

# TOTAL QUALITY SERVICE (TQS) SEBUAH ALTERNATIF PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Oleh: Safrudin Aziz

## Abstrak

Dewasa ini dunia telah ditandai oleh berbagai perubahan yang pesat dan bersifat global. Untuk itu, di era globalisasi dan teknologi, informasi menjadi bagian dari nafas kehidupan manusia. Disamping menuntut perpustakaan sebagai institusi pengelola informasi tersebut, selanjutnya, sebuah perpustakaan yang berkualitas memerlukan sistem pengelolaan yang rapi, baik, memuaskan terhadap tiap-tiap pemustakanya, serta senantiasa memperhatikan peningkatan mutu pelayanan dan koleksinya.

Berdasarkan pemikiran tersebut, sebuah penawaran alternatif dalam meningkatkan kualitas layanan khususnya perpustakaan PT adalah dengan pendekatan *Total Quality Service* (TQS). TQS dalam manajemen Perpustakaan PT dimaksudkan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua unsur, baik kepala perpustakaan, pustakawan dan seluruh petugas perpustakaan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan setiap pemustakanya.

**Kata kunci:** Peningkatan Mutu Layanan, kualitas, kepuasan pemustaka.

## Pendahuluan

Perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan tidak untuk mencari keuntungan atau nirlaba. Jika dihubungkan dengan pendidikan, perpustakaan adalah organisasi dan penyedia layanan publik (*service provider*) yang memiliki peran strategis dalam sistem pendidikan yang bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Melalui perpustakaan, tenaga pendidik, peserta didik dan seluruh sivitas akademika memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuannya dengan memanfaatkan sumber-sumber informasi yang tersedia di dalamnya.

Dilingkungan perguruan tinggi pada umumnya, dapat dikatakan bahwa budaya baca belum berkembang secara menyeluruh. Meskipun ada beberapa tenaga pendidik dan peserta didik yang mempunyai budaya baca yang tinggi, namun tidak sedikit pula tenaga pendidik dan peserta didik yang belum memiliki

budaya baca yang baik. Di samping itu, perkuliahan di kelas pada umumnya belum diarahkan kepada kegiatan membaca. Sumber-sumber pengetahuan untuk mahasiswa masih berupa kuliah-kuliah di kelas dan diktat atau buku ajar, serta belum memanfaatkan seluruh sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Pemanfaatan koleksi yang kurang maksimal tersebut bisa dilihat pada statistik koleksi yang dipinjam oleh mahasiswa menurut klasifikasinya tiap tahun. Di sisi lain, koleksi yang dimiliki Perpustakaan PT terkadang masih sangat terbatas, belum mampu menyediakan beragam koleksi yang dibutuhkan masyarakat pemustaka. Dari perihal tersebut, dapat dilihat bahwa penambahan koleksi secara rutin pada Perpustakaan PT terkadang masih sangat kecil, belum sebanding dengan jumlah penambahan mahasiswa.

Keadaan seperti itu, tentu saja akan dapat berpengaruh terhadap kehidupan intelektual di dalam kampus. Karena bahan bacaan yang tersedia belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akademik secara luas, maka kegiatan menulispun

tidak akan dapat berkembang dengan baik. Tentu perlu diingat, bahwa penulis yang baik juga adalah pembaca yang baik. Dengan kata lain, komunikasi ilmiah belum berjalan dengan semestinya.

Untuk mengatasi keadaan seperti itu, tampaknya harus dilakukan perbaikan yang mencakup dua hal yaitu: perbaikan fasilitas dan karakteristik pelayanan perpustakaan; serta mengubah metode pengajaran dari *teaching-based* menjadi *learning-based*. Peran perpustakaan harus diubah dari sekedar *store house* yang pasif menjadi *educational force* yang aktif. Reformasi perkuliahan yang mempunyai efek timbal balik pada perpustakaan, dan efek timbal balik yang sama akan dihasilkan dari bahan-bahan bacaan dan pelayanan perpustakaan yang disempurnakan.

