

LAYANAN PENGGUNA BERBASIS *TOTAL QUALITY SERVICE*

“Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan”.

Pendahuluan

Merupakan suatu hal yang prinsip di dunia lembaga pusat dokumentasi dan informasi termasuk perpustakaan bahwa keberhasilan pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga informasi atau perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugas perpustakaan tersebut. Oleh karena perpustakaan merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa dan layanan, maka salah satu indikasi keberhasilan layanan yang diberikan adalah kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan apa yang disebutkan dalam ISO 11620-1998, kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan, kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan.¹

Salah satu alasan mengapa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang menjadi barometer keberhasilan perpustakaan, oleh karena perpustakaan diadakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Sebagaimana yang dikatakan oleh Whittaker: *“the library’s services essentially exist to enable that need to be satisfied as efficiently as possible”*.²

Pengertian dan Fokus TQS

Stamatis dalam Tjiptono mendefinisikan *Total Quality Services* (TQS) sebagai “system manajemen strategic dan integrative 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, dan harapan pelanggan”.³ Tujuannya adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan

¹ Purnomowati, Sri & Rini Yuliasuti. “Indikator Kinerja Perpustakaan sesuai ISO 11620 – 1998”. *MARSELA*, Vol. 3 No. 1 Juni 2001. hlm. 26 – 33.

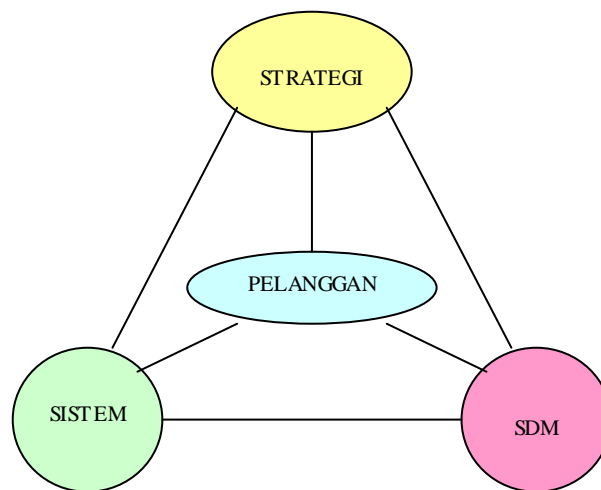
² Whittaker, Kenneth. 1993. *The Basics of Library-Based User Services*. London: Library Association Publishing Ltd. p. 2

³ Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi. hlm. 56.

tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

Selanjutnya Tjiptono juga menyebutkan lima bidang focus TQS, yaitu: berfokus pada pelanggan (*customer focus*), keterlibatan total (*total involvement*), pengukuran (*measurement*), dukungan sistematis (*system support*) dan perbaikan berkesinambungan.

Untuk memperjelas pengertian di atas, maka Tjiptono menggambarkan system TQS yang berfokus kepada pelanggan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Sistem TQS

Parker mengartikan *Total Quality Service* adalah “*a state of affairs in which an organisation delivers superior value to its shareholders, its customers, its owners and its employees.*”⁴ (suatu keadaan tentang peristiwa/pekerjaan dimana suatu organisasi memberikan nilai yang unggul kepada *stakeholder*-nya, pelanggannya, dirinya sendiri serta pegawainya”).

Dari dua pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa *Total Quality Services* (TQS) pada hakekatnya merupakan layanan yang dikembangkan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna – internal dan eksternal - yang mengacu pada system manajemen strategic dan terpadu.

Pendekatan TQS mendefinisikan layanan sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang untuk kepentingan orang lain. Oleh karena itu, semua staf dapat terlihat memberikan layanan kepada staf yang lain sebagai pelanggan (*customer*)

⁴ Parker, Doreen. Total quality service at the Victoria University of Technology library. <http://72.14.235.104/search?q=cache:FKu7wKG-jg4J:eprints.vu.edu.au/archive/00000206/01/Total+quality+service+at+the+Victoria+University.pdf+total+quality+service+in+library&hl=id&ct=clnk&cd=30&gl=id> (Akses 16 April 2007)

internal demikian pula sebaliknya. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan itu bukan hanya hak *customer* eksternal tetapi juga menjadi hak bagi *customer* internal.

