

Library Service Quality dalam Mewujudkan Excellent Service untuk Kepuasan Pengguna

Dian Hasfera¹

Abstract

The library institution should demonstrate the availability and accessibility of adequate learning resources for users. The library must develop its internal organizational system, and conduct various surveys and evaluations that are oriented to the satisfaction of library users to see whether the service is successful or not. As one of the university libraries, UIN Imam Bonjol Padang's library needs to design excellent service for the satisfaction of library users so that the services provided are oriented to the satisfaction of users and can be utilized optimally by users. Based on observations there are still complaints from users of the services provided by the library. Purpose of this study is to formulate a concept design to realize excellent service for the satisfaction of library users through the LibQUAL dimension at the Imam Bonjol Padang State Islamic University Library. Method in this article is a literature review by selecting and analyzing the books that discuss LibQUAL and Excellent Service, journals, and research that has been carried out related to excellent service in the library. The data obtained is used as a reference to design the LibQUAL concept in realizing excellent service for library user satisfaction. In realizing user satisfaction, the Imam Bonjol Padang UIN library can collaborate elements of the LibQUAL dimension and elements that build excellent service. So that with these aspects the Imam Bonjol Padang UIN library can provide appropriate services and on target. Because the services provided are oriented to customer satisfaction.

Keywords : LibQUAL, excellent service, customer satisfaction, academic library

Abstrak

Lembaga perpustakaan saat ini harus menunjukkan ketersediaan dan aksesibilitas sumber belajar yang memadai bagi pengguna perpustakaan. Perpustakaan harus mengembangkan system organisasi internalnya, serta melakukan berbagai survey dan evaluasi yang berorientasi pada kepuasan pengguna perpustakaan untuk melihat berhasil atau tidaknya layanan yang diberikan. Sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang perlu merancang excellent service untuk kepuasan pengguna perpustakaan sehingga layanan yang diberikan berorientasi pada kepuasan pengguna perpustakaan dan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Berdasarkan hasil observasi masih terdapat keluhan dari pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini yaitu merumuskan sebuah rancangan konsep mewujudkan excellent service untuk kepuasan pengguna perpustakaan melalui dimensi LibQUAL di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Metode penelitian dalam artikel ini adalah kajian literatur, yaitu dengan melakukan pemilihan dan analisis pada buku-buku yang membahas tentang LibQUAL dan Excellent Service, jurnal, dan penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan layanan prima di perpustakaan. Data yang diperoleh digunakan sebagai acuan untuk merancang konsep LibQUAL dalam mewujudkan excellent service untuk kepuasan pengguna perpustakaan. Dalam mewujudkan kepuasan pengguna, perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dapat mengkolaborasi unsur-unsur dimensi LibQUAL serta elemen yang membangun excellent service. Sehingga dengan aspek-aspek tersebut perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang bisa memberikan pelayanan yang tepat guna dan tepat sasaran. Karena layanan yang diberikan sudah berorientasi kepada kepuasan pengguna perpustakaan (customer satisfaction).

Kata Kunci : LibQUAL, excellent service, kepuasan pengguna, perpustakaan perguruan tinggi

¹Lecturer Department of Library Science, Adab and Culture Science Faculty UIN Imam Bonjol Padang, Email : dianhasfera@uinib.ac.id.

A. Pendahuluan

Latar Belakang

Konsep perpustakaan konvensional dimana bagus tidaknya perpustakaan ditentukan oleh ukuran gedung, jumlah koleksi yang dimiliki serta sarana dan prasana yang tersedia tidak lagi dapat dijadikan acuan untuk pengembangan perpustakaan saat ini. Perpustakaan harus mengembangkan system organisasi internalnya (manajemen), serta melakukan berbagai survey dan evaluasi yang berorientasi pada kepuasan pengguna perpustakaan untuk melihat berhasil atau tidaknya layanan yang diberikan. Seperti yang diungkapkan oleh Amos Lakos dan Shelley Phipps berikut:

*“Libraries must develop internal organizational systems that enable successful assessment and evaluation of their services and processes to achieve positive outcomes for customer . . .”*²

lebih lanjut disebutkan bahwa *“A key implication of this focus is the realization that what gets measured gets managed; creating value lies in understanding, communicating, and measuring what matters to customers.”*

Berkaitan dengan konsep perpustakaan tradisional yang masih memandang pengukuran kualitas perpustakaan akademik dari jumlah koleksi, faktanya the Middle States Commission on Higher Education mengungkapkan dalam Standards for Accreditation and Characteristics of Excellence in Higher Education (2006), bahwa lembaga perpustakaan saat ini harus menunjukkan ketersediaan

²Amos Lakos and Shelley E Phipps, “Creating a Culture of Assessment: A Catalyst for Organizational Change,” *Portal: Libraries and the Academy* 4, no. 3 (2004): 345–61.

dan aksesibilitas sumber belajar yang memadai bagi pengguna perpustakaan. Institusi dan layanan dukungan teknologi informasi, dikelola oleh para profesional yang berkualitas dengan pendidikan, pelatihan dan pengalaman untuk mendukung kegiatan akademis yang relevan.

Sejalan dengan penjelasan sebelumnya, Shaun Brady menyebutkan dalam laporan Shared Leadership Program, State Library of Victoria bahwa:

*Public libraries are continuously evolving both in response to community expectations and in order to ensure their own future sustainability. They are rapidly developing as community hubs and providing a greater range of services, while still dealing with community expectations to provide traditional core services with limited resources. Developments have been assisted by the introduction of self-service options which enable customers to access information independent of library staff. In this changing environment it is important to re-examine how customer service excellence is achieved and measured.*³

Jelas bahwa dari beberapa uraian di atas mengenai perpustakaan saat ini yang menjadi perhatian adalah pergeseran pemahaman mengenai perpustakaan, tidak lagi bergantung kepada jumlah koleksi tetapi ditekankan pada layanan prima yang berorientasi kepuasan pengguna perpustakaan.

