

# MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNTUK MERAHAI KEPUASAN PEMUSTAKA DALAM PERSPEKTIF ISLAM

*Supribadi dan Sungadi*

*Pustakawan Universitas Islam Indonesia*

*supribadi@yahoo.com; sungadi\_ngadi@yahoo.com*

*Penulisan artikel ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana membangun pelayanan perpustakaan yang baik, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka. Dari hasil pembahasan dapat diketahui : pertama bahwa Pustakawan sebagai makhluk sosial yang beragama, dalam bertugas harus bersandar kepada Allah dengan senantiasa memohon atas ridha-Nya. Kedua harus mempunyai sifat sabar, suka menolong, bersikap ramah dan sopan, respek terhadap pemustaka, dan dapat menyesuaikan keadaan serta dapat mengikuti adanya perkembangan teknologi informasi, memiliki kompetensi dan skil yang memadai, kredibel, dan responsive, serta memiliki sifat empati terhadap pemustaka. Ketiga tersedianya sarana dan prasarana perpustakaan yang memadai, yang meliputi perencanaan gedung harus matang, peralatan rak yang sesuai dengan kondisi pemustaka, pencahayaan yang cukup, ventilasi yang sesuai, suhu udara dalam ruangan, tata ruang, pembagian ruangan yang proposional, dan warna cat ruangan dan perabot lainnya. Pemilihan warna yang tepat dapat mempengaruhi intensitas terang dan dapat pula memberikan 'suasana' ruang pada area perpustakaan. Keempat pustakawan harus dapat mengubah paradigma yang menyatakan bahwa perpustakaan akan didatangi oleh pemustaka, menjadi pemustaka dikelilingi informasi dimana pemustaka sangat dimanjakan oleh informasi. Kelima, perpustakaan perlu melakukan evaluasi dan pengukuran mutu, serta perbaikan secara berkesinambungan.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka, Perspektif Islam*

## PENDAHULUAN

Jasa pelayanan yang diberikan dengan baik merupakan strategi keuntungan karena akan dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan yang baru. Jasa pelayanan dapat membangun kultur organisasi yang baik dimana manusia yang terlibat di dalamnya dapat mengembangkan potensi mereka, dan jasa merupakan komponen kunci untuk mendorong suksesnya suatu perusahaan disamping memaksimalkan manfaat dan meminimalkan beban bukan harga untuk konsumen.

Suatu produk atau jasa harus memiliki daya saing agar menarik pelanggan, sebab bisnis tidak dapat berlangsung tanpa adanya pelanggan. Suatu produk hanya memiliki daya saing bila keunggulan produk tersebut terletak pada keunikan serta kualitas pelayanan jasa tersebut kepada pelanggan. Agar dapat bersaing, suatu produk harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis. Keunikan serta kualitas pelayanannya harus

disesuaikan dengan manfaat yang dibutuhkan oleh pelanggan atau dengan kata lain manfaat suatu produk tergantung pada seberapa jauh produk tersebut memenuhi nilai-nilai yang dibutuhkan oleh pelanggan. Suksesnya suatu industri jasa tergantung pada sejauh mana perusahaan mampu mengelola tiga aspek penting yaitu janji perusahaan mengenai jasa yang akan disampaikan kepada pelanggan, kemampuan perusahaan untuk membuat karyawan mampu memenuhi janji tersebut serta kemampuan karyawan untuk menyampaikan janji tersebut kepada pelanggan.

Dalam konteks teori *customer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pendalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai hasil dari penilaian (persepsi) konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini

bisa lebih atau kurang. Tingkat kenikmatan yang dimaksud di sini adalah kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh konsumen dari pengalaman konsumsinya dengan apa yang diharapkannya. Dari pengertian tersebut yang terpenting adalah persepsi, bukan kondisi aktual. Dengan demikian, bisa terjadi bahwa secara aktual, suatu produk atau jasa mempunyai potensi untuk memenuhi harapan pelanggan tetapi ternyata hasil dari persepsi pelanggan tidak sama dengan apa yang diinginkan oleh produsen. Ini bisa terjadi karena adanya *gap* antara apa yang dipersepsikan oleh produsen (perusahaan) dengan apa yang dipersepsikan oleh pelanggan (Palilati, 2004).

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari produsen atau penyedia jasa (Palilati, 2004). *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga yang murah maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Dari sini tampak jelas bahwa produsen selaku pihak yang memberikan produk atau jasa, dituntut untuk mampu memahami konsumennya, apa yang diinginkan konsumen seperti penyajian produk dengan harga yang kompetitif, informasi yang mudah dipahami, pelayanan tidak *berteletele*, setiap keluhan didengarkan dan ditindaklanjuti. Dengan demikian produk jasa yang disajikan produsen benar-benar sesuai kebutuhan konsumen. Dengan kata lain produsen dapat memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen.

Kepuasan pemustaka yang dimaksud adalah persepsi pemustaka dan harapannya yang telah terpenuhi. Pemustaka yang puas akan melakukan lebih banyak berkunjung ke perpustakaan. Mereka lebih banyak menghabiskan waktunya di perpustakaan untuk berinteraksi dengan perpustakaan. Untuk mewujudkan suasana demikian, perlu adanya langkah dan tindakan kongkrit. Syihabuddin (2007:

250-251) menyatakan bahwa dalam industri jasa pelayanan, agar loyalitas pemakai dapat makin erat melekat dan pemakai tidak berpaling pada pelayanan lain, sebagai penyedia jasa perlu menguasai lima unsur, yaitu C-T-A-R-N (Cepat, Tepat, Aman, Ramah, dan Nyaman). Disamping itu juga terdapat dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *reliability, responsiveness, assurance* dan empati. Hal itu karena pada dasarnya pelayanan itu merupakan S-E-R-V-I-C-E, yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- S *Smile for everyone* 'selalu tersenyum pada setiap orang'.
- E *Exellence in everything we do* 'selalu melakukan yang terbaik dalam bekerja'
- R *Reaching out to every guest with hospitality* 'menghadapi setiap tamu dengan penuh keramahan'.
- V *Viewing every guest as special* 'melihat setiap tamu sebagai orang yang istimewa'.
- I *Inviting guest to return* 'mengundang tamu untuk datang kembali ke tempat kita'.
- C *Creating a warm atmosphere* 'menciptakan suasana hangat pada saat berhadapan dengan tamu'.
- E *Eye contact that shows we care* 'kontak mata dengan tamu untuk menunjukkan bahwa kita penuh perhatian terhadap tamu'.

