

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan

Oleh : Aa Kosasih, S. Sos. / Pustakawan Pertama  
aakosasih\_library@yahoo.com/handarukosasih@gmail.com

**Abstrak.** Perpustakaan sebagai lembaga yang mengelola sumber informasi dan pelestari bahan pustaka hasil budaya bangsa serta melakukan jasa informasi perlu dipersiapkan dan dikelola dengan baik. Agar dapat diwujudkan sistem perpustakaan yang kompetitif yang bermuara pada kepuasan pengguna. Dari sinilah perpustakaan dapat menunjukkan eksistensi dan perannya dalam menghadapi era informasi global. Dengan demikian maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan akan tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhinya, beberapa faktor yaitu kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan ketrampilan dan sarana pelayanan. Memberikan layanan yang baik dan memuaskan pemakai merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Mutu layanan baik apabila pustakawan bersedia melayani pengguna dengan baik. Tolak ukur pelayanan yang baik terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu : *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap atau keresponsifan), *Competence* (pengetahuan dan keterampilan), *Acces* (kemudahan hubungan), *Courtesy* (perilaku), *Communication* (komunikasi), *Credibility* (kredibilitas atau kejujuran), *Security* (keamanan), *Understanding the Customer* (memahami atau mengerti kebutuhan masyarakat pengguna)

**Kata kunci :** perpustakaan perguruan tinggi, layanan prima

### A. Pendahuluan

Suatu kenyataan, bahwa dalam abad ke 21 ini terjadi suatu ledakan informasi yang lebih hebat dari abad-abad sebelumnya, sejak sejarah manusia mengenal kebudayaan tulisan. Ditanah air sendiri pernah terjadi perkembangan penerbitan yang cukup menggembirakan, meski tidak sehebat negara-negara maju. Hal ini terjadi terutama dalam melaksanakan Proyek Buku Nasional sebagai salah satu kegiatan dalam Pembangunan Nasional. Sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945, salah satu kewajiban Pemerintah adalah untuk mencerdaskan bangsa. Masalah ini menyangkut masalah pendidikan dalam arti luas, baik pendidikan yang dikelola oleh lembaga-lembaga pendidikan formal, maupun pendidikan yang dikelola oleh lembaga non formal. Yang jelas pendidikan tidak bisa dipisahkan dengan perbukuan dan informasi.

Walaupun masalah ini telah menunjukkan gejala yang menggembirakan, khususnya sejak dasa warsa yang lalu, namun demikian koleksi yang tersedia masih kurang memenuhi kebutuhan apalagi sejak kita diterpa oleh krisis yang berkepanjangan. Disamping itu judul-judul yang

dikelola menurut suatu sistem tertentu, sehingga masyarakat dapat memperolehnya dengan mudah, , baik yang disediakan untuk lingkungan tertentu ,maupun untuk masyarakat luas seperti umum.Sudah barang tentu didalam pembinaannya pimpinan perpustakaan di daerah dihadapkan dengan berbagai masalah antara lain landasan hukum yang menjadi titik tolak di dalam pengelolaannya.

Dengan perkembangannya perpustakaan diharapkan pemerataan pendidikan dan penyebaran informasi sampai ke pelosok desa. Perpustakaan diharapkan sebagai pilar-pilar kokoh penunjang penyelenggaraan pendidikan dan penyebaran informasi betul-betul mampu melayani masyarakat pengguna dengan baik.Untuk menjadikan pilar yang kokoh dalam pembangunan perpustakaan diarahkan pada penciptaan sarana dan prasarana yang akan menjadikan Perpustakaan sebagai, pelestari bahan pustaka, pengumpul bahan pustaka dan layanan kepada masyarakat di wilayah. berfungsinya sebagai pilar penyangga pendidikan dan penyebaran informasi kepada masyarakat dimungkinkan apabila ketiga fungsi diatas terwujud, yang ditunjang dengan adanya peraturan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan.

Dengan dasar tersebut sudah barang tentu pembangunan selanjutnya diarahkan pada Sumber Daya Manusia yang tersedia, Koleksi, dan sarana dan prasana berupa gedung namun semuanya harus direncanakan secermat mungkin agar sasaran pembangunan tersebut tercapai secara efektif dan efisien. Urgensinya suatu penelitian yang dapat mengungkapkan kondisi, kelemahan dan kekuatan dan temuan penelitian ini kan menjadi bahan penting bagi prospek perencanaan selanjutnya.

