



LAYANAN PERPUSTAKAAN

**Upaya Meningkatkan Keberdayaan
Perpustakaan Perguruan Tinggi
di Era Digital**

**Sri Susmiyati, M.Pd.I.
Titi Kadi, M.Pd.I.**

**Editor:
Gianto, M.Pd.**



LAYANAN PERPUSTAKAAN

Upaya Meningkatkan Keberdayaan
Perpustakaan Perguruan Tinggi
di Era Digital

LAYANAN PERPUSTAKAAN

**Upaya Meningkatkan Keberdayaan
Perpustakaan Perguruan Tinggi
di Era Digital**

**Sri Susmiyati, M.Pd.I.
Titi Kadi, M.Pd.I.**

**Editor:
Gianto, M.Pd.**



RAJAWALI PERS
Divisi Buku Perguruan Tinggi
PT RajaGrafindo Persada
D E P O K

Perpustakaan Nasional: Katalog dalam terbitan (KDT)

Sri Susmiyati, dan Titi Kadi.

LAYANAN PERPUSTAKAAN: Upaya Meningkatkan Keberdayaan
Perpustakaan Perguruan Tinggi di Era Digital/Sri Susmiyati, dan Titi Kadi.
—Ed. 1, Cet. 1.—Depok: Rajawali Pers, 2021.
x, 68 hlm., 23 cm.
Bibliografi: hlm. 49
ISBN 978-623-372-072-4

Hak cipta 2021, pada penulis

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apa pun,
termasuk dengan cara penggunaan mesin fotokopi, tanpa izin sah dari penerbit

2021.3158 RAJ

Sri Susmiyati, M.Pd.I

Titi Kadi, M.Pd.I

**LAYANAN PERPUSTAKAAN: UPAYA MENINGKATKAN KEBERDAYAAN
PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DI ERA DIGITAL**

Cetakan ke-1, Oktober 2021

Hak penerbitan pada PT RajaGrafindo Persada, Depok

Editor : Gianto, M.Pd.
Copy Editor : Diah Safitri
Setter : Fazri Ramadhani
Desain Cover : Tim Kreatif RGP

Dicetak di Rajawali Printing

PT RAJAGRAFINDO PERSADA

Anggota IKAPI

Kantor Pusat:

Jl. Raya Leuwinanggung, No.112, Kel. Leuwinanggung, Kec. Tapos, Kota Depok 16456

Telepon : (021) 84311162

E-mail : rajapers@rajagrafindo.co.id <http://www.rajagrafindo.co.id>

Perwakilan:

Jakarta-16456 Jl. Raya Leuwinanggung No. 112, Kel. Leuwinanggung, Kec. Tapos, Depok, Telp. (021) 84311162. **Bandung**-40243, Jl. H. Kurdi Timur No. 8 Komplek Kurdi, Telp. 022-5206202. **Yogyakarta**-Perum. Pondok Soragan Indah Blok A1, Jl. Soragan, Ngestiharjo, Kasihan, Bantul, Telp. 0274-625093. **Surabaya**-60118, Jl. Rungkut Harapan Blok A No. 09, Telp. 031-8700819. **Palembang**-30137, Jl. Macan Kumbang III No. 10/4459 RT 78 Kel. Demang Lebar Daun, Telp. 0711-445062. **Pekanbaru**-28294, Perum De' Diandra Land Blok C 1 No. 1, Jl. Kartama Marpoyan Damai, Telp. 0761-65807. **Medan**-20144, Jl. Eka Rasmi Gg. Eka Rossa No. 3A Blok A Komplek Johor Residence Kec. Medan Johor, Telp. 061-7871546. **Makassar**-90221, Jl. Sultan Alauddin Komp. Bumi Permata Hijau Bumi 14 Blok A14 No. 3, Telp. 0411-861618. **Banjarmasin**-70114, Jl. Bali No. 31 Rt 05, Telp. 0511-3352060. **Bali**, Jl. Imam Borjol Gg 100/V No. 2, Denpasar Hp. 081222805496. **Bandar Lampung**-35115, Perum. Bilabong Jaya Block B8 No. 3 Susunan Baru, Langkapura, Hp. 081299047094.



Prakata

Saat ini kita dihadapkan pada era revolusi industri 4.0 dan pengaruhnya sangat dirasakan di masyarakat. Berbagai kegiatan sudah dikerjakan melalui digitalisasi; jasa transportasi, perbankan, operator mesin, dan lain-lain. Menaker, Hanif Dhakiri (2018), menyatakan beberapa jenis pekerjaan, seperti penjaga gerbang toll, kasir, penjaga toko, pekerja pabrik industri, manajer administrasi, mekanis, tukang cetak, pengantar surat, sopir, petugas ekspedisi, pekerja pabrik, operator, mesin jahit, perangkat komunikasi dan radio, resepsionis, tukang kayu, desain tiga dimensi, pengolah semikonduktor, *travel agents*, juru masak *fast-food* dan operator mesin, ahli las, staf akuntan, operator mesin, sopir truk dan ahli mesin dan masih banyak lagi jenis pekerjaan, mulai berkurang. Beberapa jenis pekerjaan baru makin banyak diperlukan, di antaranya programer komputer, operator komputer, analis koding, operator peralatan otomatis, pengemudi taksi dan motor on-line, analis keamanan komputer, trainer, perawat, manajer keuangan, pengacara, agen penjualan, analis, terapis fisiologis, penasihat keuangan, SDM, perawat, dokter, programer dan layanan berita reguler, dan lain lain. Sementara itu beberapa pekerjaan yang diperkirakan akan tumbuh, antara lain pekerjaan terkait pemeliharaan dan instalasi, mediasi, medis, analis data, manajer sistem informasi, konselor vokasi, analis dampak lingkungan, perancang, pemrograman kecerdasan buatan, perancang dan pengendali mesin otomatis, perancang software dan game online.

Beberapa tantangan pada era revolusi industri 4.0 diidentifikasi, yakni peningkatan keamanan teknologi informasi, peningkatan keandalan dan stabilitas mesin produksi, peningkatan keterampilan, keengganan para pemangku kepentingan untuk berubah, dan hilangnya banyak pekerjaan karena adanya otomatisasi (Sung, 2017; Yahya, 2018). Beberapa tantangan tersebut harus disikapi oleh perguruan tinggi, di antaranya dengan melakukan penataan sistem pendidikan dan penyediaan layanan akademik bermutu. Perguruan tinggi berkewajiban memfasilitasi kebutuhan belajar untuk meningkatkan kompetensi lulusan. Fasilitas fisik berupa peralatan canggih di laboratorium dan workshop harus diadakan, sementara fasilitas nonfisik berupa pelatihan dan sertifikasi diupayakan bisa diselenggarakan baik secara mandiri maupun bekerja sama dengan pihak lain. Perguruan tinggi harus memberikan jaminan lulusannya dapat terserap pasar kerja. Para dosen juga dituntut untuk terus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga materi dan metode pembelajaran selalu *up to date*.

Pada era ini, para mahasiswa dikategorikan sebagai Generasi Z, yang sangat beda dengan sikap dan kebiasaan generasi para dosennya (Mardianto, 2018). Pembelajaran cara digital, daring, dan melalui perangkat komputer perlu makin banyak disiapkan. Mahasiswa harus dapat akses kepada pelajaran tanpa kenal batas waktu dan tempat. Untuk mendapatkan kemampuan keahliannya, kegiatan praktik di laboratorium maupun *workshop* tetap harus diberikan. Pembaharuan peralatan laboratorium dan peralatan praktik lainnya harus pula disesuaikan dengan kebutuhan industri mekanik dan digitalisasi saat ini. Pendidikan vokasi harus lebih diperhatikan dan dikembangkan. *Skill* lulusan pendidikan vokasi harus prima dan mereka siap mengoperasikan peralatan industri mekanik dan digital canggih.

Diharapkan buku sederhana berjudul "*Layanan Perpustakaan: Upaya Meningkatkan Keberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Era Digital*" ini dapat menambah referensi untuk memotret dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi. Terima kasih kepada semua pihak atas sumbangan pemikiran dan tenaga, semoga Allah Swt., membalasnya dengan berkah pahala berlipat ganda.

Saran, kritik, dan koreksi sangat penulis harapkan untuk menjadikan buku ini lebih baik dan memberikan manfaat lebih besar bagi masyarakat, khususnya penyelenggara pendidikan tinggi (ss).

Samarinda, Juni 2021

Penulis,



Daftar Isi

Prakata	v
Daftar Isi	ix
BAB 1 Pendahuluan	1
BAB 2 Pelayanan Perpustakaan	7
A. Konsepsi Pelayanan Perpustakaan	7
B. Jenis-jenis Pelayanan Perpustakaan	8
C. Kualitas dan Standar Pelayanan Perpustakaan	9
D. Kepuasan Layanan Perpustakaan	17
E. Kualitas Pelayanan Perpustakaan dan Kepuasan Pengguna Layanan	20
BAB 3 Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	25
BAB 4 Penutup	47
Daftar Pustaka	49
Lampiran	53
Biodata Penulis	65



BAB 1

Pendahuluan

Tuntutan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak dalam masa transisi memasuki era globalisasi, karena kualitas sumber daya manusia menjadi faktor determinan bagi keberhasilan pembangunan dan kemajuan suatu bangsa.

Dalam memasuki era globalisasi yang ditandai oleh berbagai perubahan fundamental dalam kehidupan manusia dan ketatnya persaingan, maka penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan suatu keniscayaan. Kemampuan bersaing suatu negara tidak lagi semata-mata ditentukan oleh keunggulan komparatif yang didasarkan pada pemilikan sumber daya alam dan ketersediaan tenaga kerja murah, tetapi akan ditentukan oleh penguasaan teknologi dan informasi.

Pada era globalisasi penyebaran arus informasi melalui internet atau sejenisnya begitu cepat sehingga batas suatu negara, budaya dan bangsa bukan lagi menjadi hambatan interaksi antarmanusia. Informasi tidak lagi menjadi sumber pengetahuan, akan tetapi sudah menjadikannya sebagai alat untuk memecahkan masalah, barang komoditi dan sebagai sarana meningkatkan status sosial. Informasi menjadi kebutuhan utama manusia, oleh karena itu penguasaan informasi dipandang sangat penting mengingat informasi pada era globalisasi identik dengan kekuasaan. Mereka yang memiliki kemampuan menguasai informasi

lebih memiliki kekuasaan dalam posisi tawar-menawar (*bargaining position*).

Perpustakaan sebagai sumber informasi pada era ini memiliki peranan strategis dalam bidang pengolahan dan penyebaran informasi. Seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat yang berlangsung sangat cepat dan sulit diduga, terdapat kecenderungan peningkatan peranan dan pemanfaatan informasi. Perpustakaan harus cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu. Di sisi lain pengelola harus bersikap proaktif dan inovatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Perpustakaan jangan lagi berorientasi pada pengolahan bahan pustaka, akan tetapi berorientasi pada pemakai. Menurut Widiastuti (1998), perpustakaan yang berorientasi pada pemakai akan selalu membuat suatu produk yang *up to date*, sumber daya manusia profesional, serta memberikan pelayanan terbaik pada pemakainya.

Keberhasilan pelayanan perpustakaan secara maksimal banyak dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam memahami kebutuhan para pemakainya, karena pengunjung yang datang ke perpustakaan dilatarbelakangi oleh kebutuhan yang beragam. Keanekaragaman kebutuhan tersebut semuanya bermuara pada keinginan mendapatkan pelayanan sebaik mungkin agar dapat menemukan sumber informasi yang diperlukan. Oleh sebab itu, petugas perpustakaan harus memiliki wawasan/pengetahuan luas, bersikap ramah, sabar dan lemah lembut serta bersikap simpatik kepada pemakai perpustakaan agar dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada pemakai mengingat unsur-unsur tersebut menjadi penentu dalam memberikan layanan. Selaras dengan uraian tersebut, Busha dan Harter (1980) mengatakan, bahwa kepuasan pemakai dalam mendapatkan layanan perpustakaan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni kualitas dan jumlah koleksi, cara layanan, tenaga pengelola dan fasilitas lainnya.

Kepuasan pengguna yang berkunjung ke perpustakaan merupakan masalah penting yang berimplikasi pada optimalisasi penggunaan produk yang disediakan oleh perpustakaan. Namun demikian, hal tersebut cenderung masih kurang mendapatkan perhatian secara proporsional dari pengelola perpustakaan.

Pengelolaan perpustakaan di beberapa negara lain telah menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan sebaik

mungkin kepada pengguna yang hadir terutama dalam mengantisipasi banjirnya informasi abad ke-21. Komitmen tersebut ditunjukkan melalui penerapan sistem informasi manajemen dan sistem pengendalian manajemen yang baik sehingga dapat meminimalisir ketidakpuasan pengguna perpustakaan yang hadir. Berbeda dengan sebagian besar perpustakaan di negara ini yang masih dikelola secara tradisional (Hardjoprakosa, 1997), sehingga pelayanan yang diberikan belum dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pengguna yang hadir. Para pengelola mengharapkan agar perpustakaan yang dikelola dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh para pengguna, namun kurang disertai upaya-upaya yang mendukung ke arah tersebut.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit penyedia jasa layanan informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan dalam bentuk cetak maupun elektronik di samping tugas-tugas lainnya, yakni pengembangan, pembinaan, dan pendayagunaan semua jenis perpustakaan di daerah. Dalam operasionalnya, instansi tersebut senantiasa melakukan langkah-langkah tertentu dan berupaya ke arah peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemakainya. Peningkatan status merupakan salah satu upaya yang diperjuangkan, sehingga instansi tersebut beberapa kali mengalami perubahan nama. Selain itu juga melakukan pembenahan koleksi, reposisi staf, kelengkapan infrastruktur dan manajemen. Dengan peningkatan status dan berbagai upaya yang dilakukannya bermuara pada tujuan peningkatan kinerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan para pemakai perpustakaan.

Dalam kurun waktu hampir satu dasawarsa silam, instansi tersebut memang terbukti mampu memberikan pelayanan yang baik kepada para anggotanya. Pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap minat baca anggota (Zurqoni, 1995). Namun seiring dengan makin banyaknya karya *up to date* yang telah dipublikasikan dan makin pesatnya perkembangan jasa layanan informasi yang menggunakan perangkat teknologi maupun lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang pengolahan dan distribusi informasi, maka hal tersebut berimplikasi terhadap keberadaan instansi ini. Fenomena di lapangan menunjukkan adanya berbagai keluhan yang sering terlontar dari para anggota perpustakaan, baik menyangkut koleksi, tata ruang, sarana penelusuran bahan pustaka dan sebagainya. Berdasarkan

fenomena tersebut, maka pelayanan yang diberikan kepada pemakai jasanya perlu ditinjau kembali, sehingga topik seputar pelayanan perpustakaan dalam kaitannya dengan kepuasan pemakai jasanya patut diangkat menjadi sebuah karya ilmiah.