## TUJUAN

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah membangun layanan perpustakaan yang baik dan berkualitas dalam perspektif Islam, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka?

## PEMBAHASAN

### 1. Pelayanan perpustakaan

Berbicara tentang pelayanan perpustakaan berkualitas, erat kaitannya dengan kepribadian petugas pelayanan, sarana dan prasarana

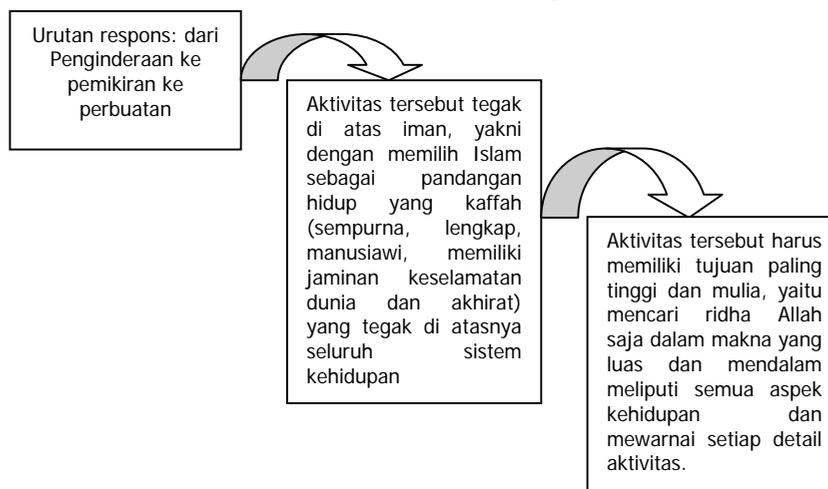
perpustakaan, dan penyajian informasi (koleksi) perpustakaan.

**a. Kepribadian Pustakawan**

Menurut Allport (1954), **kepribadian** adalah organisasi dinamis dalam individu sebagai sistem psikofisis yang menentukan caranya yang khas dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungan. Organisasi dinamis menekankan kenyataan bahwa kepribadian itu selalu berkembang dan berubah walaupun dalam pada itu ada organisasi sistem yang mengikat dan menghubungkan berbagai komponen dari kepribadian. Istilah psikofisis menunjukkan bahwa kepribadian bukanlah eksklusif (semata-mata) mental dan bukan pula semata-mata neural. Organisasi kepribadian melingkupi kerja tubuh dan jiwa (tidak terpisah-pisah) dalam kesatuan kepribadian. Istilah “menentukan” menunjukkan bahwa kepribadian mengandung tendens-tendens determinasi yang memainkan peranan aktif

Sedangkan menurut Yadi Purwanto dalam bukunya yang berjudul *Psikologi Kepribadian: Integritas Nafsiyah dan ‘Aqliyah, Perspektif Psikologi Islami* (2007: 228) menyatakan bahwa sifat aktivitas yang benar itu sesungguhnya bermacam-macam naluri dan kebutuhan jasmani selalu menuntut pemenuhan manusia. Untuk pemenuhan itu manusia selalu terdorong untuk melakukan perbuatan. Allah SWT telah mengatur perbuatan itu dengan peraturan yang benar dan rinci yang menjamin pemenuhan yang benar bagi setiap individu, dan untuk mewujudkan masyarakat yang mulia. Allah menetapkan metode bagi individu untuk melaksanakan perbuatan dengan jalan yang benar dan sukses. Allah Ta’ala menyeru manusia supaya mengikuti langkah-langkah ketika melaksanakan perbuatan. Sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini :

**Langkah pertama** : berpindah dari penginderaan ke pemikiran, baru berbuat;



Gambar 1. Langkah Aktivitas

dalam tingkah laku individu. Kata khas (unik) yang menunjuk tekanan utama yang diberikan oleh Allport pada individualis. Tidak ada dua orang yang benar-benar sama dalam caranya menyesuaikan diri terhadap lingkungan, jadi dengan demikian tidak ada dua orang yang mempunyai kepribadian yang sama. Pernyataan “menyesuaikan diri terhadap lingkungan” Allport menunjukkan keyakinannya bahwa kepribadian mengantarai individu dengan lingkungan fisis dan lingkungan psikologisnya. Jadi kepribadian adalah sesuatu yang mempunyai fungsi atau arti adaptasi dan menentukan.

setelah manusia mengindera realita eksternal yang membangkitkan naluri-nalurnya atau setelah mengindera realita internal (intern) yang membangkitkan kebutuhan-kebutuhan jasmaninya. Namun sebelum ia bertolak melaksanakan aktivitas untuk pemenuhan naluri-naluri serta kebutuhan-kebutuhan jasmaninya hendaklah ia berpikir terlebih dahulu supaya dalam pelaksanaannya sesuai dengan apa yang dituntut Tuhan semesta alam yang telah mengatur semua perbuatan manusia.

Allah SWT telah menuntut kita agar kita tidak langsung berpindah dari penginderaan kepada perbuatan, karena yang demikian itu dapat menjatuhkan ke dalam kesalahan dan dosa. Dia berfirman, artinya:

*Dan apabila datang kepada mereka suatu berita tentang keamanan ataupun ketakutan, mereka lalu menyiarkannya. Dan kalau mereka menyerahkannya kepada Rasul dan Ulil Amri [322] di antara mereka, tentulah orang-orang yang ingin mengetahui kebenarannya (akan dapat) mengetahuinya dari mereka (Rasul dan Ulil Amri) [323]. Kalau tidaklah karena karunia dan rahmat Allah kepada kamu, tentulah kamu mengikuti syaitan, kecuali sebahagian kecil saja (di antaramu). (Q.S. An Nisa' 4:83)*

[322] ialah: tokoh-tokoh sahabat dan para cendekiawan di antara mereka.

[323] menurut Mufassirin yang lain maksudnya ialah: kalau suatu berita tentang keamanan dan ketakutan itu disampaikan kepada Rasul dan Ulil Amri, tentulah Rasul dan Ulil Amri yang ahli dapat menetapkan kesimpulan (istimbat) dari berita itu.

Pada ayat itu Allah benar-benar melarang bahkan mencela terhadap orang-orang yang langsung bereaksi dari penginderaan kepada perbuatan. Maka sebaiknya kita didalam menerima berita harus direnungkan terlebih dahulu sebelum melakukan perbuatan (aktivitas). Bahkan dalam Hadits Nabi Muhammad SAW yang intinya bahwa kita tidak diperbolehkan berbuat dengan tergesa-gesa, bahkan ketergesa-gesaan itu adalah perbuatan syaithan.