Layanan yang diberikan dengan berfokus kepada kepuasan pengguna sering disebut juga dengan layanan prima atau layanan istimewa (*excellent service*). Esensi dalam layanan prima adalah upaya memberikan layanan terbaik bagi pelanggan yang berorientasi pada kepentingan pelanggan/pengguna sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal.

Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Dimensi Kualitas Layanan

Sebelum membahas lebih jauh tentang dimensi atau karakteristik kualitas layanan, maka terlebih dahulu kita melihat apa yang dimaksud dengan kualitas itu. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*).⁵ Begum mendefinisikan “quality is customer satisfaction through product or by service.”⁶

Selanjutnya Zeithaml, Parasuraman dan Berry memberikan definisi kualitas layanan sebagai: ” *Service quality can be defined as the extent of discrepancy between customer expectation or desire and their perception*”.⁷(= Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka).

Brophy menyebutkan bahwa kualitas merupakan hal yang senantiasa berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Terdapat dua definisi kualitas yang secara luas diterima, yaitu:

Quality is conformance to the customer’s requirements
and

Quality is fitness for the customer’s purposes.⁸

⁵ Tjiptono, Fandy. *Op.Cit.* hlm. 11

⁶ Begum, S. Siraj Nissa .**Total Quality Management in the Academic Library.** *Library Philosophy and Practice Vol. 5, No. 2 (Spring 2003).* ISSN 1522-0222

⁷ Zeithaml, V.A; Parasuraman, A.A. & Berry, L.L. 1990.*Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation.* New York: The Free Press, p. 19.

⁸ Brophy, Peter. 2005. *The Academic Library.* 2nd ed. London: Facet Publishing. p. 60.

Kedua definisi tersebut menekankan bahwa *customer* – atau dalam terminologi perpustakaan, “user” – adalah focus pertimbangan tentang kualitas.

Dari pengertian di atas, dapat ditarik benang merah bahwa seseorang dapat dikatakan puas dengan layanan yang diberikan (kinerja layanan) jika terdapat kesesuaian antara yang diterima dengan apa yang diharapkan, demikian juga sebaliknya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambarannya dibawah ini:

➤ Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

➤ Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar aja.

➤ Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.⁹

Kita sebagai pihak yang melayani sulit mengetahui apakah layanan yang kita berikan telah membuat pelanggan puas atau tidak karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah pelanggan yang bersangkutan. Dan tingkat kepuasan masing-masing pelanggan adalah berbeda sesuai dengan persepsi dan pengharapan masing-masing pelanggan. Bisa jadi pelanggan “A” menyatakan sangat puas, “B” menyatakan puas, atau mungkin saja “C” menyatakan kurang puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah sesuatu hal subjektif, dan kita tidak akan pernah tahu secara pasti apakah pernyataan dari pelanggan itu benar-benar tulus atau hanya sekedar basa-basi. Namun, bagaimana pun juga kita sebagai pihak penyedia layanan tentu saja harus

⁹ Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo, hlm. 38.

berupaya seoptimal mungkin memberikan layanan (SERVICE) yang terbaik buat pelanggan.

Layanan dalam bahasa Inggris disebut SERVICE. Bagi seorang yang kreatif dapat menjadikan kata service sebagai sebuah akronim yang sangat menarik dan dapat menunjukkan tentang apa dan bagaimana yang harus dilakukan oleh seorang petugas bagian layanan dalam melaksanakan tugasnya guna memuaskan konsumen atau pemakai jasa layanan.

Berikut terdapat beberapa pakar layanan memberikan akronim kata service. Sugiarto memberikan akronim SERVICE sebagai berikut:¹⁰

- S = Smile for everyone
- E = Excellence in everything we do
- R = Reaching out to every guest with hospitably
- V = Viewing every guest as special
- I = Inviting guests to return
- C = Creating a warm atmosphere
- E = Eye contact that shows we care

DeVrye juga turut membuat akronim SERVICE, sebagai berikut:¹¹

- S = Self-esteem (memberi nilai pada diri sendiri)
- E = Exceed expectations (Melampauhi yang diharapkan)
- R = Recover (Rebut kembali)
- V = Vision (Visi)
- I = Improve (Peningkatan)
- C = Care (Perhatian, kepedulian)
- E = Empower (Pemberdayaan)

Sedangkan menurut Barata, akronim SERVICE adalah:¹²

- S = Self Awareness & Self Esteem

Menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani.

¹⁰ Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hlm. 36.

