



STRATEGI MEWUJUDKAN LAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN IAIN PONOROGO

Mujiati*

ABSTRAK:

Layanan prima menjadi salah satu hal yang harus diwujudkan oleh perpustakaan agar pengunjung memperoleh kenyamanan dan dapat mengambil manfaat dari keberadaan perpustakaan. Artikel ini memaparkan bagaimana kondisi perpustakaan STAIN Ponorogo setelah upaya pelayanan prima dilakukan utamanya pada peralihan status dari STAIN menjadi IAIN Ponorogo. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa perpustakaan IAIN Ponorogo telah melakukan berbagai macam upaya yakni: strategi menyediakan koleksi buku yang lengkap, layanan mandiri peminjaman kunci dengan tiga komputer, memberikan attention yang lebih, memberikan pelatihan/training ORS (Online Research Skill) setiap hari jum'at, selwing setiap hari dengan bantuan Office Boy, penghitungan denda dengan otomasi komputer, pelayanan kartu kunjung, kartu sakti dan layanan silang antar perpustakaan, penyimpanan barang di loker dan penggunaan cctv, request buku baru, penelusuran buku dengan menggunakan komputer OPAC, dan ketepatan jam buka layanan, serta memberikan layanan yang ramah dan cepat. Meskipun demikian masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yakni layanan yang ramah dan cepat tersebut belum konsisten.

Kata kunci: *Layanan Prima; Perpustakaan IAIN Ponorogo*

* Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, email: aty.muzy@yahoo.com

ABSTRACT:

Excellent service is one of the things that must be realized by the library so that visitors get comfort and can take the advantage of the library existence. This article describes how the condition of the STAIN Ponorogo library after the efforts of excellent service is carried out primarily on the transition of status from STAIN to IAIN Ponorogo. The results of the study shows that IAIN Ponorogo library has made various efforts namely: a strategy of providing a complete collection of books, key lending independent services with three computers, giving more attention, providing training/ORS (Online Research Skill) training every Friday , arranging the book (selving) every day with the help of Office Boy, calculating fines with computer automation, visiting card services, magic cards and cross services between libraries, storing goods in lockers and using cctv, request for the new books, searching books using OPAC computers, and accuracy in opening hours service, as well as providing friendly and fast service. Nonetheless is still lacking of friendly and fast service.

Keywords: *Excellent Service; IAIN Ponorogo Library*

PENDAHULUAN

Perpustakaan di perguruan tinggi merupakan bagian atau unit penunjang yang berada dalam lingkup perguruan tinggi dan bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan memberikan pelayanan sumber informasi. Pemustaka di perguruan tinggi adalah civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan karyawan, di mana setiap pemustaka membutuhkan informasi yang berbeda-beda dan dinamis. Mahasiswa sering datang ke perpustakaan untuk bertanya kepada pustakawan tentang berbagai hal yang berhubungan dengan perkuliahan, utamanya berkaitan dengan penelusuran referensi mata kuliah. Sementara dosen datang ke perpustakaan untuk mencari bahan mengajar atau penelitian. Para dosen meminta pustakawan untuk membantu mencari literatur yang sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan. Selain dosen, mahasiswa, ada juga karyawan yang berkunjung ke perpustakaan, untuk mencari bahan pelatihan, penelitian, kenaikan pangkat dan sebagainya. Selain civitas akademika, ada pula pengunjung dari luar kampus (masyarakat umum) yang menelusuri koleksi sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Di era informasi dan digitalisasi semua hal dituntut untuk serba cepat bahkan tidak perlu antri. Seiring dengan perubahan alih status dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, maka kebutuhan akan ketepatan, kecepatan pelayanan menjadi terhambat. Peneliti menemukan bahwa jumlah mahasiswa yang bertambah seiring dengan jumlah program studi yang bertambah, namun jumlah pegawai perpustakaan justru semakin berkurang karena dipindahkan ke unit lain seperti di jurusan ataupun fakultas. Oleh sebab itu, hal ini menjadi permasalahan tersendiri. Di antara masalah yang banyak terjadi adalah penempatan buku yang acak yang tidak sesuai dengan kode klasifikasi yang tertera di punggung sampul buku, sehingga menyulitkan pemustaka menemukan kembali buku yang dikehendaki, antrian panjang pada proses peminjaman dan pengembalian buku serta banyak pemustaka yang “lesehan” di lantai karena luas ruang perpustakaan yang menjadi terbatas. Berbagai macam hal tersebut memunculkan permasalahan yang kompleks. Salah satu di antaranya adalah adanya banyak keluhan dari mahasiswa yang mengungkapkan sulitnya mencari buku di rak karena letak buku tidak sesuai dengan lokasi yang tertulis di rak buku. Letak buku yang tidak sesuai dengan kode bukutersebut lantaran penataan tidak bisa maksimal akibat kurangnya tenaga pustakawan dalam menata koleksi. Waktu para karyawan dan pustakawan banyak tersita pada pelayanan sirkulasi. Selain itu mahasiswa juga mengeluhkan kurangnya jam buka perpustakaan, dengan alasan pagi hari mereka kuliah sehingga waktu mereka ke perpustakaan hanya pada sore hari. Terkait jumlah koleksi setiap judul buku, juga menjadi keluhan tersendiri. Banyak mahasiswa yang ingin mencari satu judul buku tertentu tapi buku tersebut sudah tidak ada karena dipinjam pemustaka yang lain.