Sebagai mitra UIN Imam Bonjol Padang dalam menjalankan tri darma perguruan tinggi, perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang melayani 6 fakultas yakni Fak. Tarbiyah, Fak. Syariah, Fak.

³Shaun Brady et al., “Customer Service Excellence in the Self-Service Public Library,” 2009.

Adab dan Ilmu Budaya, Fak. Dakwah, Fak. Unshulluddin, Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam serta Program Pasca Sarjana. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang pada tahun 2016 resmi pindah ke gedung yang baru. Dengan “wajah baru” dan lokasi baru, sudah seharusnya perpustakaan perlu berbenah diri dan meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna perpustakaan. Namun berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, masih terdapat keluhan dari pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Untuk itu dalam artikel ini lebih lanjut akan dibahas bagaimana upaya yang seharusnya dilakukan oleh perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dalam mewujudkan perpustakaan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penggunanya.

Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang di atas, maka dalam tulisan ini yang akan dibahas lebih lanjut adalah sebuah rancangan konsep tentang bagaimana mewujudkan *excellent service* untuk kepuasan pengguna perpustakaan (pemustaka) melalui dimensi LibQUAL di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, yang nantinya konsep tersebut dapat diimplementasikan oleh pihak perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang berbasis pada layanan prima sehingga dapat mengatasi ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Metode

Metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah kajian literatur. Menurut Sarwono, studi literatur atau kajian literatur dilakukan dengan mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya

yang sejenis.⁴ Sugiyono menyatakan bahwa kajian literatur merupakan sebuah penelitian yang pembahasannya berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.⁵ Kajian literatur bertujuan untuk membentuk sebuah landasan teori pada sebuah penelitian.⁶

Studi literatur atau disebut juga dengan studi kepustakaan merupakan salah satu metode penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada keterkaitannya dengan masalah yang diteliti atau yang akan dipecahkan.⁷

Kitchenham juga mengungkapkan bahwa:

*A systematic literature review is a means of identifying, evaluating and interpreting all available research relevant to a particular research question, or topic area, or phenomenon of interest. Individual studies contributing to a systematic review are called primary studies; a systematic review is a form a secondary study.*⁸

Dapat disimpulkan bahwa kajian literatur atau studi literatur merupakan suatu metode penelitian yang mengidentifikasi, mengevaluasi serta menafsirkan data dan informasi dari berbagai sumber literatur dan relevan

⁴Sarwono Jonathan, “Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif,” 2006.

⁵Prof Sugiyono, “Dr. 2010,” *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: CV Alfabeta*, n.d.

⁶Suharsimi Arikunto, “Research Methods,” *Jakarta: Rineka Cipta*, 2006.

⁷Moh. Nazir. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988.

⁸Barbara Kitchenham, “Procedures for Performing Systematic Reviews,” *Keele, UK, Keele University* 33, no. 2004 (2004): 1–26.

dengan penelitian yang dilakukan. Langkah yang dilakukan yaitu dengan melakukan pemilihan dan analisis pada buku-buku yang membahas tentang *Library Service Quality* dan *Excellent Service*, jurnal, dan penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan layanan prima di perpustakaan. Data yang didapat dari studi literatur ini akan digunakan sebagai acuan untuk merancang konsep *library service quality* dalam mewujudkan *excellent service* untuk kepuasan pengguna perpustakaan, dalam hal ini adalah perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

B. Pembahasan

Bericara tentang kepuasan pengguna perpustakaan tidak terlepas dari aspek pelayanan yang baik. Kualitas layanan menjadi salah satu kajian kompleks yang telah menjadi fokus sejumlah studi dalam literatur layanan (marketing). Dalam ranah pemasaran kualitas layanan terdiri dari layanan produk, lingkungan layanan, dan layanan pengiriman, atau terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil.⁹ Kualitas layanan ditentukan oleh faktor eksternal dan internal tertentu kehidupan organisasi. Sebuah lembaga jika semakin menyadari konten spesifik dari faktor-faktor kualitas layanan, maka akan semakin mudah dalam mempertimbangkan pengembangan kualitas layanan, dan akan semakin besar kemungkinan akan efektif dalam implementasinya. Faktor-faktor ini¹⁰ tersebut antara lain:

⁹Osman M Karatepe, "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: The Moderating Role of Gender," *Journal of Business Economics and Management* 12, no. 2 (2011): 278–300.

¹⁰M. Ronzina, "Standards of customer service as a part of the corporate culture of the organization" (Retrieved from http://pda.tr200.biz/referat_menedjment/?referat=83192&page=1, 2010).

- Norma hak asasi manusia (hukum perlindungan konsumen, dll.)

- Norma-norma budaya yang ada dalam masyarakat di mana organisasi menawarkan

Produknya dan / atau layanan di pasar

- Nilai dan misi organisasi

- Karakteristik barang dan jasa yang ditawarkan oleh organisasi

- Karakteristik kelompok sasaran (klien)

- Fitur tempat di mana pelanggan dilayani (dekat, luas, tenang, berisik, dll.)