¹¹ DeVrye, Catherine. 2001. *Good Service is Good Business: 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hlm. 6

¹² Barata, Atep Adya. *Op. Cit.*, hlm. 20

- E = Emphaty & Enthusiasm
Mengetengahkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh kegairahan/semangat.
- R = Reform
Berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan.
- V = Vision & Victory
Berpandangan ke masa depan (visioner) dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak.
- I = Initiative & Impressive
Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani.
- C = Care & Cooperativeness
Menunjukkan perhatian kepada konsumen dan membina kerjasama yang baik.
- E = Empowerment & Evaluation
Memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang dilakukan.

Disamping akronim-akronim mengenai SERVICE diatas, terdapat beberapa dimensi kualitas layanan yang dapat dijadikan indicator ukuran kepuasan konsumen/pelanggan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry menetapkan 5 dimensi kualitas layanan, yaitu:¹³

1. *Tangibles* (Nyata), meliputi bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata/langsung seperti penampilan karyawan, fasilitas fisik, peralatan, , sarana komunikasi.
2. *Realibility* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Kesigapan/Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan atau Kepastian), mencakup tingkat pengetahuan dan keramahan tamahan serta sopan santun yang harus dimiliki karyawan

¹³ Zeithaml, V.A; Parasuraman, A.A. & Berry, L.L. *Op. Cit.*, p. 26.

disamping kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan. Dimensi *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi:

- *Competence* (Kompetensi), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan.
 - *Courtesy* (Kesopanan), meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
 - *Credibility* (Kredibilitas atau kepercayaan), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada organisasi seperti reputasi, prestasi, dsb.
 - *Security* (Keamanan), artinya tidak adanya bahaya, resiko atau keraguan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.
5. *Empathy* (Empati), merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu. Dimensi empati merupakan gabungan dari dimensi:
- *Access* (Akses), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan.
 - *Communication* (Komunikasi), yaitu kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
 - *Understanding the customer* (memahami pelanggan), meliputi usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Saravanan, R & Rao, K.S.P, menyebutkan ada 12 dimensi kritis untuk mengimplementasikan TQS (*TQM in service organizations*) secara efektif. Keduabelas dimensi tersebut secara luas dapat diklasifikasikan dalam 5 kelompok besar, yaitu:¹⁴

- Management-oriented dimensions: Top management commitment and leadership (TMCL), and benchmarking (BM).
- Employee-oriented dimensions: Human resource management (HRM), and employee satisfaction (ES).

¹⁴ Saravanan, R & Rao, K.S.P **The Impact of Employees' Characteristics on Total Quality Service Implementat: an imperial study.** *The Quality Management Journal*; 2006; 13, 4; ABI/INFORM Global pg. 22. Melalui < <http://www.proquest.com/pqdweb>> Tanggal 19 April 2007

- Technology-oriented dimensions: Technical system (TS), and informations and analysis (IA).
- Customer-oriented dimensions: Customer focus and satisfaction (CFS), service marketing (SM), and social responsibility (SR).
- Organizations-oriented dimensions: Service culture (SC), servicescapes (SCP), and continuous improvement (CI).

Sehubungan dengan bagaimana pelayanan yang semestinya dilakukan bagi pengguna jasa dan layanan untuk kepentingan bersama, pemerintah juga ada menetapkan suatu ketentuan yang harus menjadi acuan bagi setiap lembaga yang bergerak di bidang layanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,¹⁵ sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

¹⁵ <http://www.nakertrans.go.id/undang_undang/Kepmen/KEPMEN%2063%20MENPAN.htm>
Akses: 25 April 2007

6. **Tanggung jawab**
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. **Kelengkapan sarana dan prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. **Kemudahan Akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Melihat banyaknya dimensi atau karakteristik yang harus dipenuhi dalam memberikan layanan kepada pengguna diharapkan tidak menjadi alasan bagi penyedia layanan berpustus asa dalam mengimplementasikan TQS dalam lembaga atau oragnisasi dimana kita sebagai pihak pemberi layanan. Justru seharusnya yang terjadi adalah sebaliknya, dimensi-dimensi kualitas layanan tersebut diatas memotivasikan kita untuk senantiasa meningkatkan layanan kepada pengguna perpustakaan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Fokus utama segala aktivitas atau layanan di perpustakaan hendaknya diarahkan pada pencapaian kepuasan pengguna (*user-centered service*). Terdapat