Perpustakaan sebagai lembaga yang mengelola sumber informasi dan pelestari bahan pustaka hasil budaya bangsa serta melakukan jasa informasi perlu dipersiapkan dan dikelola dengan baik.Agar dapat diwujudkan sistem perpustakaan yang kompetitif yang bermuara pada kepuasan pengguna Dari sinilah perpustakaan dapat menunjukkan eksistensi dan perannya dalam menghadapi era informasi global. Dengan demikian maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan akan tergantung pada faktor-faktor yang

mempengaruhinya, beberapa faktor yaitu kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan ketrampilan dan sarana pelayanan.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**

### **1. Faktor Kesadaran**

Faktor kesadaran berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Bahwa “kesadaran sebagai keadaan jiwa pada seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh satu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan” Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang, baik dalam hal kecepatan maupun dalam kualitas. Hal ini tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan pengambilan keputusan setiap individu. Disamping itu aspek eksternal individu seperti aspek sosial, keluarga dan teman. Pemahaman yang baik terhadap lingkup tugas seseorang menimbulkan kesadaran yang berpengaruh pada pengambilan keputusan pelayanan yang lebih baik.

### **2. Faktor Aturan**

Aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Aturan memuat cara kerja normatif yang harus ditempuh suatu organisasi atau individu. Bahwa aturan yang dibuat untuk mengatur organisasi dan karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.

Lebih lanjut dikatakan bahwa pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal penting antara lain :  
Kewenangan yaitu pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu karena kewenangan erat hubungannya dengan suatu tindakan atau perbuatan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan, yaitu kemampuan bahasa tulis yang mampu secara lengkap menerjemahkan secara lengkap kehendak pikiran.

Pemahaman pelaksana, yaitu petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu haruslah memahami lebih dulu maksud dari aturan. Disiplin dalam pelaksanaan adalah suatu bentuk ketaatan aturan baik tertulis maupun tidak tertulis.

### 3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi pada umumnya meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang multi kompleks. Oleh karena itu organisasi pelayanan ini lebih banyak ditekankan kepada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Sehingga faktor organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam produk mutu dan kelancaran pelayanan yang meliputi sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tatacara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik ( Munir, 1992 : 130 )

Unsur perilaku organisasi seperti orang atau dalam hal ini pustakawan, struktur dan lingkungan menentukan pelayanan yang berlangsung di perpustakaan. Orang atau pustakawan adalah makhluk hidup yang berjiwa, berpikiran dan berperasaan yang menciptakan organisasi dalam hal ini perpustakaan untuk mencapai tujuannya. Perpustakaan dibentuk untuk melayani pengguna, bukan sebaliknya pengguna untuk melayani perpustakaan. Struktur menentukan hubungan yang resmi antar pustakawan dalam perpustakaan. Berbagai pekerjaan yang berbeda diperlukan untuk semua aktivitas perpustakaan. Pustakawan yang bekerja didalamnya harus dihubungkan satu dengan lainnya, dengan cara tertentu yang terstruktur agar pekerjaan mereka efektif dan tujuan dari perpustakaan melayani pengguna tercapai. Lingkungan yang sifatnya dinamis akan mempengaruhi sikap pustakawan, mempengaruhi kondisi kerja dan menimbulkan persaingan. Oleh karena itu, lingkungan harus dipertimbangkan untuk menelaah perilaku dalam perpustakaan sehingga pelayanan yang prima dapat terwujud.

### 4. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan ketrampilan individu dalam melayani pengguna. Kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang dalam bekerja. Aspek mental, kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada kemampuan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal sesuatu. Ketrampilan lebih berorientasi pada penguasaan suatu tehnik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan.

Ketrampilan dan kemampuan merupakan keadaan yang menggambarkan kondisi seseorang dari sisi tinjau baik skill maupun fisik dapat melakukan atau pekerjaan sesuai dasar ketentuan yang berlaku. Kopetensi petugas merupakan bagian dari fungsi manajemen yang perlu ditingkatkan. Menurut Gibson (1983: 38) bahwa kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas pekerjaan. Sedangkan Encip Hamijoyo (1985: 43) menambahkan bahwa kemampuan dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang terbatas dengan cara-cara sedemikian rupa sehingga dapat mencapai hasil setinggi-tingginya dan sebaliknya apabila kemampuan rendah maka kemampuan untuk membuat sarana dan prasarana menjadi kurang.

