KEPUASAN PEMAKAI PERPUSTAKAAN DAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN

2014

Oleh : Aries Hamidah

Abstrak

Membuat bahagia dengan memberikan informasi kepada orang yang memerlukan adalah kegiatan yang mulia. Melayani orang lain, apalagi menyadari kalau pemakai perpustakaan merupakan orang yang menghidupi kita, harus tertanam di hati pustakawan dan dipraktekkan sehari-hari.Kunci yang kedua, sebagai pribadi yang beriman tentu meningkatkan kualitas diri merupakan suatu kewajiban. Dalam agama Islam terdapat suatu hadist yang sangat erat berkaitan dengan budaya kualitas, yaitu : Orang yang hari ini lebih baik daripada kemarin, maka orang tersebut beruntung. Bila hari ini sama dengan hari kemarin, maka orang tersebut tergolong merugi. Merugi dalam hal waktu yang terbuang percuma. Dan bila hari ini lebih buruk dari hari kemarin, maka orang tersebut tergolong celaka. Dalam redaksi yang lain, tentu semua agama mengajarkan kebaikan, sikap tolong menolong dan meningkatkan kualitas diri. Semua bergantung kemauan kita sebagai pustakawan untuk mampu berperan dan tidak tergerus laju globalisasi.

Kata Kunci : Kepuasan Pemakai **;** Kualitas Layanan

Latar Belakang

Perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan tidak untuk mencari keuntungan atau nirlaba. Pada banyak praktik di Indonesia, karena institusi bersifat nirlaba, maka kualitas layanan kepada pemakai tidak menjadi prioritas. Bekerja asal tidak melanggar aturan, target pencapaian minimal dan rendahnya budaya kualitas adalah gambaran yang jamak terjadi, demikian pula dengan perpustakaan. Sorotan dan tuntutan terutama pada pegawai negeri sipil sangat besar. Slogan layanan prima hanya ada pada pelatihan dan seminar belaka.

Sudah menjadi keharusan bagi pustakawan dan perpustakaan di Indonesia agar mampu bersaing di lingkungan global. Menurut Mulyadi (2001:256) keberhasilan organisasi dalam memasuki lingkungan global dipengaruhi oleh empat faktor yaitu :

1. Kecepatan organisasi dalam merespon kebutuhan pemakai/konsumen;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Fleksibilitas personil dalam penyesuaian diri dengan perubahan lingkungan bisnis, kemampuan belajar keterampilan baru, kebersediaan memasuki lingkungan baru yang sama sekali belum pernah dikenal;

3. Keterpaduan antara organisasi dengan *stockholder* untuk memenuhi kebutuhan pemakai; dan

4. Kemampuan organisasi untuk menciptakan produk baru dan proses baru untuk memenuhi perubahan kebutuhan pemakai/konsumen.

Perpustakaan Dan Manajemen Pemasaran Jasa

Penggunaan prinsip-prinsip pemasaran sudah merupakan keharusan untuk diterapkan di organisasi nirlaba seperti perpustakaan. Kotler (1997:13) mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi.

Dalam pendekatan pemasaran di perpustakaan beberapa hal yang menjadi pertanyaan utama antara lain: Siapa pemakai utama perpustakaan? Apa yang pemakai inginkan dari layanan perpustakaan? Apa yang dapat dilakukan perpustakaan agar keinginan pemakai terpenuhi? Dan dengan cara apa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemakai?

Sejumlah pertanyaan tersebut merupakan dasar bagi perpustakaan dalam menjalankan aktivitasnya. Tuntutan perubahan dan dinamika perilaku pemakai sangat memerlukan pendekatan pemasaran agar organisasi mampu bertahan. Untuk itu seluruh pegawai di lingkungan perpustakaan dimana pun level dan bidang tugasnya wajib memahami dan menjalankannya.