- Faktor-faktor lain

Lebih lanjut menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas layanan sangat bergantung pada Standar Organisasi (SO) dari perusahaan tempat mereka diterapkan. Hal ini berfungsi dengan baik sebagai manfaat untuk meningkatkan laba dan loyalitas pelanggan.¹¹ Jika dikaitkan dengan lembaga perpustakaan, maka kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan sangat bergantung pada SO perpustakaan itu sendiri dalam meningkatkan loyalitas pengguna perpustakaan.

Merujuk pada pendapat Grönroos, kualitas layanan terdiri dari uraian berikut ini.¹²

1. *Tangibles*. Penentu ini terkait dengan daya tarik fasilitas, peralatan dan material yang digunakan oleh perusahaan jasa serta penampilan karyawan layanan. Untuk perpustakaan poin ini merujuk pada fasilitas yang dimiliki, perangkat

¹¹Ronzina

¹²Christian Grönroos, *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition* (Jossey-Bass, 1990).

dan fasilitas yang mendukung serta performa dari pustakawannya.

2. Keandalan. Ini berarti bahwa perusahaan layanan menyediakan pelanggannya layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan memberikan apa yang telah dijanjikan untuk dilakukan pada waktu yang telah disepakati. Artinya dalam aspek layanan, perpustakaan berusaha untuk memberikan kenyamanan dan berusaha untuk memenuhi seluruh kepentingan pengguna perpustakaan.
3. Ketanggapan. Ini berarti bahwa karyawan dari sebuah perusahaan jasa bersedia membantu pelanggan dan menanggapi permintaan mereka dengan baik untuk menginformasikan pelanggan ketika layanan akan disediakan, dan kemudian memberikan layanan yang cepat. Untuk perpustakaan poin ini berkaitan dengan bentuk layanan yang efektif efisien yang diberikan oleh pustakawan dalam merespon berbagai keinginan pengguna perpustakaan.
4. Jaminan. Ini berarti perilaku karyawan akan memberi pelanggan kepercayaan terhadap perusahaan dan bahwa perusahaan membuat pelanggan merasa aman. Artinya karyawan selalu sopan dan memiliki kebutuhan pengetahuan untuk menanggapi pertanyaan pelanggan. Untuk ranah perpustakaan, pustakawan sudah seharusnya menjadi "central" informasi bagi pengguna perpustakaan karena pustakawan dianggap sebagai pihak yang serba tau akan informasi.
5. Empati. Ini berarti bahwa perusahaan memahami masalah pelanggan dan melakukan dalam kepentingan

terbaik mereka serta memberikan pelanggan secara individual perhatian pribadi dan memiliki jam operasi yang nyaman. Hal ini berkaitan dengan layanan prima yang diberikan oleh perpustakaan kepada penggunanya agar diperoleh kepuasan pengguna perpustakaan.

Layanan yang diterima sesuai dengan harga yang dibayar, jika tingkat harga yang dibayar lebih tinggi maka layanan dengan kualitas yang lebih baik akan diterima pelanggan, terutama ketika layanan tersebut dalam konteks tidak berwujud, salah satu contohnya adalah layanan profesional dalam bidang jasa.

Grönroos menyebutkan bahwa terdapat 7 kriteria untuk kajian kualitas layanan,¹³ yaitu:

1. *Professionalism and Skills*. Pelanggan menyadari bahwa penyedia layanan, karyawannya, operasional sistem, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan diperlukan untuk memecahkan masalah mereka dengan cara profesional.
2. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan layanan (*contact person*) sangat peduli dan prihatin terhadap mereka dan tertarik untuk memecahkan masalah mereka dalam cara yang ramah dan spontan.
3. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia layanan, lokasinya, jam operasi, karyawan, dan sistem operasional dirancang dan beroperasi sebagai bahwa mudah untuk mendapatkan akses ke layanan dan siap untuk menyesuaikan untuk tuntutan dan keinginan pelanggan dengan cara

13 Grönroos

yang fleksibel.

4. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan tahu bahwa apa pun yang terjadi atau telah disetujui, mereka dapat bergantung pada penyedia layanan, karyawan, dan sistemnya, untuk menepati janji dan melakukan yang terbaik di hati pelanggan.
5. *Service Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa setiap kali terjadi kesalahan atau sesuatu tak terduga terjadi maka penyedia layanan akan segera dan secara aktif mengambil tindakan untuk menjaga mereka mengendalikan situasi dan temukan solusi baru yang dapat diterima.
6. *Servisgap*. Pelanggan merasa bahwa fisik sekitarnya dan aspek lain dari lingkungan pertemuan layanan mendukung pengalaman positif proses layanan.
7. *Reputation and Credibility*. Pelanggan percaya bahwa bisnis penyedia layanan dapat dipercaya dan memberi nilai yang cukup untuk uang, dan itu berarti bagus kinerja dan nilai-nilai yang dapat dibagikan oleh pelanggan dan penyedia layanan (kriteria terkait gambar).

Dapat disimpulkan bahwa dalam bidang perpustakaan sesuai dengan pendapat Sutarno dimana suatu kualitas layanan mencakup beberapa hal yaitu cepat, mudah dan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka.¹⁴

Sedangkan Kotler dan Keller menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan, karena pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal

¹⁴N S Sutarno and H Zulfikar Zen, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik* (Sagung Seto, 2006).

itu juga akan meningkatkan kepuasan pelanggannya.¹⁵ Artinya dengan adanya kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka yang semakin tinggi hal tersebut juga akan berdampak baik bagi kemajuan suatu perpustakaan.