Allah SWT menuntut kepada orang-orang beriman agar berpikir tentang segala sesuatu yang didengarnya dari sumber-sumber yang meragukan kebenarannya, dan agar mereka bersikap hati-hati dalam kebenaran berita-berita sebelum bertindak. Firman Allah, yang artinya:

Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu

menyesal atas perbuatanmu itu. (Q.S. Al Hujurat 49: 6).

Karena akal tanpa penjelasan akan terjatuh pada kesalahan dan dosa. *Tabayyun* (klarifikasi) adalah aktivitas berpikir untuk mengetahui hakikat sesuatu.

Juga pemikiran ini harus menjadi pemahaman (*mafhum*) bagi seorang muslim supaya aktivitasnya menjadi pelaksanaan pemikiran serta supaya pemikirannya berpengaruh terhadap tingkah lakunya. Tingkah laku seorang muslim mengikuti pemahamannya, karena pemikiran yang merupakan hukum atas realita itu tidak menjadi pemahaman kecuali apabila penunjukan pemikirannya mempunyai realita yang menjadi persepsi atau realita yang terlukis di dalam hati.

**Langkah kedua:** aktivitas itu harus berdiri di atas iman, maka pemikiran yang mendahului aktivitas harus memancar dari pandangan hidup. Seorang muslim kapan saja akan melaksanakan aktivitas atau meninggalkan aktivitas, maka harus dibangun bahwasanya aktivitas ini menjadi perantara akan ridha Allah dan aktivitas yang itu menjadikan murka Allah. Ia melaksanakan aktivitas karena diperintahkan Allah dan ia menjahui aktivitas karena Allah melarangnya. Aktivitas ini dibangun atas dasar iman kepada Allah.

Al-Qur'anul al-Karim sungguh-sungguh telah mengaitkan amal shaleh dengan iman pada ayat-ayat-Nya yang tidak sedikit. Allah berfirman, yang artinya:

2. *Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian,*

3. *Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran. (Q.S. Al 'Asr 103:2-3)*

Apabila seseorang muslim mengaitkan antara aktivitas dan iman kepada Allah ketika ia melaksanakan aktivitas, maka selama melaksanakan aktivitas ia dikuasai oleh kondisi penuh iman. Karena ketika ia melakukan aktivitasnya ia memahami bahwa

dirinya makhluk al-Khalik, dan ia beraktivitas sesuai perintah al-Khalik, menjadikannya merasakan kebahagiaan, yaitu memperoleh ridha Allah. Perasaan ini adalah merupakan kondisi penuh iman.

**Langkah ketiga:** bagi setiap orang yang berbuat harus mempunyai tujuan, di mana aktivitas itu terlaksana karena tujuan itu. Dalam hukum-hukum syariat yang menuntut kita untuk melaksanakan berbagai aktivitas, niscaya kita menemukan bahwa nilai-nilai perbuatan yang harus direalisasikan dan dilestarikan adalah terdapat empat nilai, yaitu: nilai materiil, nilai spiritual, nilai kemanusiaan, dan nilai moral. Nilai material adalah usaha yang bersifat materi, yakni materi yang tersentuh dan terasa seperti makanan, kendaraan bermotor, nuqud (uang emas dan perak) dan bumi, dan segala sesuatu yang dimanfaatkan dari materi seperti busana yang dipakai dan makanan yang dimakan, yang semuanya dihasilkan oleh manusia. Allah Ta'ala telah menjelaskan kepada manusia sebab-sebab yang bisa menghasilkan materi seperti aktivitas berdagang, industri, pertanian, dan lain-lain. Sedangkan perkara-perkara non materi seperti kehormatan, keberanian, pujian, kemuliaan dan takut, pada umumnya justru menyebabkan kerugian material. Penyair dengan syairnya berusaha meraih nilai-nilai materiil dari orang-orang yang dipuji. Sedangkan orang yang dipuji dengan syair, ia mengurangi hartanya sebagai imbalan pujiannya, dan ia meraih nilai moril dari orang yang memuji

dengan syairnya. Seorang muslim dapat meraih nilai moral dengan cara memakai salah satu sifat-sifat yang Allah menuntunya untuk memakainya. Rasulullah bersabda, yang artinya: "Dan pergaulilah manusia dengan akhlak yang baik."

Sebagian akhlak itu adalah shabar. Allah berfirman, yang artinya: "*Wahai orang-orang yang beriman bersabarlah kalian dan kuatkanlah kesabaran kalian*". (QS. Ali Imran 3:200).

Pakaian sifat shabar, diantaranya adalah pengampunan dan pemaaf. Allah berfirman, yang artinya "*Dan hendaklah mereka memaafkan dan berlapang dada. Apakah kalian tidak ingin bahwa Allah mengampuni kalian?*" (QS. An-Nur 24:22)

Pemalu, Rasulullah bersabda, yang artinya "*Malu itu sebagian dari iman, sedangkan iman itu surga*"

Dermawan dan mulia. Rasulullah bersabda, artinya "*Dan dermawan itu dekat kepada Allah dan dekat dari surga*" dan Sabdanya "*Barangsiapa beriman dengan Allah dan hari akhir, muliakanlah tamumu*".

Semua sifat moral tersebut akan tampak pada orang muslim dikala melaksanakan perbuatannya seperti ibadah, transaksi-transaksi, sanksi-sanksi, berbagai makanan dan busana sesuai dengan perintah dan larangan Allah.

Nilai aktivitas manusia dapat digambarkan sebagai berikut:

Nilai Aktivitas Manusia	
Qimatu madiyah	Nilai bersifat materiil, seperti: keuntungan berupa nilai uang, barang, tanah dan sebagainya.
Qimatu insaniyah	Nilai yang bersifat kemanusiaan, psikologis humanities, seperti: perasaan suka, senang, dan antar sesama seperti kebersamaan, posisi dan persahabatan.
Qimatu khuluqiyah	Nilai yang bersifat moral, etis, akhlak pribadi, seperti: jujur, berani, penolong dermawan, disiplin, dan kerja keras.
Qimatu ruhiyah	Nilai yang bersifat spiritual, seperti: ketakwaan, kedekatan dengan Sang Khaliq, pengabdian hamba kepada yang dianggapnya Maha.

Sumber: Yadi Purwanto (2007:246)

Gambar 2.