Tulisan ini untuk memotret kualitas pelayanan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Samarinda. Selain itu juga untuk menggali tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan tersebut. Setidaknya tulisan ini dapat memberikan manfaat untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan tentang keperpustakaan dan pelayanan, khususnya manajemen pelayanan publik. Tidak kalah pentingnya diharapkan tulisan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pengelola perpustakaan mengenai pentingnya kepuasan pemakai jasa layanan perpustakaan, dan sebagai bahan informasi dan acuan bagi pengelola perpustakaan dalam menentukan kebijakan pengembangan perpustakaan.

Buku ini merupakan hasil penelitian yang menggunakan metode studi kasus, yakni menggambarkan kasus tentang pelayanan yang dilaksanakan pada perpustakaan perguruan tinggi dimaksud dalam kaitannya dengan upaya memberikan kepuasan kepada anggotanya. Untuk memotret tingkat layanan perpustakaan dan kepuasan pengguna layanan dalam penelitian ini mengambil 200 dari 6.466 anggota perpustakaan terdiri dari para dosen, pegawai, dan mahasiswa.

Kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan anggota merupakan data utama yang diperoleh melalui penyebaran angket dan pengamatan terhadap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai perpustakaan dan berbagai aspek yang melingkupinya. Tujuan pengamatan untuk mengembangkan dan mempertajam analisis data.

Proses analisis data meliputi kegiatan mentabulasi, mengedit, kemudian menentukan alat analisisnya. Statistik deskriptif ditunjang aplikasi dipilih sebagai alat bantu untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pengguna jasa layanan perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan diukur dengan cara membandingkan antara pelaksanaan pelayanan dengan harapan anggota perpustakaan. Skala interpretasi kesesuaian pelayanan dengan harapan, yakni: 8–00% (sangat baik), 61–80% (baik), 41–60% (cukup baik), 21–40 % (kurang baik), dan 00–20 % (tidak baik). Sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan dipergunakan skala

interpretasi: 4.21–5.00 (sangat memuaskan), 3.41–4.20 (memuaskan), 2.61–3.40 (cukup memuaskan), 1.81–2.60 (kurang memuaskan), dan 1.00–1.80 (tidak memuaskan).



BAB 2

Pelayanan Perpustakaan

A. Konsepsi Pelayanan Perpustakaan

Keberadaan suatu perpustakaan tidak hanya sekadar menghimpun dan mengelola bahan pustaka, namun lebih dari itu perpustakaan mempunyai tugas pemberian pelayanan dalam arti luas. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan dapat berpartisipasi aktif dalam proses penggunaan layanan tersebut (Supranto, 1997). Menurut Ismani (2001), pelayanan sebagai suatu bentuk kesatuan kerja dari pada peralatan dan perlengkapan atau apa saja dan karyawan untuk penyediaan akomodasi dan kegiatan yang diinginkan setiap pekerjaan untuk orang lain. Sedangkan Lukman (2000) berpendapat, bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Beberapa pendapat di atas nampaknya memiliki kesepahaman tentang penempatan pihak lain atau pelanggan dalam kegiatan pelayanan. Dalam hal ini Miftah Thoha (Suwondo, 2001) juga memberikan arti pelayanan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sedangkan pendapat lain menyebut pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa

yang diperlukan orang lain (Soetopo, 1999), atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Munir, 1992).

Pelayanan sebagai kegiatan, memberikan keuntungan atau kepuasan atas barang maupun jasa yang dijual. Pelayanan termasuk kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen sebagaimana pendapat Kotler (Lukman, 2000) yang menyatakan, pelayanan merupakan kegiatan yang menuntungkan dalam setiap kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari beberapa pendapat tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha membantu pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Kegiatan pelayanan lebih berorientasi pada upaya memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani, sehingga ditempuh langkah-langka tertentu untuk merealisasikan tujuan dimaksud. Dalam kegiatan pelayanan terdapat beberapa unsur, di antaranya pihak yang memberikan layanan, pihak yang perlu dilayani, proses interaksi dan komunikasi dalam kegiatan pelayanan, situasi pada saat pelayanan diberikan, dan sesuatu (produk atau jasa) yang dilayankan. Dalam memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani tentunya tidak hanya memberikan pelayanan biasa, namun selalu berusaha memberikan pelayanan yang bermutu.

Selanjutnya, perpustakaan adalah suatu koleksi buku dan bahan pustaka lainnya yang diorganisasikan dan diadministrasikan untuk keperluan membaca, konsultasi dan studi (Nurhayati, 1987). Perpustakaan dapat pula diartikan sebagai unit kerja dari suatu badan yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non-book material*) dan diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya (Ibrahim Bafadal, 1992).

Dengan demikian, pelayanan perpustakaan merupakan suatu usaha membantu para pemakainya dalam penelusuran bahan pustaka dan informasi baik untuk keperluan studi maupun keperluan lainnya.

B. Jenis-jenis Pelayanan Perpustakaan

Kegiatan yang paling sibuk di perpustakaan terletak pada bagian pelayanan, karena di sanalah bahan pustaka harus dihimpun dan dikelola

dengan cermat kemudian disajikan kepada pembaca. Perpustakaan memiliki dua jenis pelayanan, yakni pelayanan teknis dan pelayanan pembaca.

Pelayan teknis merupakan pekerjaan perpustakaan dalam mempersiapkan bahan pustaka agar nantinya dapat dipergunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca (Karmidi, 1993). Di antara kegiatan layanan teknis adalah pengadaan bahan pustaka, inventarisasi bahan pustaka, klasifikasi bahan pustaka menurut sistem tertentu, katalogisasi bahan pustaka dan penyusunan buku-buku di rak. Sedangkan pelayanan pembaca adalah kegiatan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pembaca. Itulah sebabnya pada kegiatan ini menuntut pustakawan agar terampil dalam memberikan pelayanan kepada pembaca. Pelayanan pembaca dalam operasional tugasnya memberikan pelayanan kepada pengunjung/pemakai perpustakaan yang ingin memanfaatkan bahan pustaka yang tersedia. Pelayanan pembaca memiliki beberapa kategori, yakni:

- a. Pelayanan sirkulasi, yang mengatur peredaran bahan pustaka secara teroganisir melalui sistem, cara, aturan dan administrasi yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang diselenggarakan.
- b. Pelayanan referensi, yang membantu para pemakai/pembaca untuk mendapatkan sumber informasi dengan menggunakan sumber-sumber yang dimiliki oleh perpustakaan untuk keperluan studi, penelitian atau kepentingan lainnya secara cepat, efisien, dan bermanfaat.
- c. Pelayanan informasi merupakan pekerjaan perpustakaan yang bertujuan memberikan bantuan berbagai informasi kepada pemakai baik secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi.

C. Kualitas dan Standar Pelayanan Perpustakaan

Berbicara mengenai kualitas dapat berbeda-beda maknanya bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya. Menurut Lukman (2000), kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi kualitas yang konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu

produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*) dan estetika (*esthetics*). Sedangkan definisi strategis mengedepankan kemampuan memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Dalam organisasi publik, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh interaksi antara keduanya. Pihak yang melayani memiliki kinerja tertentu dalam memberikan layanan, sedang pemakai layanan memiliki ekspektasi (harapan) tentang kualitas layanan yang diinginkan. Abdul Hakim (2001), berpendapat, bahwa kualitas layanan dapat pula dimaknai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan (penerima layanan) dengan kinerja pemberi layanan. Berdasarkan ungkapan tersebut berarti terdapat dua unsur utama dalam kualitas pelayanan, yakni *expected service* (layanan yang diinginkan) dan *perceived serviced* (layanan yang dirasakan). Menurut Gronroos, *et al.*, dalam Abdul Hakim (2001), apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diterima lebih rendah, maka akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Dalam hal ini Gaspersz (Lukman, 2000) menegaskan masalah kualitas, yang pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok, yakni kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan sehingga memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Selain itu, kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Selain beberapa pendapat tersebut di atas, Bound, dkk (1994) mengemukakan pendapatnya, bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah suatu prinsip yang mendorong terwujudnya keunggulan pada setiap produksi, strategi, sistem dan orang. Sementara menurut Uselac (Tjiptono, 2000), kualitas bukan hanya mencakup produk barang dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas mempunyai beberapa kesamaan, yakni: *Pertama*, kualitas meliputi usaha-usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. *Kedua*, kualitas mencakup produksi barang, jasa, manusia, proses, dan

lingkungan. *Ketiga*, kualitas merupakan kondisi dinamis yang selalu berubah.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan pula bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Hal ini berarti, bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir suatu produk barang atau jasa pelayanan, akan tetapi juga menyangkut aspek manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.

Menurut pendapat Crosby (Cortada, 1993), kualitas adalah sesuai dengan yang disyaratkan atau sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar atau persyaratan yang telah ditentukan. Pendapat senada dikemukakan Monks (1992), bahwa kualitas adalah ukuran tentang seberapa dekat kesesuaian barang atau jasa dengan ukuran atau standar yang dispesifikasikan. Standar itu bisa berkaitan dengan waktu, bahan, kemampuan, reliabilitas atau karakteristik lain yang dapat diukur. Sedangkan menurut Juran (Schuler dan Harris, 1992), bahwa kualitas merupakan sesuatu yang cocok untuk penggunaannya. Dengan demikian, sebuah produk barang atau jasa harus memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pemakai.

Dari berbagai pendapat tersebut di atas pada umumnya menekankan pada pemenuhan kebutuhan atau harapan pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa yang dikemukakan Parasurahman, *et al.*, (1993). Model konseptual tersebut sebagai berikut:

a. *Enduring Service Intensifiers*

Enduring service intensifiers merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap layanan. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai layanan. Seseorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik apabila pelanggan lainnya dilayani dengan baik oleh penyedia layanan. Selain itu filosofi individu pelanggan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang benar akan menentukan harapannya pada sebuah organisasi penyedia layanan.

b. *Personal Need*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraan-nya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, psikologis.

c. *Transitory Service Intensifiers*

Faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap layanan. Faktor ini meliputi: situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan layanan dan ingin penyedia layanan dapat membantunya, dan pelayanan terakhir yang diterima pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik-buruknya pelayanan berikutnya.

d. *Perceived Service Alternatives*

Merupakan pandangan pelanggan terhadap tingkat pelayanan penyedia layanan lain. Jika pelanggan memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu pelayanan cenderung akan semakin besar.

e. *Self-perceived Service Role*

Pandangan pelanggan tentang tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi pelayanan yang diterimanya. Apabila pelanggan terlibat dalam proses penyampaian layanan dan layanan yang diterima ternyata tidak begitu memuaskan, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya kepada penyedia layanan. Oleh karena itu, pandangan tentang tingkat keterlibatan ini akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diterimanya.

f. *Situational Factors*; segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja layanan yang berada di luar kendali penyedia layanan.

g. *Word of Mouth*

Word of mouth merupakan pernyataan secara personal atau non-personal yang disampaikan oleh orang lain selain penyedia layanan kepada pelanggan. Faktor ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti teman, keluarga, publikasi media massa, dan lainnya. Di samping itu, faktor ini juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan biasanya sulit mengevaluasi layanan yang belum dirasakan sendiri.

- h. *Past Experience*; pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya masa lalu.

Berdasarkan uraian di atas tampak jelas bahwa penentu kualitas pelayanan terletak pada persepsi pengguna jasa layanan, bukan penyedia jasa layanan. Oleh karena itu, Tjiptono (Mulyono, 2001), berpendapat bahwa kunci utama dalam memberikan kualitas pelayanan terletak pada tiga hal sebagai berikut:

- a. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.
- b. Pengembangan data based yang lebih akurat para pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan) dan perubahan kondisi persaingan.
- c. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik.

Di samping itu, dalam menentukan tingkat kualitas layanan yang dilakukan oleh suatu unit atau instansi penyedia jasa layanan juga perlu mengacu pada beberapa kriteria, yakni:

- a. *Tangibles* (tampilan langsung), yang terdiri dasar penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung, termasuk tempat di mana pelayanan itu diberikan, penampilan petugas saat memberikan pelayanan dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kecakapan atau kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam pemberian layanan dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi kemudahan petugas untuk dihubungi dan kesediaannya untuk memberikan dorongan kepada pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan), terdiri dari pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki peetugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan risiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan.
- e. *Emphaty* (empati), merupakan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi kepedulian atau perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna jasa layanan (Ismail Mohamad, 2002).