4 unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan (terutama jika masih manual), adalah *Building, Staff, Stock* dan *System*.¹⁶

Layanan yang berhubungan dengan bangunan (*building-related services*) seperti suasana dan penataan ruang, fasilitas belajar dan membaca, toilet, keamanan, kebersihan, dan sebagainya. McDonald dalam tulisannya "*Planning academic library buildings for customuers and services*" menyebutkan tentang kualitas tempat/ruang perpustakaan akademik (*quality of academic library space*) secara idealnya haruslah: *functional, adaptable, accessible, varied, interactive, condusive, environmentally suitable, safe and secure, effifient, and suitable for information technology*.¹⁷

Staf merupakan elemen yang juga menentukan kualitas layanan perpustakaan. Staf dapat dianalogikan sebagai jembatan yang memungkinkan pengguna berhubungan dengan koleksi perpustakaan. Staf menurut peranannya, dibagi dua: *Pertama*, yaitu staf yang berada pada garis depan (*front-line staff*), yaitu staf yang langsung berhubungan dengan pengguna seperti staf pada bagian referens, sirkulasi, fotocopy, jasa penerjemahan (jika ada), penelusuran literatue, dsb. *Kedua*, staf yang ada dibalik layar (*backroom staff*) yang terbagi dua: (a) staf pendukung (*support staff* atau sering juga disebut "*indirect reader services*") yakni staf yang tugas melakukan seleksi, pengadaan dan pengolahan bahan pustaka – termasuk didalamnya klasifikasi dan katalogisasi; dan (b) manajer perpustakaan (*library managers*), yang tugas utamanya berkenaan dengan masalah/bidang financial; pembuatan kebijakan (*policy-making*); pengimplementasian kebijakan - dalam bentuk layanan (*implementation of policies – in the form services*); pengawasan layanan (*monitoring and supervision of service*); dan manajemen staf (*staff management*).

Pengetahuan, keterampilan dan sikap staf dalam menjalankan tugas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan. Bagaimanapun baiknya gedung dan ruang perpustakaan jika pelayanan yang diberikan staf tidak memuaskan dapat membuat pengguna kecewa (*unsatisfaction*).

¹⁶ *Ibid.* p. 4

¹⁷ Melling, Maxine & Joyce Little [editor]. 2003. *Buildings Successful Customer-service Culture: A guide for Library and Information Managers*. London: Facet Publishing. p. 148.

Kuantitas, kualitas dan keragaman koleksi bahan pustaka (*stock*) juga turut menentukan kepuasan pengguna. Koleksi perpustakaan dapat diibaratkan “*menu*” makanan dan minuman pada suatu restoran. Jika “*menu*” yang dihidangkan/ditawarkan memadai, bermutu dan variatif akan mengundang pengguna untuk kembali, kembali dan kembali dalam memanfaatkan perpustakaan.

Faktor terakhir yang juga mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah berkenaan dengan system yang diterapkan pada perpustakaan, seperti system administrasi (mudah atau berbelit-belit), system layanan (*closed or open access; manual or computerized; 24 hours access or part time*), system keamanan (*security system*), system peminjaman, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa layanan yang berkualitas (layanan prima) tidak hanya menyangkut aksesibilitas informasi tetapi juga berkenaan keberadaan fasilitas pendukung/penunjang (*furniture and equipment*), teknologi informasi (IT) dan sumber daya manusianya (*human resources*). Selanjutnya, apakah keempat elemen yang menentukan kualitas layanan tersebut secara totalitas saling mendukung (terintegrasi) dalam pemberian layanan kepada pengguna? Hal inilah yang akan kita lihat bagaimana penerapan *Total Quality Service (TQS)* tersebut pada perpustakaan perguruan tinggi.

Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi

Orang yang dilayani pada suatu perpustakaan sering disebut dengan “*user*”. Namun tidak ada salah jika kita meminjam istilah yang dari manajemen umum bahwa orang yang dilayani disebut dengan “*stakeholder*” meskipun penggunaan istilah “*stakeholder*” di lingkungan perpustakaan belum memasyarakat (popular).

Memang persepsi yang melekat di kepala sebagian pustakawan bahwa pengguna perpustakaan hanyalah sivitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan, sedangkan yang diluar itu bukan pengguna perpustakaan. Paradigma seperti ini jelas harus diubah, karena pada esensinya “*user*” (“*stakeholder*”) perpustakaan perguruan tinggi sangat luas sekali.

