

Penerapan Layanan Prima dan Nilai Tambah Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka

Abstrak :

Untuk mewujudkan kepuasan pemustaka, maka dibutuhkan layanan perpustakaan yang berkualitas (prima). Layanan yang berkualitas mempunyai enam (6) kriteria, yaitu : 1. Professionalism and Skills; 2. Attitudes and Behavior; 3. Accessibility and Flexibility; 4. Reliability and Trustworthiness; 5. Recovery; 6. Reputation and Credibility. Perilaku pemustaka pada pengulangan untuk memperoleh kembali jasa perpustakaan menunjukkan bahwa mereka puas terhadap layanan yang ada. Terdapat tiga (3) sikap yang termasuk ke dalam layanan prima, yaitu : Pelayanan dengan penampilan serasi; Melayani pelanggan dengan berpikiran positif; Melayani pelanggan dengan sikap menghargai. Terdapat 10 cara untuk menambah nilai produk/layanan, yaitu : 1. Memberikan saran yang baik kepada pelanggan serta pelayanan dengan tingkat profesionalisme yang tinggi; 2. Memperbagus kemasan; 3. Menerapkan level pelayanan; 4. Membuat program khusus untuk pelanggan setia; 5. Memberikan pelatihan keterampilan atau seminar yang berkaitan dengan produk; 6. Memberikan "penghargaan" kepada pelanggan tertentu dan juga hadiah; 7. Peningkatan kualitas; 8. Menempatkan personil yang lebih berdedikasi untuk melayani pelanggan tertentu; 9. Mempercepat pelayanan; 10. Memberikan informasi secara berkala.

Pendahuluan

Untuk mewujudkan kepuasan pemustaka, maka diperlukan pelayanan yang maksimal/prima, agar memberikan evaluasi yang baik pada kinerja aktual yang dirasakan. Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pemustaka, pihak perpustakaan dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima, yaitu : Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung jawab (*Accountability*). Untuk mencapai tingkat pelayanan yang prima maka perpustakaan harus mampu melayani pemustaka secara memuaskan baik dengan ketrampilan yang dimiliki oleh karyawan (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan) maupun dengan memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang (gedung, desain interior dan exterior serta peralatan dan perlengkapan) yang mampu menimbulkan kenyamanan bagi konsumen.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (1997:49) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan karena dapat memberikan beberapa manfaat.

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset di dalam Tjiptono (2005:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut :

1. **Professionalism and Skills.** Pemustaka mendapati bahwa perpustakaan, pustakawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara professional (outcome-related criteria). Tuntutan terhadap jumlah dan mutu layanan perpustakaan. Saat ini layanan perpustakaan tidak cukup lagi misalnya seperti layanan baca di tempat dan peminjaman buku perpustakaan. Pemakai perpustakaan sekarang sudah menuntut jenis-jenis layanan lain, seperti layanan informasi terbaru (current awareness services), layanan informasi terseleksi (selective dissemination of information), layanan penelusuran secara online, dan layanan penelusuran dengan CD-ROM. Selain tuntutan terhadap jumlah layanan yang makin banyak, mutu layananpun dituntut untuk lebih baik. Dalam rangka peningkatan mutu dan jumlah layanan inilah, peran teknologi komputer (informasi) sangat diharapkan.

2. **Attitudes and Behavior.** Pemustaka merasa bahwa pustakawan menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (process-related criteria).

3. **Accessibility and Flexibility.** Pemustaka merasa bahwa perpustakaan, lokasi, jam buka, pustakawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sademikian rupa sehingga pemustaka dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (process-related criteria). Tuntutan terhadap penggunaan teknologi bersama semakin meningkat. Seperti kita ketahui, tidak ada satu perpustakaanpun yang bisa memenuhi

koleksinya sendiri secara lengkap. Setiap perpustakaan akan saling membutuhkan koleksi perpustakaan lain demi memberikan layanan yang memuaskan pemustaka. Karena itu penggunaan bersama koleksi perpustakaan sangat membantu, terutama pada perpustakaan-perpustakaan yang koleksinya sangat lemah. Program penggunaan koleksi bersama ini dapat berjalan dengan baik apabila setiap perpustakaan saling memberikan informasi yang dimilikinya. Dengan bantuan teknologi informasi, layanan-layanan yang diberikan oleh perpustakaan semakin efisien dan mempunyai jangkauan yang luas, global, tanpa batas jarak.