Pendapat lain menyebutkan, bahwa beberapa dimensi yang berkaitan dengan penentuan kualitas pelayanan terdiri dari empat macam sebagai berikut:

a. *Intangibility*

Pelayanan bersifat tidak berwujud, sehingga tidak dapat dirasakan, dilihat, diraba, atau didengar sebelum pelayanan tersebut dinikmati. Oleh karena itu, pemakai akan memperhatikan tanda-tanda yang dapat memastikan bahwa pelayanan perpustakaan memiliki kualitas yang baik. Pemakai akan menyimpulkan kualitas pelayanan dari tempat (*place*), orang (*people*), peralatan (*equipment*), dan bahan-bahan komunikasi (*communication materials*) yang mereka amati (Tjiptono, 1998). Dengan demikian, penyedia jasa layanan perlu memiliki situasi fisik (ruang/gedung) yang bersih, tertata rapi, perlengkapan (misal rak buku, meja, kursi dan lain-lain) dalam kondisi baik dan terpelihara, peralatan canggih (misal komputer), penampilan pegawai yang rapi dan ramah, serta memperhatikan agar tidak nampak antrian yang panjang di meja layanannya.

b. *Inseparability*

Pelayanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Interaksi antara pegawai instansi jasa layanan dan pemakainya merupakan unsur penting dalam menghasilkan pelayanan yang baik. Dengan demikian, kunci keberhasilan pelayanan ada pada rekrutmen, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan pegawainya. Mengingat hal ini, maka pegawai penyedia jasa layanan perlu dibekali dengan kiat-kiat khusus dalam berkomunikasi misalnya, perlu ditekankan agar setiap pemakai yang datang di perpustakaan harus disapa terlebih dahulu oleh pegawai perpustakaan, dan ditanyakan keperluannya. Begitu juga, perlu dibekali bagaimana cara menjawab suatu permintaan yang tidak/belum dapat dipenuhi. Dan tidak lupa selalu mengucapkan terima kasih setiap selesai melayani pemakai.

c. *Variability*

Pelayanan bersifat sangat variabel, banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana pelayanan tersebut dihasilkan. Menurut Bovee (Tjiptono, 1998) ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas pelayanan, moral/

motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja organisasi. Mengingat hal tersebut, maka instansi penyedia jasa layanan perlu memperhatikan kualitas sumber daya manusia tidak hanya terbatas pada pengetahuan dan keterampilannya saja, tetapi terutama pada karakternya atau sikap dalam perilakunya. Keberhasilan suatu pelayanan sangat dipengaruhi oleh orang yang melakukan tindakan pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, pegawai perlu menjalani pelatihan yang mencakup pembentukan sikap suka melayani. Selain itu, perlu dibuat standarisasi kinerja layanan yang dikomunikasikan kepada setiap pegawai. Hal lain yang perlu diadakan adalah memantau kepuasan pemakai melalui sistem saran dan keluhan dengan menyediakan formulir serta kotak saran, mengadakan survei pemakai secara berkala, atau bahkan melakukan studi banding ke tempat lain untuk merasakan perbedaan pelayanannya, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan diperbaiki sedini mungkin.

d. *Perishability*

Pelayanan tidak dapat disimpan untuk dipergunakan bila diperlukan. Kadang-kadang tidak dapat dihindari situasi di mana tiba-tiba ada begitu banyak pemakai yang datang, padahal semua pegawai sedang sibuk. Hal ini dapat diatasi dengan memotivasi pemakai untuk berperan serta dalam berbagai aktivitas yang dapat dilakukannya sendiri, atau menyediakan fasilitas layanan di mana pemakai dapat memesan informasi yang diperlukan tanpa harus datang ke tempat pelayanan. Bahkan apabila suatu antrian tidak dapat dihindari maka situasi menunggu itu dapat dipernyaman dengan menyediakan bangku-bangku, alat penyedia minuman, musik latar yang menenangkan, dan sebagainya.

Kemudian dalam rangka memperbaiki kualitas jasa layanan perlu memperhatikan beberapa faktor sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan; hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas (kehandalan) pelayanan bebas kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal.

- d. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan perusahaan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e. Kelengkapan menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet dan banyaknya fasilitas pendukung.
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan promosi.
- j. Pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan sebagainya (Gasperz, 1997).

Beberapa faktor sebagaimana tersebut di atas perlu diperhatikan oleh instansi penyedia jasa layanan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan dikatakan baik apabila memenuhi beberapa standar sebagai berikut:

- a. Cepat; untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggunya terlalu lama.
- b. Tepat waktu; orang dapat memenuhi kebutuhannya tepat pada waktunya.
- c. Benar; pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan (Soeatminah, 1992).
- d. Mudah dimengerti oleh pengunjung/pemakai maupun petugas sendiri.
- e. Efisien dan ekonomis dalam menggunakan peralatan atau bahan-bahan pelengkap.
- f. Kelambatan yang minimal dalam melayani pemakai (Mudhoffir, 1986).

Selain itu pelayanan yang berkualitas perlu dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu, dengan memperhatikan beberapa sifat sebagai berikut:

- a. Sederhana; pelayanan yang diberikan tidak menyulitkan dan prosedurnya tidak bertele-tele serta prosesnya lancar.
- b. Terbuka; penyelenggaraan pelayanan harus disosialisasikan (diumumkan) seluas-luasnya pada masyarakat.
- c. Tepat; arahannya tepat, persis tidak kurang atau lebih, tepat waktu atau tepat dalam memenuhi janjinya.
- d. Lengkap; tersedia apa yang dibutuhkan pelanggan serta adanya dukungan fasilitas pelayanan yang lengkap.
- e. Wajar; prosedur penyelenggaraan pelayanan dibuat seperlunya, tidak dibuat-buat sehingga tidak memberatkan pelanggan.
- f. Terjangkau; dalam menetapkan retribusinya harus memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- g. Aman; pelayanan tersebut harus dapat memberikan keamanan dan kenyamanan disertai dengan adanya kepastian hukum.
- h. Adil; jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan perlakuan secara adil kepada setiap pelanggan (Ismail Mohamad, 2002).

D. Kepuasan Layanan Perpustakaan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja (pelayanan) yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 1997), atau suatu tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah menikmati sesuatu (Julianto, 2000). Sedangkan menurut Rasimin (Haryanti, 1999), kepuasan dipandang sebagai reaksi emosional yang kompleks akibat dari adanya dorongan, keinginan, tuntutan, dan harapan-harapan yang berhubungan dengan kenyataan yang dirasakan.

Konsumen (baca: pemakai) adalah orang yang membutuhkan pelayanan, perhatian, dan perlakuan. Orang ini akan bereaksi secara cepat, efisien dengan kepekaannya (Haryanti, 1999). Pemakai perpustakaan dapat diartikan orang atau individu yang masuk ke perpustakaan yang membutuhkan pelayanan, perhatian, dan perlakuan untuk keperluan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pemakai perpustakaan adalah pembaca, peminjam, dan *client* yang masuk atau menggunakan jasa pelayanan perpustakaan (Hernon, 1995).

Gasperz (1997) menyebutkan kepuasan pemakai itu sebagai suatu keadaan di mana, kebutuhan, keinginan, dan harapannya dapat

terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan Day (Tjiptono, 2000) menyatakan bahwa kepuasan pemakai adalah respons pemakai terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan awal sebelum menerima pelayanan dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah mengonsumsinya. Produk perpustakaan yang dapat dikonsumsi oleh pemakai jasa layanan perpustakaan adalah berupa informasi baik dalam bentuk bahan pustaka ataupun bentuk informasi lainnya baik cetak maupun elektronik.

Deming (Tjiptono, 1997) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dapat dipenuhi dengan melakukan perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus. Hal ini merupakan tantangan organisasi dan harus dilaksanakan secara konsisten dengan selalu memperbaiki kualitas melalui produk melalui praktik manajemen menuju pada perbaikan dan inovasi dalam pelayanan. Organisasi yang dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan saat ini dan dimasa yang akan datang akan mempunyai keunggulan bersaing dengan menciptakan desain produk untuk memuaskan pelanggannya. Ketidakpuasan pelanggan akan merugikan kinerja organisasi dalam jangka panjang. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada keputusan pelanggan dalam melakukan pemanfaatan ulang jasa pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi.

Untuk dapat memenuhi kepuasan pemakai, peningkatan kualitas pelayanan merupakan elemen utama. Pengertian kualitas pelayanan menurut Zeithaml, *et al.* (Spreng dan Mackoy, 1996) adalah merupakan penilaian pemakai terhadap kebaikan atau keunggulan dari pelayanan secara keseluruhan. Pengertian lain dari kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan sebagaimana diungkapkan oleh Wyckop dan Lovelock (Tjiptono, 1998). Pendapat lain tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sugiarto (1999) adalah suatu penyajian produk atau pelayanan sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut disediakan dalam penyampainnya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh pemakai. Sedangkan Zauhar (Merta, 2000) mengemukakan bahwa pada prinsipnya konsep kualitas pelayanan memiliki dua dimensi yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antarproduk dan pemakai.

Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dan spesifikasinya, yaitu kualitas dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata dalam dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antarproduk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan di mana kualitas produk adalah dinamis maka produk harus disesuaikan dengan tuntutan dari pemakai produk. Ini berarti bahwa kualitas adalah suatu merupakan suatu bentuk istimewa dari suatu produk atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memberikan kepuasan pada kebutuhan konsumen, sehingga faktor penting dari kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memuaskan konsumen.

Kotler (1997) mengemukakan, bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas layanan perpustakaan yang baik tidak berdasarkan persepsi pengelola perpustakaan, melainkan berdasarkan pada persepsi pemakai. Pemakailah yang menggunakan layanan perpustakaan yang disediakan, sehingga memang sudah sewajarnya merekalah yang menentukan kualitas pelayanan. Persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan ini akan menjadi ukuran bagi kepuasan pemakai. Pemakai akan merasa puas jika kinerja layanan sama dengan harapannya. Sebaliknya pemakai akan merasa tidak puas jika kinerja layanan lebih kecil dari harapannya. Selanjutnya Soeatminah, (1992) mengemukakan suatu perpustakaan dianggap berkualitas apabila dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan benar kepada pemakainya. Penyampaian layanan yang demikian menandakan pula layanan perpustakaan berkualitas. Pelayanan yang cepat menunjuk kepada kemudahan, efisien waktu, tepat menunjuk kepada selera/harapan yang dikehendaki pemakai, benar mengarah pada tata tertib, perilaku pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perpustakaan.

Perpustakaan yang berorientasi kepada pemakai, maka yang harus menjadi tujuan setiap pegawai perpustakaan adalah memaksimalkan kepuasan pemakai. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan memastikan bahwa layanan yang diberikan secara konsisten memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan yang diberikan perpustakaan lain.

Berdasarkan uraian di atas jelaslah bahwa kepuasan pelanggan itu menunjuk pada aspek penerimaan pelayanan berdasarkan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh tingkat pelayanan yang diterima atau dirasakannya (*received serviced*). Bila layanan yang diterima dipersepsikan baik dan melampaui harapan pelanggan (*expected serviced*), maka hal tersebut dipandang sebagai pelayanan ideal yang dapat memberi kepuasan pelanggan. Harapan pemakai mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kepuasan pemakai. Adanya harapan pemakai menjadikan perpustakaan berusaha memberikan pelayanan yang berbeda dibanding perpustakaan lain dalam rangka memuaskan pemakainya.

Konsep kepuasan pemakai perpustakaan berkaitan dengan beberapa komponen, yakni: menyangkut perasaan relatif senang atau tidak senang, tujuan yang berbeda antar-individu, dan tingkah laku yang diperhatikan dari organisasi (Harsono, 1991). Dengan demikian, kepuasan bagi setiap orang sifatnya individual. Kepuasan seseorang terhadap sesuatu objek dapat berubah sesuai dengan situasi dan kondisi yang bersangkutan. Oleh karena itu, apa yang dianggap saat ini memuaskan bisa jadi dianggap tidak memuaskan di masa yang akan datang.

Jika dikaitkan dengan proses kepuasan pemakai yang diamati dalam penelitian ini, maka akan terlihat perpustakaan sebagai suatu organisasi pelayanan akan memproduksi jasa layanan informasi dan sekaligus menyampaikannya kepada pemakai yang membutuhkan jasa layanan informasi yang hasilnya akan dinilai oleh pemakai. Di sisi lain pemakai mempunyai kebutuhan tersendiri sesuai dengan yang diinginkannya dan berharap mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Dari harapan ini maka akan timbul tingkat penilaian pemakai, apakah puas atau tidak terhadap pelayanan yang diterimanya.

E. Kualitas Pelayanan Perpustakaan dan Kepuasan Pengguna Layanan

Kualitas layanan sangat ditentukan oleh interaksi antara pihak pemberi pelayanan dengan pihak yang dilayani (pemakai jasa layanan). Setiap pemakai jasa layanan memiliki ekspektasi (harapan) yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan yang diinginkan. Bila instansi penyedia jasa layanan dapat memberikan pelayanan sebagaimana harapan

setiap pemakai, maka mereka akan mempersepsikan/merasakan tentang baiknya kualitas layanan, dan selanjutnya dapat memuaskan mereka bahkan dapat dipersepsikan ideal jika melampaui harapannya. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diterima lebih rendah, maka akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian, antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pemakai keduanya memiliki hubungan yang sangat erat.

Berdasarkan uraian tentang dimensi-dimensi pelayanan, maka beberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan anggota adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Faktor ini akan mempengaruhi penilaian pemakai terhadap kualitas layanan perpustakaan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pemakai. Hal ini dapat terjadi karena pemakai dalam menentukan suatu layanan perpustakaan yang pertama akan mereka lihat adalah wujud/bentuk nyata dari penampilan lingkungan perpustakaan itu sendiri. Kebersihan ruang/gedung, peralatan dengan teknologi yang mutakhir, koleksi yang dimiliki tertata rapi, penampilan pegawai yang rapi akan memberikan kesan yang menyenangkan sehingga pemakai akan puas.
- b. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kemampuan pegawai perpustakaan dalam menepati janji dengan pemakai, serta kemampuan memberikan pelayanan yang baik bagi semua pemakai tanpa kesalahan, sistem *on-line* dalam penelusuran informasi akan memberikan persepsi yang positif bagi kualitas pelayanan perpustakaan.
- c. Keinginan pegawai perpustakaan untuk membantu pemakai dan memberikan pelayanan dengan cepat (*responsif*) kepada pemakai. Membiarkan pemakai menunggu lama tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, sedangkan kemampuan untuk segera mengatasi masalah yang timbul secara profesional akan memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

- d. Pengetahuan dan kemampuan pegawai perpustakaan serta keramahan mereka dalam melaksanakan tugas yang dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pemakai. Ini merupakan bentuk pelayanan langsung, artinya interaksi antara pegawai perpustakaan dengan pemakai merupakan penentu kualitas pelayanan.
- e. Kemudahan para petugas perpustakaan dalam membangun hubungan dan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan anggota/pemakai perpustakaan.

Kualitas pelayanan perpustakaan yang dimaksud di sini adalah usaha yang dilakukan oleh pihak pengelola perpustakaan --sebagai instansi penyelenggara jasa layanan berupa bahan pustaka dan informasi-- dalam rangka membantu para pemakai (anggota) dalam menggunakan jasa layanannya. Usaha tersebut berorientasi pada anggota sehingga apa yang dilakukan oleh pihak perpustakaan dapat memberikan kepuasan pada mereka. Sedangkan kepuasan anggota merupakan respons yang ditunjukkan oleh para anggota perpustakaan setelah mereka menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan. Respons tersebut berkaitan erat dengan tingkat perasaan maupun pemenuhan harapan para anggota.

Beberapa indikator dan subindikator kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan diuraikan di bawah ini, dan kepuasan pengguna layanan pengukurannya merujuk pada indikator dan subindikator kualitas pelayanan, karena kepuasan anggota merupakan perbandingan antara realisasi pelayanan yang diterima dengan harapan-harapan yang ingin direalisasikan. Layanan perpustakaan di sini terdiri dari 5 (lima) indikator, yakni:

- a. Tampilan Langsung (*Tangibles*), indikator yang diukur meliputi:
 - 1) Kondisi/ornamen gedung perpustakaan.
 - 2) Kemudahan menjangkau lokasi gedung perpustakaan
 - 3) Kenyamanan ruang baca
 - 4) Kelengkapan sarana ruang baca
 - 5) Kelengkapan sarana penunjang (komputer, toilet, dan lain-lain).
 - 6) Ketersediaan sarana penelusuran bahan pustaka.