Dalam buku “*The Academic Library*”, Brophy¹⁸ menyebutkan secara luas mengenai “*stakeholder*” perpustakaan academic atau perguruan tinggi meliputi:

¹⁸ Brophy, Peter. 2005. *The Academic Library*. 2nd ed. London: Facet Publishing. p. 60.

- *Undergraduate students*
- *Postgraduate taught students*
- *Postgraduate research students*
- *Teaching staff*
- *Research staff*
- *University management*, including, for example, heads of academic departments as well as senior management
- *Former students* (called ‘alumni’)
- *Members of the local business community*
- *Members of the local public* (including organized community groups)
- *The higher education funding councils* (which provide much of the funding and expect accountability for it)
- *The government*
- *The local or regional library community*
- *The national and international research community*, especially in relation to special collections or services
- *The national and international library community*, especially in relation to interlibrary loan and other co-operative arrangements
- *The library and information professions*

Para “*user*” (“*stakeholder*”) diatas memiliki hak dan kewajiban yang berbeda satu sama lain sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan oleh pihak perpustakaan. Oleh karena sasaran utama perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi, yakni pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat di perguruan tingginya,¹⁹ maka *core user* dari perpustakaan perguruan tinggi adalah sivitas akademika. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan *core user* inilah yang menempati prioritas utama.

Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Koleksi merupakan salah satu bentuk produk utama yang ditawarkan oleh perpustakaan kepada penggunanya. Koleksi perpustakaan merupakan menu utama

¹⁹ Perpustakaan Nasional RI. *Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi Kategori C*. 2001. Jakarta: Proyek Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan Nasional. hlm.1.

bagi pengunjung perpustakaan. Keberadaan koleksi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan secara optimal. Keanekaragaman, kelengkapan dan kemutakhiran koleksi dapat menjadi pemicu pengguna untuk memanfaatkan perpustakaan guna menelusur dan menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Dalam era globalisasi yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi seperti saat ini, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk dapat berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya dengan tidak hanya menyediakan koleksi berupa teks (*printed*) yang *up to date* dalam jumlah yang memadai tetapi juga koleksi yang berupa *non-printed*, seperti koleksi CD-ROM yang memuat berbagai artikel (abstrak dan *full text*), kaset; serta sarana penelusuran dan akses informasi berupa internet.

Koleksi adalah salah satu hal yang selalu menjadi sorotan pengguna perpustakaan di perguruan tinggi. Meskipun mungkin menurut pihak perpustakaan koleksi yang ada sudah lumayan, akan tetapi masih ada pengguna yang selalu mengeluh bahwa koleksi perpustakaan masih kurang. Inilah salah satu tugas pustakawan untuk secara kontinyu mengevaluasi sejauh mana koleksi yang ada telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

Sebenarnya diantara penyebab kurangnya jumlah dan mutu koleksi tidak terlepas dari seretnya anggaran dana yang diberikan universitas kepada perpustakaan, padahal besarnya anggaran perpustakaan sekurang-kurangnya 5% dari jumlah anggaran setiap perguruan tinggi. Salah satu solusi yang mungkin adalah melakukan usaha-usaha kerjasama dengan perpustakaan lain, sehingga ada usaha saling menguntungkan antara perpustakaan perguruan tinggi yang bersangkutan. Hal lain yang perlu dilakukan adalah mengadakan survey dan seleksi pengadaan koleksi yang lebih baik, sehingga anggaran dana yang minim dapat digunakan semaksimal mungkin. Hal ini untuk menghindari pemborosan, karena pembelian koleksi yang asal-asalan akan mengakibatkan ketidakmanfaatan pada koleksi yang ada. Tentu hal semacam ini ke depan harus dapat dihilangkan.