Seiring dengan bertambahnya jumlah mahasiswa maka *turn over* buku semakin tinggi, sehingga resiko kerusakan koleksi juga semakin tinggi. Kemampuan memberikan pelayanan prima adalah hal yang sudah tidak bisa ditawarkan lagi. Hal ini mutlak harus dimiliki oleh seluruh pegawai yang bekerja di perpustakaan mulai dari tingkat paling rendah sampai ke pimpinan tingkat tertinggi sebagai pengambil keputusan. Semua komponen harus mampu memberikan pelayanan yang baik, karena pada dasarnya semua individu yang berada di kantor atau institusi tertentu pada hakikatnya adalah seorang pelayan yang berorientasi memuaskan konsumen. Kebijakan antara intern dan eksternal perpustakaan perlu disinergikan. Komunikasi harus lebih ditingkatkan, sehingga akan timbul persepsi yang sama tentang layanan di perpustakaan. Apakah menjadi perpustakaan yang hanya sebatas pelengkap saja asalkan bisa buka setiap hari pada jam kerja

atau perpustakaan yang dapat memberikan nilai lebih kepada pemustaka melalui konsep layanan prima yang sekarang tengah diupayakan semenjak masa peralihan status. Kebijakan yang menyangkut eksternal perpustakaan harus didasari pengalaman dan fakta di lapangan, misalnya dengan cara penelitian tentang layanan prima. Berdasarkan penemuan berbagai kendala yang dialami para pengunjung perpustakaan IAIN Ponorogo, maka dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengkaji strategi perpustakaan dalam mewujudkan layanan prima. Penelitian ini mengambil judul Strategi Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan Pusat IAIN Ponorogo.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian untuk memahami fenomena yang dialami obyek penelitian secara holistik. Dalam hal ini adalah problem yang muncul di perpustakaan yang dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.¹

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.² Sebagaimana judul yang dipilih, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas, sikap, kepercayaan serta persepsi dan pemikiran orang secara individual maupun kelompok tentang hal-hal yang terkait dengan pelayanan prima di perpustakaan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui strategi apa yang digunakan, bagaimana pelaksanaannya serta kendala apa yang mungkin terjadi dengan cara menyamakan persepsi antara pegawai dan pemustaka tentang strategi layanan prima yang telah dijalankan.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen kunci (*key instrument*). Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.³ Data adalah keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan sebagai dasar kajian (analisis atau kesimpulan).⁴ Data meliputi tempat, orang dan aktivitas. Data yang akan dikumpulkan berbentuk kata

¹ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2007), 6.

² Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2009), 60.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 15.

⁴ Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal Dan Laporan Penelitian Lapangan, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif: Skripsi, Tesis Dan Disertasi* (Malang: UM Press, 2008), 41.

atau ucapan lisan (verbal) dan perilaku, dokumen, foto dan benda-benda yang dapat memperkuat data verbal. Teknik penggalan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk menentukan sumber data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.⁵

Informan utama dalam hal ini pegawai (pustakawan dan non pustakawan) IAIN Ponorogo dan orang yang terlibat dalam perpustakaan yaitu pengguna perpustakaan (pemustaka). Namun jika data yang didapat dari sumber data yang telah ditentukan belum lengkap, maka peneliti mencari sumber data atau informan baru berdasarkan rekomendasi informan sebelumnya untuk melengkapi data. Sehingga jumlah sumber data semakin besar. Teknik inilah yang disebut dengan *snowball sampling*, yaitu dengan teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar, seperti bola salju yang menggelinding.⁶ Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi kejadian-kejadian yang ada di lapangan yang berkaitan dengan keorganisasian, dan melengkapinya dengan mengumpulkan data pendukung meliputi dokumentasi, arsip dan lain sebagainya yang dimiliki oleh perpustakaan IAIN Ponorogo, sehingga peneliti terjun di lokasi selama kurang lebih enam bulan.

