

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan prima merupakan bertitik tolak pada upaya memberikan pelayanan yang terbaik sebagai wujud kepedulian kepada pengguna. Dengan adanya persamaan titik tolak dan tujuan kepada pengguna yang paling penting dalam memberikan layanan terbaik bagi pengguna harus berorientasi kepada kepentingan penggunanya.

Upaya dari memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan dari kemampuan pada pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Pelayanan prima diwujudkan dalam pemberian pelayanan terbaik pada perpustakaan. Dimana perpustakaan memberikan jasa yang berupa informasi bagi penggunanya. Bahkan informasi merupakan kekuatan dari sebuah perpustakaan, karena perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat mencerdaskan bangsa. Perpustakaan juga sebagai peranan sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan (Elva Rahmah, 2011). Perpustakaan dapat

memberikan kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

Dengan diterapkannya pelayanan prima pada perpustakaan dapat memajukan perpustakaan dalam perkembangannya dan menarik pengguna untuk selalu berkunjung serta menggunakan fasilitas yang diberikan. Perpustakaan merupakan terbukanya dari segala informasi yang ada bila dikelola dengan baik dan sesuai apa yang dibutuhkan oleh penggunanya.

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, pusat sumber belajar (PSB) dan sarana penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Yang paling penting bagi masyarakat bukan saja bagaimana untuk tahu, tetapi dapat belajar tentang bagaimana untuk belajar tentang banyak hal. Dan kemudian berkembang istilah perpustakaan untuk kita semua, dalam rangka menunjang pendidikan untuk semua (*education all*) dan pendidikan sepanjang masa (*lifelong education*). Antara perpustakaan dan masyarakat telah terjadi persamaan persepsi dan tujuan, perpustakaan merupakan bagian keseharian dari sebuah kehidupan yang terus berlangsung menuju masa depan yang lebih baik, kaya akan pengalaman dan ilmu dalam menghadapi tantangan yang makin kompleks. Ilmu pengetahuan merupakan salah satu modal terbaik dalam menyongsong masa depan, dan sumber ilmu di antaranya adalah perpustakaan.

Perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat sekarang ini mendorong perpustakaan yang memiliki manajemen perpustakaan maupun koleksi yang baik, diperlukan dukungan dari pustakawan yang berkompeten di

setiap bidangnya. Pustakawan yang memiliki sikap kesetiaan, kejujuran, disiplin, kreatif, tanggung jawab, dan kemampuan profesional pustakawan sangat mungkin mempunyai prestasi kerja yang baik dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Untuk menjadikan pustakawan yang profesional maka diperlukan adanya pembinaan, pengembangan, dan pendayagunaan untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Sehingga pustakawan nanti akan berpikir kreatif, menciptakan inovasi terbaru, kerja keras dengan penuh tanggung jawab, disiplin, loyalitas maupun totalitas, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya. Apabila pustakawan mampu bekerja secara profesional maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai.

Menurut Undang-Undang RI No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 8 dinyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sedangkan Ikatan Pustakawan Indonesia menyatakan pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian, pelayanan jasa kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan.

Perpustakaan perguruan tinggi didirikan sebagai penunjang dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat. Secara garis besar ada 3 tugas perpustakaan yaitu : menghimpun, mengelola, dan memberdayakan informasi.

Tugas memberdayakan informasi berhubungan dengan menyelenggarakan pelayanan informasi. Informasi dihimpun dan dikelola, perpustakaan harus secara aktif memberdayakan informasi dengan memberikan berbagai bentuk layanan. Penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi dilakukan oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan, namun pengembangannya dapat menjalin kerjasama dengan pihak lain. Pengguna perpustakaan perguruan tinggi adalah seluruh civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, staf pengajar, peneliti, dan yang terlibat dalam kegiatan akademik.