Pada dasarnya sudah banyak penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan, yang diberikan oleh perpustakaan dalam meningkatkan kepuasa bagi pengguna perpustakaan. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Eko Hasto Nugroho¹⁶ mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta, dengan judul *Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta*. Penelitian ini dilatarbelakangi proses pencapaian Universitas Sebelas Maret menuju perguruan tinggi yang berkelas dunia (TheWorld Class University), dimana fokus utamanya adalah peningkatan kualitas. Oleh karena itu semua elemen dan unsur yang dimiliki Universitas Sebelas Maret Surakarta harus menekankan kepada peningkatan kualitas termasuk UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai salah satu elemen pendukung keberhasilan kegiatan perguruan tinggi yaitu kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara menghimpun, mengolah, melestarikan dan menyediakan informasi untuk siap dipergunakan bagi civitas akademika Universitas Sebelas Maret Surakarta pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi

¹⁵Philip Kotler, "Dan Keller, KL (2009)," *Manajemen Pemasaran*, n.d.

¹⁶Eko Hasto Nugroho. *Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tesis*. Surakarta: UNS, (2008).

pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan indikator kepuasan pengguna perpustakaan terhadap 17 unsur pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan yang menjadi anggota UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 180 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan data dianalisis dalam bentuk persentase jumlah skor serta Angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian terhadap kepuasan 17 unsur pelayanan menunjukkan bahwa terdapat hanya 3 unsur pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna perpustakaan yaitu fasilitas pelayanan, variasi pelayanan serta keadaan bahan pustaka atau koleksi. Secara garis besar disimpulkan layanan perpustakaan sudah baik dan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka.

Penelitian selanjutnya berjudul Penerapan *Layanan Prima dan Nilai Tambah Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka*, yang ditulis oleh Teguh Yudi Cahyono, Pustakawan UPT Perpustakaan UM. Dari penelitian yang dilakukannya diketahui bahwa 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. Kemudian dari penelitian ini juga diketahui bahwa 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 mengangani pelanggan tertentu; 9. Mempercepat pelayanan; 10. Memberikan informasi secara berkala.

Kemudian penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Pelayanan Prima (Studi pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung) yang dilakukan oleh Sudirman. Dalam penelitian ini dipaparkan bahwa perpustakaan Universitas Lampung merupakan salah satu sarana bagi civitas akademika untuk melaksanakan kegiatan penelitian dan pembelajaran. Mahasiswa Universitas Lampung (Unila) dapat memanfaatkannya dalam mencari informasi dan mengembangkan keilmuan secara mandiri. Pelayanan perpustakaan merupakan kunci dari keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan, karena kegiatan tersebut berhubungan langsung

dengan pengguna. Kegiatan yang dilaksanakan perpustakaan ditujukan untuk pemanfaatan layanan yang dimiliki perpustakaan. Aspek pelayanan perpustakaan menjadi penting untuk diperhatikan karena tuntutan kebutuhan penyajian informasi secara cepat, tepat dan terbaru selalu ada. Penelitian ini berujuan untuk mengetahui pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung, dan apa saja kendala-kendala dalam penerapan implementasi kebijakan. Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena sosial tertentu secara mendalam, yang bermaksud mendeskripsikan secara terperinci tentang fakta-fakta dan data yang ada pada Perpustakaan Universitas Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dipengaruhi oleh komunikasi, sumberdaya pendukung, disposisi, dan struktur birokrasi. Dalam pelaksanaannya kebijakan pelayanan prima belum berjalan dengan baik. Selanjutnya diketahui bahwa kendala yang dihadapi Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dalam implementasi atau penerapan pelayanan prima adalah masalah sentralisasi dan desentralisasi, terbatasnya tenaga pengelola, minimnya perhatian Universitas terhadap anggaran perpustakaan, dan perkembangan Teknologi Informasi (TI) membawa dampak tersendiri bagi perkembangan perpustakaan.

Sesuai dengan pemaparan sebelumnya dan uraian penelitian

terdahulu berkaitan dengan pelayanan prima di perpustakaan, maka dalam makalah ini lebih lanjut akan dikaji pelayanan prima pada perpustakaan sesuai dengan konsep LibQUAL + TM.

LibQUAL+™

libQual+™ merupakan suatu metode yang menjadi standar baku pelayanan publik perpustakaan, yang khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan, seperti defenisi berikut:

*LibQUAL+™ is a suite of services that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users' opinions of service quality. The program's centerpiece is a rigorously tested Web-based survey bundled with local training that helps libraries assess and improve library services.*¹⁷

Melalui standar ini perpustakaan dapat mengetahui sejauhmana layanan perpustakaan dapat memberikan kepuasan, keleluasaan dan kenyamanan bagi pemustaka. Standar ini dirumuskan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam Association Research Library (ARL).

Lebih lanjut Webster dan Heat (2002), menyatakan bahwa:

LibQUAL+™ measures dimensions of perceived library quality - that is, each survey question is part of a broader category (a dimension), and scores within those categories are analyzed in order to derive more general information about library users' perceptions of service.

LibQUAL + TM mengukur dimensi kualitas dari perpustakaan dilihat dari sudut pandang pemustaka, yang terdiri dari indikator-indikator

¹⁷Martha Kyrillidou, "LibQUAL+" (UK:old.libqual.org., 2004).

penilaian. Hasil dari survey tersebut kemudian dianalisis skornya untuk mendapatkan lebih banyak Informasi umum tentang persepsi pengguna tentang layanan perpustakaan.