- 7) Kelengkapan bahan pustaka
 - 8) Ke- *up to date*-an bahan pustaka
 - 9) Kerapian petugas perpustakaan.
- b. Kehandalan (*Reliability*), indikator yang diukur meliputi:
- 1) Keterampilan petugas dalam memberikan layanan
 - 2) Efisiensi/kecepatan dalam memberikan layanan.
 - 3) Ketepatan dan kecermatan dalam memberikan layanan
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), indikator yang diukur meliputi:
- 1) Kemudahan petugas dalam memberikan pelayanan
 - 2) Kemudahan petugas dihubungi anggota.
 - 3) Kemudahan sistem pelayanan.
 - 4) Ketersediaan petugas membantu anggota.
- d. Jaminan (*Assurance*), indikator yang diukur meliputi:
- 1) Pengetahuan petugas dalam bidang perpustakaan dan pelayanan.
 - 2) Keramahan petugas terhadap anggota.
 - 3) Jaminan keamanan terhadap barang anggota yang dititipkan
- e. Empati (*emphaty*), indikator yang diukur meliputi:
- 1) Kemampuan petugas dalam memahami perbedaan karakter anggota.
 - 2) Kemampuan petugas dalam memahami keperluan anggota.
 - 3) Kepedulian petugas membantu menemukan bahan pustaka/ informasi yang diperlukan anggota.



BAB 3

Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pelayanan perpustakaan sebagai upaya memberi bantuan pemanfaatan informasi cetak maupun noncetak kepada pengguna (anggota) menjadi penentu bagi optimalisasi pengelolaan setiap jenis perpustakaan. Beberapa aspek baik teknis maupun nonteknis seperti fasilitas, kekuatan koleksi, petugas dan berbagai aspek lainnya perlu mendapatkan perhatian dari pihak pengelola agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pengguna jasa layanannya sebagaimana yang diharapkan.

Untuk melihat kualitas pelayanan pada aspek *tangible* yang diberikan oleh pihak Perpustakaan IAIN Samarinda berdasarkan persepsi anggotanya ditetapkan beberapa indikator, meliputi kondisi gedung, kenyamanan ruang baca, kelengkapan sarana dan prasarana utama, sarana penunjang, sarana penelusuran bahan pustaka, kelengkapan bahan pustaka, *ke-up to date*-an bahan pustaka, dan penampilan petugas pelayanan.

Setiap individu memiliki naluri dan ketertarikan terhadap keindahan, terutama yang bersifat artistik. Keindahan dapat membangkitkan motivasi seseorang untuk melakukan aksi tertentu. Dengan konsep tersebut perpustakaan perlu menata diri sebaik mungkin agar terkesan indah dan menarik simpati para pengunjung terutama anggota untuk selalu melakukan kunjungan ke perpustakaan sekaligus memanfaatkan jasa layanan yang diberikan. Ketika para anggota perpustakaan diminta memberikan respons tentang kondisi atau ornamen gedung

perpustakaan, sebesar 12% di antara anggota menyatakan kondisi atau ornamen gedung perpustakaan yang dimaksud sangat menarik, 39,5% menyatakan menarik dan 48,5% sisanya menyatakan cukup menarik. Selain memiliki ornamen menarik, gedung perpustakaan idealnya berada di tempat yang sangat strategis dan mudah dijangkau oleh setiap pengunjung. Mudahnya perpustakaan dijangkau oleh para pengunjung akan berimplikasi pada pemanfaatan perpustakaan secara maksimal. Berdasarkan pengalaman sebagian besar (52,5%) anggota, perpustakaan kampus yang terletak di Jl. H.A.M. Rifaddin Kampus II IAIN Samarinda menurut mereka mudah dijangkau, bahkan 28,5% di antara anggota mengaku perpustakaan tersebut sangat mudah dijangkau. Dalam penelitian ini tidak ditemukan anggota yang mengalami kesulitan menjangkau perpustakaan karena lokasinya yang berada di lingkungan kampus tempat belajar mereka, kecuali para mahasiswa yang menempuh kuliah di kampus I. Setidaknya terdapat dua alasan yang memperkuat jawaban mereka. *Pertama*, lokasi gedung memang terletak satu kompleks dengan gedung kuliah beberapa fakultas. *Kedua*, para anggota pada umumnya mengendarai kendaraan pribadi (motor atau mobil).

Selanjutnya dalam rangka memberikan kenyamanan pada pengunjung dalam melakukan aktivitas membaca, maka perpustakaan perlu menyediakan ruang baca yang representatif dan didesain sedemikian rupa serta dilengkapi berbagai sarana dan prasarana seperti meja, kursi, AC/kipas angin dan sebagainya. Dari data yang terkumpul diketahui, bahwa mayoritas (56,5%) para anggota mengakui ruang baca yang disediakan oleh Perpustakaan IAIN Samarinda sudah memberikan kenyamanan, 10,5% anggota merasa sangat nyaman, dan 31,5% lainnya merasa cukup nyaman. Namun tidak seorang pun anggota yang merasa tidak nyaman ketika membaca di ruang baca yang tersedia. Berkenaan dengan sarana dan prasarana yang terdapat di ruang baca sebesar 17% anggota menilai sudah lengkap, 48,5% anggota menyebut cukup lengkap, sedangkan anggota yang menyebut masih kurang lengkap sebesar 34,5%.

Dalam operasional tugasnya perpustakaan seyogianya didukung oleh sarana dan prasarana penunjang berupa perangkat teknologi informasi yang memadai agar perpustakaan dapat melakukan prosesing bahan pustaka secara cepat sehingga mampu memberikan pelayanan kepada pengunjung secara efektif dan efisien. Selain itu perlu disediakan sarana penunjang lainnya yang dianggap vital bagi pengunjung, seperti

toilet. Sarana yang disebut terakhir dapat memberikan rasa aman bagi setiap pengunjung ketika melakukan kunjungan dan aktivitas baca di perpustakaan. Berdasarkan penuturan sebagian besar anggota (48%), bahwa beberapa sarana penunjang yang tersedia di Perpustakaan IAIN Samarinda dipandang cukup lengkap, 32,5% anggota memandang sudah lengkap, dan terdapat 6% anggota yang menyatakan sangat lengkap. Para anggota yang menilai sarana penunjang kurang lengkap sebesar 13,5%. Hal ini berarti pihak pengelola perpustakaan sudah berupaya menyediakan berbagai sarana penunjang yang diperlukan pengunjung, meskipun masih terdapat kekurangan yang perlu dilengkapi.

Aspek penting yang tidak dapat diabaikan oleh perpustakaan, yakni penyediaan sarana penelusuran bahan pustaka. Setiap pengunjung berharap dapat menemukan bahan pustaka secara cepat dan akurat. Penyediaan sarana penelusuran bahan pustaka dalam bentuk apa pun dipandang sangat urgen untuk membantu aktivitas pengunjung di perpustakaan. Para pengunjung yang mengalami hambatan dalam menemukan bahan pustaka pada umumnya merasakan kejenuhan, jengkel dan sejenisnya. Kejengkelan pengunjung yang berkelanjutan dapat membawa dampak terhadap eksistensi perpustakaan sebagai unit penyedia jasa layanan bahan pustaka dan informasi. Sangat dimungkinkan perpustakaan akan mengalami “gulung tikar” karena ditinggal pengunjung. Data yang terkumpul menunjukkan sebesar 46% anggota mengaku ketersediaan sarana penelusuran bahan pustaka pada Perpustakaan IAIN Samarinda tidak selalu tersedia. Tidak dipahami alasannya mengingat adanya 41,5% anggota mengaku sarana penelusuran bahan pustaka sering tersedia, bahkan sebesar 10,5% anggota lainnya mengaku selalu tersedia. Dengan demikian dapat dikatakan unit perpustakaan tersebut memang telah menyediakan sarana penelusuran bahan pustaka, meskipun suatu ketika terjadi kendala yang menyebabkan tidak ditemukannya sarana penelusuran bahan pustaka bagi pengunjung.

Seiring dengan perkembangan sistem pembelajaran di perguruan tinggi yang lebih menekankan pada *individualized instruction*, maka perpustakaan memiliki fungsi dan peranan yang lebih luas. Fungsi dan peranan tersebut tidak saja menghimpun, menyiapkan kemudian menyajikan bahan pustaka kepada pembaca, namun perpustakaan juga menjadi *center of study*, selain fungsi penunjang proses pendidikan. Oleh sebab itu, sudah saatnya perpustakaan melengkapi bahan pustaka yang

diperlukan oleh para pembaca, seperti buku-buku ilmiah, bulletin, majalah, jurnal dan sebagainya yang berhubungan dengan transformasi ilmu pengetahuan dan teknologi. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat dirasakan manfaatnya oleh para pengunjung. Berdasarkan data Perpustakaan IAIN Samarinda memberdayakan koleksi bahan pustaka dalam bentuk buku, buletin/majalah, surat kabar, audio visual, terbitan pemerintah dan skripsi/tesis secara keseluruhan berjumlah 62.225 judul (144.100 eksemplar). Berdasarkan pengakuan anggota, sebesar 22,5% di antara mereka menyebut koleksi bahan pustaka lengkap. Sebesar 49,5% menyatakan koleksi bahan pustaka cukup lengkap, dan sebesar 26% anggota merasakan koleksi bahan pustaka kurang lengkap (26%). Dengan kata lain jumlah judul dan eksemplar bahan pustaka yang diberdayakan oleh Perpustakaan IAIN Samarinda belum menjamin terpenuhinya kebutuhan pengunjung (anggota). Di antara anggota yang menganggap bahan pustaka kurang lengkap pada umumnya berasal dari kalangan mahasiswa yang notabene memerlukan berbagai buku ilmiah untuk keperluan pengayaan materi perkuliahan, penyelesaian tugas-tugas perkuliahan maupun tugas akhir penyelesaian studi, sementara bahan pustaka yang mereka perlukan jumlahnya terbatas (baik dari aspek judul maupun eksemplar) sehingga tidak dapat memenuhi semua harapannya.

Selain kelengkapannya, bahan pustaka tersebut perlu diatur sedemikian rupa sesuai dengan sistem dan pengaturan yang baku agar enak dipandang dan mudah ditemukan oleh pengunjung (pihak pengguna) dan pengelola. Hal ini dimaksudkan agar para pengunjung semakin gemar dan cinta terhadap perpustakaan, di samping untuk memperlihatkan citra pelayanan perpustakaan itu sendiri di mata pihak pengguna.

Koleksi bahan pustaka yang dilayankan oleh perpustakaan juga harus diperhatikan kemutakhirannya (*up to date*) seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dewasa ini, karena bahan pustaka yang mutakhir tentu lebih disenangi pengguna dari pada bahan pustaka lama dan kurang layak pakai (*out of date*). Tentu koleksi bahan pustaka saat ini selain dalam bentuk *hard copy* juga dalam bentuk digital. Sebagian besar (55,5%) anggota mengatakan koleksi bahan pustaka yang dilayankan oleh Perpustakaan IAIN Samarinda sudah cukup mutakhir, sebesar 24,5% anggota mengatakan mutakhir, dan 20% lainnya mengatakan kurang mutakhir.

Petugas perpustakaan (pustakawan) menjadi aspek penting dalam mengantarkan perpustakaan menjadi tempat penggalian informasi ilmu pengetahuan dan teknologi serta fungsi lainnya sesuai dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, untuk menjadi petugas perpustakaan yang profesional diperlukan beberapa kriteria berkaitan dengan *skill*, sikap, pengetahuan dan *performance* (penampilan). Pelayanan perpustakaan IAIN Samarinda dalam aspek *performance* (penampilan) dinilai oleh para anggota, bahwa para petugas perpustakaan sudah menunjukkan penampilan yang rapi. Sebesar 15,5% anggota menilai para petugas sangat rapi, sebesar 53% anggota menilai rapi, dan anggota yang menilai petugas cukup rapi sebesar 26,5%. Dari uraian tersebut berarti para petugas senantiasa menjaga penampilan (kerapian) dalam kesehariannya. Upaya menjaga penampilan bagi para petugas perpustakaan lebih dikarenakan tugas pelayanan mengharuskan mereka selalu berinteraksi dengan pengguna (pengunjung) di samping naluri kemanusiaan yang menyenangkan keindahan dan kerapian.

Beberapa aspek yang telah diuraikan di atas selengkapnya dapat dicermati pada tabel berikut:

Tabel 1 Pelayanan Perpustakaan (*Aspek Tangibles*)

No.	PERSEPSI LAYANAN										Skor	Rata-Rata
	(A)		(B)		(C)		(D)		(E)			
	A.N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1	24	12	79	9,5	97	48,5	0	0	0	0	727	3,63
2	57	28,5	105	52,5	38	19	0	0	0	0	819	4,09
3	21	10,5	113	56,5	63	31,5	3	1,5	0	0	752	3,76
4	0	0	34	17	97	48,5	69	34,5	0	0	565	2,82
5	12	6	65	32,5	96	48	27	13,5	0	0	662	3,31
6	21	10,5	83	41,5	92	46	4	2	0	0	721	3,60
7	4	2	45	22,5	99	49,5	52	26	0	0	601	3,00
8	0	0	49	24,5	111	55,5	40	20	0	0	609	3,04
9	31	15,5	106	53	53	26,5	10	5	0	0	758	3,79
RERATA												3,45

Pelayanan perpustakaan dari aspek *reliability* (kehandalan) meliputi keterampilan petugas, efisiensi dan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna (anggota). Petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan harus cekatan dan terampil, cepat dan cermat sehingga pihak pengguna perpustakaan merasa senang, betah dan tertarik untuk selalu datang ke perpustakaan.

Petugas yang terampil tentunya dapat memberikan pelayanan kepada pengguna secara cepat (efisien), dalam arti pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama ketika memerlukan berbagai informasi maupun peminjaman bahan pustaka. Selain itu, kecermatan dalam memberikan pelayanan tentunya dirasakan penting oleh setiap pengguna yang datang ke perpustakaan. Kecermatan petugas dapat meminimalisir kesalahan terhadap berbagai informasi maupun bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna.