Dari gambar 2 di atas dapat diberikan penjelasan bahwa keberhasilan bagi pustakawan dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka, hendaknya lebih menekankan pada nilai-nilai kemanusiaan (perasaan suka, senang antar sesama seperti kebersamaan, posisi dan persahabatan). Nilai-nilai moral, etis, akhlak pribadi (seperti: jujur, berani, penolong, dermawan, disiplin, dan kerja keras) juga musti dimiliki oleh pustakawan. Pustakawan juga harus lebih mengedepankan terhadap nilai spiritual (seperti: ketakwaan, kedekatan dengan Sang Khaliq, pengabdian hamba kepada yang dianggapnya Maha). Pustakawan sebagai makhluk social, tentunya juga butuh akan materi, sehingga nilai-nilai materiil bagi pustakawan dalam beraktivitas juga boleh mengharapkannya. Akan tetapi nilai materi bukanlah sebuah tujuan utama dalam melakukan aktivitasnya.

Pada firman Allah sabda Rasulullah di atas dapatlah diambil pelajaran bagi para pustakawan bahwa, sifat-sifat yang harus dimilikinya adalah: *pertama*, sifat *dermawan* karena sifat itu dekat kepada Allah dan dekat dari surga. Sifat yang kedua adalah memuliakan tamu (pemustaka) "*Barangsiapa beriman dengan Allah dan hari akhir, muliakanlah tamumu*". Ketiga, sifat *berakhlakul karimah* kepada pemustaka "*Dan pergaulilah manusia dengan akhlak yang baik*". Keempat, sifat sabar "*Wahai orang-orang yang beriman bersabarlah kalian dan kuatkanlah kesabaran kalian*". (QS. Ali Imran 3:200). Kelima, sifat pemaaf dan berlapang dada "*Dan hendaklah mereka memaafkan dan berlapang dada. Apakah kalian tidak ingin bahwa Allah mengampuni kalian?*" (QS. An-Nur 24:22).

Kepribadian petugas pelayanan. Menurut White & Beckley (1973:6) menyatakan bahwa kepribadian dapat dimaknai menjadi beberapa hal antara lain:

1. Seorang petugas yang bekerja di industri pelayanan (pustakawan) diharapkan mampu menyenangkan pelanggan (pemustaka) melalui sikap yang santun dan murah senyum kepada para pemustaka.

2. Pustakawan harus mudah bergaul dan rela melayani pemustaka sehingga pemustaka mendapatkan kepuasan.
3. Dapat menghormati, bersikap ramah dan menghargai pemustaka.
4. Dapat meyakinkan kepada pemustaka bahwa produk jasa kita dapat diandalkan.
5. Pemustaka harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan dengan tingkat ketepatan yang tinggi.
6. Penuh percaya diri dan bangga dengan pekerjaannya.
7. Akurat, teliti, dan tepat dalam melaksanakan tugasnya. Jika kita bekerja secara tepat, cepat, aman serta ramah pada tamu (pemustaka) maka balasan yang akan kita terima adalah kepuasan dalam bekerja.
8. Loyal kepada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci sukses keberhasilan dari kerja sama tim.
9. Cerdas dalam memahami orang lain karena penggunaan akal sehat tersebut akan mengasah perasaan dan intuisi kita terhadap apa yang tersirat dalam benak pemustaka pada saat kita berinteraksi dengan mereka.
10. Bijaksana dan berbicara dengan penuh percaya diri.
11. Mencintai atas pekerjaannya dan menjadi pustakawan yang baik.

#### b. Sarana dan prasarana perpustakaan

Terciptanya suasana ruang perpustakaan yang nyaman, diperlukan adanya perencanaan pembangunan gedung perpustakaan secara matang. Perencanaan gedung yang baik akan menghasilkan tempat kerja yang efisien, nyaman, dan menyenangkan bagi staf perpustakaan dan bagi pemustaka. Dalam hal ini perencana memerlukan pemahaman tentang keperluan pemakai serta objek dan fungsi perpustakaan. Perencanaan gedung perpustakaan perlu mem-

perhatikan keluwesan/fleksibilitas ke masa depan. Artinya perencanaan perlu dibuat agar gedung perpustakaan dapat digunakan untuk pelayanan sistem tertutup (*closed access*) atau sistem terbuka (*open access*). Disamping itu juga perlu dipikirkan pengembangan sepuluh tahun mendatang, dimana pada masa kurun waktu 10 tahun ruang perpustakaan masih mampu menampung seluruh komponen isi perpustakaan diperlukannya. Gedung hendaknya dapat diperluas untuk kepentingan mendatang dengan meminimalisir (sedikit saja) gangguan dan dengan tanpa mengubah struktur bangunan yang ada. Pada banyak gedung disediakan kawat baja atau pancang sehingga bila diperlukan dapat langsung diteruskan.

Perencanaan gedung juga dibuat secara elegan, artinya tidak terlalu berbelit, denah mudah dipahami pemustaka. Untuk memasuki gedung dari luar maupun dari pintu masuk, pengunjung tidak perlu dipusingkan oleh rancangan yang ruwet. Cukup dengan panduan serta petunjuk singkat, para pemustaka dapat menemukan bagian-bagian gedung yang diinginkannya, misal dimana letak kamar kecil atau bagaimana caranya menuju ruang referens.

Desain gedung harus ekonomis, baik dalam pembangunannya maupun dalam pemeliharannya. Dengan demikian biaya pemeliharaan gedung dapat ditekan sehemat mungkin.

Menurut Memo Program Koordinatif Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi tahun 1984, kebutuhan ruang perpustakaan yang standar adalah 1,6 meter<sup>2</sup> per pemustaka. Sementara itu, jumlah pemustaka dihitung sebesar 25% dari jumlah total pemustaka. Untuk menghitung luas tiap ruang sesuai dengan fungsinya, besarnya koleksi buku (rak), jumlah pemustaka, dan jumlah karyawan perpustakaan sangat menentukan. Untuk menghitung kebutuhan tersebut, dapat dipakai pedoman berikut.

Menurut Thompson (1979:81-83) rak satu muka, lima pagu dengan lebar 100 cm dapat memuat 115 – 165 eksemplar buku, dan jarak antar rak 100 – 110 cm. Dengan

demikian, 1 meter<sup>2</sup> luas lantai dapat memuat 150 – 220 eksemplar buku.

Mengadopsi Standard PERPUN (1999), kebutuhan area petugas perpustakaan adalah: Kepala Perpustakaan 5,4m<sup>2</sup> , Wakil kepala/sekretaris 4,5m<sup>2</sup> , Penanggung jawab unit 3.0m<sup>2</sup> , dan karyawan 1,5m<sup>2</sup> .

Pembagian ruang menurut fungsinya, persentase ruang seluruh luas lantai perpustakaan pada dasarnya ditujukan untuk kepentingan koleksi, pemustaka, staf, dan keperluan lain. Untuk perpustakaan terbuka maupun sistem tertutup: area untuk koleksi 45%, area untuk pemustaka 25%, area untuk staf 20%, dan area untuk keperluan lain 10%.