Tujuan utama (goals) dari LibQUAL + TM (Webster dan Heath, 2002: 2) antara lain:

- 1) pengembangan alat berbasis web untuk menilai kualitas pelayanan perpustakaan;
- 2) pengembangan mekanisme dan protokol untuk mengevaluasi perpustakaan;
- 3) identifikasi Praktik terbaik dalam menyediakan layanan perpustakaan; serta
- 4) penetapan kualitas layanan perpustakaan sesuai dengan Program di ARL

Untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka, LibQUAL+TM memiliki dimensi yang terdiri dari indikator-indikator yang menjadi tools pengukuran dalam survey. Dimensi libQual+TM tahun 2000-2003¹⁸ beserta indikatornya dapat dilihat dari tabel berikut:

2000	2001	2002	2003
41-items	56-items	25-items	22-items
<i>Affect of Service</i>	<i>Affect of Service</i>	<i>Service Affect</i>	<i>Service Affect</i>
<i>Reliability</i>	<i>Library as Place</i>	<i>Library as Place</i>	<i>Library as Place</i>
<i>Library as Place</i>	<i>Reliability</i>	<i>Personal Control</i>	<i>Information Control</i>
<i>Provision of Physical Collections</i>	<i>Self-Reliance</i>	<i>Information Access</i>	
<i>Access to Information</i>	<i>Access to Information</i>		

Tabel 1. Dimensi LibQUAL+TM

¹⁸Martha Kyrillidou, "LibQUAL+" (UK:old.libqual.org., 2004).

Berdasarkan tabel di atas, maka dalam tulisan ini yang akan dibahas lebih lanjut adalah bagaimana dimensi libQual+TM tahun 2003 yaitu *service affect*, *library as place*, dan *information control* dapat dikembangkan sebagai dasar mewujudkan *excellent service* di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

Excellent Service

Dalam dunia perpustakaan, konsep tradisional mengungkapkan bahwa keunggulan perpustakaan terlihat dari jumlah koleksi yang banyak, fasilitas yang memadai, jumlah staf mencukupi serta orientasi layanan. Tiga atribut pertama merupakan "sumber daya" perpustakaan, sementara untuk layanan yang dimaksud adalah pelayanan prima (McGregor, 2004) dan diyakini bahwa untuk mewujudkannya dibutuhkan orang yang *good people*, *high quality* sehingga *cost-effective* dalam penyelenggaraan perpustakaan.

Salah satu 'Principles of Business Excellence' dari Australian Business Excellence (ABEF) sudah diinternalisasi dalam wilayah perpustakaan yang dibuktikan dengan komitmen terhadap pengembangan staf dan kinerja manajemen dan ditetapkan sebelum tahun 1994. Secara filosofis 12 prinsip business excellence dapat diterima oleh perpustakaan.¹

The 12 Principles of Excellence Libraries

1. Direction

Arah yang jelas memungkinkan penyelarasan organisasi dan fokus pada pencapaian tujuan sesuai dengan visi misi perpustakaan

2. Planning

Rencana yang telah disepakati bersama akan memudahkan dalam pencapaian tujuan perpustakaan

3. Customers

Memahami apa yang diinginkan pemustaka (pengguna perpustakaan), sekarang dan di masa depan akan mempengaruhi arah tujuan serta strategi perpustakaan dalam membuat program dan pelayanan yang diberikan

4. Processes

Untuk memperoleh hasil yang lebih baik, maka evaluasi dan perbaiki system dalam setiap proses kegiatan dan program perpustakaan

5. People

Pemustaka (pengguna perpustakaan) merupakan potensi perpustakaan. Perlu dirancang berbagai program dan layanan perpustakaan yang meningkatkan antusias serta partisipasi pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

6. Learning

Perbaiki dan inovasi berkelanjutan bergantung pada pembelajaran terus-menerus untuk kemajuan perpustakaan

7. Systems

Pustakawan saling bekerjasama sesuai dengan prosedur dan system yang telah ditentukan sesuai dengan visi misi perpustakaan

8. Data

Selalu bertindak dan membuat kebijakan berdasarkan fakta

9. Variation

Variasi dalam system dibutuhkan agar tidak monoton, sehingga hasil yang diperoleh lebih variatif dan inovatif.

10. Community

Perpustakaan perlu mengevaluasi respon masyarakat (pemustaka) untuk mengetahui apakah program dan layanan yang diberikan tepat guna dan tepat sasaran

11. Stakeholders

Perpustakaan perlu menjaga hubungan yang baik dengan stakeholders, baik

publik internal maupun publik eksternal agar hubungan berkelanjutan tetap terjaga

12. Leadership

Pemimpin perpustakaan perlu menjaga role-modelling dari prinsip dan kebijakannya serta bekerjasama dengan *teamwork* agar tujuan dan visi misi lembaga tercapai.

Adaptasi dari "Business Excellence Principles" (Felicity McGregor, 2004: 7)¹²

Seperti penjelasan sebelumnya, pada dasarnya prinsip-prinsip bisnis manajemen dan pemasaran sudah lama diterapkan pada lingkungan perpustakaan. Salah satunya adalah konsep layanan prima.

Konsep layanan prima juga termuat dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Pada Bab V pasal 14 mengenai layanan perpustakaan disebutkan bahwa:

*BAB V**LAYANAN PERPUSTAKAAN**Pasal 14*

(1) *Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.*

(2) *Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.*

(3) *Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.*

(4) *Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.*

(5) *Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan*

standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.

(6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan.

(7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat 6 dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Dari uraian pasal 14 tersebut jelas bahwa layanan perpustakaan adalah layanan prima yang berorientasi pada pemustaka (pengguna perpustakaan) yang pengembangannya *up-to-date* mengikuti kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Excellent service menurut Barata memberikan pelayanan terbaik untuk *customer* dengan kesadaran bahwa mereka selalu bermurah hati kepada perusahaan sehingga terwujud pemenuhan kepuasan pelanggan.¹⁹ Lasa (2009) juga mengungkapkan bahwa layanan prima merupakan bentuk layanan terbaik yang memberikan kepuasan kepada orang atau masyarakat yang dilayani. Jadi dapat disimpulkan *excellent service* atau layanan prima merupakan bentuk layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini untuk perpustakaan adalah konsep layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pemustaka.