Analisis data merupakan proses penyusunan data yang berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi serta bahan-bahan lain yang dikumpulkan oleh peneliti untuk ditemukan sebuah pola atau gambaran yang nanti akan dilaporkan. Dengan cara reduksi data, yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti melakukan pengumpulan selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.⁷ Atau dengan kata lain reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.⁸ Selanjutnya *display*, yaitu penyajian data (*data display*) adalah penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini, Miles dan Huberman menyatakan yang paling

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Dan R & D*, 300.

⁶ Sugiyono, 300.

⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2006), 338.

⁸ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, n.d., 129.

sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan *display* data ini peneliti akan menjabarkan data menjadi lebih rinci untuk mengetahui struktur internalnya. Selanjutnya mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara mengontraskan antar elemen. Dan yang terakhir penarikan kesimpulan. Ketiga tahapan telah disajikan, mulai dari reduksi data, *display* data dan penarikan kesimpulan sebagai suatu jalinan sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk paralel, untuk menyusun domain umum yang disebut “analisis”.

Penelitian ini didasari pemikiran bahwa sebuah layanan yang berkualitas harus diwujudkan dalam rangka memuaskan pelanggan. Di perpustakaan IAIN Ponorogo sebagai organisasi nirlaba, turut memiliki tanggung jawab moral dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama civitas akademika. Wujud dari pelayanan prima sudah mulai dilakukan sejak dulu pada saat menggunakan sistem komputerisasi di perpustakaan. Namun lebih spesifik lagi dikaji dalam penelitian ini adalah pada masa peralihan status. Salah satu upaya peningkatan pelayanan di perpustakaan IAIN Ponorogo adalah pelayanan kunci loker pemustaka secara mandiri, dimana sebelumnya dijaga oleh dua orang kaeyawan. Pemustaka mengambil kunci lalu menyorot di *scanner* komputer secara mandiri. Selain itu penelusuran buku referensi menggunakan komputer OPAC dan masih banyak strategi lain sebagai upaya dalam memberikan layanan prima. Evaluasi perlu dilakukan untuk melihat sejauh mana strategi yang sudah dijalankan efektif digunakan. Hal yang penting untuk diperhatikan dalam mewujudkan layanan prima adalah peningkatan kompetensi yaitu memiliki ilmu pengetahuan tentang perpustakaan yang memadai, keterampilan dan, sikap yang baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Dalam hal struktur organisasi di internal perpustakaan tidak mengalami perubahan, namun pada struktur organisasi eksternal terjadi perubahan besar. Sebelumnya IAIN Ponorogo memiliki 7 program studi (prodi) strata 1 dan 2 prodi strata 2 dan saat ini berubah menjadi 16 prodi S 1 dan 4 prodi strata 2. Hal ini sangat berpengaruh terhadap semua kebijakan terkait dengan sarana prasarana dan penempatan sumber daya manusia (SDM). Sebanyak 6 karyawan di perpustakaan dipindahkan sementara tingkat kunjungan mahasiswa menjadi lebih tinggi. Oleh sebab itu penelitian ini penting untuk dilakukan.

PEMBAHASAN

Konsep Pelayanan Berkualitas Pada Jasa Pemerintah

Perpustakaan sebagai lembaga nirlaba milik pemerintah, menjual jasa untuk masyarakat luas. Masyarakat sebagai pembayar pajak berhak mendapat layanan yang cepat, bersih dan memuaskan.⁹ Kegiatan *marketing* sudah lama dilakukan dalam bidang bisnis, tetapi dalam memasarkan jasa pemerintah dan jasa sosial baru berkembang sekitar tahun 1970-an. Hal ini berangkat dari permasalahan tingginya dana yang dibutuhkan, sementara dana yang tersedia tidak mencukupi. Kondisi tersebut akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika ini dibiarkan berlarut-larut maka keadaannya akan semakin parah, apalagi jika diberikan kesempatan kepada pihak swasta untuk bergerak dalam bidang yang sama. Kritik ini datang dari orang-orang ahli, pembayar pajak, ahli hukum, teknokrat, pegawai, konsumen dan kelompok-kelompok tertentu.