Sedangkan mengenai koleksi bahan pustaka, maka jumlah koleksi perpustakaan wajib disesuaikan dengan jumlah mata kuliah yang ditawarkan dan jumlah mahasiswa di perguruan tinggi, sesuai dengan Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi Kategori C, sebagai berikut:

- a) Jumlah buku wajib:
 - 1 judul untuk tiap mata kuliah wajib universitas (MKU)
 - 1 judul untuk mata kuliah dasar keahlian (MKDK)
 - 2 judul untuk mata kuliah keahlian (MKK)
- b) Jumlah buku anjuran:
 - Jumlah (MKU + MKDK + MKK) X 5 judul
 - Ini berarti 5 judul untuk bahan bacaan pengayaan bagi tiap mata kuliah.
- d) Jumlah buku wajib yang disediakan:
 - 5% dari jumlah mahasiswa yang mengikuti MKU
 - 10% dari jumlah mahasiswa yang mengikuti MKDK
 - 10% dari jumlah mahasiswa yang mengikuti MKK
- e) Jumlah buku anjuran yang disediakan:
 - 1% dari jumlah mahasiswa yang mengikuti mata kuliah yang ditawarkan.
- f) Jurnal yang dilanggan:
 - Perpustakaan diwajibkan melanggan jurnal ilmiah yang terakreditasi paling sedikit 1 judul / jurusan.²⁰

Gedung dan Ruang Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan diwajibkan menyediakan ruang yang cukup untuk koleksi, staf dan pemakai. Berdasarkan Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi Kategori C yang dikeluarkan oleh Perpustakaan Nasional RI dikatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi harus menyediakan sekurang-kurangnya 1,6 meter persegi untuk setiap pengguna, dimana pengguna tersebut adalah pengguna yang secara serentak masuk ke perpustakaan yang diasumsikan sebanyak 20% dari total mahasiswa.

Luas ruang ideal tersebut diperuntukkan:

- 1) Areal untuk koleksi sebesar 45% terdiri dari: ruang untuk koleksi buku; ruang untuk koleksi jurnal ilmiah dan ruang untuk koleksi non buku;
- 2) Areal untuk pengguna sebesar 25% yang terdiri dari ruang baca dengan meja terbuka; atau dikombinasi dengan ruang baca dengan meja carel dan ruang baca carel;

²⁰ Perpustakaan Nasional RI. *Op.cit.* hlm. 3

- 3) Areal untuk staf perpustakaan sebesar 5% yang terdiri dari: ruang kepala perpustakaan, ruang wakil kepala/sekretaris, ruang kepala-kepala bagian dan ruang administrasi;
- 4) Areal untuk pelayanan sebesar 15% yang terdiri dari: lobi, meja sirkulasi, tempat penitipan tas, ruang catalog/OPAC, ruang pengadaan, ruang-ruang katalogisasi dan klasifikasi, ruang penjilidan (perawatan bahan pustaka/restorasi - penulis), ruang pertemuan/diskusi, ruang seminar, ruang informasi, ruang penyimpanan buku, lokakarya, kafetaria jika diperlukan), mushollah, dll;
- 5) Areal untuk lain-lain sebesar 10% terdiri dari: koridor, toilet, areal untuk tangga dan lain-lain (untuk gedung bertingkat), areal utilitas, dll.

Berkenaan dengan lokasi, ruang dan gedung suatu pusat informasi, OBE, & Griffiths²¹ memperlihatkan perbandingan antara lokasi yang baik dengan yang jelek (*good and poor location*) sebagai berikut:

Good location	Poor location
Position that members of the organization or community pass frequently	Remote location, not visible to members of the community or organization, not somewhere they go
Well lit and open	Dark, dingy, cramped
Visible, e.g. well signposted, with glass walls	Invisible, e.g. one door in blank wall, no signs or advertisements
Near other communal areas, e.g. eating and drinking facilities	Away from areas where people congregate, especially if people are expected to be seen at work constantly
Central location, such as near an entrance, lifts or stairs, and not at one extreme or other of a tall building	Remote from circulating areas, or isolated in the basement or at the top of the building
Safe from possible water damage	Near to pipes, glass roofs or other sources of damage

²¹ OBE, Shella Pantry & Griffiths. 2005. *Setting up a Library and Information Service from Scratch*. London : Facet Publishing. p. 24

Well ventilated and heated	Stuffy, damp or liable to become dusty (or prone to weather extremes)
Well lit	Poorly lit – either too dark or in direct sunlight all the time
Adequate space for the service (including people, stock and equipment)	Not enough room for staff and stock; no room for IT equipment; many separate rooms instead of one space with some subdivisions; lots of stock in dispersed storerooms
Near key users	A long way from your key users (who are also your supporters)

Gambar 1. Perbandingan Lokasi Yang baik dengan yang Buruk untuk Suatu Pusat Informasi

Perabot dan Peralatan Perpustakaan UIN Suska Riau

Yang dimaksud dengan perabot disini adalah perlengkapan fisik yang diperlukan di dalam ruang perpustakaan sebagai penunjang fungsi perpustakaan seperti meja, kursi, rak buku dan lain-lain. Sedangkan peralatan adalah perangkat atau benda yang digunakan di perpustakaan seperti mesin ketik, computer, micro reader, dan sebagainya.