Sistem ventilasi perpustakaan perlu dibuat dengan mempertimbangkan kondisi alam sekitar perpustakaan. Ventilasi dapat dibuat dengan ventilasi pasif dan ventilasi aktif. Bangunan perpustakaan yang direncanakan dengan pemanfaatan ventilasi pasif (alam), haruslah didirikan dengan mempertimbangkan kondisi angin tempat bangunan perpustakaan tersebut akan dibangun. Arah angin, kecepatan angin, area yang terbuka dan jenis vegetasi di sekeliling bangunan dan tinggi bangunan akan sangat mempengaruhi ventilasi di dalam bangunan.

Konsep perencanaan dengan ventilasi pasif yang terbaik adalah dengan sistem ventilasi silang. Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk perancangan perpustakaan dengan ventilasi pasif adalah sebagai berikut:

1. Menempatkan lubang ventilasi jendela/lubang angin pada sisi dinding yang berhadapan
2. Mengusahakan agar lubang ventilasi tersebut sejajar dengan arah angin
3. Mengusahakan luas lubang ventilasi sebanding dengan persyaratan dan fasilitas ruang.
4. Persyaratan dan fasilitas ruang dengan luas ruang, sekurang-kurangnya 10% dari luas ruang yang bersangkutan. Penentuan letak lubang ventilasi perlu diperhatikan agar kondisi ruang mem-

punyai tingkat kelembaban yang rendah sehingga keamanan koleksi buku dan pustaka yang lain dapat terjamin.

Walaupun ventilasi pasif mungkin dianggap telah mencukupi, namun sebaiknya bangunan perpustakaan dapat direncanakan dengan menggunakan sistem ventilasi aktif atau sistem penghawaan buatan (*air conditioning*). Dasar pemikiran sistem ini adalah untuk menjaga agar kondisi temperature dan kelembaban ruang perpustakaan stabil sehingga koleksi perpustakaan terjamin keawetannya. Jika pemasangan penghawaan buatan tidak dapat menjangkau keseluruhan ruang.

Tingkat pengkondisian ruang yang diinginkan ialah sebagai berikut: temperature 22-24°C (untuk ruang koleksi buku, ruang baca, dan ruang kerja), 20°C untuk ruang computer dan kelembaban 45 – 55%.

Dasar pemikiran yang dipakai untuk konsep perencanaan sistem penerangan adalah pemenuhan tingkat intensitas terang tidak sama. Daftar intensitas adalah sebagai berikut:

1. Area baca (majalah & surat kabar) 200 lumen
2. Meja baca (ruang baca umum) 400 lumen
3. Meja baca (ruang baca rujukan) 600 lumen
4. Area Sirkulasi 600 lumen
5. Area pengolahan 400 lumen
6. Area akses tertutup 100 lumen
7. Area koleksi buku 200 lumen
8. Area kerja 400 lumen
9. Area pandang dengar 100 lumen

Kekuatan cahaya yang dikeluarkan oleh jenis lampu adalah sebagai berikut:

Lampu TL (*Fluorescent tube*)

- 1) 80 watt 3100-4850 lumens
- 2) 65 watt 2700-4400 lumens
- 3) 40 watt 1700-2600 lumens

Lampu pijar (*bulb*)

- 1) 25 watt 200 lumens
- 2) 40 watt 390 lumens
- 3) 60 watt 665 lumens
- 4) 100 watt 1260 lumens
- 5) 200 watt 2720 lumens

Penggunaan lampu TL/*Fluorescent* sebagai alat penerangan sebaiknya dengan menggunakan komponen lampu TL (ballast, kondensator, starter) yang baik sehingga dapat mengurangi getaran cahaya yang timbul dari sumber cahaya tersebut.

Memilih warna dinding dan perabot yang mendominasi ruang yang dapat memantulkan atau menyerap sinar yang datang. Intensitas pantulan warna, misalnya warna putih dapat memberikan nuansa terang mencapai 80% dan ivory muda (krem) memantulkan warna terang mencapai 71%. Sedangkan warna yang terkesan gelap adalah warna *dark green* (hijau tua) memberi kesan terang hanya 7% saja. Pemilihan warna yang tepat dapat mempengaruhi intensitas terang dan dapat pula memberikan 'suasana' ruang pada area tersebut.

### c. Penyajian Informasi (koleksi) Perpustakaan

Perpustakaan dari generasi ke generasi selalu mengalami perubahan dan perkembangan. **Generasi I** adalah masanya **Collection centric** yaitu koleksi menjadi hal yang sangat penting, koleksi mendominasi perpustakaan, fokus perpustakaan ada pada koleksi (klasifikasi, katalogisasi, *stock opname* dan shelving). **Generasi II Client focused**, perpustakaan terfokus pada pemustaka, pelayanan pemustaka sudah mulai diperhatikan. Otomasi perpustakaan mulai diterapkan di perpustakaan, ruangan perpustakaan sudah mulai dipercantik. **Generasi III Experience-centered**, dimana generasi ini internet sudah mulai merambah perpustakaan. Pemustaka telah ikut merasakan pengalamannya menggunakan internet. Audio visual dapat dinikmati oleh pemustaka, pemustaka tidak hanya pinjam koleksi tetapi sudah dapat mengakses informasi melalui

internet. **Generasi IV *Connected Learning Experience***, adanya pengalaman pembelajaran terkoneksi. Orang menggunakan perpustakaan langsung connect dengan dunia maya, adanya fasilitas hotspot di lingkungan perpustakaan.

Persoalan yang sangat penting dalam proses seleksi adalah menetapkan dasar pemikiran untuk kegiatan ini. Perpustakaan akan menentukan pilihan apakah mengutamakan kualitas (nilai instrinsik bahan pustaka) ataukah mengutamakan penggunaan (bahan pustaka yang akan digunakan atas permintaan pemakai).

Sikap atau pandangan pustakawan terhadap fungsi dan tujuan perpustakaan akan berpengaruh dan berkaitan erat dengan penentuan prinsip mana yang akan dianut. Evans (1997:97) menyebutkan bahwa terdapat dua pandangan pustakawan mengenai fungsi dan tujuan perpustakaan, yaitu seperti berikut:

- 1) Perpustakaan adalah sarana untuk meningkatkan kecerdasan atau memperluas wawasan masyarakat, termasuk apresiasi masyarakat terhadap bacaan berkualitas.
- 2) Perpustakaan adalah lembaga yang dibiayai oleh masyarakat lewat pajak sehingga masyarakat berhak mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Pustakawan yang mengikuti pandangan yang pertama akan memfokuskan perhatiannya pada kualitas bahan pustaka sebagai criteria seleksi. Sebaliknya, pustakawan yang mengikuti pandangan yang kedua akan memprioritaskan permintaan pemakai. Disamping sikap dan pandangan pustakawan tersebut, lingkungan pustakawan bekerja juga turut berperan dalam masalah kualitas atau permintaan.