Studi Mengenai Kualitas Jasa Di Perpustakaan

Ilmu perpustakaan dan aktivitas operasional sehari-hari selalu berkaitan dengan disiplin ilmu yang lain. Ada dua disiplin ilmu yang sangat berpengaruh pada kegiatan operasional perpustakaan, pertama teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology*) yang berkaitan dengan kegiatan operasional perpustakaan sehari-hari seperti digitalisasi koleksi, sistem layanan dan *e-library*. Disiplin ilmu yang kedua adalah manajemen, khususnya manajemen pemasaran. Manajemen pemasaran lebih berkaitan dengan sumber daya manusia seperti peningkatan kompetensi, interaksi antar individu dan atau lembaga, kepuasan kerja, kepuasan pemakai, kualitas layanan dan sebagainya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Beberapa studi dan penelitian mengenai pemasaran yang memfokuskan tentang tingkat kepuasan pemakai dan kualitas layanan perpustakaan telah dilakukan dan diterapkan di banyak perpustakaan negara maju seperti di Amerika Serikat dan beberapa negara Eropa.

1. Di Amerika Serikat

Dipelopori oleh *American Library Association* (ALA) banyak menyelenggarakan seminar dan publikasi tentang fungsi pemasaran untuk perpustakaan. Pada tahun 1876 ALA mengadakan satu konferensi di mana salah satu pembicaranya *Samuel Sweet Green*, mengambil topik pengembangan hubungan personal antara pustakawan dan pembaca. Pada konferensi lain di tahun 1896, *Lutie Stearns* membahas pentingnya periklanan di perpustakaan. Setelah itu banyak sekali seminar tentang pengembangan perpustakaan dengan mengadopsi prinsip-prinsip pemasaran.

The Association of Research Libraries (ARL) yang berdiri tahun 1932 lebih banyak memfokuskan pada penelitian ilmiah di bidang perpustakaan. Konferensi, workshop dan kursus mengenai pemasaran khususnya peningkatan mutu banyak dilakukan. Pelatihan yang cukup fenomenal antara lain penggunaan metode *service quality* (*SERVQUAL*) yang dikembangkan tahun 1980an oleh A. Parasuraman, L.L. Naerry dan V.A. Zeithaml untuk perpustakaan. Metode ini di perpustakaan dinamakan dengan *Library Quality (LIQUAL).*

Perpustakaan Universitas Harvard menerapkan metode Total Quality Manajemen (TQM) sejak awal tahun 1980. Sebelum penerapan di perpustakaan metode ini telah diterapkan di lingkungan universitas. Studi mengenai manajemen pemasaran juga banyak dilakukan. Setelah diimplementasikan di perpustakaan, metode TQM mampu memberi manfaat ganda bagi semua pihak yang terkait dengan perpustakaan.

2. Di Eropa

International Federation of Library Association and Institution (IFLA) memiliki peran yang signifikan dalam mengembangkan prinsip-prinsip pemasaran di perpustakaan terutama di kawasan Benua Eropa. Greta Renbog (1997) dalam satu artikelnya menulis bahwa Andrean Schack Steenberg, seorang pustakawan Denmark, setelah menamatkan belajar di Amerika Serikat pada tahun 1903 mempelopori istilah ”tugas lanjutan *(extention work*)” untuk perpustakaan. Menurut Harrod’s The Librarians *”extention work”* didefinisikan sebagai:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

”activities which are undertaken with the object of reaching group of people who might otherwise be unaware of the library”.
Aktifitas lanjutan yang dimaksud tersebut banyak berkaitan dengan fungsi-fungsi pada manajemen pemasaran, yang antara lain berupa kegiatan periklanan, hubungan masyarakat dan publikasi. Tahun 1963 IFLA memelopori adanya konferensi tentang pengembangan perpustakaan terutama berkaitan dengan hubungan masyarakat.