Apalagi dengan adanya fasilitas jaringan global (internet), misalnya seseorang dapat mengakses katalog suatu perpustakaan di manapun tempat di dunia ini melalui WEBPAC (Web-Online Publis Access Catalog), asalkan alamat situs (web address) perpustakaan tersebut diketahui. Begitu juga pertukaran informasi dan peminjaman buku antar perpustakaan dapat dilakukan dengan cepat, baik antar perpustakaan dalam satu wilayah, dalam satu negeri, maupun di luar negeri (library resource sharing and inter-library loan).

4. Reliability and Trustworthiness. Pemustaka memahami bahwa apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pemustaka.

5. Recovery. Pemustaka menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka perpustakaan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (process-related criteria).

6. Reputation and Credibility. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (image-related criteria)

Manfaat dari kualitas pelayanan tidak hanya dirasakan oleh pemustaka tetapi juga bermanfaat bagi pengelola perpustakaan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung. Di samping itu akan memberikan citra positif bagi perpustakaan sehingga pengelola akan lebih percaya diri dan semangat dalam melayani pengunjung. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka

kualitas jasa akan memuaskan juga. Jika pelayanan jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa yang diterima buruk.

Loyalitas Pemustaka

Loyalitas / kesetiaan pemustaka mencerminkan niatan berperilaku (intended behavior) berkenaan dengan suatu produk atau jasa. Niatan berperilaku di sini mencakup kemungkinan kunjungan ke perpustakaan atau sebaliknya, juga seberapa mungkin pemustaka akan beralih ke penyedia layanan lainnya (Selnes, 1993).

Kesetiaan pemustaka dapat diukur dengan perilaku dan sikap (Getty dan Thompson, 1994). Ukuran pertama mengacu perilaku pemustaka pada pengulangan untuk memperoleh kembali jasa yang pernah dinikmati. Ukuran sikap mengacu pada sebuah intensitas untuk memperoleh kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

Pemustaka yang loyal atau setia adalah orang yang melakukan kunjungan ulang ke perpustakaan, serta memberikan informasi yang positif kepada pihak potensial lain dari mulut ke mulut (Andreassen dan Lindestad, 1998; Bowen dan Chen, 2001; Evan dan Laskin, 1994). Malai dan Speece (2002) selanjutnya mengemukakan bahwa agar pemustaka tetap loyal, maka perpustakaan harus untuk memberikan jasa yang bernilai secara terus menerus.

Definisi operasional loyalitas pelanggan meliputi 3 (tiga) kategori perspektif pengukuran, yaitu (Bowen dan Chen, 2001; Malai dan Speece, 2002):

1. Pengukuran loyalitas berbasiskan perilaku (behavioural measurement). Dalam perspektif pengukuran ini, kunjungan ulang yang konsisten dari pemustaka merupakan indikator utama dari loyalitas. Permasalahan terbesar yang dihadapi perspektif pengukuran ini adalah bahwa pembelian ulang belum tentu mencerminkan komitmen pemustaka (secara psikologis) terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Pembelian ulang yang konsisten dapat saja terjadi karena tidak tersedianya atau hanya sedikit tersedia produk atau jasa alternatif yang dirasakan lebih baik;

2. Pengukuran loyalitas berbasiskan sikap (attitudinal measurement). Dalam perspektif ini, loyalitas diukur dari rasa loyalitas, ikut memiliki, keterlibatan, dan kesetiaan. Contoh nyata dari perspektif ini adalah mungkin seorang pemustaka mempunyai sikap yang sangat bagus dan merekomendasikan perpustakaan tersebut pada temannya, namun pemustaka tersebut

belum pernah meminjam di perpustakaan tersebut dikarenakan lokasi rumahnya jauh;

3. Perspektif pengukuran gabungan (composite measurement) di mana perspektif ini merupakan gabungan dari perspektif pertama dan kedua, sehingga loyalitas bisa diukur dari preferensi pemustaka, frekuensi kunjungan, kemungkinan untuk beralih pada jasa alternatif, serta jumlah total peminjaman koleksi.

Memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka, merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi loyalitas pemustaka. Pemustaka yang tidak loyal akan menginformasikan 2 (dua) kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya tentang produk atau jasa yang dia terima, sedangkan pemustaka yang loyal akan menginformasikan tentang hal-hal yang terbaik. Oleh karena itu, pelanggan yang loyal merupakan aset yang berharga. Di samping itu, mereka juga merupakan sumber keunggulan bersaing bagi perusahaan.

Perpustakaan harus tetap menjaga eksistensinya sebagai tempat membaca dan menghadirkan suasana yang nyaman di tengah hiruk pikuknya kota dan berbagai masalah yang kerap hadir, setidaknya perpustakaan dapat menjadi tempat yang ramah dan tetap memenuhi kebutuhan para pecinta buku, tidak hanya buku yang dihadirkan namun juga fasilitas gedung dan interior yang memadai serta sarana yang tersedia lengkap baik media cetak maupun elektronik. Pustakawan yang profesional serta sikap yang bersahabat terhadap para pemustaka juga kerap diperhatikan karena hal tersebut juga bagian dari kualitas pelayanan yang diharapkan. Semua hal diatas diharapkan dapat meningkatkan jumlah pemustaka dan minat masyarakat terhadap membaca. Karena dari membaca banyak hal yang bisa kita perole

Layanan Prima Berdasarkan Sikap

Pelayanan prima berdasarkan sikap adalah pemberian pelayanan kepada para pemustaka dengan berfokus pada pemberian sikap (attitude) pustakawan. Pelayanan prima berdasarkan sikap ini meliputi pelayanan dengan penampilan serasi, pelayanan dengan pikiran positif, dan pelayanan dengan sikap menghargai.

Ketiga hal tersebut dapat dijelaskan seperti berikut ini.

a. Pelayanan dengan penampilan serasi

Penampilan serasi merupakan suatu hal yang penting bagi setiap orang, baik dalam lingkungan keluarga, sekolah, maupun di tempat pekerjaan. Dengan selalu berpenampilan serasi dan menarik maka kita akan dihormati, disegani, dan dipercayai oleh orang lain. Sebaliknya kepada orang-orang dengan penampilan seronok, tidak menarik, dan tidak serasi biasanya orang lain tidak menyukainya.

Penampilan serasi dengan cara berhias

Penampilan serasi dapat terlihat dari cara seseorang dalam berhias. Di dalam berhias hendaknya tidak berlebihan, agar tidak terkesan norak atau kampungan. Berpenampilan serasi dengan cara berhias adalah menjadi keharusan bagi setiap pustakawan, terlebih lagi pustakawan yang berhubungan langsung dengan pemustaka.

Penampilan serasi dengan cara berbusana yang baik

Berpenampilan serasi dapat pula dilihat dari cara berpakaian atau berbusana. Agar dapat berbusana yang rapi maka seseorang harus memperhatikan mode, warna, corak, jenis pakaian, dan perlengkapan pakaian yang dikenakan. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah mengenakan perlengkapan busana, karena perlengkapan busana ini berfungsi memperindah atau menambah keindahan. Perlengkapan busana tersebut diantaranya adalah sepatu, kaos kaki, topi/kopiah, tas, dasi, ikat pinggang, sarung tangan dan lain-lain.

Penampilan serasi dengan ekspresi wajah

Berpenampilan serasi akan bertambah indah dan menarik apabila disertai dengan ekspresi wajah yang simpatik, sopan, ramah murah senyum dan sebagainya. Oleh karena itu dalam berhubungan dengan pemustaka, seorang pustakawan sebaiknya melakukan hal-hal berikut ini.

- Melakukan kontak mata langsung dengan disertai senyum agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani
- Menghindari ekspresi wajah yang murung dengan mata menatap kebawah atau kepada suatu benda