Paradigma lama menyatakan bahwa perpustakaan akan didatangi oleh pemustaka, dengan kata lain perpustakaan akan dikelilingi pemustaka, sedangkan paradigma baru menyatakan bahwa pemustaka dikelilingi informasi. Dalam paradigma baru ini pemustaka sangat dimanjakan oleh informasi, sehingga

pemustaka dapat memilih informasi sesuai dengan keinginannya. Pustakawan dapat menyediakan informasi dengan menerapkan kedua pandangan Evans tersebut secara bersamaan. Artinya pustakawan selalu memperhatikan kualitas koleksi perpustakaan (informasi) sekaligus dapat memenuhi seluruh permintaan dari pemustaka.

Penyajian koleksi perpustakaan, hendaknya memperhatikan 'akses' (dimana koleksi perpustakaan harus mudah diakses, ditata pada rak yang mudah dijangkau oleh setiap pemustaka, untuk ukuran Indonesia tinggi rak buku yang disarankan adalah berukuran tinggi 175 cm).

Dengan penyajian koleksi (informasi) yang sedemikian rupa sehingga pemustaka merasa dimanjakan oleh perpustakaan, maka kepuasan pemustaka akan terpenuhi bahkan terlampaui.

## 2. Kualitas Pelayanan

Gronroos (Tjiptono, 1996) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome related* (berhubungan dengan hasil), *process related* (berhubungan dengan proses), dan *image related criteria* (berhubungan dengan kesan). Ketiga criteria tersebut masih dijabarkan menjadi enam aspek, yaitu:

### a. *Professionalism and Skills*

Kriteria yang pertama ini merupakan *outcome related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, system operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

### b. *Attitudes and Behavior*

Kriteria ini adalah *process related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact personal*) menaruh perhatian dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati.

### c. *Accessibility and Flexibility*

Kriteria ini termasuk dalam *process related criteria*. Pelanggan merasa bahwa

penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan system operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

d. *Reliability and Trustworthiness*

Kriteria ini termasuk dalam *process related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, pelanggan bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

e. *Recovery*

*Recovery* termasuk dalam *process related criteria*. Pelanggan menyadari bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

f. *Reputation and Credibility*

Kriteria ini merupakan *image related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Sementara Goetsch dan Davis (Sugiarto, 1999) mendefinisikan kualitas dengan cakupan yang lebih luas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Dalam pengertian ini kualitas tidak hanya menekankan pada aspek hasil akhir akan tetapi juga menyangkut kualitas manusia, proses, dan kualitas lingkungan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan jumlah dari atribut atau sifat-sifat yang meliputi daya tahan, kenyamanan, daya guna, dan lain-lain yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pemustaka.

### 3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Aritonang, 2005) mengemukakan terdapat lima dimensi atau aspek-aspek pokok dalam kualitas jasa yang kemudian kelima aspek tersebut dikenal sebagai *ServQual (Service Quality)*, yang meliputi:

a. *Tangibles*

Dimensi ini mencakup kondisi fisik perpustakaan, fasilitas, peralatan serta penampilan pustakawan. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pemustaka seringkali berpedoman pada kondisi yang terlibat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.

b. *Reliability*

Dimensi ini menunjukkan kemampuan perpustakaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang sajikan, tidak pernah memberikan informasi yang berlebihan dan selalu memenuhi permintaan pemustaka.

c. *Responsiveness*

Dimensi ini mencakup keinginan pustakawan untuk membantu pemustaka dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pemustaka. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perpustakaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya.

d. *Assurance*

Dimensi ini merefleksikan kompetensi perpustakaan, keramahan (kesopan-santunan) kepada pemustaka, dan keamanan operasinya. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan jasa. Keramahan mengacu pada bagaimana pustakawan berinteraksi dengan pemustaka. Keamanan merefleksikan perasaan pemustaka bahwa pemustaka bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.

e. *Empathy*

Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pemustaka. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pustakawan untuk menyelami perasaan pemustaka sebagaimana jika pustakawan itu sendiri mengalaminya.

Dalam dunia perpustakaan, ada beberapa kriteria atau aspek dalam menentukan mutu atau kualitas layanan, yaitu sebagai berikut (Tjiptono, 1996):

1. Akses, yaitu kemudahan mendapatkan informasi (koleksi) pada tempat-tempat, waktu yang tepat tanpa banyak menunggu.
2. Komunikasi, yaitu bahwa pemustaka dapat menjalin komunikasi dengan pustakawan dengan baik tanpa adanya jarak yang membatasi diantara mereka. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai media bagi pustakawan dalam menyampaikan informasi-informasi terbaru kepada pemustaka.
3. Kompetensi, yaitu para pustakawan yang memiliki skil dan pengetahuan yang memadai, sehingga apabila ada pemustaka yang akan bertanya akan mendapatkan jawaban yang memuaskan.
4. Kesopanan, yaitu pustakawan dituntut untuk bersikap ramah, cepat tanggap, dan tenang.
5. Keandalan, yaitu informasi (koleksi) perpustakaan diberikan secara konsisten dan cepat.
6. Kredibilitas, yaitu perpustakaan dan pustakawan dituntut untuk dapat dipercaya sehingga pemustaka akan lebih setia berkunjung dan memanfaatkan jasa perpustakaan.
7. Responsif, yaitu tuntutan akan layanan atau respon dari pustakawan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi oleh pemustaka.
8. Kemanan, yaitu informasi yang diberikan harus bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Barang bawaan pemus-

taka yang ditiptikan di perpustakaan juga harus ada jaminan keamanannya.

9. Nyata, yaitu informasi dan koleksi yang disajikan mencerminkan kualitas yang dapat diandalkan.
10. Memahami pemustaka, yaitu pustakawan harus benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan pemustaka dan memberikan secara individual.