Elemen atau variable dari *excellent service* terdiri atas *ability, attitude, appearance, attention, action, dan responsibility*. Hasil riset dari Yunanto, dkk. (2012) mengenai *Responsibilities and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of*

¹⁹Atep Adya Barata, "Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Loyalitas Pelanggan," Jakarta: ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia, 2004.

DKI Islamic Bank bahwa implementasi elemen dari *excellent service* dapat diuraikan sebagai berikut.

- *Ability*

In explaining the bank's products and services, the staff from the front line will speak clearly, do not rush and stay focused so that the information submitted can be clearly received and responded to the customer.

- *Attitude*

Implementation of service in this regard, the bank has adopted 3S namely Senyum, Sapa, Santun (Smile, Greeted, Best regards). Greeted in serving customers starting from the front door who are represented by a security guard until the service represented by the staff concerned. Bank employee will ask what the customer needs with courteous words, and serve up to customers to feel satisfied with what they need, then employees will say sorry if an error occurs that makes the customer inconvenience, and the latter will say thank you for customer who has visit.

- *Appearance*

Employee / staff front linier look neat, clean and most importantly do not use accessories that caused excessive that impact both image and do not interfere when the service takes place.

- *Attention*

DKI Islamic Bank always puts the needs of any customer's circumstances. Each employee concerned with each customer needs, so customers will feel cared for and received a good reception from the bank.

- *Actions*

The employees serve customers with the nimble, quick, and precise. And

also do not procrastinate the most important job and never let customers wait too long.

▪ *Responsibilities*

Every employee of DKI Islamic Bank always responsible in serving each the needs of our customers, by carrying out duties in accordance with customer needs and requirements

▪ *Convenience*

Each employee always avoid the things that will impact the inconvenience to customers during the service call, for example, the customer was left chatting with another employee, own way leaving customers thus making them wait. In addition in terms of services provided, the bank will also provide comfort in the form of facilities available for customers, among others, by the environment of the room, toilets neat and clean, decorated with flowers and also air conditioning, comfortable seating with television as entertainment, so hopefully customers will feel comfortable in DKI Islamic Bank.

▪ *Accuracy*

Each employee will work intelligently and thoroughly, they are also competent in their fields. So they understand exactly what to do and mistakes can be minimized.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa setiap tindakan, sikap, dan *performance* yang diberikan semuanya berorientasi pada kepuasan konsumen, bagaimana karyawan dan lembaga memberikan kenyamanan kepada konsumen dengan berbagai daya upaya sehingga konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil

LibQUAL + TM merupakan suatu metode dalam “meramu” rangkaian layanan yang digunakan perpustakaan berdasarkan pendapat pengguna perpustakaan. Tidak hanya untuk menilai kualitas pelayanan perpustakaan melalui pengembangan web dan mekanisme perpustakaan seperti yang telah diuraikan *goals* LibQUAL sebelumnya, dalam laporan hasil survey LibQUAL+TM spring 2003 di Universitas Montana juga disebutkan bahwa tujuan akhir dari penerapan LibQUAL+TM antara lain:

- a. Menumbuhkan motivasi untuk bertindak unggul dan terbaik dalam menyediakan layanan perpustakaan
- b. Membantu perpustakaan lebih memahami persepsi pengguna tentang kualitas layanan perpustakaan
- c. Mengumpulkan dan menginterpretasikan kritikan saran pengguna perpustakaan secara sistematis dan berkala dari waktu ke waktu.
- d. Menyediakan perpustakaan informasi yang sebanding dengan lembaga penangung
- e. Mengidentifikasi kegiatan terbaik yang dapat diberikan dalam layanan perpustakaan
- f. Meningkatkan kemampuan analitis pustakawan untuk menafsirkan dan bertindak berdasarkan data.

Sesuai dengan dimensi LibQUAL+TM tahun 2003, maka penjabaran indikator dan item yang dapat diterapkan pada Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dapat dilihat pada tabel dimensi LibQUAL+TM berikut ini.

NO	INDIKATOR	ITEM
1	<i>Service Affect</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kemampuan pustakawan menanamkan kepercayaan pada pengguna ▪ Kesiapan pustakawan untuk menjawab dan menanggapi pertanyaan pengguna ▪ Kesediaan pustakawan untuk membantu pengguna ▪ Kemampuan pustakawan dalam menangani masalah layanan pengguna ▪ Tingkat kepedulian dan perhatian pustakawan pada pengguna ▪ Pustakawan memiliki pengetahuan dan <i>skill</i> untuk menjawab pertanyaan pengguna ▪ Pustakawan memiliki sikap yang sopan secara konsisten ▪ Pustakawan menangani pengguna dengan cara yang penuh perhatian ▪ Pustakawan memahami kebutuhan penggunanya
2	<i>Library as place</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat yang tenang untuk aktivitas pemustaka ▪ Lokasi perpustakaan yang nyaman dan mengundang ketertarikan pemustaka untuk berkunjung ▪ Ruang perpustakaan tidak saja yang mengilhami pembelajaran dan pembelajaran ▪ Ruang komunitas untuk kelompok diskusi dan kelompok belajar ▪ sebuah tempat untuk belajar, diskusi, atau penelitian