- Menghindari ekspresi wajah dengan mata yang berkerut atau menyipit, karena hal itu menunjukkan sikap yang tidak bersahabat serta terkesan tidak memperhatikan pemustaka
- Menampilkan senyuman manis dengan menghindari bibir yang rapat dan kaku atau digigit-gigit
- Menengakkan posisi wajah atau kepala agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani

b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif

Kenyataan menunjukkan bahwa dengan selalu berpikiran positif (positive thinking) maka segala permasalahan hidup akan dapat diatasi dan dipecahkan secara adil dan bijaksana. Demikian pula dalam melayani pemustaka, pustakawan harus selalu berpikiran positif, logis, dan tidak emosional. Pelayanan yang selalu berpikiran positif akan mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik. Melayani pemustaka dengan berpikiran positif merupakan proses pelayanan yang dilakukan berdasarkan akal pikiran yang sehat dan logis. Pustakawan yang menerapkan konsep pelayanan seperti ini akan lebih mudah untuk mendapatkan informasi tentang harapan dan kebutuhan pemustaka. Dengan demikian pustakawan hendaknya melakukan pendekatan terhadap pemustaka dengan cara selalu berpikiran positif, yaitu pendekatan yang masuk akal, rasional, logis, dan intelektual.

Melayani pemustaka dengan berpikiran positif terdiri dari:

1) Melayani pemustaka secara terhormat

Melayani pemustaka dengan sikap terhormat, artinya setiap pemustaka diperlakukan sebagai tamu yang harus diterima, dilayani, dihormati, dan dipuaskan harapan dan kebutuhannya.

Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam melayani pemustaka secara terhormat, adalah sebagai berikut.

- Menyapa pemustaka yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat.
- Mempersilakan pemustaka untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian
- Bertanya, mendengarkan, dan mencatat semua kebutuhan pemustaka secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan
- Bersikap sabar dalam memberikan pelayanan
- Melayani pemustaka dengan sungguh-sungguh sampai akhir transaksi tetap berfikir positif tanpa harus mencurigai

2) Melayani pemustaka dengan menghindari sikap apriori

Pustakawan yang melayani pemustaka dengan sikap apriori menunjukkan bahwa ia tidak menggunakan cara berpikiran yang positif. Sikap seperti acuh tak acuh, masa bodoh, atau tidak perhatian dapat menyebabkan pemustaka menjadi tersinggung, kecewa atau merasa jengkel. Oleh karena merasa tidak dihargai maka pemustaka tidak mau datang lagi.

Sikap apriori yang perlu dihindari dalam melayani adalah sebagai berikut :

- Sikap acuh tak acuh atau masa bodoh
- Sikap angkuh dan tidak sabar dalam melayani
- Sikap membiarkan pemustaka menunggu lama
- Sikap mendahulukan pemustaka yang dianggap menguntungkan dan mempunyai status sosial yang lebih tinggi.
- Sikap meremehkan pemustaka yang dianggap kurang menguntungkan dan berdaya beli rendah. Sikap-sikap apriori tersebut harus dihindari oleh pustakawan apabila tidak ingin ditinggalkan oleh kolega dan pelanggannya. Mutu pelayanan yang rendah akan menimbulkan imej dan opini publik yang bersifat negatif.

3) Menghindari sikap mencari atau memanfaatkan kelemahan pemustaka

Melayani pemustaka dengan cara berpikiran positif juga dapat dilakukan dengan tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan mereka. Dalam hal ini, yang dimaksudkan dengan kelemahan pemustaka adalah tidak mengetahui kualitas koleksi, atau pemustaka yang baru. Sikap mencari dan memanfaatkan kelemahan pemustaka harus dihindari oleh pustakawan, karena dapat menimbulkan perasaan kecewa.

Hal-hal yang perlu diperhatikan pustakawan dalam menghindari sikap mencari dan memanfaatkan kelemahan pemustaka adalah sebagai berikut.

- Berusaha menciptakan kepercayaan kualitas jasa dan kualitas pelayanan, sehingga loyalitas dan partisipasi pemustaka dapat diwujudkan.
- Selalu bersikap jujur dengan menghindari sikap membohong atau menipu pemustaka
- Selalu bertindak rasional dan professional dalam menjelaskan kualitas dan jasa yang ditawarkan.
- Selalu bersikap adil dan bijaksana

c. Melayani pemustaka dengan sikap menghargai

Melaksanakan pelayanan prima berdasarkan sikap dapat pula dilakukan dengan cara melayani pemustaka dengan sikap menghargai. Perlu kita sadari bahwa setiap orang ingin dihargai dan dihormati. Demikian pula pemustaka tentu saja ingin dihormati dan dihargai oleh pustakawan. Dengan demikian, antara pustakawan dan pemustaka hendaknya saling menghormati dan menghargai. Sikap saling menghargai dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang baik, ekspresi wajah yang sopan, ramah dan simpatik, serta sikap yang bersahabat.

Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka dengan sikap menghargai adalah sebagai berikut.

- Menyapa pemustaka yang baru datang dengan sikap dan tutur bahasa yang baik, ramah, sopan dan bersahabat.
- Mendengarkan setiap permintaan pemustaka dengan sikap penuh perhatian dan penghargaan.
- Menciptakan suasana yang menyenangkan dengan sikap simpatik, sopan santun dan ramah tamah.
- Melayani pemustaka dengan sikap yang bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang dan status sosial pelanggan.
- Melayani pemustaka dengan tetap berpikiran positif dan tidak mudah marah.

Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan pustakawan dalam melakukan pendekatan persuasif kepada pemustaka adalah sebagai berikut.

- Memberikan perhatian dengan menggunakan tutur bahasa yang baik dan menarik.
- Mempelajari terlebih dahulu harapan, kebutuhan, perasaan, dan karakter pemustaka
- Mendengarkan pendapat pemustaka, dengan ramah dan penuh perhatian, kemudian menjelaskan manfaat layanan kepada pemustaka..

Berhasil atau tidaknya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan semua itu tergantung dari pengelola perpustakaan dan dana yang tersedia serta kerja sama yang tercipta dengan para anggota perpustakaan. Peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan menjadi sebuah konsep baru untuk menjadi sebuah alasan mengunjungi perpustakaan selain membaca.

Pelayanan tidak lagi hanya berorientasi pada internal saja tetapi harus mempunyai pandangan yang lebih universal bagi akses informasi, kolaborasi, dan sharing sumberdaya dan layanan. Seperti layaknya supermarket, maka perpustakaan atau pusat informasi yang dapat memberikan pelayanan lebih bervariasi, murah dan cepat akan memuaskan pemustaka dan mendatangkan pemustaka lebih banyak lagi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Headline tahun 1998 terhadap harapan pemakai London School of Economics, The London Business School, dan University of Hertfordshire disimpulkan bahwa pemustaka modern membutuhkan :

1. One stop shopping dan electronic full-text. Pemustaka menginginkan sumber informasi yang mereka butuhkan tersedia dalam bentuk teks lengkap. Mereka tidak menghendaki perpustakaan hanya sekedar menyediakan cantuman bibliografi saja, sedangkan bentuk teks lengkapnya tersedia pada pangkalan data lainnya. Sementara pilihan apa pun hampir sepenuhnya tersedia di tempat ini. Tingkat kepercayaan konsumen yang tinggi tentu disebabkan pelayanan yang berkualitas dan produk yang dijamin mutu. Alhasil, konsep ini memang merupakan tempat belanja kini.

Konsep one stop shopping menuntut beberapa hal penting agar tidak merugi. Yang pertama adalah studi kebutuhan pemustaka. Studi ini mempelajari apa saja perilaku dan kebutuhan pemustaka jika mendatangi perpustakaan. Prinsip kedua yang penting dalam membangun one stop shopping adalah spesialisasi. Jika masing-masing bagian produk/jasa tidak dikerjakan dengan khusus dan fokus, maka hasilnya tidak akan maksimal. Akan ada bagian-bagian yang terbengkalai. Prinsip one stop shopping yang ketiga adalah harus ada kekompakan tema antar produk yang dipasarkan.

2. Mampu melakukan penelitian secara mandiri. Biasanya pemustaka cenderung mengikuti dan mencari daftar pustaka yang ada pada suatu artikel atau dokumen yang sedang mereka baca. Mereka menghendaki link dengan sumber informasi tersebut.

3. Akses dari mana saja dan kapan saja. Pemustaka tidak selalu betah belajar di perpustakaan. Mereka terkadang lebih suka menghabiskan waktu di rumah atau di mana saja untuk mengerjakan tugas-tugas yang sedang mereka kerjakan. Untuk ini, pemustaka tentu harus memiliki seperangkat komputer yang telah tersambung dengan internet.

4. Nilai tambah. Pemustaka sering membutuhkan informasi lanjut dari perpustakaan. Tidak semua pemakai suka bertanya langsung kepada pustakawan. Untuk itu, mereka membutuhkan sarana bertanya yang tersedia dalam format on-line atau lebih dikenal dengan FAQs (Frequently Asked Questions).