Terhadap keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang digali dari para pengguna (anggota), diperoleh jawaban sebesar 16% di antara anggota menyatakan petugas sangat terampil, sebesar 33% menyatakan terampil dan sebesar 4% sisanya menyatakan petugas kurang terampil. Sebagian besar anggota menyebut petugas Perpustakaan memiliki keterampilan yang cukup (47%). Mengenai tingkat efisiensi (kecepatan) petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan dinilai cukup cepat oleh 52,5% anggota. Sebesar 33,5% anggota menyatakan pelayanan petugas perpustakaan kepada pengunjung dikategorikan cepat. Jika merujuk pada penilaian anggota berarti tingkat efisiensi pelayanan ini masih dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna/pengunjung. Berkaitan dengan kecermatan petugas, sebesar 10,5% anggota mengaku petugas kurang cermat dalam memberikan pelayanan, dalam arti informasi atau bahan pustaka yang diberikan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan. Anggota yang menyatakan cermat dan cukup cermat masing-masing sebesar 38% dan 39%, bahkan sebesar 12,5% anggota menyatakan petugas memberikan layanan sangat cermat karena hal-hal yang diperlukan terpenuhi.

Tabel 2 Pelayanan Perpustakaan (*Aspek Reliability*)

No.	PERSEPSI LAYANAN										Skor	Rata-Rata
	(A)		(B)		(C)		(D)		(E)			
	B.N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
10	32	16	66	33	94	47	8	4	0	0	708	3,54
11	24	12	67	33,5	105	52,5	4	2	0	0	707	3,53
12	25	12,5	76	38	78	39	21	10,5	0	0	711	3,55
RERATA												3,54

Beberapa aspek yang telah dipaparkan di atas pada umumnya berkaitan dengan pelayanan pembaca, yakni kegiatan perpustakaan

yang berhubungan langsung dengan pembaca. Pelayanan pembaca dalam operasional tugasnya memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan yang berkeinginan memanfaatkan buku atau bahan pustaka lainnya yang tersedia. Pelayanan pembaca ini memiliki beberapa variasi, meliputi pelayanan sirkulasi, referensi, dan informasi.

Pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan mengatur peredaran bahan pustaka secara terorganisir melalui sistem, aturan, dan administrasi yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang diselenggarakan. Perpustakaan IAIN Samarinda merupakan jenis perpustakaan perguruan tinggi yang keberadaannya berperan memberikan pelayanan kepada pengunjung mahasiswa, dosen, dan pegawai. Oleh karena itu, perpustakaan ini harus menyediakan dan mengatur bahan pustaka untuk dapat dimanfaatkan secara langsung oleh pihak-pihak sebagaimana dimaksud khususnya kepada anggota baik dibaca di tempat maupun dipinjam untuk dibaca di luar (rumah).

Dalam rangka memperlancar penyebaran koleksi bahan pustaka secara merata kepada pengguna, maka perlu dibuat aturan pengembalian bahan pustaka tersebut. Sebagai contoh buku-buku yang sudah sampai batas waktunya harus dikembalikan, jika tidak dikembalikan maka peminjam akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Aktivitas pelayanan pada bagian sirkulasi di samping mempunyai tugas melayani peminjaman dan menerima pengembalian sebagaimana dipaparkan di atas juga mempunyai tugas lain, yakni melayani permintaan menjadi anggota dan sebagainya. Tugas-tugas tersebut harus dijalankan oleh para petugas perpustakaan (bagian sirkulasi) secara baik dengan tetap mengedepankan kepuasan pengguna jasa perpustakaan.

Pelayanan referensi merupakan pelayanan perpustakaan yang terorganisir dalam membantu para pengguna perpustakaan untuk mendapatkan sumber informasi dengan menggunakan sumber-sumber yang dimiliki oleh perpustakaan untuk studi, penelitian atau kepentingan lainnya. Bantuan yang diberikan petugas adalah berupa pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, baik yang ada di Perpustakaan IAIN Samarinda maupun perpustakaan lain. Berbagai pertanyaan yang diajukan pengunjung (anggota) sifatnya terbatas atau berkaitan dengan koleksi bahan pustaka yang menjadi referensi perpustakaan. Sehingga informasi yang dibutuhkan oleh

pengunjung dapat dicari jawabannya pada koleksi bahan pustaka yang berada di ruang referensi.

Pelayanan informasi tugasnya mengadakan edaran tentang peraturan perpustakaan, memberikan petunjuk tentang katalog, mengedarkan daftar buku baru dan sebagainya. Ketiga jenis pelayanan ini pada prinsipnya sama, yakni mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa perpustakaan, khususnya anggota.

Pelayanan perpustakaan dari aspek *responsiveness* (daya tanggap), meliputi sikap petugas mempermudah dalam memberikan pelayanan, mudah dihubungi ketika diperlukan, kesediaan membantu pengguna dan kemudahan sistem pelayanan. Petugas perpustakaan harus memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap kebutuhan pengunjung. Pada umumnya pengguna perpustakaan mengharapkan adanya kemudahan kepada petugas dalam memberikan pelayanan pada saat meminjam, mengembalikan, pembuatan kartu anggota, denda keterlambatan, kehilangan dan jenis pelayanan lainnya. Dalam konteks ini petugas perpustakaan diharapkan dapat merespons harapan-harapan pengguna (anggota) tersebut dengan baik dan bijaksana. Petugas perpustakaan perlu mengupayakan agar dalam pemberian pelayanan tidak menyulitkan dan berbelit-belit.

Berikutnya petugas perpustakaan seharusnya berada di tempat kerja sesuai jam kerja dan tidak mondar-mandir ke sana kemari. Tujuannya agar para pengguna tidak mengalami kesulitan ketika meminta bantuan petugas untuk menemukan bahan pustaka yang dicari. Tidak semua anggota mengerti strategi menemukan bahan pustaka secara cepat dan tepat, oleh karena itu sangat dimungkinkan bila di antara anggota perpustakaan tersebut meminta bantuan kepada petugas.

Ketika petugas diminta bantuannya untuk menemukan bahan pustaka atau informasi lainnya, maka petugas perpustakaan harus bersedia membantu dengan senang hati. Dalam memberikan pelayanan petugas perpustakaan jangan sampai terkesan setengah hati dan tidak ikhlas. Kondisi demikian secara psikologis dapat menimbulkan ketidaknyamanan pada pengguna (anggota).

Dalam hal ini sebesar 22% anggota menilai petugas Perpustakaan IAIN Samarinda sangat mempermudah dalam memberikan pelayanan, dan sebesar 9% menilai agak mempersulit. Sebesar 37% anggota menilai petugas mempermudah, dan sebesar 32% anggota menilai

petugas perpustakaan cukup mempermudah pengunjung. Para anggota tidak satupun yang menyatakan petugas perpustakaan mempersulit dalam memberikan pelayanan. Ketika anggota menghubungi petugas dalam rangka meminta bantuan menemukan bahan pustaka atau informasi lainnya, sebagian besar (37%) anggota mengaku petugas mudah dihubungi, sebesar 32% anggota mengaku cukup mudah dan sebesar 15% lainnya mengaku petugas perpustakaan agak sulit dihubungi. Dalam hal ini terdapat 13% anggota yang mengakui petugas perpustakaan sangat mudah dihubungi manakala mereka memerlukan bantuan.

Ketika anggota dimintai konfirmasinya mengenai kesediaan petugas membantu anggota dalam menemukan bahan pustaka, diketahui petugas yang selalu membantu anggota dengan senang hati sebesar 23%, hanya 11% di antara mereka yang menyatakan petugas perpustakaan jarang menampakkan keriangannya (senang hati) saat membantu pengunjung. Masing-masing sebesar 33% anggota menyatakan petugas kadang-kadang dan sering membantu dengan senang hati. Di sini tidak ditemukan petugas yang membantu anggota dengan terpaksa.

Selanjutnya data pelayanan perpustakaan dari aspek *responsiveness* (daya taggap) disajikan melalui tabel berikut.

Tabel 3 Pelayanan Perpustakaan (*Aspek Responsiveness*)

No.	PERSEPSI LAYANAN										Skor	Rata-Rata
	(A)		(B)		(C)		(D)		(E)			
	C.N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
13	44	22	74	37	64	32	18	9	0	0	728	3,64
14	26	13	74	37	70	35	30	15	0	0	694	3,47
15	46	23	66	33	66	33	22	11	0	0	744	3,72
16	39	19,5	95	47,5	64	32	2	1	0	0	747	3,73
RERATA												3,64

Sistem pelayanan yang diterapkan oleh Perpustakaan IAIN Samarinda seperti tertuang dalam tabel di atas, tampak sebagian besar (47,5%) anggota mengaku sistem pelayanan yang diterapkan memang mudah bagi anggota, sebesar 32% anggota mengaku cukup mudah, dan yang menyebut sangat mudah sebesar 19,5%. Tidak adanya anggota yang menyatakan sulitnya sistem pelayanan yang diterapkan perpustakaan, dikarenakan unit tersebut menerapkan “sistem pelayanan terbuka (*open acces*)”.

Sistem pelayanan terbuka memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi untuk melihat-lihat, membuka-buka pustaka apa saja yang dikehendakinya dan mengambilnya dari tempat penyimpanannya untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk di bawah keluar (pulang). Sistem tersebut tentu saja memudahkan para pengunjung yang berminat terhadap buku-buku atau bahan pustaka lain yang tersedia di perpustakaan, sebab tidak perlu repot-repot memilih buku-buku via katalog atau meminta pada petugas untuk mencarikannya. Selain itu jika buku-buku yang dikehendaki tidak ada atau isinya kurang menarik, maka dengan sendirinya langsung dapat mencari gantinya.

Memilih buku-buku yang tersusun di rak tentunya lebih menyenangkan dari pada menunggu diambilkan petugas. Hal ini tentu saja berbeda dengan sistem pelayanan tertutup (*close acces*) yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi. Pada sistem tertutup, pengunjung yang berkepentingan dengan bahan pustaka (untuk dibaca atau dipinjam) harus memilihnya melalui kartu katalog yang tersedia. Caranya dengan menulis judul maupun pengarangnya pada secarik kertas, kemudian meminta kepada petugas untuk mencarikannya. Sistem pelayanan tertutup lebih repot dan lambat dari pada sistem pelayanan terbuka, sehingga wajar sistem yang disebut terakhir paling disukai oleh para pengguna perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan dari aspek *assurance*, meliputi pengetahuan petugas, keramahan petugas dan keamanan. Petugas perpustakaan dituntut agar memiliki wawasan yang cukup terutama tentang perpustakaan. Termasuk dalam pengetahuan tentang perpustakaan adalah menciptakan kondisi yang sesuai dengan fungsi perpustakaan dalam mengatasi kekurangan bahan pustaka, mengelola bahan pustaka, melakukan klasifikasi dengan sistem tertentu, melaksanakan katalogisasi, memperbaiki buku yang rusak, mensortir dan binding (penjilidan), penataan interior ruang baca dan sebagainya. Pengaturan dan pengklasifikasian bahan pustaka dengan baik dan sesuai prosedur/ sistem yang berlaku dapat memantapkan kualitas pelayanan yang diberikan pada pengguna jasa perpustakaan.

Keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan tugas pelayanan juga ditentukan oleh keramahan dan sikap bersahabat yang ditampilkan petugasnya, meskipun terhadap pengunjung yang “mungkin” bersikap kurang kooperatif atau menyalahi prosedur. Tindakan tegas petugas

perpustakaan memang sangat diperlukan dalam rangka menegakkan kedisiplinan pada pengguna (anggota) yang menyalahi ketentuan, namun tindakan tegas tidak harus menunjukkan sikap marah-marah pada mereka.

Selain itu pihak pengelola perpustakaan perlu memberikan jaminan keamanan terhadap barang-barang yang dititipkan pada petugas atau kendaraan yang diparkir di tempat parkir pada saat pengunjung sedang membaca atau meminjam bahan pustaka. Bila barang-barang yang dititipkan di tempat penitipan tertukar dengan barang orang lain petugas -- apalagi hilang-- tentunya pada hal tersebut dapat menghilangkan kepercayaan terhadap perpustakaan. Selanjutnya mereka merasa trauma bila kejadian serupa akan terjadi lagi pada diri mereka.

Mengenai pengetahuan petugas perpustakaan pada Perpustakaan IAIN Samarinda dapat dipetakan, hanya sebesar 3% anggota yang menyatakan pengetahuan petugas sangat baik, dan yang menyatakan kurang juga relatif sangat kecil, yakni sebesar 1,5%. Anggota yang menganggap pengetahuan cukup baik sebesar 57%, sedangkan 38,5% sisanya menyatakan pengetahuan petugas dikategorikan baik. Para petugas juga menunjukkan keramahannya dalam memberikan pelayanan terbukti dengan tidak adanya jawaban kurang dan atau tidak ramah. Dari keseluruhan anggota yang diteliti terdapat 39% di antaranya mengakui petugas cukup ramah, sebesar 14,5% mengaku sangat ramah, ramah (46,5%) anggota menyatakan petugas perpustakaan memberikan layanan dengan ramah. Anggota pun menyatakan barang-barang yang dititipkan pada petugas terjaga keamanannya (tidak pernah terjadi kehilangan). Sebesar 9,5% anggota menyatakan barang-barangnya cukup aman, 52,5% menyatakan aman, dan sebesar 38% anggota menyatakan barang-barang yang dititipkan sangat aman

Tabel 4 Pelayanan Perpustakaan (*Aspek Assurance*)

No.	PERSEPSI LAYANAN										Skor	Rata-Rata
	(A)		(B)		(C)		(D)		(E)			
	D.N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
7	6	3	77	38,5	114	57	3	1,5	0	0	718	3,59
18	29	14,5	93	46,5	78	39	0	0	0	0	745	3,72
19	76	38	105	52,5	19	9,5	0	0	0	0	848	4,24
RERATA												3,85

Pelayanan perpustakaan dari aspek *emphati*, meliputi kemampuan petugas dalam memahami berbagai tipologi/karakter pengunjung, kemampuan petugas dalam memahami keperluan pengunjung dan kepedulian petugas perpustakaan dalam menemukan bahan pustaka.

Setiap individu memiliki karakter yang berbeda-beda sebagaimana para pengunjung perpustakaan. Di antara pengunjung ada yang memiliki karakter lemah lembut, sopan santun, egois, maunya serba cepat dan istimewa dan sebagainya. Keanekaragaman karakter tersebut harus dipahami oleh petugas perpustakaan agar dengan pemahaman itu petugas dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada pengunjung. Petugas perpustakaan pun dituntut kemampuannya dalam memahami keperluan pengunjung ketika berkunjung ke perpustakaan seiring dengan beragam fungsi yang dilaksanakannya. Kemampuan petugas dalam konteks ini tentunya memiliki keterkaitan dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan.