#### 5. Faktor Sarana Pelayanan

Bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Menurut Somudiningrat (1996) menyatakan bahwa ketersediaan prasarana pendukung yang memadai akan memudahkan pelayanan. Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana kerja menurutnya adalah segala peralatan dan perlengkapan yang diperuntukkan dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan menurut Ichsan (1996: 26) menyatakan bahwa sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang digunakan dan terlibat dalam kegiatan pengumpulan pendapatan suatu daerah. Bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kerja, dan fungsi dari sarana pelayanan ini antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- d. Lebih mudah/lebih sederhana dalam gerak para pelakunya
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang yang berkepentingan
- f. Menimbulkan perasaan puas pada orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka (Munir, 1992: 126)

Faktor sarana pelayanan ini secara garis besar dibedakan dalam

- a) Sarana kerja, yaitu peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan
- b) Fasilitas pelayanan, yaitu berbagai fasilitas yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan antara lain fasilitas ruangan, telepon umum, alat panggil dan lain sebagainya.

Pendapat Munir sama dengan pendapat Susilo (1996: 47) yang menyatakan bahwa dalam pengelolaan (baik dari penyusunan tarif sampai penerimaan dan penyetoran) sarana dan prasarana yang baik akan meningkatkan pelayanan dan akan bermuara pada suksesnya dalam pencapaian tujuan suatu instansi. Selanjutnya menurut Kaho (1997: 18) menyatakan bahwa fasilitas penyelenggaraan berpengaruh pada pengelolaan ataupun pelayanan. Selanjutnya untuk memudahkan pengelolaan maka aspek perangkat keras, perangkat lunak, informasi dan teknologi memiliki andil yang sangat besar.

### **C. Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pemakai**

Masih banyak keluhan dari pengguna perpustakaan karena pustakawan sering menjawab tidak tahu, dapat dijadikan sebagai ukuran masih kurangnya layanan bagi pemakai perpustakaan. Pemakai jasa perpustakaan pada umumnya menganggap semua karyawan adalah pustakawan yang mengetahui isi perpustakaan. Masih banyak perpindahan antar karyawan pada tiap unit dan lembaga tidak melihat kebutuhan dan celakanya

. Disisi lain para

peneliti sangat membutuhkan tenaga pustakawan untuk mencarikan literature yang ada di perpustakaan. Bagi peneliti perpustakaan merupakan tambang emas yang siap dipanen, apalagi jika di dalamnya terdapat koleksi dan jurnal yang lengkap.

Jika kita melihat fungsi perpustakaan sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, membantu sivitas akademika, mengembangkan minat baca, m, mengkomunikasikan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta

menambah cakrawala ilmu pengetahuan bagi pemakainya nampak bahwa perpustakaan dan pustakawannya sangat berperan. Mengingat peran pustakawan cukup penting maka perlu dicari jalan keluar untuk pengembangan SDM agar kesan buruk tidak ada lagi. Untuk meningkatkan mutu SDM perlu penyesuaian kemampuan pustakawan dengan misi perpustakaan dan akan semakin terasa apabila dilihat dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan ilmu pengetahuan mengarah pada spesialisasi bidang ilmu yang semakin sempit, tetapi mendalam, hal ini menjadikan ketergantungan bidang ilmu satu dengan lainnya. Keadaan ini menyebabkan pula keharusan pustakawan untuk mengetahui satu bidang ilmu dan teknologi sehingga benar-benar dapat memberikan layanan kepada pemakai secara maksimal.

Untuk itu perlu kiranya peningkatan mutu SDM pustakawan dengan mengikuti seminar-seminar, penataran bahkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, seperti S-1, S-2 dan bahkan Doktor demi tercapainya peningkatan kualitas pelayanan. Tentu saja banyak kendala yang terjadi di dalam usaha untuk meningkatkan SDM ini, Mutu layanan baik apabila pustakawan bersedia melayani pengguna dengan senang hati, misalnya menanyakan apa yang dicari pengguna, sebelum pengguna bertanya. Seperti menjemput bola, bukan menunggu bola, hal ini dapat terjadi apabila mutu SDM-nya di tingkatkan, minimal dengan meningkatkan kinerja individu. Menurut Zeithaml dalam Sedarmayanti (2000: 205) yang menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu :

1. **Tangibles** (berwujud), ruangan dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik serta petugas pelayanan senantiasa berpakaian rapi
2. **Reliability** (kehandalan), kinerja pustakawan harus dapat diandalkan dan akurat sehingga mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi.
3. **Responsiveness** (daya tanggap atau koresponsifan), setiap pustakawan harus mampu memberi jawaban kepada setiap permintaan pengguna dalam waktu yang relatif singkat. Apabila jawabannya tidak ditemukan, pustakawan harus mampu mengacu pertanyaan ke sumber informasi yang tepat. Dalam hal ini, bahan rujukan menjadi sangat penting.
4. **Competence** (pengetahuan dan keterampilan), pustakawan yang bertugas melayani masyarakat harus terlatih dengan memadai sehingga

dari segi teknis maupun etika berkomunikasi sangat menguasai dan mampu melaksanakan tugas tersebut dengan baik.