Kelancaran pelayanan perpustakaan ditunjang oleh peralatan perpustakaan yang memadai. Oleh karena itu, kursi, meja baca, rak buku, lemari dan peralatan lainnya yang digunakan hendaknya kuat dan tahan lama dan modis. Disamping itu, pemakaian warna peralatan perpustakaan sekolah janganlah berwarna mencolok sehingga agar tidak cepat melelahkan mata.

Ukuran dan bentuk peralatan bisa beragam. Dapat berbentuk persegi panjang, bundar, ataupun sepasang meja dan kursi untuk setiap orang, dan jika dapat dibuat bervariasi akan tetapi tetap serasi dan harmonis dengan ruangan meskipun tidak perlu dibuat dari bahan yang sama dan mahal.

Pemakaian peralatan yang tepat sangat berguna bagi kelancaran pelayanan terhadap para pemakai. Selain itu, akan memberikan keleluasan gerak bagi petugas dan juga mendukung kelancaran arus lalu lintas di perpustakaan sekolah.

Hal senada diungkapkan oleh Soejono Trimo²² sebagai berikut: “Dengan pemilihan perabot yang tepat serta kombinasi yang baik tidak saja pemimpin perpustakaan memberikan kemudahan pada ruang perpustakaan, tetapi juga memberikan kemungkinan adanya mobilitas yang lebih besar bagi para pembaca...”

Dukungan Teknologi Informasi Perpustakaan: Suatu Kemutlakan

Perkembangan teknologi informasi (TI) membawa dampak tersendiri bagi perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi apabila tidak ingin ketinggalan dalam menggapai informasi dan memberikan pelayanan yang prima terhadap penggunanya.

Perpustakaan akan memerlukan anggaran yang lebih besar untuk memenuhi tuntutan pengembangan TI ini, staf/tenaga perpustakaan dituntut untuk meningkatkan kemampuannya dalam bidang TI, dan pemakai perpustakaan juga mau tidak mau harus dapat menyesuaikan diri dengan fasilitas TI yang ada di perpustakaan.

Untuk mencegah terjadinya ke-*gaptek*-an pada staf perpustakaan, maka perlu adanya pelatihan atau diklat-diklat tentang Teknologi Informasi di kalangan semua SDM di perpustakaan. Pendidikan atau pelatihan ini juga dimaksudkan untuk optimalisasi layanan berbasis TI yang hampir menjadi tuntutan pengguna di era informasi ini.

Demikian juga pada user harus diperkenalkan layanan berbasis TI yang diterapkan di perpustakaan serta bagaimana cara penelusuran (*searching*) dan temu balik informasi (*information retrieval*) melalui OPAC, CD-ROM, internet, dan sebagainya secara efektif dan efisien.

Kesiapan staff dan *user* dalam menerima dan memanfaatkan TI yang ada di perpustakaan memberikan dampak positif dalam pemuasan kebutuhan mereka – khususnya untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Sebaliknya, apabila layanan berbasis TI tidak ditangani dengan baik, maka perkembangan teknologi informasi ini akan menjadi kendala tersendiri bagi perpustakaan dan *user*-nya.

²² Trimo, Soejono. 1972. *Pedoman administrasi Perpustakaan*. Bandung : Biro Perpustakaan IKIP. hlm. 104

Aplikasi TI pada perpustakaan saat ini sudah menjadi keharusan guna meningkatkan efektifitas dan efesiensi kerja, layanan dan temu balik informasi sebagaimana yang diungkapkan oleh Prytherch²³ :

“the development of IT in libraries was considered essential if libraries are to play an integral role in the new world of network information, knowledge and learning”.

Penutup

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan organisasi non profit yang tujuan utamanya adalah mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi lembaga induk. Keberadaan perpustakaan pada suatu perguruan tinggi sangat menentukan keberhasilan pendidikan lembaga yang bersangkutan. Perpustakaan ada karena untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan informasi masyarakat penggunanya.