Setelah petugas perpustakaan memahami tipologi dan keperluan pengunjung, langkah berikutnya adalah menunjukkan kepedulian petugas dalam membantu pengunjung menemukan bahan pustaka. Ketika terdapat pengunjung yang merasakan kesulitan mencari bahan pustaka yang diperlukan maka petugas harus membantu, tidak sebaliknya malah membiarkan.

Berdasarkan penilaian anggota mengenai kemampuan petugas perpustakaan dalam memahami berbagai tipologi/karakter pengunjung diketahui, bahwa terdapat sebesar 9% anggota menyatakan kemampuan petugas masih kurang, sebesar 9,5% menyatakan sangat baik dan 31,5% anggota menyatakan kemampuan petugas perpustakaan baik. Sebagian besar anggota menganggap kemampuan petugas dalam bidang ini dalam kategori cukup baik.

Kemampuan petugas dalam memahami keperluan pengunjung, yakni sebesar 5,5% anggota menyatakan kemampuan petugas kurang dalam memahami keperluan pengunjung, 22,5% anggota menyatakan cukup dan sebesar 14% anggota menyatakan petugas memiliki kemampuan yang sangat baik. Kebanyakan anggota (53%) menganggap kemampuan petugas dalam bidang ini sudah termasuk baik. Selanjutnya menyangkut masalah kepedulian petugas perpustakaan pada Perpustakaan IAIN Samarinda dalam membantu pengunjung untuk menemukan bahan pustaka terdapat 9% anggota menilai kepedulian

petugas yang kurang, sebesar 33,5% anggota menilai petugas cukup peduli, dan sebesar 50% menilai kepedulian petugas dalam hal ini sudah baik. Bahkan terdapat 7,5% anggota yang menyatakan kepedulian petugas perpustakaan dalam membantu pengunjung untuk menemukan bahan pustaka masuk dalam kategori sangat baik.

Tabel 5 Pelayanan Perpustakaan (*Aspek Emphaty*)

No.	PERSEPSI LAYANAN										Skor	Rata-Rata
	(A)		(B)		(C)		(D)		(E)			
	E.N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
20	19	9,5	63	31,5	100	50	18	9	0	0	701	3,50
21	28	14	106	53	55	22,5	11	5,5	0	0	761	3,80
22	15	7,5	100	50	67	33,5	18	9	0	0	698	3,49
RERATA												3,60

Realitas pelayanan yang diterima oleh para anggota Perpustakaan IAIN Samarinda telah dipaparkan sebelumnya. Di sisi lain mereka juga memiliki harapan yang tidak dapat diabaikan oleh pihak pengelola perpustakaan dalam rangka maksimalisasi pendayagunaan perpustakaan. Berdasarkan jawaban anggota, bahwa harapan mereka terhadap kondisi atau ornamen gedung perpustakaan tampak sebesar 14% anggota yang menyatakan sangat penting bagi mereka, 39,5% menyatakan penting, sedangkan sisanya (46,5%) menyatakan cukup penting. Dengan kata lain, pihak pengelola diharapkan dapat memperhatikan keberadaan gedung perpustakaan sebagai sarana fisik yang dapat menopang aktivitas anggota dalam memberdayakan perpustakaan. Sementara itu, jangkauan lokasi gedung perpustakaan juga dipandang memiliki keterkaitan dengan pemanfaatan perpustakaan. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban sebagian besar (47,5%) anggota yang menganggap penting, sebesar 20,5% menganggap cukup penting, bahkan sebesar 32% anggota lainnya menganggap sangat penting. Berdasarkan jawaban tersebut jelas para anggota mengharapkan agar lokasi perpustakaan mudah dijangkau oleh mereka.

Selain fisik gedung yang menarik dan lokasi yang mudah dijangkau, masalah ruang baca juga diharapkan kenyamanannya oleh anggota dalam melakukan aktivitas baca di perpustakaan dimaksud. Dalam hal ini terdapat 39% anggota yang memandang sangat pentingnya

kenyamanan ruang baca, dan sebesar 61% sisanya memandang penting. Mengenai kelengkapan sarana dan prasarana ruang baca yang dapat keseluruhan anggota menyatakan penting dengan variasi jawaban 28% sangat penting, 36,5% penting dan 35,5% cukup penting. Sedangkan menyangkut sarana penunjang yang dapat memberikan kenyamanan anggota melakukan aktivitas baca oleh sebagian besar mereka (53,5%) dipandang penting. Dalam konteks ini terdapat 33% anggota yang memandang penting pada tingkatan cukup, dan sisanya (13,5%) memandang sangat penting. Berdasarkan pernyataan anggota, ketersediaan sarana penelusuran bahan pustaka juga dirasakan penting agar mereka dapat menemukan bahan pustaka secara efektif dan efisien. Dari keseluruhan anggota hanya 10% saja yang memiliki anggapan cukup penting, sedangkan lainnya masing-masing menganggap sangat penting (49,5%) dan penting (40,5%) untuk tujuan dimaksud. Dengan kata lain, sarana sebagaimana dimaksud dapat dijadikan salah satu faktor pendukung keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan pada anggotanya.

Pada sisi lain, masalah kelengkapan dan kemutakhiran (*up to date*) bahan pustaka oleh para anggota dinilai tak kalah penting terutama dikaitkan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam hal ini kelengkapan bahan pustaka terdapat 66% anggota yang menyatakan sangat penting, sebesar 20% menyatakan penting, dan anggota yang menyatakan cukup penting sebesar 14%. Sedangkan menyangkut masalah kemutakhiran (*up to date*) bahan pustaka terdapat 44,5% anggota yang menganggap cukup penting, sebesar 33,5% menganggap penting, dan sisanya (22%) menganggap sangat penting.

Perihal penampilan petugas perpustakaan yang rapi, sebagian besar (53%) anggota menilai penting dalam melaksanakan aktivitas pelayanan. Anggota yang menilai cukup penting dan sangat penting masing-masing sebesar 30,5% dan 16,5%. Harapan para anggota tersebut dapat dipahami, karena selaku petugas layanan yang langsung bersinggungan dengan pembaca/pengunjung perlu menampakkan penampilan yang rapi dan menarik agar memiliki kesan mendalam pada setiap pengunjung. Harapan anggota terhadap kesembilan aspek pelayanan sebagaimana dipaparkan di atas dapat tergambar dalam tabel berikut ini:

Tabel 6 Harapan Anggota Terhadap Kondisi Gedung, Lokasi, Kenyamanan Ruang Baca, Kelengkapan Sarana Prasarana, Kelengkapan Bahan Pustaka, Ke-up to date-an Bahan Pustaka serta Kerapian Petugas

No.	HARAPAN LAYANAN										Skor	Rata-Rata
	(A)		(B)		(C)		(D)		(E)			
	F.N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1	28	14	79	39,5	93	46,5	0	0	0	0	735	3,67
2	64	32	95	47,5	41	20,5	0	0	0	0	823	4,11
3	78	39	122	61	0	0	0	0	0	0	878	4,39
4	56	28	73	36,5	71	35,5	0	0	0	0	785	3,92
5	27	13,5	107	53,5	66	33	0	0	0	0	761	3,80
6	99	49,5	81	40,5	20	10	0	0	0	0	879	4,39
7	132	66	40	20	28	14	0	0	0	0	904	4,52
8	44	22	67	33,5	89	44,5	0	0	0	0	755	3,77
9	33	16,5	106	53	61	30,5	0	0	0	0	762	3,81
RERATA												4,04

Pada aspek keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, terdapat sebesar 24,5% anggota menilai cukup penting bagi petugas, sebesar 41,5% menyatakan penting, dan sebesar 34% lainnya menyatakan sangat penting, mengingat keterampilan petugas ini memiliki keterkaitan dengan pemberian pelayanan secara cepat, tepat dan cermat. Seiring dengan itu, mereka pun memandang pentingnya pemberian pelayanan secara cepat dengan rincian jawaban 11,5% cukup penting, 48% penting dan 40,5% sangat penting. Kemudian anggota yang memandang pentingnya pelayanan dilakukan dengan tepat dan cermat masing-masing sebesar 37% jawaban penting, sedangkan jawaban sangat penting sebesar 63%. Paparan secara kuantitatif selengkapny dapat dicermati dalam tabel berikut ini:

Tabel 7 Harapan Anggota Terhadap Keterampilan, Kecepatan dan Kecermatan Petugas

No.	HARAPAN LAYANAN										Skor	Rata-Rata
	(A)		(B)		(C)		(D)		(E)			
	G.N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
10	68	34	83	41,5	49	24,5	0	0	0	0	819	4,09
11	81	40,5	96	48	23	11,5	0	0	0	0	858	4,29
12	126	63	74	37	0	0	0	0	0	0	926	4,63
RERATA												4,34

Mengenai harapan anggota terhadap kemudahan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 21,5% anggota yang memandang penting, bahkan sebagian besar (78,5%) anggota memandang sangat penting. Dengan kata lain, mereka pada umumnya berharap dapat diberikan pelayanan dengan sangat mudah. Mereka pun berharap dapat menghubungi petugas setiap saat diperlukan untuk meminta tolong menemukan bahan pustaka ataupun informasi lainnya. Dalam hal ini terdapat sebesar 25,5% anggota yang memandang sangat penting hal tersebut, sebesar 58,5% memandang penting, sedangkan yang memandang cukup penting hanya sebesar 16%.

Terhadap sistem pelayanan yang diterapkan oleh perpustakaan, para anggota juga berharap adanya kemudahan baik dalam proses pencarian bahan pustaka, peminjaman maupun pengembalian. Masalah kemudahan sistem pelayanan ini dipandang sangat penting oleh sebesar 79% anggota. Hanya sebesar 4,5% anggota yang memandang hal ini cukup penting, dan sisanya (16,5%) memandang penting.

Dalam hal kesediaan petugas membantu anggota manakala memerlukan bantuan berupa informasi ataupun menemukan bahan pustaka, dalam penelitian ini diperoleh sebesar 37% anggota yang menilai sangat penting, sebesar 41,%% menilai penting, dan sebesar 21,5% lainnya menilai cukup penting. Selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 8 Harapan Anggota Terhadap Kemudahan Pelayanan, Kesediaan Petugas Membantu dan Sistem Pelayanan

No.	HARAPAN LAYANAN										Skor	Rata-Rata
	(A)		(B)		(C)		(D)		(E)			
	H.N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
13	157	78,5	43	21,5	0	0	0	0	0	0	957	4,78
14	51	25,5	117	58,5	32	16	0	0	0	0	819	4,09
15	158	79	33	16,5	9	4,5	0	0	0	0	949	4,74
16	74	37	83	41,5	43	21,5	0	0	0	0	831	4,15
RERATA												4,44

Perihal pengetahuan petugas yang memadahi dalam bidang perpustakaan dan pelayanan, tampak para anggota menaruh harapan agar petugas memiliki pengetahuan yang memadahi. Menurut sebagian besar (48%) anggota, pengetahuan yang memadahi itu penting. Anggota

yang menilai sangat pentingya pengetahuan petugas sebesar 46%, sementara yang menilai cukup hanya sebesar 6% saja.

Di samping pengetahuan, para anggota berharap atas keramahan petugas selama dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan rekapitulasi jawaban anggota tampaknya berimbang antara jawaban sangat penting (34,5%) penting (36,5%) dan cukup pentingnya (29,5%) keramahan. Para anggota pun berharap adanya jaminan keamanan atas barang/kendaraannya selama mereka melakukan aktivitas baca, peminjaman dan sebagainya di perpustakaan. Terdapat sebesar 40% anggota yang menganggap sangat pentingnya jaminan keamanan, sedangkan anggapan penting sebesar 45%. Di antara anggota, terdapat 15% yang menganggap cukup penting.

Tabel 9 Harapan Anggota Terhadap Pengetahuan Petugas, Keramahan Petugas, dan Jaminan Kemanan

No.	HARAPAN LAYANAN										Skor	Rata-Rata
	(A)		(B)		(C)		(D)		(E)			
	I.N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
17	92	46	96	48	12	6	0	0	0	0	880	4,40
18	69	34,5	73	36,5	58	29	0	0	0	0	811	4,05
19	80	40	90	45	30	15	0	0	0	0	850	4,25
RERATA												4,23

Pada aspek kemampuan petugas dalam memahami berbagai tipologi pengunjung ketika melakukan tugas pelayanan, anggota berharap pada petugas agar dapat melakukan hal tersebut. Pemahaman ke arah tipologi pengunjung yang berbeda-beda itu memungkinkan petugas dapat memberikan pelayanan yang berbeda pula menyesuaikan karakter pengunjung. Para anggota yang menganggap hal tersebut sangat penting sebesar 12,5%, anggapan penting sebesar 42,5% anggota, akan tetapi sebagian besar (45%) anggota beranggapan cukup penting.

Selain tipologi, anggota berharap petugas memiliki kemampuan memahami keperluan anggota. Hal ini dipandang sangat penting oleh sebesar 35% anggota, sedangkan yang menilai penting dan cukup penting masing-masing sebesar 43% dan 22%. Pemahaman ke arah keperluan anggota/pengunjung akan dapat meminimalisir waktu pelayanan serta dapat mencairkan suasana antara petugas dan anggota.

Setelah memahami beberapa hal dimaksud, anggota juga berharap petugas memiliki kepedulian membantu anggota dalam menemukan bahan pustaka atau informasi lainnya. Dalam hal ini terdapat 62% anggota menyatakan kepedulian petugas itu sangat penting, sedangkan 38% sisanya menyatakan penting.