II PERMASALAHAAN

Pemakai atau konsumen pada pemasaran kontemporer memegang peran yang paling penting. Pemakailah yang menentukan tingkat layanan yang diinginkan beserta atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas layanan *(customer-driven quality).* Beberapa pertanyaan yang muncul berkaitan dengan bagaimana menciptakan kepuasan pemakai dan meningkatkan kualitas berbasis pemakai antara lain:

1. Apa dan bagaimana kepuasan pemakai berbasis pada pemakai?
2. Apa dan bagaimana kualitas berbasis pada pemakai?
3. Bagaimana penerapan di perpustakaan?
4. Mengapa perlu diterapkan di perpustakaan?

Bila diinventarisir lebih lanjut, sebenarnya masih banyak lagi pertanyaan yang muncul pada masalah ini.

Pemahaman terhadap prinsip-prinsip pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan pemakai dan kualitas mutu layanan sangat diperlukan untuk landasan operasional perpustakaan. Kesadaran pustakawan akan tuntutan perubahan menuju pendekatan pemasaran masih sangat rendah. Pada tulisan ini hanya memaparkan secara garis besar saja, yaitu berkaitan dengan bagaimana memenuhi kepuasan pemakai dan tingkat kualitas layanan perpustakaan dengan berbasis pada pemakai.

KEPUASAN PEMAKAI

A. Peristilahan

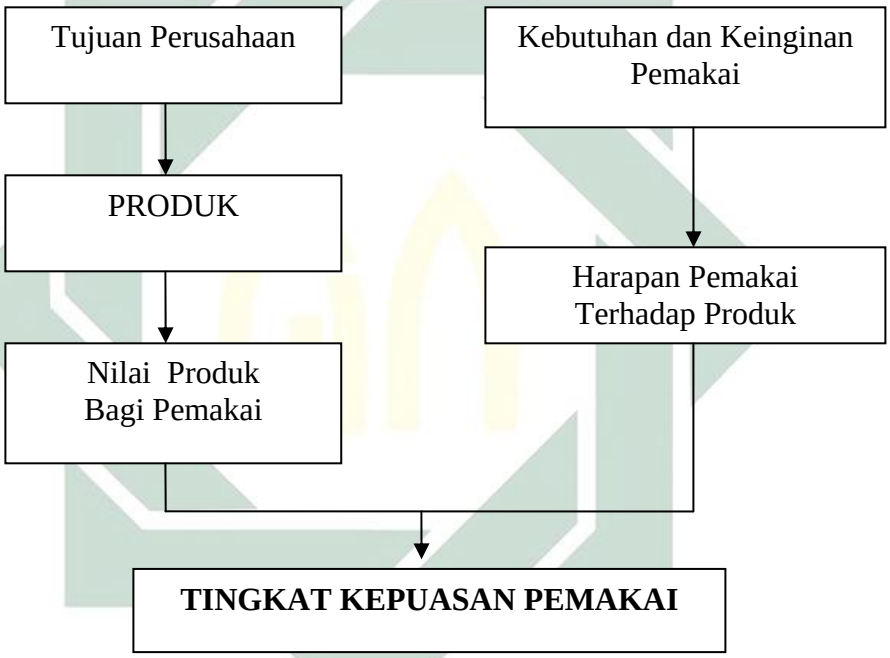
Banyak definisi berkaitan dengan kepuasan pamakai (*customer satisfaction*) antara lain disebutkan oleh Tjiptono (2004) yang mengutip pendapat Day:
Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan bahasa yang lebih sederhana Kotler (1994) menyebutkan kepuasan pelanggan sebagai:
Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dalam satu penelitian yang dilakukan oleh ARL di Amerika Serikat, harapan utama pemakai setelah memanfaatkan perpustakaan untuk meningkatkan keyakinan dan kepercayaan diri setelah memperoleh informasi dan pengetahuan yang diperoleh dari koleksi yang dimanfaatkan.