Penerapan konsep *marketing* pada organisasi pemerintah tidak secanggih organisasi swasta yang fokus utamanya mencari laba. Namun terdapat kesamaan konsep *marketing* yang digunakan. Dengan adanya peningkatan layanan terhadap masyarakat, maka pemerintah akan mudah memperoleh persetujuan dari wakil rakyat di parlemen, misalnya tentang anggaran pemerintah untuk melayani publik. Publik ini menjadi titik sentral pelayanan yang dituju oleh pemerintah. Menurut Kotler dalam Buchari Alma, publik adalah *a public may be defined as a distinct group of people and or organization that have an actual or potential interest in, or impact upon, an agency.*¹⁰ Setiap jenis publik mempunyai kebutuhan sendiri yang harus dilayani oleh perusahaan, demikian pula oleh pemerintah. Semua departemen harus berorientasi pada kosumen, penuh dedikasi, selalu tanggap akan keinginan masyarakat yang berurusan dengan mereka. Petugas pemerintah harus berupaya meningkatkan pelayanan yang baik, baik itu atas perintah atasan atau tidak. Selain itu harus ada kerja samayang baik sesama pegawai kantor. Seringkali kesulitan yang dihadapi ialah merubah mental pegawai agar benar-benar mau memperhatikan kebutuhan masyarakat. Mereka harus mampu memberi informasi tentang peraturan yang berlaku, tidak hanya mengemukakan sanksi berupa ancaman kurungan, denda dan sebagainya.

Pegawai pemerintah yang berorientasi pada *selling* mengatakan bahwa bisnis mereka ialah hanya program kerja, atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan pegawai yang berorientasi pada *marketing* mengatakan bahwa bisnis mereka ialah kepuasan masyarakat. Setiap anggota masyarakat mengeluarkan uang,

⁹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2011), 353.

¹⁰ Alma, 354.

menghabiskan waktu dan energi mereka untuk memperoleh layanan dan mendapat kepuasan, bukan sekedar untuk memperoleh jasa. Implikasi dari hal tersebut di perpustakaan dapat dilihat dari pengunjung yang datang ke perpustakaan. Mereka bukan hanya ingin meminjam buku, akan tetapi juga ingin meningkatkan pengetahuan/menambah ilmu. Oleh karena itu perpustakaan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan buku yang bermutu, makalah, diskusi, trips, kaset, video dan sebagainya.

Demi kelangsungan lembaga pemerintah di masa mendatang, pemerintah dituntut untuk meningkatkan aspek *marketing* yang berorientasi pada konsumen. Pemerintah perlu memiliki bagian *marketing intelligence* untuk mencari dan mengevaluasi informasi yang dijadikan input. Input ini sangat penting bagi pengembangan misi dan mendesain strategi *marketing* di pemerintahan. Dalam *marketing intelligence* diperlukan dua komponen utama yakni *need assessment* dan *environmental analysis*. *Need assessment* adalah penilaian kebutuhan, sehingga ditemukan konsumen potensial, dengan layanan ideal. Sedangkan *environmental analysis* ini diperlukan agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam strategi *marketing* yang akan dibuat.

Layanan Prima Perpustakaan

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dari berbagai macam pendapat para ahli, semua memiliki tujuan yang sama yaitu memuaskan pelanggan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima menurut Atep Adya Barata berdasarkan A6 yaitu mengembangkan sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*). Keenam hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai. Keberhasilan industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada

orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah rasa bangga terhadap pekerjaan, memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan dan senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan, mencatat kebutuhan, menegaskan kembali kebutuhan dan mewujudkan kebutuhan para pelanggan serta menyatakan terimakasih dengan harapan mereka mau untuk kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menukung program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja, komunikasi efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi.

e. Penampilan (*Apperance*)

Penampilan (*apperance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, dimana penampilan yang ditunjukkan mampu merefleksikan kepercayaan diri.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.¹¹