Tabel 10 Harapan Anggota Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memahami Tipologi dan Keperluan Mereka serta Tingkat Kepedulianya

No.	HARAPAN LAYANAN										Skor	Rata-Rata
	(A)		(B)		(C)		(D)		(E)			
	J.N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
20	25	12,5	85	42,5	90	45	0	0	0	0	735	3,67
21	70	35	86	43	44	22	0	0	0	0	826	4,13
22	124	62	76	38	0	0	0	0	0	0	924	4,62
RERATA												4,14

Untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan pada Perpustakaan IAIN Samarinda, langkah selanjutnya adalah membandingkan antara pelayanan riil yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh anggota. Perbandingan (skor) antara pelayanan berdasarkan pengalaman yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 11 Perbandingan antara Pelayanan yang Diterima dengan Pelayanan yang Diharapkan

No	Dimensi Pelayanan Perpustakaan	Realitas Pelayanan	Harapan	Tingkat Kesesuaian (100%)	Kategori
A. 1	Tangibles: Kondisi/ornamen gedung perpustakaan	727	735	98,91%	Sangat Baik
2	Jangkauan lokasi gedung perpustakaan	819	823	99,51%	Sangat Baik
3	Kondisi ruang baca	752	878	85,65%	Sangat Baik
4	Sarana ruang baca	565	785	71,97%	Baik
5	Sarana penunjang (komputer, toilet, dll).	662	761	86,99%	Sangat Baik
6	Sarana penelusuran bahan pustaka	721	879	82,02%	Sangat Baik

No	Dimensi Pelayanan Perpustakaan	Realitas Pelayanan	Harapan	Tingkat Kesesuaian (100%)	Kategori
7	Kelengkapan bahan pustaka,	601	904	66,48%	Baik
8	Ke- <i>up to date</i> -an/ kemutahiran bahan pustaka,	609	755	80,66%	Sangat Baik
9	Penampilan petugas	758	762	99,47%	Sangat Baik
B. 10	Reliability: Keterampilan petugas dalam memberikan layanan	708	819	77,12%	Baik
11	Efisiensi/kecepatan waktu pelayanan	707	858	82,40%	Sangat Baik
12	Ketepatan dan kecermatan dalam memberikan layanan	711	926	76,78%	Baik
C. 13	<i>Responsiveness</i> : Kemudahan petugas dalam memberikan pelayanan	728	957	76,07%	Baik
14	Kemudahan petugas dihubungi pemakai	694	819	84,74%	Sangat Baik
15	Kemudahan sistem pelayanan	744	949	78,40%	Baik
16	Kesediaan petugas membantu anggota	747	831	89,90%	Sangat Baik
D. 17	<i>Assurance</i> : Pengetahuan petugas dalam bidang perpustakaan dan pelayanan	718	880	81,59%	Sangat Baik
18	Keramahan petugas terhadap anggota	745	811	91,86%	Sangat Baik
19	Jaminan keamanan terhadap barang anggota yang dititipkan	848	850	99,76%	Sangat Baik
20	<i>Emphaty</i> : Kemampuan memahami perbedaan karakter anggota	701	735	95,37%	Sangat Baik

No	Dimensi Pelayanan Perpustakaan	Realitas Pelayanan	Harapan	Tingkat Kesesuaian (100%)	Kategori
21	Kemampuan memahami keperluan anggota	761	826	92,13%	Sangat Baik
22	Kepedulian petugas membantu anggota menemukan bahan pustaka/informasi	698	924	75,54%	Baik
JUMLAH		15.724	18467	85.15%	<i>Sangat Baik</i>

Berdasarkan tabel di atas, bahwa Perpustakaan IAIN Samarinda telah memberikan layanan yang sangat baik kepada para anggotanya sebagai pengguna jasa layanan. Mereka adalah para mahasiswa, dosen dan pegawai yang menjadi anggota perpustakaan tersebut.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang bertugas sebagai suatu unit pelaksana teknis, mengemban tugas mendukung tujuan lembaga induknya, yaitu memberikan layanan kepada sivitas akademika dan masyarakat pemakai di sekitarnya. Peran perpustakaan relevan dengan program tridharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan secara langsung berada di bawah rektorat. Kepala Perpustakaan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Dalam Peraturan Pemerintah No. 30/1990 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan bahwa perpustakaan merupakan unsur penunjang triharma perguruan tinggi.

Menurut Sulistyio Basuki (1994: 52), secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah: (1) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup pula tenaga administrasi perguruan tinggi; (2) menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan staf pengajar; (3) menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan; (4) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian; dan (5) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal. Sebagai

jantungnya perguruan tinggi, UPT Perpustakaan harus senantiasa meningkatkan pelayanannya terhadap seluruh sivitas akademika. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, dan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Dengan beberapa peraturan ini, mau tidak mau perpustakaan harus berbenah dan melakukan berbagai terobosan agar dapat melakukan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman bahan pustaka dan tingkat kepuasan pemustaka, karena itu kebutuhan dan permintaan pemustaka perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan. Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Seperti yang disampaikan Soeatminah (1992: 129) yang mengatakan, bahwa baik dan tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam organisasi apa pun termasuk di dalamnya perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Karena hal ini menjadi tolok ukur dan *first image* bagi sebuah organisasi. Organisasi itu dinilai baik atau buruk, semuanya sangat bergantung dari pelayanannya.



BAB 4 Penutup

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai unit penyelenggara jasa layanan perpustakaan telah dapat menjalankan dan fungsi sebagaimana mestinya. Pelayanan yang diberikan oleh unit perpustakaan memiliki kualitas yang sangat baik. Kualitas pelayanan sangat baik yang diberikan perpustakaan perguruan tinggi pada anggotanya terutama ditentukan oleh kondisi gedung yang baik dan mudah dijangkau, kenyamanan ruang baca, kelengkapan sarana penunjang, ketersediaan sarana penelusuran bahan pustaka, kemutakhiran bahan pustaka, kerapian petugas, efisiensi pelayanan, kesediaan petugas membantu menelusuri bahan pustaka, pengetahuan dan keramahannya serta kemampuan petugas dalam memahami keperluan anggota perpustakaan.

Para pengguna layanan perpustakaan perguruan tinggi keagamaan Islam menyatakan kepuasannya atas pelayanan riil yang diberikan oleh perpustakaan tersebut. Pelayanan perpustakaan yang meliputi tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dapat memenuhi harapan anggota, sehingga dengan terpenuhinya harapan itu mereka mendapatkan kepuasan.

Untuk lebih memberdayakan perpustakaan secara maksimal perlu dikemukakan beberapa saran pada pihak pengelola perpustakaan perguruan tinggi keagamaan Islam, yakni kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik yang selama ini diberikan kepada pengunjung khususnya anggota hendaknya tetap dipertahankan, bahkan lebih

ditingkatkan lagi seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kebudayaan dewasa ini. Kebutuhan pembaca terhadap produk jasa layanan perpustakaan dan strategi memperolehnya tentu akan menyesuaikan dengan perkembangan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut. Sarana dan prasarana ruang baca pada unit ini masih perlu ditingkatkan keberadaannya agar dapat memberikan keleluasaan para pengunjung dalam melakukan aktivitas dalam kaitannya dengan pemanfaatan perpustakaan. Penambahan meja maupun kursi baca masih dirasakan sangat penting, terutama untuk mengantisipasi banyaknya pengunjung pada masa-masa tertentu. Ruang baca yang saat ini telah dilengkapi kipas angin/AC perlu ditingkatkan kuantitasnya, karena fasilitas tersebut dapat memberikan kenyamanan pada pembaca dalam melakukan aktivitas baca. Kelengkapan bahan pustaka tampaknya masih menjadi harapan para anggota untuk ditingkatkan lagi kuantitasnya, karena perpustakaan perguruan tinggi keagamaan Islam, yakni IAIN Samarinda sebagai perpustakaan perguruan tinggi yang representatif tentu akan menjadi tumpuhan dan harapan pembaca dalam memperoleh bahan pustaka yang diperlukannya. Aspek tersebut memiliki implikasi bagi pembaca dalam memanfaatkan koleksi bahan pustaka yang dilayankan oleh pihak perpustakaan. Keterampilan, ketepatan, kecermatan, tingkat kemudahan dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi, mengingat pengunjung yang datang ke perpustakaan memerlukan bahan pustaka sesuai kebutuhannya, memerlukan informasi akurat sekaligus mudah memperolehnya. Keterampilan dan kecermatan petugas dapat meminimalisir kesalahan dalam memberikan pelayanan pada pengunjung, dan selanjutnya pengunjung perpustakaan merasa tertarik untuk selalu datang ke perpustakaan.



Daftar Pustaka

- Abdul Hakim (2001), “ Konflik dalam Organisasi dan Kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. I, No.2, Maret 2001.
- Bafadal, Ibrahim, (1992), *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Bound, Greg, *et.al.* (1994), *Beyond Total Quality Management*, New York: McGraw-Hill Inc.
- Busha, Charles H. And Stephen P. Harter (1980), *Research Methods in Librarianship: Techniques and Interpretation*, New York: Academic Press.
- Cortada, James W. (1993), *Total Quality Management for Sales and Marketing Management*, New York: McGraw-Hill Inc.
- Djoko Juwono Mulyono (2001), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Golongan Rumah Tangga di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang)”, Tesis, Program Pascasarjana UNIBRAW, Malang.
- Garperz, Vincent, (1997), *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka.
- Gesperz (1997), *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Harsono (1991), *Kepuasan Atas Pelayanan Pos Terpadu (POSYANDU) dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*, Yogyakarta: UGM.
- Haryanti, Kristina, (1999), *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen*, Yogyakarta: UGM.
- Hernon, Peter and Hellen Altman (1995), *Servive Quality in Academic Libraries*, Norword: Ablex Publishing.
- Ismail Mohamad (2002), “Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Pengembangan Standar Pelayanan dan Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat”, Bahan Rapat Koordinasi Aparatur Negara Tingkat Nasional Tahun 2002, Kantor Menteri PAN, 12 Februari 2002, Jakarta.
- Ismani H.P, (2001), *Manajemen Pelayanan Publik*, Hand Out Kuliah, pada FIA Unibraw, FISIP UNMUL dan FISIP UNLAM.
- Julianto, Heppy, (2000), “Mengukur Kepuasan Pelanggan”, Manajemen, Februari.
- Lukman, Sampara, (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Marmoatmojo, Karmidi, (1993), *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Moenir, H.A.S. (1992), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohamad, Ismail, (2002), Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Pengembangan Standar Pelayanan dan Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat, Jakarta, Rapat Koordinasi Aparatur Negara Tingkat Nasional Tahun 2002, Kantor Menteri PAN, 12 Februari 2002.
- Monks, Yoseph G, (1992) *Theory and Problem of Operations Management*, New York: McGraw-Hill Inc.
- Mudhoffir (1996), *Prinsip-Prinsip Pengelolaan Sumber Belajar*, Bandung: Remaja Karya.
- Mulyono, Djoko Juwono, (2001), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, Malang, PPs. UNIBRAW.
- Noerhayati, S. (1987), *Pengelolaan Perpustakaan*, Bandung: Alumni.

- Parasurahman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, (1993), "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service", *Journal of the Accademi of Marketing Science*, 21 (01) 1-12.
- Schuler, Randal S. and Harris L. Drew, (1992), *Managing Quality The Premier for Middle Managers*, Mexico: Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi (1987), *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Soeatminah (1992), *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, Yogyakarta: Kanisius.
- Soetopo (1999), "Pelayanan Prima", Jakarta, Diklat ADUM Lembaga Administrasi Negara R.I.
- Supranto, J, (1997), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto (1997), "Strategi Perpustakaan dalam Menghadapi Era Informasi Global", (Seri Pengembangan Perpustakaan 3, hlm. 150-157). UNIKA Soegijapranata, Semarang.
- Suwondo (2001), "Desentralisasi Pelayanan Publik : Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi Non-Pemerintah", *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. I, No.2, Maret 2001.
- Tjiptono, Fandy, (1998), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana (1997), *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi.
- Widiastuti, Ema, (1998), *Promosi dan Pengembangan Pelayanan Perpustakaan*, Yogyakarta: Pelatihan Manajemen Perpustakaan UPT. Perpustakaan UGM.
- Zurqoni, (1995), Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Anggota Perpustakaan Daerah Kalimantan Timur, Samarinda, Faktor IAIN Antasari.



Lampiran

KUESIONER

- NAMA :
- No. Anggota :
- STATUS : Mahasiswa/Dosen/Pegawai
- PETUNJUK : Beberapa pertanyaan berikut ini terkait dengan pelayanan perpustakaan IAIN Samarinda dan harapan saudara sebagai anggota/pengguna perpustakaan. Harap pertanyaan tersebut dijawab dengan cara memberi tanda silang (x) pada salah satu alternatif jawaban a, b, c, d atau e yang paling sesuai menurut saudara.

A. Tangibles

1. Menurut Saudara, apakah kondisi/ornamen gedung Perpustakaan bagus?
 - (a) Sangat Menarik
 - (b) Menarik
 - (c) Cukup Menarik
 - (d) Kurang Menarik
 - (e) Tidak Menarik

2. Berdasarkan pengalaman saudara, apakah lokasi gedung Perpustakaan mudah dijangkau?
 - (a) Sangat Mudah
 - (b) Mudah
 - (c) Cukup Mudah
 - (d) Agak Sulit
 - (e) Sulit
3. Apakah ruang baca yang tersedia memberikan kenyamanan membaca pada saudara?
 - (a) Sangat Nyaman
 - (b) Nyaman
 - (c) Cukup Nyaman
 - (d) Kurang Nyaman
 - (e) Tidak Nyaman
4. Apakah sarana dan prasarana ruang baca lengkap pada Perpustakaan lengkap?
 - (a) Sangat Lengkap
 - (b) Lengkap
 - (c) Cukup Lengkap
 - (d) Kurang Lengkap
 - (e) Tidak Lengkap
5. Selain sarana dan prasarana ruang baca, apakah Perpustakaan dilengkapi dengan sarana penunjang (komputer, toilet, dan lain-lain)?
 - (a) Sangat Lengkap
 - (b) Lengkap
 - (c) Cukup Lengkap
 - (d) Kurang Lengkap
 - (e) Tidak Lengkap
6. Apakah Perpustakaan menyediakan sarana penelusuran bahan pustaka?
 - (a) Selalu Tersedia
 - (b) Sering Tersedia

- (c) Kadang Tersedia
 - (d) Jarang Tersedia
 - (e) Tidak Tersedia
7. Menurut saudara, apakah bahan pustaka yang tersedia pada Perpustakaan IAIN Samarinda lengkap?
- (a) Sangat Lengkap
 - (b) Lengkap
 - (c) Cukup Lengkap
 - (d) Kurang Lengkap
 - (e) Tidak Lengkap
8. Apakah bahan pustaka tersebut *up to date* (mutahir)?
- (a) Sangat Mutahir
 - (b) Mutahir
 - (c) Cukup Mutahir
 - (d) Kurang Mutahir
 - (e) Tidak Mutahir
9. Menurut pengamatan saudara, apakah penampilan para petugas Perpustakaan IAIN Samarinda tampak rapi dalam melaksanakan tugas sehari-hari?
- (a) Sangat Rapi
 - (b) Rapi
 - (c) Cukup Rapi
 - (d) Kurang Rapi
 - (e) Tidak Rapi

B. Reliability

10. Berdasarkan penilaian saudara, apakah para petugas Perpustakaan terampil dalam memberikan pelayanan?
- (a) Sangat Terampil
 - (b) Terampil
 - (c) Cukup Terampil
 - (d) Kurang Terampil
 - (e) Tidak Terampil