Konsep kepuasan pemakai dapat dijelaskan pada gambar di bawah:



Gambar 1. Konsep Kepuasan Pemakai bersumber Fandy Tjiptono (2000); Manajemen Jasa Yogyakarta; Andi Offsett

B. Metode Mengukur Kepuasan Pemakai

Kotler (1997:38) menyebutkan beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos. Di negara maju terdapat layanan telepon bebas atau pesan singkat. Kemajuan teknologi ini sangat berarti dalam memahami kepuasan pemakai

2. **Survei kepuasan pemakai**
   Banyak metode survey yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pemakai. Survei tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak dilakukan karena metode ini cukup familiar dan keakuratannya cukup tinggi. Survey bisa dilakukan oleh internal perpustakaan, atau menyewa konsultan biro jasa yang khusus menangani tentang survey kepuasan pemakai. Beberapa metode survey kepuasan pemakai antara lain: *direct reported satisfaction, derived dissatisfaction, problem analysis dan important-performance analysis*

3. ***Ghost shopping***
   Metode ini dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. *Ghost shoppers* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat, dirasakan olehnya dan perilaku, sikap dan tatacara petugas perpustakaan dalam menjalankan profesinya. Metode ini biayanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *Ghost shoppers* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

4. **Analisis kehilangan pemakai (*lost customer analysis*)**
   Pimpinan perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pengunjung. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal pengunjung dan pemakai rutin perpustakaan, bila pengunjung trersebut sudah jarang atau tidak ada lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar, maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari.

BUDAYA KUALITAS

A. DEFINISI

Bila beberapa pemakai perpustakaan ditanya tentang apa dan bagaimana tingkat kualitas pelayanan perpustakaan, maka muncul banyak jawaban. Setiap pemakai berlainan dalam memahami, merasakan dan menilai apa itu kualitas. Tetapi terdapat beberapa hal yang sama berkaitan kualitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

layanan perpustakaan yang diharapkan. Beberapa persamaan itu di antaranya:

1. Pemakai pasti mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan
2. Pemakai mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya
3. Pemakai mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas
4. Pemakai mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

Sejumlah harapan tersebut pasti ada dalam benak pikiran pemakai, hanya tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemakai berlainan. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas. Pakar lain yang mendefinisikan kualitas dengan penekanan yang berbeda. Di antaranya oleh Goetsch dan Davis (1994, p.4) yang mendifinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berkaitan dengan kualitas tidak dapat dipisahkan dengan *Total Quality Management* (TQM). TQM lebih tepat disebut sebagai suatu perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas, pengertian dan kepuasan pelanggan.

Terdapat empat prinsip utama dalam TQM yaitu :

1. **Kepuasan pemakai**
   Pemakai perpustakaan yang menentukan tingkat kualitas yang diharapkan, spesifikasi, jenis layanan dan sebagainya. Pemakai perpustakaan dalam arti yang luas bukan saja pemakai/pengunjung perpustakaan, tetapi semua pihak yang terkait, misalnya badan yang menaungi perpustakaan (Perpustakaan Nasional, Rektorat, Gubernur, Bupati), mitra kerja, sponsor bahkan dengan penerbit/pedagang buku

2. **Respek kepada setiap orang**
   Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam organisasi. Setiap orang dipandang sebagai individu yang memiliki bakat, kemampuan, kreatifitas dan kepribadian yang unik, Karena karakteristik tersebut maka pelibatan dan partisipasi setiap orang dalam organisasi sangat penting

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. **Manajemen berdasarkan fakta**
   Manajemen kontemporer bekerja tidak berdasarkan perasaan (*feeling*) dan kebiasaan yang terjadi, tetapi harus memiliki data yang komprehensif. Data diperoleh dari fakta yang terjadi di lapangan. Dengan data tersebut selanjutnya diolah sebagai dasar perencanaan, pengambilan keputusan, pelaksanaan dan evaluasi

4. **Perbaikan berkesinambungan (*continuous Improvement*)**
   Agar sukses dan mampu bertahan, sebuah organisasi harus selalu melakukan perbaikan. Perbaikan dilakukan terus menerus karena kualitas bersifat dinamis. Perilaku dan preferensi pemakai juga mengalami perubahan. Prinsip hari ini harus lebih baik daripada hari kemarin menjadi perilaku seluruh level di organisasi