Dalam memberikan pelayanan, Parasuman, Zeithaml dan Berry dalam bukunya Fandy Tjiptono mengemukakan setidaknya perusahaan atau lembaga minimal harus memenuhilima elemen kualitas pelayanan, sehingga dapat menciptakan konsumen yang loyal. Kelima elemen kualitas layanan tersebut meliputi:¹²

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) yang ideal yaitu berupa hal-hal berwujud yang tampak oleh konsumen termasuk letak kantor yang strategis, lokasi parkir, kebersihan, kerapian dan keindahan kantor, kenyamanan ruang, kebersihan toilet, penampilan formulir dan desain brosur.¹³ Bukti fisik digolongkan menjadi tiga kategori, yaitu orang, proses dan bukti fisik. Semua aktor yang terlibat dalam penyajian jasa menjadi tanda-tanda *tangible* bagi konsumen berkenaan dengan jasa yang ditawarkan suatu organisasi. Langkah aktual dari proses jasa yang dialami konsumen atau aliran operasional jasa juga akan menjadi bukti yang akan dipakai konsumen untuk menilai jasa yang dikonsumsinya. Apabila konsumen mempunyai sedikit bekal untuk menilai kualitas aktual jasa, mereka akan mengandalkan tanda-tanda dari bukti fisik, misalnya *lay out* ruangan, kerapian, kebersihan kantor dan sebagainya. Penampilan pegawai juga merupakan bukti fisik yang langsung terlihat oleh konsumen dalam hal ini pemustaka yang berkunjung.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu lama akan memberikan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.¹⁴

¹¹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PTElek Mediakomputindo, 2004), 31.

¹² Tjiptono, *Service Quality*, n.d., 133.

¹³ Tjiptono, 133.

¹⁴ Yazid, *Pemasaran Jasa: Konsep Dan Implementasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), 159.

4. Jaminan (*assurance*)

Menurut Yazid mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Jaminan dan kepastian (*assurance*) dapat diartikan sebagai pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*) dan keamanan (*security*).

5. Empati (*emphaty*)

Adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi. Indikator *emphaty* dapat berarti memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.¹⁵

Strategi yang dilaksanakan di perpustakaan dalam rangka memberikan layanan prima pada perpustakaan meliputi:

1. Data Tentang Strategi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik menunjukkan fasilitas yang nampak, termasuk penampilan produk, perlengkapan, sarana dan prasarana penampilan pegawai, keteraturan penataan buku di rak, tersedianya parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan kantor dan sebagainya.

Bukti fisik strategi yang dilakukan yang terlihat oleh penulis adalah adanya pembukaan jam layanan tepat waktu. Dalam rangka mewujudkan layanan prima, petugas membuka pintu perpustakaan tepat waktu sesuai dengan jam layanan di perpustakaan. Jam layanan buka mulai pada pukul 08.00 WIB dan berakhir pada pukul 15.30 WIB setiap hari senin sampai Kamis. Khusus hari Jumat buka pada pukul 08.00 WIB sampai pukul 16.00 WIB. Jam istirahat pada hari senin sampai Kamis, pukul 12.00 WIB sampai pukul 13.00 WIB. Sedangkan untuk hari Jumat istirahat pada pukul 11.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB.

Sebagian pengguna mengalami kesulitan (lama tidak ketemu) pada saat mencari buku di rak karena letak buku tidak sinkron dengan catatan di komputer OPAC. Bahkan ada responden yang diwawancarai mencari buku yang diinginkan benar-benar tidak ada, dan hanya ditemukan di perpustakaan lain. Dan ironisnya responden tersebut mengetahui kalau ada program *request* buku bagi pemustaka.

2. Strategi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan yang dapat diandalkan secara akurat dan konsisten. Merupakan kemampuan perusahaan/organisasi

¹⁵ Yazid, 91.

untuk memberikan pelayanan dengan tepat akurat dan memuaskan. Salah satu cara yang ditempuh perpustakaan IAIN Ponorogo adalah dengan menyediakan *penelusuran dengan komputer OPAC*. Penelusuran menggunakan komputer OPAC dapat membantu melayani pemustaka memudahkan pencarian buku dan koleksi lainnya di rak dengan cepat, tepat dan teliti. Komputer disediakan ada tiga buah untuk lantai tiga dan dua buah di lantai empat. Selain itu pelayanan kepada pemustaka dengan tepat. Seperti pembuatan kartu kunjung menggunakan komputer, penghitungan denda tepat dengan menggunakan komputer yang langsung dapat mengetahui jumlahnya.

Namun strategi ini sangat berkaitan erat dengan penataan buku di rak, sehingga walaupun di komputer OPAC mudah diketemukan namun sebagian besar pengguna masih mengalami kesulitan dalam menemukan buku di rak karena letak buku tidak berada pada notasi rak yang benar.

3. Strategi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Strategi pelayanan cepat ini dilakukan setiap hari dan setiap saat. Strategi ini merupakan strategi yang langsung terlihat di mata pengguna. Pegawai kerja dengan cekatan melayani pengguna, mereka sudah hafal apa saja yang harus dikerjakan, namun masih ada kendala di saat hari jum'at menjelang istirahat, pemustaka berjejer antri meminjam buku karena waktu penutupan pukul 11.00 WIB dan masuk lagi pada pukul 13.00 WIB. Keadaan menjadi antri karena waktu yang dirasakan amat pendek di hari tersebut dan semua harus meminjam di waktu yang bersamaan sehingga terjadi antrian.

4. Strategi Jaminan (*Assurance*)

Strategi ini merupakan kemampuan, kesopanan dan sifat-sifat yang dapat dipercaya yang membuat konsumen merasakan ketenangan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Perpustakaan menerapkan denda apabila pemustaka terlambat mengembalikan buku. Diberlakukan denda ini bertujuan untuk mendisiplinkan pemustaka agar tepat waktu dalam mengembalikan buku. Sistem pemberlakuan denda dengan sistem komputer, sehingga pemustaka tidak perlu khawatir akan jumlah denda yang disetorkan kepada petugas. Sudah ada data yang valid di dalam komputer, jadi tidak ada unsur penipuan apakah dendanya terlalu banyak atau tidak.

6. Pelayanan Kunci Loker Mandiri

Layanan ini akan menghemat jumlah pegawai perpustakaan yang ada. Strategi lainnya berupa pemasangan kamera cctv untuk menjaga keamanan baik keamanan di loker maupun di tempat parkir sepeda motor. Terkadang terjadi tindakan tidak terpuji dari pengunjung yang

mengakibatkan kehilangan benda seperti tas pengunjung lainnya. Jika terjadi kehilangan, pengunjung dapat melaporkan ketidaknyamanan ini kepada petugas untuk ditelusuri dengan cctv agar barang yang hilang dapat diketemukan kembali. Upaya ini merupakan bentuk jaminan keamanan yang telah dilakukan pihak perpustakaan.

Pada hari senin tanggal 6 Agustus 2018 peneliti memperoleh data, jika ada mahasiswa yang kehilangan helm di lokasi parkir. Mahasiswa tersebut melaporkan kepada petugas dan petugas melakukan pengecekan di cctv. Namun didapatkan fakta bahwa semua cctv ada 16 namun ada 8 titik cctv yang mati dan tidak berfungsi, sehingga pihak perpustakaan tidak bisa berbuat banyak untuk membantu menemukan helm tersebut. Perbaikan kunci-kunci yang patah juga sudah dilakukan secara berkala. Namun sebagian kejadian kehilangan ada yang bisa diselesaikan ada yang tidak. Kehilangan uang juga beberapa kali terjadi pada saat pemustaka meletakkan tasnya tidak di dalam loker karena semua loker sudah dipakai pengunjung lain. Setelah ditelusuri melalui kamera cctv uang tersebut dapat ditemukan dan dikembalikan kepada pemiliknya. Upaya ini merupakan jaminan keamanan yang disuguhkan pihak manajemen perpustakaan kepada pemustaka.

7. Strategi Empati (*Empathy*)

Empati merupakan komunikasi yang baik dan mendalam penuh perhatian dari pegawai kepada pengguna, dapat pula diartikan sebagai kemudahan dalam melakukan hubungan. Realisasi dari strategi ini berbentuk jalinan kerjasama yang baik dan ramah, baik *intern* maupun *ekstern* dengan perpustakaan IAIN Ponorogo sendiri maupun dengan perpustakaan lain. *Bimbingan literasi informasi* misalnya setiap hari jumat diadakan *Online Research Skill (ORS)* yaitu cara menelusuri bahan-bahan penulisan di internet dan pembuatan kartu sakti. Bentuk empati lain adalah layanan silang antar perpustakaan dengan memberikan kesempatan kepada pemustaka perpustakaan IAIN Ponorogo untuk menelusuri perpustakaan lain sehingga apabila menemukan koleksi yang dicari, maka staf perpustakaan IAIN Ponorogo akan menghubungi perpustakaan lain yang dituju untuk mengirimkan bahan pustaka/koleksi yang dicari kepada pengguna. Selanjutnya pengguna dapat mentransfer sejumlah dana sebagai biaya fotocopy maupun biaya pengiriman kepada perpustakaan IAIN Ponorogo yang selanjutnya akan diteruskan ke perpustakaan yang dituju tadi.