11. Apakah para petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan secara cepat/efisien?
 - (a) Sangat Cepat
 - (b) Cepat
 - (c) Cukup Cepat
 - (d) Agak Lambat
 - (e) Lambat
12. Selain cepat, apakah para para petugas Perpustakaan juga cermat dalam memberikan pelayanan?
 - (a) Sangat Cermat
 - (b) Cermat
 - (c) Cukup Cermat
 - (d) Kurang Cermat
 - (e) Tidak Cermat

C. Responsiveness

13. Berdasarkan pengalaman saudara, apakah para petugas Perpustakaan mudah/mempermudah dalam memberikan pelayanan?
 - (a) Sangat Mempermudah
 - (b) Mempermudah
 - (c) Cukup Mempermudah
 - (d) Agak Mempersulit
 - (e) Mempersulit
14. Ketika saudara memerlukan bantuan petugas untuk menemukan bahan pustaka atau informasi lainnya, apakah petugas mudah dihubungi?
 - (a) Sangat Mudah
 - (b) Mudah
 - (c) Cukup Mudah
 - (d) Agak Sulit
 - (e) Sulit

15. Apakah para petugas bersedia membantu saudara dengan senang hati?
- (a) Selalu
 - (b) Sering
 - (c) Kadang-Kadang
 - (d) Jarang
 - (e) Tidak Pernah
16. Menurut saudara, apakah sistem pelayanan yang diterapkan Perpustakaan mudah?
- (a) Sangat Mudah
 - (b) Mudah
 - (c) Cukup Mudah
 - (d) Agaak Sulit
 - (e) Sulit

D. Assurance

17. Menurut penilaian saudara, apakah petugas Perpustakaan memiliki pengetahuan yang baik dalam bidang perpustakaan dan pelayanan?
- (a) Sangat Baik
 - (b) Baik
 - (c) Cukup Baik
 - (d) Kurang
 - (e) Sangat Kurang
18. Dalam memberikan pelayanan pada saudara, apakah para petugas melakukannya dengan ramah?
- (a) Sangat Ramah
 - (b) Ramah
 - (c) Cukup Ramah
 - (d) Kurang Ramah
 - (e) Tidak Ramah

19. Apakah barang-barang yang saudara titipkan pada petugas aman (tidak pernah hilang atau tertukar)?
- (a) Sangat Aman
 - (b) Aman
 - (c) Cukup Aman
 - (d) Kurang Aman
 - (e) Tidak Aman

E. *Emphaty*

20. Menurut saudara bagaimana kemampuan petugas perpustakaan dalam memahami berbagai tipologi/karakter pengunjung perpustakaan?
- (a) Sangat Baik
 - (b) Baik
 - (c) Cukup Baik
 - (d) Kurang
 - (e) Sangat Kurang
21. Bagaimana bagaimana kemampuan petugas perpustakaan dalam memahami keperluan anggota/pengunjung?
- (a) Sangat Baik
 - (b) Baik
 - (c) Cukup Baik
 - (d) Kurang
 - (e) Sangat Kurang
22. Bagaimana kepedulian petugas perpustakaan dalam membantu menemukan bahan pustaka/informasi yang diperlukan anggota/pengunjung?
- (a) Sangat Baik
 - (b) Baik
 - (c) Cukup Baik
 - (d) Kurang
 - (e) Sangat Kurang

Petunjuk: Beberapa pertanyaan berikut ini harap dijawab dengan cara memberi tanda (√) pada salah satu alternatif jawaban sebagaimana terdapat dalam kolom sesuai penilaian/ pengalaman saudara.

No.	Dimensi-dimensi Pelayanan Perpustakaan	KATEGORI				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
A. 1.	<i>Tangibles:</i> Kondisi/ ornamen gedung perpustakaan					
2	Jangkauan lokasi gedung perpustakaan					
3	Kondisi ruang baca					
4	Sarana ruang baca					
5	Sarana penunjang (komputer, toilet dll)					
6	Sarana penelusuran bahan pustaka					
7	Kelengkapan bahan pustaka,					
8	Ke- up to date- an/kemutahiran bahan pustaka,					
9	Penampilan petugas					
B. 10	<i>Reliability:</i> Keterampilan petugas dalam memberikan layanan					
11	Efisiensi/ kecepatan waktu pelayanan					
12	Ketepatan dan kecermatan dalam memberikan layanan					

No.	Dimensi-dimensi Pelayanan Perpustakaan	KATEGORI				
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
C. 13	<i>Responsiveness:</i> Kemudahan petugas dalam memberikan pelayanan					
14	Kemudahan petugas dihubungi pemakai					
15	Kemudahan sistem pelayanan					
16	Kesediaan membantu anggota					
D. 17	<i>Assurance:</i> Pengetahuan petugas dlm bidang perpustakaan dan pelayanan					
18	Keramahan petugas terhadap anggota					
19	Jaminan keamanan terhadap barang anggota yang dititipkan					
E. 20	<i>Emphaty:</i> Kemampuan memahami perbedaan karakter anggota					
21	Kemampuan memahami keperluan anggota					
22	Kepedulian petugas membantu anggota menemukan bahan pustaka/ informasi					

Petunjuk: Beberapa pertanyaan berikut ini harap dijawab dengan cara memberi tanda (√) pada salah satu alternatif jawaban sebagaimana terdapat dalam kolom sesuai penilaian/ pengalaman saudara.

No	Dimensi-dimensi Pelayanan Perpustakaan	KATEGORI				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
A. 1	<i>Tangibles:</i> Kondisi/ ornamen gedung perpustakaan yang bagus					
2	Jangkauan lokasi gedung perpustakaan sangat mudah					
3	Kondisi ruang baca yang nyaman					
4	Sarana ruang baca yang lengkap					
5	Sarana penunjang (komputer, toilet dll).yang lengkap					
6	Sarana penelusuran bahan pustaka yang selalu tersedia					
7	Kelengkapan bahan pustaka,					
8	Ke- <i>up to date</i> -an/kemutahiran bahan pustaka,					
9	Penampilan petugas yang rapi.					

No	Dimensi-dimensi Pelayan Perustakaan	KATEGORI				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
B. 10	<i>Reliability:</i> Keterampilan petugas dalam memberikan layanan					
11	Efisiensi/ kecepatan waktu pelayanan					
12	Ketepatan dan kecermatan dalam memberikan layanan					
C. 13	<i>Responsiveness:</i> Kemudahan petugas dalam memberikan pelayanan					
14	Kemudahan petugas dihubungi pemakai					
15	Kemudahan sistem pelayanan					
16	Kesediaan petugas membantu anggota					
D. 17	<i>Assurance:</i> Pengetahuan petugas dlm bidang perpustakaan dan pelayanan yang memadahi					
18	Keramahan petugas terhadap anggota					

No	Dimensi-dimensi Pelayanan Perpustakaan	KATEGORI				
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
19	Jaminan keamanan terhadap barang anggota yang dititipkan					
E. 20	<i>Emphaty</i> : Kemampuan memahami perbedaan karakter anggota yang memadahi					
21	Kemampuan memahami keperluan anggota					
22	Kepedulian petugas membantu anggota menemukan bahan pustaka/ informasi					



Biodata Penulis



Sri Susmiyati, lahir di Desa Pregolan-Susukan Kab. Semarang Jawa Tengah, tepatnya di Dusun Pregolan, tanggal 02 Juli 1970. Pendidikan Dasar (SDN) diselesaikan di Pregolan tahun 1984, kemudian melanjutkan pendidikan pada Madrasah Tsanawiyah (MTs) di Susukan, lulus tahun 1987. Pendidikan jenjang menengah atas, yakni Pendidikan Guru Agama Negeri (PGAN) diselesaikan tahun 1991 di

Salatiga.

Pendidikan tinggi yang telah diselesaikan mulai Diploma II Jurusan Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari (lulus tahun 1995), Program Strata 1 (S-1) Jurusan Pendidikan Agama Islam STAIN Samarinda (lulus tahun 1999), Program Magister (S-2) Program Studi Pendidikan Agama Islam IAIN Samarinda (lulus tahun 2014), dan Program Doktor (S-3) Program Studi Pendidikan Agama Islam UIN Kyai Achmad Shiddik Jember (2021).

Dia mengawali karier sebagai guru honorer pada Madrasah Tsanawiyah (MTs) DDI Loa Janan (1995–1999). Diangkat sebagai PNS/Guru Kelas DPK pada MI Ar-Raudah (1999–2001), kemudian dimutasikan sebagai guru bidang studi DPK pada MTs. Darussalam (2001–sekarang). Selain mengajar, saat ini dia menempati posisi sebagai Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum. Pengalaman mengajar

di perguruan tinggi (2015–2020) sebagai dosen tidak tetap IAIN Samarinda, dan sejak 2020 berstatus sebagai dosen tetap pada UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

Karya ilmiah dalam bentuk buku di antaranya: (1) *Kepemimpinan & Supervisi Pendidikan: Membangun Interrelasi dengan Kinerja Guru* (Arruz Media, 2016); (2) *Mengembangkan Instrumen Layanan Akademik di Perguruan Tinggi* (Al-Hikmah Pressindo, 2020); dan (3) *Layanan Perpustakaan: Upaya Meningkatkan Keberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Era Digital* (RGP, 2021). Selain itu penulis menghasilkan karya ilmiah yang diterbitkan dalam jurnal Ilmiah: (1) Memotret Kinerja Guru Madrasah dalam Pembelajaran (*Jurnal SAJIE*, 2021); dan (2) Meningkatkan Kinerja Guru melalui Kepemimpinan Kepala Madrasah dan Supervisi Pendidikan (*Jurnal FENOMENA*, 2021).

Penulis aktif dalam berbagai kegiatan *training* pengembangan kurikulum, strategi pembelajaran, seminar/*workshop* kependidikan, MGMP, dan pertemuan ilmiah lainnya (ss).



Hj. Titi Kadi, lahir di Muara Bengkal- Kutai Timur, tanggal 01 November 1970. Pendidikan dasar (SDN) diselesaikan tahun 1983 di Muara Bengkal, setelah itu melanjutkan pendidikan ke SMP di Muara Bengkal, lulus tahun 1986. Setelah itu penulis melanjutkan ke Madrasah Aliyah (MA) Timbau Tenggarong-Kutai Kertanegara, lulus tahun 1989.

Pendidikan tinggi telah diselesaikan: Program Strata 1 (S-1) Program Studi Pendidikan Agama Islam IAIN Antasari Samarinda (lulus tahun 1994); Program Magister (S-2) Program Studi Pendidikan Agama Islam, IAIN Samarinda (lulus tahun 2014), dan Program Doktor (S-3) Program Studi Pendidikan Agama Islam, UIN Kyai Achmad Shiddik Jember (2021).

Pengalaman mengajar, sebagai guru Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Fillial (1997–1998), dan guru Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Samarinda (1998–2019). Pengalaman mengajar di perguruan tinggi (2015–2020) sebagai dosen tidak tetap IAIN Samarinda, dan sejak

2020 berstatus sebagai dosen tetap pada UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

Karya ilmiah dalam bentuk buku, yakni: (1) *Full Day School dan Islam Terpadu* (Interpena Yogyakarta, 2016); (2). *Model dan Strategi Pembelajaran* (Al- Hikmah Pressindo, 2020). Sedangkan karya yang diterbitkan dalam Jurnal Ilmiah, yakni (1) Model Kurikulum Fullday School dengan Sistem Terpadu di Sekolah Dasar (SD) Islam Terpadu Cordova Samarinda (2015), dan (2) Inovasi Pendidikan: Upaya Penyelesaian Problematika Pendidikan di Indonesia (2017).

Penulis juga aktif dalam berbagai kegiatan *training* pengembangan kurikulum, strategi pembelajaran, seminar/*workshop* kependidikan, MGMP, dan pertemuan ilmiah lainnya (ss).

LAYANAN PERPUSTAKAAN

Upaya Meningkatkan Keberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Era Digital

Era globalisasi datang seiring pesatnya laju perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Era globalisasi tak bisa dihindarkan, dan akan terus datang tiada yang bisa menghentikan. Segala hal sudah lebih canggih, simpel, dan modern. Era ini memengaruhi berbagai aspek kehidupan, mulai dari teknologi komunikasi dan informasi, ekonomi, politik, sosial, budaya, bahasa, dan lainnya.

Era globalisasi menuntut kita bersikap *open minded* terhadap hal-hal yang *up to date*, memiliki kemampuan berpikir baik, dan kemampuan menyikapi sesuatu dengan pemikiran logis. Penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menghadapi era tersebut menjadi suatu keniscayaan supaya tidak ketinggalan zaman.

Penyebaran arus informasi pada era globalisasi begitu cepat sehingga batas suatu negara, budaya, dan bangsa tidak lagi menjadi hambatan interaksi antar manusia. Informasi tidak lagi menjadi sumber pengetahuan, tetapi sudah menjadi alat untuk memecahkan masalah, barang komoditi, dan sarana meningkatkan status sosial. Informasi menjadi kebutuhan utama manusia, oleh karena itu penguasaan informasi dipandang sangat penting. Informasi pada era globalisasi identik dengan kekuasaan, sehingga siapa pun yang menguasai informasi lebih memiliki *bargaining position*.

Perpustakaan pada era ini memiliki peranan strategis dalam bidang pengolahan dan penyebaran informasi berbasis digital. Dinamika kehidupan masyarakat yang berlangsung sangat cepat dan sulit diduga, terdapat kecenderungan peningkatan peranan dan pemanfaatan informasi. Karena itu perpustakaan harus cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu. Pengelola perpustakaan harus bersikap inovatif menyediakan informasi bagi masyarakat. Informasi yang sangat dibutuhkan masyarakat saat ini lebih berbasis digital, selain layanan bersifat manual. Perpustakaan harus berorientasi pada pemakai, menghasilkan produk yang *up to date*, menyediakan sumber daya manusia profesional, dan memberikan pelayanan terbaik pada pemakainya.



RajaGrafindo Persada

PT RAJAGRAFINDO PERSADA

Jl. Raya Leuwilinggung No. 112
Kel. Leuwilinggung, Kec. Tapos, Kota Depok 16456

Telp 021-84311162

Email: rajapers@rajagrafindo.co.id

www.rajagrafindo.co.id



UNIVERSITAS ISLAM KESRII
SULTAN ASHI MUHAMMAD IDRIS
SAMARINDA

RAJAWALI PERS
DIVISI BUKU PERGURUAN TINGGI