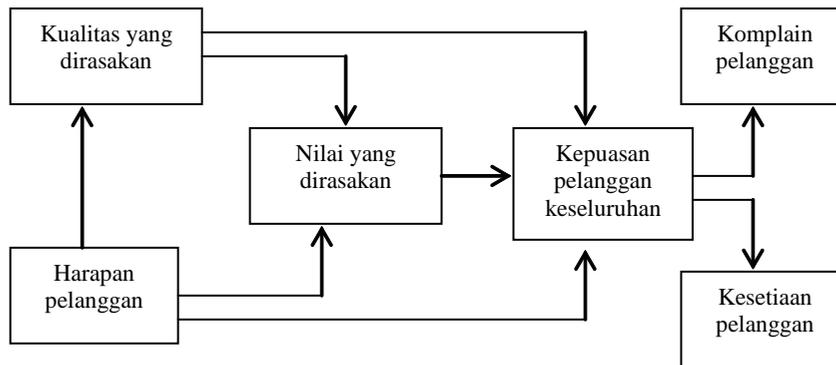
Dari uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan perpustakaan dapat dilihat dari sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Oleh karena itu pelayanan yang unggul harus diperhatikan perpustakaan untuk memberi kepuasan kepada para pemustaka. Kualitas jasa perpustakaan yang unggul ini secara garis besar dapat dilihat dari kinerja perpustakaan yang menetapkan konsep kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka.

#### 4. Mengukur Kepuasan Pelanggan (Pemustaka)

Kepuasan pelanggan keseluruhan ditentukan oleh faktor nilai yang dirasakan, kualitas yang dirasakan dan harapan pelanggan (pemustaka) ke pelanggan (pemustaka) keseluruhan yang mempunyai konsekuensi perilaku berupa komplain pelanggan dan kesetiaan pelanggan. Model indek kepuasan pelanggan Amerika (Fornell dkk. dalam Usmara, 2008:115-116) :

Kepuasan pelanggan mempunyai tiga antasenden yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan dan harapan pelanggan. Kualitas yang dirasakan secara langsung mempunyai efek positif terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan akan berpengaruh negatif pada komplain pelanggan dan berpengaruh positif pada kesetiaan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Philip Kotler dalam Usmara, 2008).



Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2004).

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan akan dapat dirasakan oleh pelanggan (pemustaka) manakala harapannya dapat terpenuhi atau terlampaui melalui *kualitas layanan* yang dapat diperolehnya, kemudian dapat *merasakan atas nilai* yang diperolehnya itu melalui informasi (koleksi) yang didapatnya di perpustakaan.

Gerson (2004:19) memberikan rumusan lima teknik untuk memberikan pelayanan prima, dimana lima teknik ini akan memperbaiki mutu produk dan jasa yang disajikan kepada pelanggan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Ingat bahwa kunci kepuasan pemustaka adalah persepsi mereka bahwa perpustakaan memenuhi atau melampaui harapan mereka dalam situasi tertentu.

- a. Beri Nilai Tambah, beri pemustaka sesuatu melebihi harapannya. Dengan melebihi harapan mereka, kita telah menjadikan mereka sebagai pemustaka yang puas.
- b. Latih staf kita dalam bidang Teknik Pengukuran Mutu Internal, staf kita harus dilatih untuk mengidentifikasi kapan dan dimana masalah mutu muncul dan langkah-langkah yang dibutuhkan untuk mengoreksinya sebelum pemustaka melihat kesalahan tersebut. Alat pengukuran statistic dan standar mutu kerja adalah dasar keberhasilan pelaksanaan teknik ini. Juga mintalah karyawan kita untuk mengecek dan mengecek ulang pekerjaan mereka sendiri, ketimbang mengangkat pengawas mutu. Akhirnya, kita sendiri harus terjun langsung memeriksa agar segalanya sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, bekerjalah bersama para karyawan (pustakawan) kita untuk menetapkan stan-

dar kinerja mereka dan kemudian periksalah apakah mereka bekerja secara benar.

- c. Kontak tetap, pelanggan yang diajak berkomunikasi secara teratur merasa diperhatikan. Dengan demikian kemungkinan besar mereka akan memaafkan kesalahan-kesalahan tertentu pada pekerjaan kita. Lakukan kontak terus menerus dengan pemustaka melalui *newsletter*, kartu ucapan terima kasih, kartu ucapan hari raya, kartu ulang tahun, dan hubungan telepon.
- d. Program imbalan. Seperti juga pustakawan Anda, pemustaka juga akan bahagia jika menerima imbalan. Hargai dan berikan imbalan pada pemustaka yang sering berkunjung ke perpustakaan, sering meminjam pustaka, sering memanfaatkan fasilitas perpustakaan, dan juga bila mereka merekomendasikan kita kepada pemustaka baru.
- e. Aliansi Strategis dan Kemitraan. Semua teknik ini harus proaktif, dan teknik yang kelima ini merupakan teknik yang paling proaktif. Jadikan pelanggan (pemustaka) sebagai mitra, baik dalam pengertian yang sesungguhnya atau sekedar symbol. Bila orang memiliki andil secara psikologis atau financial dalam suatu usaha, mereka akan berupaya agar usaha tersebut berhasil. Mintalah pelanggan untuk mengunjungi kantor Anda, ajak melakukan inspeksi, dan mintalah saran mereka bagaimana cara memperbaiki mutu pelayanan Anda. Mintalah pelanggan untuk duduk dalam dewan penasihat atau dewan direksi. Pandangan mereka akan membantu Anda menjadi penyedia barang dan jasa yang lebih baik.

Program pengukuran kepuasan pemustaka harus menjawab pertanyaan-pertanyaan penting untuk mencapai keberhasilan berupa siapa, apa, kapan, di mana, bagaimana, dan mengapa.