3	<i>Information Control</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mudah dalam menggunakan “tools” akses informasi dan mudah dalam menemukan informasi yang diinginkan ▪ Mudah dalam mengakses koleksi perpustakaan ▪ Web perpustakaan mudah dan memungkinkan untuk menemukan situs informasi yang diakses ▪ Peralatan modern memudahkan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan ▪ Membuat informasi agar mudah diakses oleh penggunaan mandiri ▪ Membuat sumber informasi elektronik bisa diakses dari mana saja
---	----------------------------	---

Tabel 2. LibQual+™ Dimensi
 (adaptasi dari LibQUAL+™ Spring 2003 Survey Montana University)

Lebih lanjut, manfaat LibQUAL+™ (merujuk pada hasil survey Montana University 2003) jika diterapkan pada lembaga perpustakaan dalam hal ini Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, antara lain:

- a. Data dan laporan perpustakaan akan membantu pustakawan menilai apakah layanan perpustakaan sudah memenuhi harapan pengguna.
- b. Data dan laporan membantu pustakawan membandingkan kinerja pustakawan itu sendiri pada perpustakaan.
- c. LibQUAL+™ memberi kesempatan kepada pengguna perpustakaan untuk memberi tahu pustakawan di mana layanan memerlukan perbaikan dan evaluasi.

- d. Menanggapi dan mengelola harapan pengguna perpustakaan dengan lebih baik. Sehingga perpustakaan dapat mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan harapan pengguna.
- e. Memberikan gambaran dan informasi kepada perpustakaan mengenai institusi (perpustakaan) lainnya agar dapat mengevaluasi kekurangan dan kelebihan perpustakaan serta layanan yang diberikan kepada pengguna.

Agar metode LibQUAL + TM berjalan dengan baik dalam mewujudkan layanan di perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang berorientasi pada kepuasan pemustaka, maka perlu dibarengi dengan prinsip atau elemen *excellent service* (layanan prima), antara lain:

1. *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan tertentu yang dimiliki oleh pustakawan selain dari kemampuan kerja di bidang yang ditekuni, misalnya: kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka, sehingga pustakawan dapat membina hubungan yang baik dengan publik internal dan publik eksternal perpustakaan.

2. *Attitude* (Sikap)

Perilaku atau sikap yang ditunjukkan pustakawan kepada pemustaka. Perilaku atau sikap merupakan hal penting yang paling diperhatikan oleh pemustaka, dengan sikap yang baik maka pemustaka akan merasa nyaman ketika sedang dilayani. Baik buruknya layanan suatu perpustakaan dinilai oleh pemustaka dari ramah atau tidaknya pustakawannya.

3. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas pustakawan

kepada pemustaka. Penampilan atau *performance* pustakawan merupakan hal pertama yang dilihat oleh pemustaka, karena penampilan secara fisik atau pun non fisik (sikap) akan menentukan respon pemustaka terhadap pustakawan, apakah senang dan nyaman dilayani. Penampilan yang baik bisa merefleksikan aspek kredibilitas pustakawan dimata pemustaka.

4. *Attention* (Perhatian)

Kepedulian penuh terhadap pemustaka, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pemustaka, maupun memahami saran dan kritiknya. Pemustaka diibaratkan sebagai raja, maka perlu ekstra perhatian. Kepedulian pustakawan terhadap pemustaka sangat diperlukan karena setiap pemustaka unik dan memiliki latar belakang yang berbeda-beda, sehingga tidak bisa disamakan cara melayani pemustaka A dengan si B ataupun C.

5. *Action* (Tindakan)

Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Dalam melayani, *action* sangat perlu dilakukan, dengan tujuan memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. *Action* yang diberikan oleh pustakawan dalam melayani adalah agar pemustaka bisa merasakan kepedulian pustakawan terhadap apa yang sedang menjadi masalah atau kebutuhan mereka.

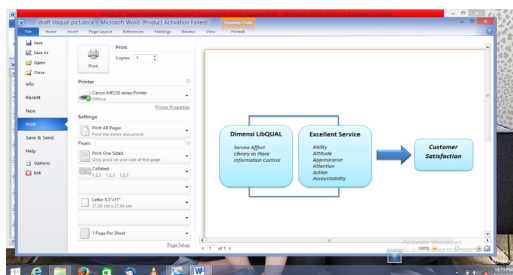
6. *Accountability* (Tanggung jawab)

Sikap keberpihakan kepada pemustaka sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pemustaka. Ketidakpuasan pemustaka sangat sering dihadapi oleh setiap pustakawan yang sedang melakukan usaha menarik perhatian pemustaka. Untuk meminimalisir ketidakpuasan pemustaka, pustakawan harus bersikap

berpihak kepada pengguna perpustakaan (pemustaka), karena dengan sikap berpihak kepada pemustaka adalah bentuk dari kepedulian pustakawan atas keluhan dan juga kritik dari pengguna perpustakaan.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki Perpustakaan. Sedangkan Perpustakaan Perguruan Tinggi (PPT) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Adapun yang termasuk dalam Perguruan Tinggi meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik dan atau Perguruan Tinggi lain yang sederajat, salah satunya adalah Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

Berdasarkan uraian dimensi LibQUAL serta elemen *excellent service*, maka dapat dirumuskan konsep layanan perpustakaan dalam mewujudkan layanan prima yang berorientasi pada kepuasan pengguna perpustakaan di perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, seperti gambar berikut ini.



Gambar 1. Konsep Implementasi LibQual dan *Excellent Service*

mewujudkan *Customer Satisfaction* di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

Dari gambar diatas terlihat bahwa dalam mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan, pihak perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dapat mengkolaborasikan unsur-unsur dalam dimensi LibQUAL (*service affect, library as place* dan *information control*) serta elemen yang membangun *excellent service* (*ability, attitude, appearance, attention, action* dan *accountability*) sehingga perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang bisa memberikan layanan yang berorientasi kepada kepuasan pengguna perpustakaan (*customer satisfaction*).