Yang menjadi persoalan sebenarnya adalah bahwa saat ini begitu banyak produk dan jasa yang beredar, sehingga kemampuan untuk menambah nilai produk atau layanan merupakan suatu kebutuhan mutlak. Terdapat 10 cara agar untuk menambah nilai pada produk atau layanan, adalah :

1. Memberikan saran yang baik kepada pemustaka, serta melayani dengan tingkat profesionalisme yang tinggi. Bagi pustakawan profesional, yang dapat anda berikan adalah nilai pada jasa. Dengan demikian, yang perlu anda lakukan adalah memahami bahwa anda perlu memberikan saran yang jauh lebih bagus, lebih kompleks, dan lebih bernilai. Hal ini tentunya membutuhkan wibawa, kebijaksanaan, dan pemahaman yang jauh lebih baik tentang apa yang kita lakukan.
2. Memperbagus kemasan informasi. Di sini tidak hanya berbicara tentang bagaimana penampilan jasa, namun lebih dari itu, juga bagaimana agar tingkat kunjungan dan nilai tambah yang ditawarkan bisa tampak dari kemasan jasa, sehingga semuanya menjadi tampak lebih bernilai.
3. Menerapkan level pelayanan. Selain dapat meningkatkan tingkat level pelayanan, pustakawan juga dapat membedakan tingkat level pelayanan untuk pemustaka.
4. Membuat program khusus untuk pelanggan setia. Strategi ini terkait dengan konsep "semakin sering seorang pemustaka memanfaatkan perpustakaan, semakin baik pula pelayanan yang mereka dapatkan". Sebagai bukti bahwa strategi ini penting, pustakawan perlu mengenal banyak orang yang selalu menggunakan jasa informasi.
5. Memberikan pelatihan keterampilan atau seminar yang berkaitan dengan layanan jasa. Ketika pelanggan telah memanfaatkan layanan jasa, anda bisa memberikan pelatihan atau semacamnya agar mereka dapat menggunakan jasa anda dengan lebih baik. Semakin banyak anda memberikan pelatihan terkait jasa tersebut, semakin baik pula pemustaka menggunakan jasa anda.

6. Memberikan "penghargaan" kepada pemustaka tertentu dan juga hadiah. Anda, sebagai pustakawan, dapat memberikan semacam "penghargaan" kepada pemustaka yang sangat sering menggunakan jasa anda, dan bisa memaksimalkan efektivitas jasa. Penghargaan yang dimaksud adalah membuat mereka merasa menjadi pemustaka yang istimewa.

7. Peningkatan kualitas. Untuk pemustaka tertentu, yang memiliki tingkat kunjungan ke perpustakaan yang cukup sering, anda dapat memberikan kualitas berbeda. Kepada pemustaka demikian, berikanlah kualitas jasa yang lebih baik, pelayanan yang lebih berwibawa, pustakawan yang lebih berdedikasi, dan selalu berilah mereka peluang untuk mendapat pelayanan yang lebih baik lagi. Anda pun bisa menerapkan pelayanan yang demikian kepada pemustaka baru sebagai salah satu value-added.

8. Menempatkan pustakawan yang lebih berdedikasi untuk menangani pemustaka tertentu. Ini akan bekerja tepat sasaran jika memiliki layanan teknis, atau suatu hal yang membutuhkan dukungan. Semakin seseorang lebih merasa akrab dengan pustakawan, maka semakin mudah untuk melakukan interaksi. Dalam skenario ini, kita cukup menempatkan pustakawan pilihan yang berdedikasi untuk menangani pemustaka secara lebih akrab.

9. Mempercepat pelayanan. Menjamin pemustaka untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat.

10. Memberikan informasi secara berkala tentang layanan dan koleksi baru.

Semua dapat diterapkan dalam keseharian aktivitas layanan perpustakaan. Untuk menerapkannya memang membutuhkan kreativitas, inovasi, dan kerja lebih keras. Pelayanan yang cepat, tepat, akurat, didukung dengan sikap yang baik, ramah, serta didukung fasilitas teknologi informasi akan semakin meningkatkan citra perpustakaan. juga akan meningkatkan citra perpustakaan. Perpustakaan hendaknya mampu melakukan manajemen pengetahuan secara maksimal dan diharapkan lebih memfokuskan diri sebagai institusi yang dapat memahami dan berempati terhadap komunitas pengguna, memiliki pemahaman yang mendalam terhadap dunia informasi dan organisasinya serta dengan aktif selalu mengembangkan dan meningkatkan mekanisme yang menghubungkan keduanya.