KARAKTERISTIK KUALITAS DI PERPUSTAKAAN

Karakteristik kualitas antara perusahaan jasa dan manufaktur memiliki perbedaan. Bahkan antara penyedia jasa saja juga memiliki kekhususan, misalnya karakteristik jasa perbankan berbeda dengan jasa pendidikan. Demikian juga dengan perpustakaan juga memiliki kekhasan. Perbedaan karakteristik tersebut justru akan memperkaya diskusi mengenai kualitas.

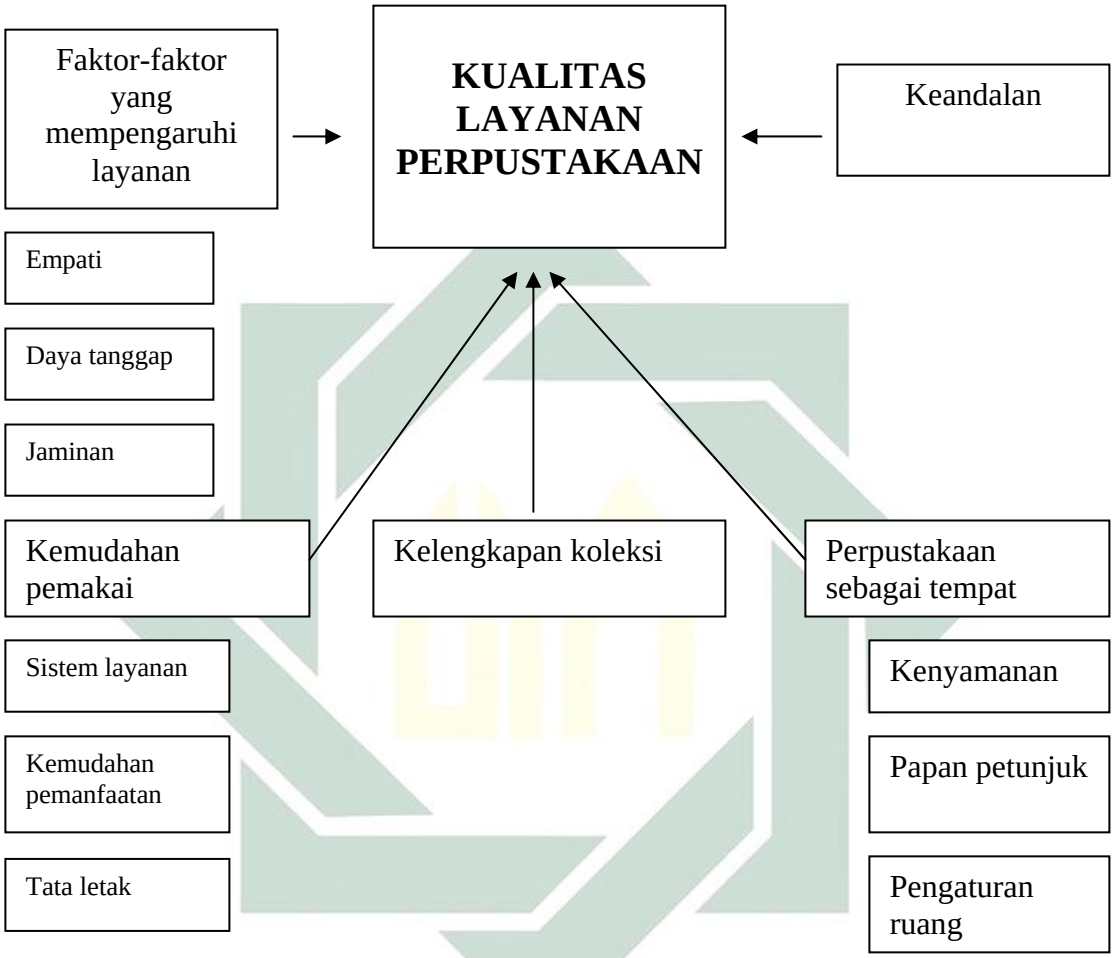
Banyak pakar menentukan karakter kualitas organisasi perpustakaan. Misalnya konsep Servqual yang dipelopori oleh Parasuraman yang membagi menjadi lima karakteristik kualitas. Empat universitas terkemuka di Australia yang bergabung di University 21 juga memiliki karakteristik kualitas yang agak berbeda, demikian pula yang dikembangkan oleh ARL yang memodifikasi apa yang telah dilakukan oleh Parasuraman menjadi *Library Quality (LIBQual)*
Secara ringkas karakteristik kualitas dan para pelopornya dapat dilihat pada gambar di bawah:

Karakteristik Kualitas Perpustakaan		
Parasuraman	**University 21**	**libQUAL**
Tangible (Bukti Langsung)	Fasilitas/Kelengkapan	Perpustakaan sebagai tempat
Reliability (Keandalan)	Kualitas Layanan	Keandalan
Responsiveness (daya tanggap)	Kualitas Layanan	Pengaruh Layanan
Assurance (Jaminan)	Komunikasi	Akses Informasi
Emphaty (Empati)	Manusia	Kelengkapan Koleksi

Gambar 2. Karakteristik Kualitas Jasa Perpustakaan diolah dari berbagai sumber

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bila karakteristik kualitas layanan perpustakaan sebagaimana yang digunakan oleh *Association of Research Library* (ARL) yang dinamakan *libQual*, maka karakter kualitas layanan perpustakaan seperti gambar di bawah ini



Gambar 3. Karakteristik Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan menurut *libQUAL* diambil dari Cook, Colleen and Heath, Fred (2000)

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Layanan

a. Empati

Yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai. Pemakai datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi. Ada kalanya pemakai datang untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemakai.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**
Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemakai akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.

c. **Jaminan (*Assurance*)**
Yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

2. **Keandalan (*Reliability*)**
Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan. Misalnya untuk satu kali transaksi peminjaman bila standar waktunya 30 detik/transaksi, maka maksimal waktu 30 detik itu yang harus diberikan kepada pemakai. Perpustakaan memiliki standar operasional dalam setiap jenis layanan, misalnya pengolahan buku dari sejak buku datang sampai siap dipinjam oleh pemakai memerlukan waktu berapa hari. Standar tersebut dikomunikasikan kepada pemakai.

3. **Kemudahan Pemakaian**
a. **Jenis Layanan**
Pemakai akan lebih menyukai perpustakaan yang menggunakan sistem layanan terbuka. Pemakai secara psikologis lebih senang bila tahu betul keberadaan bahan pustaka yang diinginkan. Pada sistem layanan tertutup, kecurigaan pemakai kepada pustakawan untuk bersikap adil dalam melayani pemakai selalu ada. Sistem layanan terbuka lebih memungkinkan interaksi yang lebih mendalam antara pustakawan dan pemakai.

b. **Kemudahan pemanfaatan**
Kemudahan menggunakan seluruh fasilitas perpustakaan dengan membuat aturan yang mudah dipahami, jelas dan tidak birokratis. Peraturan yang terkesan diada-adakan dan semboyan bila-bisa dipersulit mengapa dipermudah harus dijauhkan.

c. **Tata letak**
Tata letak di sini lebih difokuskan kepada penempatan perabotan dan perlengkapan agar pemakai mudah menggunakan koleksi perpustakaan. Perabotan yang ergonomis sangat membantu kenyaman pemakai.

4. **Kelengkapan Koleksi**
Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong masyarakat berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Survey di empat perpustakaan universitas terkemuka di Australia menunjukkan dari 40 item harapan terhadap layanan perpustakaan, koleksi yang sesuai dengan kebutuhan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemakai menempati urutan ketiga. Peran bagian pengembangan koleksi sangat penting untuk memajukan perpustakaan.

5. Perpustakaan sebagai tempat

a. Kenyamanan

Sebagian besar orang kalau ditanya mengenai perpustakaan, maka jawabannya biasanya tempat menyimpan buku. *Posisioning* perpustakaan sebagai tempat buku atau gudang buku masih kuat tertancap dibenak pikiran masyarakat. Lebih ironis lagi gedung perpustakaan dipersepsikan kotor, tua, berdebu dan statis. Fasilitas dan kegunaan perpustakaan yang lain menjadi tidak berarti. Pendapat seperti di atas harus segera diluruskan.

Tempat yang nyaman, teduh, bersih dan membuat betah merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Gedung perpustakaan juga harus lebih dinamis dalam merespon aktifitas pegawai dalam melayani pemakai, maupun kebutuhan tambahan pemakai. Ruangan dan aktifitas tambahan di luar kegiatan utama kepustakawanan tersebut, antara lain: ada ruang untuk diskusi kecil maupun seminar, aula yang besar, jika perlu terdapat ruang pamer benda seni atau fotografi.

b. Papan petunjuk

Denah dimana perpustakaan berada, penting diberikan. Petunjuk arah ditempatkan di lokasi yang strategis sehingga pemakai mudah menemukannya. Denah di dalam gedung juga perlu diperhatikan, apalagi biasanya gedung perpustakaan memiliki banyak lantai. Kemudahan pemakai mendapatkan yang dibutuhkan sangat membantu kenyaman pemakai.

c. Pengaturan ruangan

Ruangan yang tertata baik dan fungsional akan memudahkan pegawai maupun pengunjung dalam memenuhi kebutuhannya. Pengaturan ruangan yang baik sangat mempengaruhi tingkat intensitas kunjungan pemakai. Penggunaan konsultan disain interior maupun eksterior dalam derajat tertentu jauh lebih efektif dan efisien.

B. Layanan Prima

Sebagai seorang yang hidup dari usaha jasa, pustakawan dituntut untuk dapat melakukan pelayanan prima bagi pemakainya. Layanan prima (*service excellence)* tersebut diharapkan mampu memuaskan kebutuhan pemakai secara proporsional. Terdapat empat unsur utama dalam konsep pelayanan prima, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempatnya merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya keempatnya harus ada, tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengakuan layanan prima dari pemakai akan menimbulkan manfaat ganda bagi semua pihak, yaitu pustakawan, pemakai maupun lembaga perpustakaan atau lembaga yang menaunginya. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan. Kesadaran untuk saling memberikan yang terbaik, menghargai antar pribadi/lembaga dan bekerja sama perlu selalu dipupuk. Sasaran dan manfaat pelayanan prima dapat dilihat pada gambar di bawah ini

Sasaran Layanan Prima	Manfaat Layanan Prima		
	Untuk Pemakai	Untuk Pustakawan	Institusi Perpustakaan
Memuaskan Pemakai	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Mengesankan profesionalitas (*corporate image)* baik
Meningkatkan loyalitas pemakai	Merasa dimanusiakan, di-hargai dan men-dapat pelayanan yang baik	Ada kepuasan pribadi bisa mem-bantu dan ber-manfaat bagi orang lain	Kelangsungan hidup terjamin
Meningkatkan jumlah pengun-jung dan kualitas layanan	Timbulnya keper-cayaan dari pemakai	Ketenangan, lebih profesional, ada pengakuan dari pihak luar dalam bekerja	Mendorong pihak-pihak yang berkaitan dengan perpustakaan lebih percaya, meningkatkan hubungan dan donasi/ anggaran yang diberikan
Meningkatkan nilai perpusta-kaan	Bangga sebagai anggota perpus-takaan yang prestisius	Menambah sema-ngat bekerja, me-ningkatkan profe-sionalisme dan karir	Menaikkan posisi tawar perpustakaan, lebih di-hargai dan sebagai per-contohan bagi unit/ lembaga yang lain