Dalam Undang-Undang tentang Sistem Pendidikan Nasional, posisi perpustakaan disebutkan meskipun tidak dijelaskan secara eksplisit. Namun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi, pada pasal 34 disebutkan posisi perpustakaan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan yang merupakan unsur penunjang sebagai kelengkapan bagi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dari segi proses pelayanannya, Perpustakaan PT berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan dan penyebarluasan informasi (Rifa'i, 1999: 3). Sedangkan dari segi program kegiatannya, Perpustakaan PT berfungsi pusat pelayanan informasi untuk program pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Mudjito, 1994: 14).

Perpustakaan PT sering mendapat sebutan *the heart of educational programs* (Soelistia, 1995: 130), *the core of university* (Atkinson dalam Higham, 1980: 11) atau sebagai *the heart of university* (Grimes, 1998: 7).

Ungkapan perpustakaan sebagai jantung perguruan tinggi mengandung perumpamaan fungsi perpustakaan di perguruan tinggi dengan fungsi jantung pada tubuh manusia. Pada tubuh manusia

jantung berfungsi sebagai pemompa darah ke seluruh tubuh yang tidak pernah berhenti sesaatpun. Jadi dapat dikatakan bahwa jantung merupakan pusat dari segala kegiatan organ tubuh manusia. Sedangkan dalam konteks perguruan tinggi, perpustakaanlah yang seharusnya menjadi pusat segala kegiatan diperguruan tinggi tersebut, yaitu kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Prajitno, 1995: 5). Banyak juga ahli pendidikan mengatakan bahwa kualitas suatu lembaga pendidikan (perguruan tinggi khususnya) itu dapat dilihat dari perpustakaanannya (Haryanti, 1988: 29).

Perpustakaan dikatakan baik dan berkualitas jika dapat memenuhi beberapa kriteria, antara lain adalah sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional, koleksi yang relevan dan aktual, sistem layanan yang baik dan berkualitas, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai (Samiyono, 1995: 2-4). Menambahkan bahwa perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pemustakanya.

Sumber daya manusia dipergustakaan atau dikenal dengan sebutan pustakawan hendaknya dalam bekerja selalu mementingkan kebutuhan penggunanya dengan prinsip selalu siap sedia dalam memberikan pertolongan pada saat diperlukan. Prinsip tolong menolong ini merupakan salah satu ajaran Islam yang harus diperhatikan, sebagaimana firman Allah dalam surat al-Maidah ayat 2 yang artinya: dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Apabila prinsip tolong menolong sebagaimana disebutkan di atas benar-benar dijalankan oleh pustakawan, maka pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada para pemustakanya, tidak hanya mendapatkan respon yang positif dari para pemustaka yang dilayani, tetapi akan terhitung pula sebagai kebaikan yang tentu saja akan mendapatkan pahala (Qs. An-Nahl: 97).

Disamping prinsip tolong menolong, prinsip pustakawan dalam memberikan pelayanan tentunya juga memperhatikan aspek kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka (Wyckoff dalam Tjiptono, 2000: 59). Kualitas dimulai dari kebutuhan pemustaka dan berakhir pada persepsi pemustaka (Kotler dalam Tjiptono, 2000: 61).

Teas (1993: 18) mengatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dilihat dari sisi pemustaka, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jika pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan pemustaka, maka pelayanan tersebut dinilai sangat ideal. Tetapi bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dinilai buruk dan tidak berkualitas.

Perubahan paradigma yang terjadi digambarkan dengan jelas oleh pakar pemasaran Indonesia, Hermawan Kertajaya. Kertajaya sebagaimana dikutip oleh Surtiawan (2007: 11) membuat suatu kredo yang terkenal dengan sebutan *The 10 Credos of Compassionate Marketing*. Dimana kredo kedua adalah: *be sensitive to change and be ready to transform*.