Namun, yang sering terjadi adalah perpustakaan yang kita miliki belum mampu memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, artinya pengguna belum puas dengan apa yang diberikan oleh perpustakaan, baik dari segi koleksi, sikap staf yang tidak *care* dengan pengguna atau barangkali sistem yang ada di perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pengguna.

Demikian halnya dengan perpustakaan UIN Suska Riau saat ini - di mata penulis - belum mampu memberikan yang terbaik bagi pengguna walau hanya dalam lingkup mikro yakni bagi sivitas akademika UIN Suska Riau. Implementasi TQS masih sangat jauh standar minimal, hal ini dapat dilihat dari koleksi yang hanya berupa buku teks, jurnalnya kurang, tempat yang kurang luas sehingga dapat mengganggu kenyamanan dalam belajar, masih ada pengguna yang mengeluh atas sikap sebagian karyawan perpustakaan yang kurang bersahabat, kurang membantu jika pengguna ada masalah dengan informasi yang diinginkan, system keamanan belum terjamin, barang kali masih banyak keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pengguna meskipun semua itu bersifat subjektif, tetapi yang pasti bahwa keluhan dari pengguna tersebut harus menjadi catatan penting bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan ke depan.

²³ Prytherch, Ray. 1998. *Handbook of Library and Information Management*. USA: Gower Publishing Company Limited. p. 106

Unsur paling utama yang harus diperbaiki dalam suatu layanan adalah personal penyedia jasa (SDM-nya). Karena dialah penentu utama kualitas layanan. Kualitas dan kuantitas SDM yang professional dan berdedikasi tinggi akan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang dilayaninya, Insya Allah.....Semoga ke depan, pelayanan perpustakaan UIN Suska Riau lebih baik dan mampu memuaskan kebutuhan penggunanya.

DAFTAR PUSTAKA

<http://www.nakertrans.go.id/undang_undang/Kepmen/KEPMEN%2063%20MENPAN.htm> Akses: 25 April 2007

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.

Begum, S. Siraj Nissa .Total Quality Management in the Academic Library. Library Philosophy and Practice Vol. 5, No. 2 (Spring 2003). ISSN 1522-0222

Brophy, Peter. 2005. *The Academic Library*. 2nd ed. London: Facet Publishing.

Bryson, Jo. 1994. *Effective Library and Information Centre Management*. England : Gower.

DeVrye, Catherine. 2001. *Good Service is Good Business: 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

G. Edward Evans, 2000. *Developing Library and Information Center Collection*. Colorado: Libraries Unlimited, Inc.

- Melling, Maxine & Joyce Little [editor]. 2003. *Buildings Successful Customer-service Culture: A guide for Library and Information Managers*. London: Facet Publishing.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- OBE, Shella Pantry & Griffiths. 2005. *Setting up a Library and Information Service from Scratch*. London : Facet Publishing.
- Parker, Doreen. Total quality service at the Victoria University of Technology library. <http://72.14.235.104/search?q=cache:FKu7wKG-jg4J:eprints.vu.edu.au/archive/00000206/01/Total+qua,lity+service+at+the+Victoria+University.pdf+total+quality+service+in+library&hl=id&ct=clnk&cd=30&gl=id> (Akses 16 April 2007)
- Perpustakaan Nasional RI. *Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi Kategori C*". 2001. Jakarta: Proyek Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan Nasional.
- Prytherch, Ray. 1998. *Handbook of Library and Information Management*. USA: Gower Publishing Company Limited.
- Purnomowati, Sri & Rini Yulastuti. "Indikator Kinerja Perpustakaan sesuai ISO 11620 – 1998". *MARSELA*, Vol. 3 No. 1 Juni 2001.
- Saravanan, R & Rao, K.S.P **The Impact of Employees' Characteristics on Total Quality Service Implementat: an imperical study**. *The Quality Management Journal*; 2006; 13, 4; ABI/INFORM Global pg. 22. Melalui <<http://www.proquest.com/pqdweb>> Tanggal 19 April 2007
- Stueart, Robert D. & Barbara B. Moran. 2002. *Library and Information Center Management*. London: Libraries Unlimited.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Trimo, Soejono. 1972. *Pedoman administrasi Perpustakaan*. Bandung : Biro Perpustakaan IKIP.

Whittaker, Kenneth. 1993. *The Basics of Library-Based User Services*. London: Library Association Publishing Ltd.

Zeithaml, V.A; Parasuraman, A.A. & Berry, L.L. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.