Penutup

Manfaat dari kualitas layanan tidak hanya dirasakan oleh pemustaka tetapi juga bermanfaat bagi pengelola perpustakaan. Kualitas layanan prima akan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pemustaka. Perilaku pemustaka yang setia kepada perpustakaan adalah mengunjungi ke perpustakaan, dan merekomendasikan kepada orang lain. Layanan prima adalah memberikan layanan kepada para pemustaka dengan berfokus pada sikap pustakawan. Pelayanan prima berdasarkan sikap ini meliputi pelayanan dengan penampilan serasi, pelayanan dengan pikiran positif, dan pelayanan dengan sikap menghargai. Berhasil atau tidaknya perpustakaan dalam layanan prima ditentukan oleh pengelola perpustakaan, reward yang tersedia serta kerja sama dari para anggota perpustakaan. Pemustaka modern membutuhkan : 1. one stop shopping dan electronic full-text; 2.mampu melakukan penelitian secara mandiri, 3. akses dari mana saja dan kapan saja, 4. nilai tambah atau informasi lanjut dari perpustakaan. Terdapat sepuluh cara agar untuk menambah nilai pada produk atau layanan, adalah : 1. memberikan saran yang baik kepada pemustaka, serta melayani dengan tingkat profesionalisme yang tinggi, 2. memperbaiki kemasan informasi, 3. menerapkan level pelayanan, 4. membuat program khusus untuk pelanggan setia, 5. memberikan pelatihan keterampilan atau seminar yang berkaitan dengan layanan jasa, 6. memberikan "penghargaan" kepada pemustaka tertentu dan juga hadiah, 7. peningkatan kualitas, 8. menempatkan pustakawan yang lebih berdedikasi untuk mengangani pemustaka, 9. mempercepat pelayanan, 10. memberikan informasi secara berkala tentang layanan dan koleksi baru. Untuk menerapkannya memang membutuhkan kreativitas, inovasi, dan kerja lebih keras. Pelayanan yang cepat, tepat, akurat, didukung dengan sikap yang baik, ramah, serta didukung fasilitas teknologi informasi akan semakin meningkatkan citra perpustakaan

Daftar Pustaka

- Agus Saputera. Teknologi Informasi Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan.<http://riau.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=10103>
- Ayu indraswari. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sumber: <http://www.pemustaka.com/meningkatkan-kualitas-pelayanan-perpustakaan.html>
- Bafadal, Ibrahim. 1996. Pengelolaan Perpustakaan Sekolah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Eka Kusmayadi. Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. <http://ekakusmayadi.wordpress.com/e-learning/membangun-perpustakaan-digital/>
- Fadjar Ari Dewanto. Konsep Pelayanan One Stop Shopping Selasa, 23 Oktober 2007 08:15 WIB
<http://managementfile.com/journal.php?id=24&sub=journal&awal=80&page=services>
- Kotler, Philip. (1997). Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli. Jilid I. Jakarta : PT Prenhalindo
- Leonardo Budi Hasiholan Rina Arifati Program Studi Manajemen Universitas Pandanaran<http://jurnal-sosioekotekno.org/article/116376/pengaruh-kualitas-layanan-dan-kepuasan-terhadap-loyalitas-pengunjung-museum-jawa-tengah-ranggawarsita.html>
- Tasik Hotel. Pelayanan Prima Berdasarkan Sikap . <http://www.tasikhotel.com/2013/07/pelayanan-prima-berdasarkan-sikap.html>
- Tjiptono, Fandy. (2005). Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Sejarah perpustakaan : <http://sdm4sby.com>
- Yulian Purnama, 10 Cara Meningkatkan Nilai Produk dan Layanan Anda. 10/07/2011 <http://pengusahamuslim.com/10-cara-meningkatkan-nilai-produk-dan-layanan-anda#.UqfoB8i4p>