Sudah menjadi keharusan pustakawan khususnya pada Perpustakaan PT agar mampu bersaing didunia global. Menurut Mulyadi (2001: 256), keberhasilan organisasi dalam memasuki lingkungan global dipengaruhi oleh empat faktor: *pertama*, kecepatan organisasi dalam merespon kebutuhan konsumen (pemustaka). *Kedua*, fleksibilitas personal dalam penyesuaian diri dengan perubahan lingkungan, kemampuan belajar keterampilan baru dan kebersediaan memasuki lingkungan baru yang sama sekali belum pernah dikenal. *Ketiga*, keterpaduan antara organisasi dengan *stackholder* untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Serta *keempat*, kemampuan organisasi untuk menciptakan produk baru

dan proses baru guna memenuhi perubahan kebutuhan pemustaka.

Jika beberapa pemustaka perpustakaan PT ditanya tentang apa dan bagaimana tingkat kualitas pelayanan perpustakaan, maka pasti akan muncul banyak jawaban. Namun terdapat beberapa hal yang sama berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan yang diharapkan. Beberapa persamaan itu diantaranya adalah pemustaka pasti mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan, pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia di perpustakaan dapat memenuhi kebutuhannya, pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari pustakawan/petugas, serta pemustaka mengharapkan perpustakaan mempunyai akses yang cepat terhadap informasi. Dengan istilah lain tersedianya layanan yang memuaskan dan berkualitas atau bermutu.

Berdasarkan pemikiran di atas, perpustakaan PT wajib merencanakan, mengorganisasi, mengimplementasi serta mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi kebutuhan setiap pemustakanya. Adapun salah satu alternatif dalam meningkatkan kualitas layanan adalah mengaplikasikan konsep *Total Quality Service (TQS)*. Dalam tulisan ini pembahasan dibagi kedalam empat segmen sebagai rangkaian proposisi pemikiran untuk sampai pada konklusi. Pembahasan pertama tentang konsep kualitas dan kepuasan pemustaka, kedua, kualitas Perpustakaan PT. Ketiga, konsep kepuasan. Serta keempat, *Total Quality Service (TQS)* dalam manajemen Perpustakaan PT.

### **Kualitas dan Kepuasan Pemustaka**

Perpustakaan pada perguruan tinggi selanjutnya disebut Perpustakaan PT bukan hanya sekedar tempat rileks berkumpulnya dosen, mahasiswa (sebagai pemustaka), melainkan suatu tempat berlangsungnya proses pencarian informasi yang berada dalam suatu sistem yang saling berkaitan.

Oleh karena itu, tidak salah bila Perpustakaan PT dipandang sebagai suatu institusi yang membutuhkan pengelolaan. Dengan kata lain, Perpustakaan PT sebagai institusi pendukung proses pembelajaran atau pendidikan merupakan sistem yang memiliki berbagai perangkat dan unsur yang saling berkaitan serta memerlukan pemberdayaan.

Dalam konteks pemustaka, Perpustakaan PT selalu berhubungan dengan orang-orang yang berkepentingan antara lain: mahasiswa, dosen, pegawai administrasi PT setempat, serta instansi-instansi lain atau masyarakat secara umum. Oleh karena itu Perpustakaan PT memerlukan pengelolaan (*management*) yang akurat supaya dapat mencetak *output* berupa jasa pelayanan yang memuaskan dan penyediaan informasi yang berkualitas terhadap semua pengguna perpustakaan.

Dari sini ada dua kata kunci yang harus diperhatikan oleh pengelola Perpustakaan PT agar tetap *survive* dan dapat unggul sebagai penyedia atau pengelola informasi, yaitu kualitas dan kepuasan pemustaka.