Terdapat pula *request buku baru*. Layanan ini dilakukan untuk memenuhi keinginan pengunjung dalam mencari koleksi yang tidak ada di perpustakaan IAIN Ponorogo. Namun didapatkan fakta bahwa banyak

pengunjung perpustakaan yang tidak mengetahui adanya layanan-layanan tersebut, sehingga hal ini merupakan catatan dan masukan yang sangat berharga bagi manajemen perpustakaan untuk membenahi strategi yang ada. Meningkatkan sosialisasi tentang segala layanan yang ada di perpustakaan serta program-program yang sedang dan akan dilaksanakan baik secara *online* maupun *offline*. Sosialisasi lewat facebook, instagram dan pengumuman yang dipasang secara *online* sudah dilakukan, namun minat baca pemustaka perlu ditingkatkan lagi dalam memanfaatkan literatur-literatur yang ada. Koleksi buku secara *online* melalui “kubuku.com” juga telah dilakukan. Ini merupakan program yang baru diluncurkan di awal bulan agustus, sehingga sosialisasi tentang hal ini perlu ditingkatkan lebih intensif.

PENUTUP

Kesimpulan

Strategi layanan prima yang dijalankan di perpustakaan pusat IAIN Ponorogo meliputi *shelving* setiap hari, koleksi yang cukup lengkap, otomasi denda, pembukaan jam layanan tepat waktu, penelusuran dengan komputer OPAC, pelayanan ramah dan cepat, pelayanan kunci loker mandiri, pemasangan kamera cctv, bimbingan literasi informasi, pembuatan kartu sakti dan layanan silang antar perpustakaan belum tercapai, sehingga penulis menyarankan agar dibentuk relawan perpustakaan yang diambil dari unsur mahasiswa di setiap jurusan. Setiap mahasiswa yang daftar diseleksi, kemudian diberikan diklat teknis pendek tentang pengelolaan perpustakaan. Para mahasiswa ini lebih difokuskan membantu dalam penataan buku-buku dirak, sehingga akan menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa itu sendiri. Manfaat lain yang didapatkan letak buku akan selalu teratur dan rapi, dan berada pada tempatnya setiap saat, sehingga tugas pustakawan akan terbantu dengan adanya mahasiswa tersebut.

Diklat atau training tentang kepribadian misalnya ikut kelas kepribadian di “John Robert Power (JRP)” merupakan salah satu kegiatan yang diadakan perpustakaan IAIN Ponorogo. Manfaat training ini adalah untuk membentuk karakter jiwa sebagai pelayan atau abdi masyarakat yang baik. Bagaimana memberikan layanan yang baik, apa manfaatnya dan bagaimana caranya menghadapi pelanggan, pimpinan dan sebagainya. Meningkatkan sosialisasi di *offline* dan *online* tentang adanya layanan silang antar perpustakaan, layanan kartu sakti, dan kartu kunjung atau seluruh program kerja perpustakaan lainnya dengan menempel di papan-papan pengumuman dan di *upload* di internet melalui website perpustakaan. Pemustaka hendaknya mengikuti pendidikan pemustaka sebelum terjun

ke perpustakaan, sehingga mengerti cara menggunakan sumber-sumber di perpustakaan dengan baik. Agar dapat terlaksana dengan baik maka perlu kerjasama semua pihak baik pihak yang menyuguhkan layanan maupun pengguna layanan sehingga terjadi keseimbangan yang positif.

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elek Mediakomputindo, 2004.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, n.d.
- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2009.
- Tjiptono. *Service Quality*, n.d.
- Wahidmurni. *Cara Mudah Menulis Proposal Dan Laporan Penelitian Lapangan, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif: Skripsi, Tesis Dan Disertasi*. Malang: UM Press, 2008.
- Yazid. *Pemasaran Jasa: Konsep Dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003.