Gambar 4. Sasaran dan manfaat layanan prima dimodifikasi dari Fandy Tjiptono (2004) Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi

PENUTUP

Perkembangan dunia perpustakaan di negara-negara maju terjadi dengan sangat cepat. Penelitian tentang perpustakaan terutama berkaitan dengan pemasaran masih sedikit di Indonesia. Ketertinggalan tidak cukup untuk diratapi, tetapi tantangan ke depan yang maha berat harus dihadapi. Faktor yang menjadi kendala bagi kemajuan perpustakaan di Indonesia juga dihadapi oleh pelaku jasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang lain. Tinggal bagaimana sumber daya manusia, dalam hal ini pustakawan, mampu untuk selalu berpikir positif dan terus mengembangkan diri. Eksistensi suatu lembaga akhirnya akan ditentukan oleh seberapa besar lembaga tersebut bermanfaat secara optimal dan benar-benar dirasakan oleh masyarakat luas.

Terdapat dua kunci yang menjadi awal dari kemauan untuk memenuhi kebutuhan pemakai, yang pertama adalah kesadaran bahwa melayani merupakan ibadah. Membuat bahagia dengan memberikan informasi kepada orang yang memerlukan adalah kegiatan yang mulia. Melayani orang lain, apalagi menyadari kalau pemakai perpustakaan merupakan orang yang menghidupi kita, harus tertanam di hati pustakawan dan dipraktekkan sehari-hari.Kunci yang kedua, sebagai pribadi yang beriman tentu meningkatkan kualitas diri merupakan suatu kewajiban. Dalam agama Islam terdapat suatu hadist yang sangat erat berkaitan dengan budaya kualitas, yaitu : Orang yang hari ini lebih baik daripada kemarin, maka orang tersebut beruntung. Bila hari ini sama dengan hari kemarin, maka orang tersebut tergolong merugi. Merugi dalam hal waktu yang terbuang percuma. Dan bila hari ini lebih buruk dari hari kemarin, maka orang tersebut tergolong celaka. Dalam redaksi yang lain, tentu semua agama mengajarkan kebaikan, sikap tolong menolong dan meningkatkan kualitas diri. Semua bergantung kemauan kita sebagai pustakawan untuk mampu berperan dan tidak tergerus laju globalisasi.

Kunci sudah berada di tangan pustakawan. Mau merubah diri dengan sikap proaktif kepada pemakai dan selalu meningkatkan kualitas diri, sehingga tetap eksis atau diam dan tergarus arus globalisasi. Jangan mengharap perubahan datang dan/atau akibat dari luar, berubahlah karena kesadaran diri. Perubahan yang berasal dari dalam akan berdampak luar biasa dan dengan percepatan yang jauh lebih cepat juga.

DAFTAR PUSTAKA

Cook, Colleen and Heath, Fred (2000) *User,s perception of library service quality* : *A LIBQUAL qualitative study*: Washington DC: ARL Measuring Service Quality Symposium www.arl.org/libqual/event/oct2000msq/papers/HeatCook/heatcook.html

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset

Fandy Tjiptono (2004), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset

Hermawan Kertajaya *The 10 Credos of Compassionate Marketing* (www.markplusnco.com)

Kotler, Philip (1997) *Manajemen Pemasaran jilid I*, Jakarta: PT Prenhallindo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mulyadi (2001), *Alat manajemen kontemporer untuk pelipatgandaan kinerja keuangan perusahaan: Balance scorecard*, Jakarta: Salemba Empat

Renborg, Greta (1997) *Marketing Library Service. How it all began* (s.l.) 63rd IFLA General Conference- (www.ifla.org/IV/ifla63reng.htm)

Trahn, Isabella [et al.] (2001); *Analysing The Quality Gap: Reflections on results from an Australasian University 21 libraries standars survey of service quality*; Australian Library and Information Association (www.seven-sisters.com/B0008171YU.shtml)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id