### Kualitas Perpustakaan PT

Mendefinisikan kualitas yang tepat bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Sebab Perpustakaan PT tidak dapat disamakan dengan perusahaan ataupun pabrik yang memproduksi sebuah barang. Akan tetapi secara umum kualitas dapat dirinci. Jikalau aspek-aspek yang dijadikan dasar dalam menentukan kualitas sebuah buku cerita yang dibeli oleh seseorang adalah: dilihat dari aspek harga buku, bahasa yang mudah dicerna, nama pengarang, penerbit, jenis kertas, desain buku, jenis cerita dan cover, maka aspek kualitas tersebut tidak dapat diterapkan untuk menilai Perpustakaan PT.

Perpustakaan PT merupakan institusi penyedia jasa yang menyediakan berbagai layanan, diantaranya: layanan pemakai, teknis dan administrasi, sehingga konsep kualitas pada Perpustakaan PT berbeda dengan konsep kualitas institusi yang memproduksi sebuah barang.

Menurut Kotler, kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Philip Kotler, 1997: 48). Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) atau TQS (*Total Quality Service*), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang diperhatikan, melainkan juga yang tidak kalah pentingnya adalah proses, lingkungan dan manusia (Fandy Tjiptono, 2001: 43). Dengan perkataan lain, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia (SDM), proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari definisi tersebut, maka sebuah institusi Perpustakaan PT dikatakan berkualitas apabila dapat memuaskan seluruh pemustakanya dari aspek-aspek berikut:

- a. Produk: dapat menghasilkan media atau alat bantu penelusuran informasi secara cepat, tepat, akurat, melalui seperangkat teknologi informasi. Sehingga berbagai informasi yang diperlukan pemustaka dapat diperoleh sesuai dengan apa yang dikehendakinya.
- b. Jasa: dapat memberikan layanan perpustakaan berupa sirkulasi dan administrasi yang maksimal, meliputi: pinjam kembali koleksi, foto kopi, layanan surat-menyurat serta layanan administrasi keuangan berupa: pembayaran denda, penerimaan wakaf atau hadiah serta sumbangan lainnya.
- c. Manusia (SDM): Memiliki tenaga-tenaga yang profesional mulai dari kepala perpustakaan, pustakawan, staf perpustakaan sampai dengan *cleaning sevice*.
- d. Proses: seluruh proses kegiatan berbagai layanan yang disediakan dengan disiplin, ramah dan bertanggung jawab.
- e. Lingkungan: memiliki lingkungan atau suasana yang kondusif, dalam arti seluruh personel sivitas akademika selaku pemustaka Perpustakaan PT memiliki motivasi yang tinggi dalam

melaksanakan fungsi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sehingga perpustakaan berperan vital dan optimal dalam mendukung ketiga kegiatan tersebut.

Selain itu, guna menjadikan Perpustakaan PT yang berkualitas, penyelenggaraan Perpustakaan PT setidaknya berlandaskan kepada tujuan dasar sesuai dengan itikad dan keperluan pemustakanya, antara lain: *pertama*, Perpustakaan PT sebagai wahana pendukung upaya-upaya peningkatan kualitas hidup mahasiswa sebagai pemustaka utama. *Kedua*, Perpustakaan PT berperan sebagai penyedia informasi pendukung pembelajaran yang efektif, efisien dan produktif. *Ketiga*, Perpustakaan PT sebagai wahana penyedia berbagai literatur guna membantu kegiatan penelitian dan berfikir ilmiah. *Keempat*, Perpustakaan PT sebagai wahana yang berfungsi dalam fungsi deposit, serta fungsi informasi, fungsi rekreasi, fungsi publikasi dan fungsi interpretasi (Dirjen Pendidikan Tinggi, 2004: 3-4).

Meskipun keempat tujuan tersebut saling terkait, namun dalam kegiatan fungsional kelembagaan perpustakaan selalu menampilkan titik tekan tersendiri. Seperti fungsi kelembagaan: Politenik, Universitas Terbuka, Institut dan sebagainya masing-masing memiliki titik tekan tersendiri (Bambang Suhendro, 1996: 51-52).

### Konsep Kepuasan

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Philip Kotler, 1997: 36). Sedangkan menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Fandi Tjiptono, 2001:

146). Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja (yang senyatanya diterima). Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan merasa kecewa), sebaliknya apabila unjuk kerja melebihi dari apa yang diharapkan, maka kepuasan akan meningkat (Yazid, 1999: 61).