5. **Acces** (kemudahan hubungan), setiap pengguna perpustakaan harus memiliki akses yang mudah terhadap jasa perpustakaan. Suasana perpustakaan harus menyenangkan dan dilengkapi sarana komunikasi dan kalau memungkinkan juga fasilitas akses secara elektronik sehingga pelacakan informasi dapat dilaksanakan dengan cepat dan akurat.
6. **Courtesy** (perilaku), setiap pustakawan harus bersikap sopan, bersahabat, tanggap terhadap kebutuhan pengguna, hormat dan ramah kepada setiap pengguna.
7. **Communication** (komunikasi), setiap pustakawan harus mampu memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pengguna sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat pengguna.
8. **Credibility** (kredibilitas atau kejujuran), setiap pustakawan harus mampu memiliki kredibilitas yang tinggi dan yang paling cocok dengan kebutuhan pengguna.
9. **Security** (keamanan), pelayanan perpustakaan harus dapat menjamin keselamatan fisik, keuangan, serta bahan-bahan yang dianggap rahasia.
10. **Understanding the Customer** (memahami atau mengerti kebutuhan masyarakat pengguna), setiap pustakawan harus mampu menggali, mengidentifikasi, dan memahami kebutuhan pengguna.

Andaikata pustakawan (orang yang bekerja di perpustakaan) mampu menjabarkan kriteria di atas atau paling tidak memahami 6 dimensi dari tolak ukur kualitas pelayanan, maka tentu layanan pemakai akan memuaskan pengguna. Apalagi jika perpustakaan mempunyai ruang yang nyaman serta akses data lengkap, maka keluhan dari pengguna tentu tidak ada. Tetapi kenyataannya masih banyak pustakawan yang bersikap masa bodoh, acuh tak acuh, kurang inisiatif, kurang berminat, merasa lingkungan kerjanya tidak cocok dan lain sebagainya.

mencetak pustakawan yang berkualitas, tanggap, trampil, cerdas dan ulet, yang dapat melayani' pengguna dengan baik. Apabila dana pendidikan menjadi masalah, pimpinan perpustakaan dapat meningkatkan kualitas pustakawan dengan memberi kesempatan untuk magang,

hal ini akan menambah wawasan pustakawan. Menganjurkan kepada pustakawan untuk banyak membaca buku, makalah, yang berkaitan dengan



layanan perpustakaan. Memberi teladan sikap perilaku yang baik yang berkaitan dengan layanan. Menularkan ilmu, keterampilan yang dimiliki dan lain-lain.

#### **D. Penutup**

Secara teoritik maka dapat dikatakan bahwa aturan memiliki hubungan atau berpengaruh terhadap kualitas layanan. Semakin baik aturan yang ada semakin fleksibel maka kualitas akan semakin tinggi. Dapat dikatakan bahwa aspek organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Semakin efisien sistem organisasi penunjang pelayanan, semakin mudah dan fleksibel prosedur dan metode yang ada maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi. Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa hubungan sarana pelayanan dan kualitas pelayanan adalah semakin tinggi/baik/lengkap sarana pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan sehingga menciptakan unsur kemudahan, kecepatan, keakuratan maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan.

Mutu layanan di perpustakaan akan baik apabila pustakawan yang melayani pengguna memahami kebutuhan penggunanya. Kebutuhan pengguna akan terpenuhi apabila pustakawan melakukan layanan dengan sebaik-baiknya. Hal ini dapat terjadi apabila ada peningkatan pendidikan pelatihan secara berkelanjutan. Pelatihan seperti magang dan cara pengembangan lainnya perlu terus ditindaklanjuti. Pada akhirnya, berhasil tidaknya layanan perpustakaan akan dikembalikan pada orang-orang yang berkecimpung di dalamnya dan setiap perpustakaan dengan sarana penunjangnya.

#### **Daftar Pustaka**

- Gasper, Vincent (1997) *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Munir, AS (1996) *Manajemen Layanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- (2001) *Teori Organisasi*. Surabaya: Puslibang Univ. Wijaya Putra
- Sedarmayanti (2000). *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung : Masdar Maju
- Sulistyo-Basuki (1991) *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana (2002), *Total Quality Management*.  
Yogyakarta : Andi

Umar, Husein (2003). *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia