mandiri Palembang.” (2024). Program Magang Mahasiswa di Dinas Pariwisata Kota Palembang
- Auliana, N. U., Hanadya, D., & Purwanto, M. B. (2022). Pengembangan Objek Wisata Kambang Iwak Park Sebagai Paru-Paru Kota Palembang. *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(3), 20–31. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v1i3.375>.
- Barata, Ateb Adya, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta; PT. Elek Mediakomputindo. Politeknik Prasetiya Mandiri Palembang. (2024). pedoman laporan magang dan format tulis laporan magang. Palembang: Politeknik Prasetiya Mandiri Palembang.
- Dinas Pariwisata Kota Palembang. (2024). Sejarah dan Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Palembang. Palembang: Dinas Pariwisata Kota Palembang. “Pemerintah Kota Palembang.” (2024). Profil Pemerintah Kota Palembang: Sejarah dan Pengembangan Pariwisata. Palembang: Pemerintah
- Febrianti, F., Oka, M. B., & Apriasari, R. (2020). Persiapan Perjalanan Dinas pada Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan (Studi Kasus: Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 150-160.
- Fitria Marisya, Dwi Hanadya, Nyayu Uilly Auliana, Sherly Malini, & M. Bambang Purwanto. (2024). Pulau Kemaro : Simbol Toleransi Antaragama di Sumatera Selatan. *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 3(3 SE-Articles), 64–74. <https://doi.org/10.30640/cakrawala.v3i3.3058>

- Frimayasa, A. (2017). Penerapan pelayanan prima untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188.
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 171–182. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.61>
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2023). Promosi Pulau Kemaro Sebagai Wisata Sejarah Kota Palembang Dalam Acara Rapat Kerja Nasional Jaringan Kota Pusaka Indonesia (JKPI) Ke-IX 2022. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 197–210. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.168>
- Indriani, R. A. R. F., Hanadya, D., & Purwanto, M. B. (2021). Pelatihan Kewirausahaan Pembuatan Roll Cake di Komplek Nuansa Dago Blok. A9 Sukabangun, Kota Palembang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 31–40. <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jpkm/article/view/jpkm5>
- Irawan, D., Marisya, F., Hatidah, H., & Purwanto, M. (2024). Changing principal leadership in the age of digitalization. *INTERACTION: Jurnal Pendidikan Bahasa*, 11(1). <https://doi.org/10.36232/jurnalpendidikanbahasa.v11i1.6033>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) edisi kelima. Jakarta: Balai Pustaka. “Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016.” (2016). Tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.”
- Marsinah, M., Hatidah, H., Fitri Indriani, R. A. R., & Purwanto, M. B. (2024). Telok Abang Ship Culture: A Symbol of Pride for Palembang Residents on Independence Day. *Jurnal Pengabdian Pancasila (JPP)*, 3(3 SE-Articles), 133–144. <https://doi.org/10.55927/jpp.v3i3.11249>
- Porwani, S., Susanto, Y., Zubaidah, R. A., Purwanto, M. B., & Despita, D. (2023). Sosialisasi Dan Pelatihan Membatik Untuk Peningkatan Kapasitas Perempuan Di Kota Palembang. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(2), 66–76. <https://doi.org/10.58192/sejahtera.v2i2.702>
- Purwanto, M. (2021). Kepemimpinan Kepala Sekolah yang Efektif di SMA Negeri Kota Palembang. *UTILITY: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(01 SE-Articles). <https://doi.org/10.30599/utility.v5i01.1160>
- R.A Rodia Fitri Indriani, Marsinah Marsinah, Dwi Hanadya, Nyayu Uly Auliana, & M. Bambang Purwanto. (2024). Perjalanan Songket: Transformasi Menghidupkan UMKM di Kota Palembang. *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 3(2 SE-Articles), 209–216. <https://doi.org/10.30640/cakrawala.v3i2.2643>
- Sumiyati, S. Ip., M.Si. (2024). sejarah dan struktur organisasi dinas pariwisata kota palembang. palembang: Dinas Pariwisata Kota Palembang
- Susanto, Y., Effendi, M., & Purwanto, M. B. (2022). Sosialisasi Penggunaan Literasi Digital dalam Memasarkan Produk UKM di Desa Semangus Kecamatan Muara Lakitan

Kabupaten Musirawas. *Abdimas Galuh*, 4(2), 1408–1415.  
<https://doi.org/10.25157/ag.v4i2.8612>

Zubaidah, R. A., Susanto, Y., Ujang, U., & Purwanto, M. B. (2023). Implementasi Program Merdeka Belajar bagi Kepala Sekolah SD, SMP Dan Pengawas. *MESTAKA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(4), 189–193.  
<https://doi.org/10.58184/mestaka.v2i4.112>