Berdasarkan hal tersebut, maka Perpustakaan PT tersebut ingin memberikan kepuasan terhadap tiap-tiap pemustakanya, maka Perpustakaan PT tersebut harus dapat memberikan kualitas terbaiknya kepada pengguna jasa perpustakaan tidak hanya dari aspek hasil saja, tetapi juga aspek proses, jasa (layanan), manusia (SDM) dan lingkungan. Sebab seluruh pemustaka dan masyarakat merasa puas bila seluruh aspek tersebut sesuai dengan harapan mereka (berkualitas).

Untuk dapat memberikan kualitas terbaik sesuai dengan harapan pemustakanya, maka Perpustakaan PT harus mengukur atau memantau kepuasan pemustakanya. Dalam hal ini terdapat empat cara yang dapat digunakan yaitu: sistem keluhan dan saran, survey kepuasan *ghost shopper* dan *lost customer analysis* (Philip Kotler, 1997: 38).

### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Perpustakaan PT yang berorientasi kepada pemustakanya harus memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi mereka untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Adapun media yang dapat dipergunakan diantaranya: kotak saran yang diletakan pada tempat-tempat strategis di perpustakaan, menyediakan kartu komentar, atau melakukan dialog langsung dengan mereka. Informasi yang didapat melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada Perpustakaan PT, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tepat.

## 2. Survey Kepuasan Pelanggan (Pemustaka)

Untuk mengetahui lebih lanjut sejauh mana pemustaka telah terpuaskan maka perpustakaan perguruan tinggi dapat melakukan penelitian dengan menggunakan metode survey baik melalui wawancara, atau menggunakan angket. Melalui survey ini Perpustakaan PT akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung bahkan sekaligus memberikan signal positif bahwa perpustakaan menaruh perhatian yang serius terhadap pemustakanya.

## 3. *Ghost Shopping*

Perpustakaan PT dapat mempekerjakan beberapa orang (*Ghost Shopper*) untuk berperan sebagai wakil dari pustakawan perpustakaan perguruan tinggi sekitar untuk melakukan kerja sama perpustakaan dan kinerja kepustakawanan. Kemudian *ghost shopper* tersebut melaporkan penemuan-penemuannya mengenai sisi positif dan negatif Perpustakaan PT tersebut berdasarkan pengalaman mereka. *Ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara pustakawan dalam memberikan layanan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan mereka.

## 4. *Lost Customer Analysis*

Melalui metode ini Perpustakaan PT menghubungi pemustakanya (mahasiswa atau dosen) yang tidak pernah berkunjung kembali, guna mendapatkan informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi Perpustakaan PT untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pemustaka.

Dari konsep di atas, dapatlah disimpulkan bahwa antara kualitas dan kepuasan pemustaka memiliki hubungan yang erat dan bersifat timbal balik. Kualitas memberikan satu dorongan kepada pemustaka untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan Perpustakaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perpustakaan untuk

memahami dengan seksama harapan pemustaka dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, Perpustakaan PT dapat meningkatkan kepuasan pemustaka dimana perpustakaan memaksimalkan pengalaman pemustaka yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pemustaka yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pemustaka dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan yang memberikan kualitas memuaskan.

## Total Quality Service (TQS) dalam Manajemen Perpustakaan PT

Sebagaimana telah dijelaskan, bahwa institusi Perpustakaan PT juga dituntut memberikan kualitas prima kepada tiap-tiap pemustakanya. Untuk itu diperlukan pendekatan kontemporer yaitu: *Total Quality Service* (TQS). Secara ringkas TQS dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar Perpustakaan memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan (Fandi Tjiptono, 2000: 62). Secara lebih rinci, TQS berfokus pada lima aspek utama, yakni: fokus kepada pelanggan, keterlibatan total, sistem pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan (Fandy Tjiptono, 2000: 63).

### a. Fokus Kepada Pelanggan (*Customer Service*)

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam TQS. Beberapa langkah penting untuk merealisasikannya antara lain:

- 1) Perpustakaan PT harus mengidentifikasi Pemustaka. Identifikasi ini dapat dilakukan dengan menganalisis tiap-tiap pemustakanya dari beberapa aspek diantaranya: *pertama*, aspek demografis yang meliputi: jenis kelamin, usia,

status. *Kedua*, aspek sosioekonomi, yang meliputi: berstatus sudah bekerja atau belum, penghasilan rutin, kelas sosial, serta asal daerah (etnis). Serta ketiga, aspek psikografis yang meliputi: perilaku dan gaya hidup seseorang. Analisis ini berfungsi bagi Perpustakaan PT untuk mengetahui karakteristik pemustakanya dengan tepat (Andrian Payne, 2000: 92).

- 2) Mengidentifikasi kebutuhan, keinginan harapan, serta perilaku mereka.

Dalam hal ini Perpustakaan PT harus mengetahui kualifikasi seperti apa yang diharapkan oleh seluruh pemustakanya. secara umum kebutuhan pemustaka Perpustakaan PT mencakup bahan pustaka pendukung perkuliahan ataupun sumber rujukan pendukung yang disesuaikan dengan jenis program studi atau konsentrasi pada tiap-tiap PT.

- 3) Merancang sistem jasa yang dapat memberikan nilai yang dapat memenuhi tuntutan tsb.

Ibarat membangun sebuah rumah maka harus ditentukan dulu spesifikasi dan rancangan bentuk rumah yang diharapkan. Hal ini juga berlaku dalam Perpustakaan PT yang perlu merancang cetak biru (*blue print*). Cetak biru ini merupakan peta yang menggambarkan secara akurat sistem jasa (layanan) sehingga semua orang yang terlibat dalam penyediaan jasa tersebut dalam memahami dan melaksanakannya secara obyektif. Dalam cetak biru ini membuat segala unsur aktivitas, langkah-langkah dan interaksi secara visual yang menyangkut siapa melakukan apa, untuk atau dengan siapa, berapa sering dan dalam kondisi seperti apa (Fandi Tjiptono, 2001: 26).

- 4) Mengumpulkan dan memanfaatkan informasi berupa masukan dan umpan balik dari pelanggan secara reguler.

Untuk mengumpulkan informasi ini Perpustakaan PT harus membangun sistem informasi yang dapat dilakukan dengan menggunakan tiga cara, yaitu: *pertama*, catatan-catatan intern,

merupakan informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber di dalam lembaga untuk mendeteksi dan mengevaluasi kinerja Perpustakaan PT. *Kedua*, intelejen pemasaran adalah informasi harian tentang perkembangan di dalam lingkungan pemasaran yang membantu pimpinan lembaga menyiapkan dan menyesuaikan kebijakan yang dapat dikumpulkan dari banyak sumber. *Ketiga*, riset pemasaran, merupakan fungsi yang menghubungkan antara konsumen, pelanggan dan publik ke pasar.

- 5) Menjalin hubungan kemitraan dengan publik kunci atas dasar *win-win solution*. Hubungan kemitraan ini sangat penting dilakukan oleh sebuah Perpustakaan PT untuk membangun citra yang positif di mata pemustakanya. Selain itu bila hubungan kemitraan ini telah terjalin dengan baik maka seluruh kebijakan Perpustakaan PT akan mendapatkan dukungan dari semua pihak (Philip Kotler & Alan R. Andreasen, 1996: 731-733). Selain kemitraan dengan lembaga induknya, kemitraan antar Perpustakaan PT lain juga perlu dijalin. Dengan kata lain, *sharing of resources* antar Perpustakaan PT sangat penting untuk dilakukan seperti jaringan perpustakaan PT.

- 6) Menerapkan prinsip bahwa pemasaran adalah segalanya, dalam arti pemasaran menjadi tugas setiap orang dalam organisasi jasa.

Perpustakaan PT sebagai salah satu organisasi jasa sudah seharusnya menjalankan konsep pemasaran dengan tujuan utamanya adalah peningkatan kualitas sesuai dengan harapan masyarakat (John Naisbit & Patricia Aburdene, 1990: 273). Akan tetapi konsep ini hanya efektif bila difahami oleh seluruh personel Perpustakaan PT mulai dari Rektor, unsur pimpinan PT, kepala perpustakaan sampai dengan pustakawan serta staf perpustakaan.

### **b. Keterlibatan Total (*Total Involvement*)**

Keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Kepala Perpustakaan PT harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua pustakawan dan staf perpustakaan lainnya. Kepala sebagai pengelola utama sekaligus pimpinan harus mendemonstrasikan kualitas kepemimpinan transformasional yang dapat menginspirasi semua anggota organisasi melalui partisipasi aktif dan tindakan nyata. Selain itu, kepala perpustakaan juga dituntut untuk melakukan perubahan. Untuk itu, semua pustakawan dan staf Perpustakaan harus diberdayakan dan perlu dibentuk tim kerja multidisipliner dan lintas fungsional agar mereka dapat berperan aktif dalam merancang dan memperbaiki produk, jasa, proses, sistem dan lingkungan organisasi.

### **c. Sistem Pengukuran (*Measurement*)**

Guna memfasilitasi upaya penyempurnaan kualitas jasa, maka Perpustakaan PT harus melakukan pengukuran sekaligus sebagai proses kontrol. Untuk melakukan pengukuran, kepala perpustakaan harus menentukan dahulu hasil yang harus dicapai, kemudian mendeteksi ada tidaknya penyimpangan dari tujuan yang telah ditetapkan. Dan bila terjadi penyimpangan, faktor-faktor apa yang menyebabkan penyimpangan tersebut. Akhirnya manajemen harus melakukan analisis untuk menghasilkan koreksi yang diperlukan sebagai langkah perbaikan. Sistem pengukuran ini dapat dirancang bervariasi menurut waktu, misalnya: dalam kurun waktu harian, mingguan, bulanan, persemester atau bahkan tahunan (Kotler&Anderson, 1996: 782-783).

### **d. Dukungan Sistematis (*Systematic Support*)**

Kepala Perpustakaan PT bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas jasa dengan tiga cara pokok: *pertama*, membangun infrastruktur kualitas yang selaras, dengan struktur manajemen internal, antara lain berupa visi, tujuan, prosedur, dan struktur organisasi fungsional

silang. *Kedua*, memberikan komitmen utuh atas sumber daya dan komponen yang dibutuhkan untuk mendukung transformasi kualitas secara positif. *Ketiga*, mengaitkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada seperti: perencanaan strategik, manajemen kinerja, program pengakuan, penghargaan, promosi karyawan serta komunikasi.

### **e. Perbaikan Berkesinambungan**

Perbaikan berkesinambungan berkaitan dengan komitmen (*continous quality improvement (CQI)* dan (*continuous process improvement/CPI*). Komitmen terhadap kualitas dimulai dengan pernyataan dedikasi kepada visi dan misi bersama, serta pemberdayaan semua partisipan untuk secara *incremental* mewujudkan visi dan misi tersebut. Perbaikan berkesinambungan tergantung kepada dua unsur, yaitu: mempelajari proses, alat dan keterampilan yang tepat, serta menerapkan keterampilan-keterampilan baru tersebut kepada *small achievable projects*. Tujuannya adalah untuk menggugah rekan-rekan lain melalui kesuksesan tim pioner (*pilot object*) tersebut: proses perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan berdasarkan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) yang *never ending process* dan berlaku untuk semua fase organisasi. Untuk mendukung proses tersebut setiap orang bertanggung jawab untuk: a) memandang semua pekerjaan sebagai proses yang terpadu. b) mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. c) melakukan perbaikan *incremental*. d) mengurangi waktu siklus, serta e) mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut atau khawatir.