Agar konsep tersebut dapat diimplementasikan, maka pihak perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Misalnya pada aspek *affect of service* perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang perlu memprioritaskan aspek pustakawan yaitu keramahan pustakawan, ketanggapan pustakawan, kecepatan pustakawan, ketepatan pustakawan, kemampuan pustakawan memberikan informasi, kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan, kemampuan pustakawan dalam penanganan masalah serta kesediaan pustakawan dalam membantu pengguna. Kemudian dari aspek *information control* perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dapat memprioritaskan kualitas pengaksesan sumber elektronik melalui internet, kesediaan sumber elektronik, penerapan otomasi untuk akses informasi, kemudahan akses perpustakaan, kecepatan akses informasi perpustakaan, ketiadaan hambatan akses informasi, ketersediaan komputer, keterawatan koleksi perpustakaan,

kemudahan akses informasi serta kesediaan bahan tercetak, dan kemudahan prosedur administrasi. Selanjutnya untuk aspek *library as place* perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang sudah seharusnya memprioritaskan kualitas layanan pada kondusifitas suasana perpustakaan, kebersihan lingkungan perpustakaan, kenyamanan ruang perpustakaan, ketersediaan sarana diskusi, petunjuk mengakses layanan, keergonomisan tata ruang, jam buka layanan sesuai kebutuhan, penampilan pustakawan dalam berpakaian rapi.

C. Kesimpulan

Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang merupakan perpustakaan yang bernaung pada salah satu perguruan tinggi Islam di Sumatera Barat. Sebagai mitra UIN Imam Bonjol Padang dalam menjalankan tri darma perguruan tinggi, perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang perlu berbenah diri dan meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna perpustakaan. Konsep perpustakaan selama ini yang memandang bagus tidaknya perpustakaan dari ukuran gedung, jumlah koleksi yang dimiliki serta sarana dan prasarana yang tersedia tidak lagi dapat dijadikan acuan untuk pengembangan perpustakaan di era digital.

Untuk mewujudkan layanan perpustakaan yang berbasis kepada kepuasan pengguna maka pihak perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dapat menerapkan dimensi LibQUAL dan elemen *excellent service*. LibQUAL merupakan suatu metode yang menjadi standar baku pelayanan publik perpustakaan. Melalui standar ini perpustakaan dapat mengetahui sejauhmana layanan perpustakaan dapat memberikan kepuasan, keleluasaan dan nyaman bagi pemustaka. Sedangkan

excellent service atau layanan prima merupakan bentuk layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini untuk perpustakaan adalah konsep layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pemustaka.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka dalam mewujudkan kepuasan pengguna, perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dapat mengkolaborasikan unsur-unsur dimensi LibQUAL (*service affect, library as place* dan *information control*) serta elemen yang membangun *excellent service* (*ability, attitude, appearance, attention, action* dan *accountability*). Perwujudan tersebut dapat dilihat dari aspek *affect of service* yaitu keramahan pustakawan, ketanggapan, kecepatan, kesediaan membantu pengguna, ketepatan, kemampuan memberikan informasi, kemampuan menjawab pertanyaan, kemampuan dalam penanganan masalah. Kemudian aspek *information control* dapat memprioritaskan kualitas akses sumber informasi elektronik, otomatisasi untuk akses informasi, kemudahan dan kecepatan akses informasi serta kesediaan bahan tercetak, dan kemudahan prosedur administrasi. Dan untuk aspek *library as place* perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang perlu memprioritaskan kualitas layanan pada kondusifitas suasana perpustakaan serta ketersediaan fasilitas, jam buka layanan yang sesuai kebutuhan, dan penampilan pustakawan dalam berpakaian rapi. Sehingga dengan aspek-aspek tersebut perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang bisa memberikan pelayanan yang tepat guna dan tepat sasaran. Karena layanan yang diberikan sudah berorientasi kepada kepuasan pengguna perpustakaan (*customer satisfaction*).

Referensi

- A. A. Barata, “Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” (Jakarta. Elex Media Komputindo, 2004), h. 2004.
- Amos Lakos dan Shelley Phipps, “Creating a Culture of Assessment: A Catalyst for Organizational Change” *Portal: Libraries and the Academy* 4, 3 (2004), h. 347.
- ARL, “LibQUAL+™ Spring 2003 Survey: Institution Results University of Montana-Missoula” (Washington: Association of Research Libraries, 2003).
- Barbara Kitchenham, “Procedures for Performing Systematic Reviews” (Australia: Department of Computer Science Keele University, 2004), h. 1.
- C. Grönroos, “Service Management and Marketing. A customer relationship management approach” (Swedish School of Economics and Business Administration, 2005).
- Lasa Hs, “Layanan Prima Perpustakaan” (Yogyakarta: UGM, 2009)
- Felicily McGregor, “Excellent Libraries: A Quality Assurance Perspective” (Australia: University of Wollongong, 2004), h. 7.
- Martha Kyrillidou, “LibQUAL+” (UK:old.libqual.org., 2004).
- M. Karatepe, “Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: The Moderating Role of gender” (Retrieved from <http://www.questia.com/library/1G1-267133418/service-quality-customer-satisfaction-and-loyalty>, 2003).
- M. Ronzina, “Standards of customer service as a part of the corporate culture of the organization” (Retrieved from http://pda.tr200.biz/referat_