- a. **Siapa** yang akan mengukur? Jawabnya adalah setiap orang.
- b. **Apa** yang harus diukur? Semuanya dan segalanya yang berdampak pada pemustaka.
- c. **Kapan** harus mengukur? Sepanjang waktu.
- e. **Di mana** yang diukur? Di seluruh perpustakaan dan setiap proses yang berdampak pada kepuasan pemustaka dan mutu.
- f. **Bagaimana** mengukurnya? Buat standar kinerja dan criteria yang bisa dikuantifikasikan sehingga kinerja kita bisa dievaluasi dengan menggunakan angka dan data yang tersedia.
- g. **Mengapa** kita mengukur? Untuk mempelajari cara-cara memperbaiki mutu dan meningkatkan kepuasan pemustaka.
- d. Untuk memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pemustaka sesuai harapan kita atau tidak. Perpustakaan harus menetapkan standar kinerja, menginformasikannya kepada staf serta pemustaka dan kemudian mengukur kinerja sesungguhnya dengan standar tersebut.
- e. Karena peningkatan kinerja membawa peningkatan mutu. Meskipun tidak ada jaminan, sangatlah aman untuk berasumsi bahwa jika kita meningkatkan kinerja mutu pelayanan dan penyampaian, kemungkinan kita akan mendapatkan peningkatan mutu layanan.
- f. Untuk mempelajari bagaimana kita melakukannya dan apa yang harus dilakukan kemudian. Penelitian pelanggan akan memberikan informasi tentang apakah pelanggan (pemustaka) puas atau tidak, dan apa yang harus kita lakukan untuk memuaskan mereka di masa mendatang. Mereka juga akan memberi tahu apakah kita perlu mengubah strategi dan/atau arah pelayanan. Pengukuran persepsi pemustaka dalam hal mutu pelayanan dan tingkat kepuasan sangatlah penting bagi keberhasilan pelayanan perpustakaan.
- g. Untuk menerapkan proses perbaikan berkesinambungan. Ajukan pertanyaan kepada pemustaka dan juga karyawan kita, bagaimana caranya kita bisa melakukannya dengan lebih baik. Mintalah jawaban, saran, serta rekomendasi mereka dan implementasikan dalam pelayanan di perpustakaan. Kemudian tanyakan lagi, dan lagi. Dan jadikan itu sebagai pijakan untuk terus-menerus melakukan perbaikan.

Tujuh alasan utama mengapa perlu melakukan pengukuran kepuasan pemustaka adalah:

- a. Untuk mempelajari persepsi pemustaka. Pengukuran ini perlu melakukan identifikasi yang mencakup apa yang mereka cari dan mereka butuhkan di perpustakaan, apa criteria mereka untuk menentukan diterima atau tidaknya mutu pelayanan, apa batas minimal untuk membuat mereka puas, dan apa yang harus dilakukan perpustakaan untuk mereka sehingga mereka terus akan berhubungan dengan perpustakaan.
- b. Untuk menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pemustaka. Bila perpustakaan mengukur kepuasan pemustaka, ukur juga kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapannya terhadap perpustakaan, serta mengapa demikian.
- c. Untuk menutup kesenjangan. 1)Kesenjangan antara pandangan perpustakaan terhadap keinginan pemustaka dengan keinginan pemustaka yang sesungguhnya. 2)Kesenjangan antara pandangan perpustakaan terhadap barang/jasa yang dimanfaatkan oleh pemustaka dan pandangan pemustaka terhadap barang/jasa yang telah diterimanya. 3)Kesenjangan antara pandangan perpustakaan dengan pandangan pemustaka terhadap mutu pelayanan yang diberikan. 4)Kesenjangan antara harapan pemustaka terhadap mutu pelayanan dengan kinerja pelayanan yang sesungguhnya. 5)Kesenjangan antara jadwal jam pelayanan dengan pelayanan yang sesungguhnya.

## KESIMPULAN

Dari pembahasan tersebut di atas, untuk dapat terwujudnya pelayanan perpustakaan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pustakawan sebagai makhluk sosial yang beragama, maka di dalam melaksanakan tugas kepustakawannya harus bersandar kepada Allah dengan senantiasa memohon atas ridha-Nya. Apabila kita ihlas maka Allah akan ridha terhadap apa yang kita kerjakan.
- b. Kepribadian pustakawan, kecuali tergambar dalam Al Qur'an Surat Al Bayyinah 7-8,

juga harus mempunyai sifat sabar, suka menolong, bersikap ramah dan sopan, respek terhadap pemustaka, dan dapat menyesuaikan keadaan serta dapat mengikuti adanya perkembangan teknologi informasi, memiliki kompetensi dan skil yang memadai, kredibel, dan responsive, serta memiliki sifat empati terhadap pemustaka.

- c. Sarana dan prasarana perpustakaan juga merupakan bagian penting dari pelayanan perpustakaan, yang meliputi perencanaan gedung harus matang, peralatan rak yang sesuai dengan kondisi pemustaka, pencahayaan yang cukup, ventilasi yang sesuai, suhu udara dalam ruangan, tata ruang, serta alokasi pembagian ruangan yang proposional, dan warna cat ruangan dan perabot lainnya. Pemilihan warna yang tepat dapat mempengaruhi intensitas terang dan dapat pula memberikan 'suasana' ruang pada area perpustakaan.
- d. Dalam menyajikan informasi, perpustakaan memiliki dua paradigma yaitu paradigma lama dan paradigma baru. Paradigma lama menyatakan bahwa perpustakaan akan didatangi oleh pemustaka, dengan kata lain perpustakaan akan dikelilingi pemustaka, sedangkan paradigma baru menyatakan bahwa pemustaka dikelilingi informasi. Dalam paradigma baru ini pemustaka sangat dimanjakan oleh informasi, sehingga pemustaka dapat memilih informasi sesuai dengan keinginannya. Pustakawan dapat menyediakan informasi dengan menerapkan kedua pandangan Evans tersebut secara bersamaan. Artinya pustakawan selalu memperhatikan kualitas koleksi perpustakaan (informasi) sekaligus dapat memenuhi seluruh permintaan dari pemustaka.

Dengan penyajian koleksi (informasi) yang sedemikian rupa sehingga pemustaka merasa dimanjakan oleh perpustakaan, maka kepuasan pemustaka akan terpenuhi bahkan terlampaui.

- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (pemustaka) maka perpustakaan perlu melakukan evaluasi dan pengukuran mutu, serta perbaikan secara berkesinambungan. Perpustakaan harus menetapkan standar kinerja (secara kuantitatif), menginformasikannya kepada staf serta pemustaka dan

kemudian mengukur kinerja sesungguhnya dengan standar tersebut.

Kepuasan pelanggan mempunyai tiga antasenden yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan dan harapan pelanggan. Kualitas yang dirasakan secara langsung mempunyai efek positif terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan akan berpengaruh negatif pada komplain pelanggan dan berpengaruh positif pada kesetiaan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- ALLPORT, Gordon W. 1954 *The Nature of Prejudice*. Cambridge: Addison Wesley Publishing Company, Inc.
- ARITONANG, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Departemen Pendidikan Nasional RI. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman, edisi ketiga*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Gerson, Richard F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Mawahib, Alfin. 2008. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Jasa dengan Kepuasan pada Nasabah. *Skripsi*: Tidak diterbitkan.
- Purwanto, Yadi. 2008. *Psikologi Kepribadian: Integritas Nafsiyah dan 'Aqliyah, Perspektif Psikologi Islami*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Qalyubi dkk., Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- SUGIARTO, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- TJIPTONO, Fandy. 2003. *Total Quality Management, edisi revisi*. Yogyakarta: Andi,
- Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.