### **Kesimpulan**

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa agar dapat tetap *survive* dan diminati masyarakat (dosen, mahasiswa dan masyarakat umum), maka perpustakaan harus dapat memberikan jaminan kualitas terhadap pemustakanya dari aspek produk,

proses, layanan, SDM, maupun lingkungan sekitarnya. Selain itu, Perpustakaan PT juga harus tetap berpijak kepada tujuan dasar dan itikad sesuai dengan kebutuhan pemustaka atau sivitas akademiknya. Dengan jaminan kualitas, maka seluruh pemustaka akan terpuaskan karena harapan mereka telah terpenuhi. Dengan kata lain kualitas dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak terpisahkan, bahkan saling mendukung antara satu dengan yang lain.

Salah satu alternatif yang dapat dilakukan Perpustakaan PT untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan adalah dengan mengaplikasikan konsep *Tota Quality Service (TQS)*, yaitu: sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan. Konsep ini berfokus kepada lima aspek utama, yakni: fokus kepada pelanggan, keterlibatan total, sistem pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dirjen Pendidikan Tinggi. 2004. *Perpustakaan PT: Buku Pedoman*. Jakarta: Depdiknas RI.
- Haryanto, Sugeng. 1998. *Pemanfaatan Perpustakaan oleh Mahasiswa Universitas Merdeka Malang*, dalam *Jurnal Penelitian 1 (1) Maret*. p. 28-42.
- Higham, N. 1980. *The Library in The University: Observations on a Service*. London: Deutsch.
- Kotler, Philip & Andreasen, Alan R. 1996. *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*. Terj. Ora Enika, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Terj. Hendra Teguh & Roni A Rusli. Jakarta: Prenhallindo.
- Mudjito. 1994. *Materi Pokok Pembinaan Minat Baca*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mulyadi. 2001. *Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandakan Kinerja Keuangan Perusahaan: Balance Scorecard*. Jakarta: Salemba Empat.
- Naisbit, John & Aburdene, Patricia. 1990. *Megatrend 2000: Sepuluh Arah Baru untuk Tahun 1990-an*. terj. FX. Budijanto. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Nathaniel H. Karol & Sigmund G. Ginsburg. tt. *Managing The Higher Education Enterprise*. t.p.: tt.
- Payne, Andrian. 2000. *Pemasaran Jasa*. Terj. Fandi Tjiptono. Yogyakarta: Andi.
- Rifa'i, Agus. 1999. *Membangun Dunia Baru Perpustakaan IAIN: Sumbangan Pemikiran untuk Pengembangan Perpustakaan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta* dalam *jurnal Al-Maktabah: Jurnal Komunikasi dan Informasi Perpustakaan*. April-September, vol. 1, Nomor 1. P. 1-9.
- Samiyono, David. 1995. *Pengelolaan Perpustakaan dan Permasalahannya dalam Seminar Sehari Fungsi Perpustakaan dalam Era Globalisasi Informasi*. Salatiga, 25 Juli 1995.
- Suhendro, Bambang. 1996. *Kerangka Pengembangan Pendidikan Tinggi Jangka Panjang*. Jakarta: Proyek Pengembangan Staf dan Sarana Perguruan Tinggi.

- Surtiawan, Dwi. 2007. *Kepuasan Pemakai dan Peningkatan Kualitas Berbasis Pemakai: Pendekatan Manajemen Pemasaran Sebagai Paradigma Baru Perpustakaan, Media*  
*Pustakawan: Media Komunikasi Antar Pustakawan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional R.I. Vol. 14 Nomor 2, 2007.
- Teas, R. Kenneth. 1993. *Expectation, Performance, Evaluation, and Consumers' Perception of Quality*, dalam *Journal of Marketing*. Vol. 14 Nomor 2, 1993.
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Yazid. 1999. *Pemasaran jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonesia.