Pustakawan sendiri orang yang bekerja, memiliki kemampuan, pengalaman, dan keahlian untuk mengelola dan menyelenggarakan pekerjaan di perpustakaan. Undang-Undang Perpustakaan No. 43 tahun 2007 pasal 29, pustakawan merupakan seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas serta tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Kinerja pustakawan sebagai upaya tugas kerja secara individu dapat disebut dengan produktivitas. Produktivitas merupakan suatu hal utama yang dihasilkan secara nyata oleh karyawan (pustakawan) yang berada dalam naungan organisasi. Produktivitas pustakawan dalam hal ini diartikan sebagai tingkatan efisiensi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab. Produktivitas dalam penelitian ini dilihat dari kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Masih sering ditemuinya permasalahan di perpustakaan perguruan tinggi yang menjadi pengalaman penulis yaitu kurangnya koleksi yang terbaru, kebanyakan koleksi masih belum sesuai apa yang menjadi kebutuhan. Bahkan antara sistem katalog online dengan keberadaan pada rak buku masih belum sesuai. Kadang ketika bertanya kepada pustakawan jawaban yang didapat tidak sesuai dengan ekspektasi dan harapan. Ini yang membuat penulis untuk melakukan penelitian secara mendalam.

Dijelaskan dalam Sulistyono-Basuki (1994) permasalahan yang terjadi pada perpustakaan perguruan tinggi, yaitu permasalahan sentralisasi dan desentralisasi; masalah tenaga pengelola; anggaran; koleksi; sikap para pengguna; perkembangan teknologi informasi; dan masalah kepemimpinan.

a. Masalah sentralisasi dan desentralisasi

Menjadikan pokok permasalahan pada perpustakaan perguruan tinggi dalam perkembangannya. Dimana sentralisasi memungkinkan kemudahan dalam kontrol pengadaan, perlengkapan, pengolahan, dan peminjaman. Sedangkan desentralisasi menganggap bahwa memberikan keuntungan akan penempatan koleksi/informasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memudahkan dalam pengelompokan koleksi yang akan membawa dampak kemudahan bagi penggunanya.

b. Masalah tenaga pengelola

Masalah yang banyak dihadapi oleh perpustakaan perguruan tinggi yaitu keterbatasan tenaga pengelola terutama yang ahli dan mempunyai pendidikan khusus bidang perpustakaan menjadi kendala tersendiri. Masih banyak yang memanfaatkan tenaga lulusan sekolah menengah, sehingga ada keterbatasan dalam penguasaan permasalahan-permasalahan perpustakaan.

c. Anggaran

Permasalahan yang sampai saat ini menjadi alasan tidak dapat dikembangkan di sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Kenyataannya anggaran masih ditopang oleh universitas sebagai lembaga induknya. Namun yang jadi permasalahan adalah masih minimnya perhatian universitas terhadap anggaran perpustakaan, bahkan masih banyak terdapat perpustakaan yang mempunyai alokasi dana jauh dari 5-10% anggaran universitas sesuai dengan standart yang seharusnya.

d. Koleksi

Salah satu hal yang selalu menjadi sorotan pengguna perpustakaan di perguruan tinggi. Tidak sedikit pengguna yang selalu mengeluh bahwa koleksi perpustakaan tidak berkembang dan koleksi selalu ketinggalan jaman. Ini diakibatkan pula dengan minimnya anggaran untuk

perpustakaan. Solusi yang perlu diberikan yaitu dengan bekerjasama dengan perpustakaan lain dan saling/sama-sama menguntungkan.

e. Sikap para pemakai

Masih banyaknya pengguna yang kurang memahami dalam pemakaian fasilitas perpustakaan, seperti penelusuran informasi, masih ada yang merusak buku, dan masalah lainnya yang membuat perpustakaan semakin terpuruk.

f. Perkembangan teknologi informasi

Perpustakaan dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi apabila tidak ingin ketinggalan dalam menggapai informasi dan memberikan pelayanan prima terhadap penggunanya. Perlu anggaran lebih untuk memenuhi tuntutan TI dan tenaga kerja yang berkompeten dalam bidangnya.

g. Masalah kepemimpinan

Masih ada perpustakaan dalam penunjukkan kepemimpinan perpustakaan tidak didasarkan pada kompetensinya dalam bidang perpustakaan tetapi lebih kepada faktor politis. Seringkali perpustakaan menjadi terbengkalai dan dinomorduakan, akhirnya perpustakaan menjadi yang hidup enggan mati tak mau.

Dalam produktivitas kerja pustakawan dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah lingkungan

tempat bekerja. Disebutkan Sundstrom (dalam Sehgal, 2012) bahwa kebanyakan orang menghabiskan 50 persen dari hidupnya dengan lingkungan internal yang memiliki pengaruh positif bagi mental, perilaku, kebiasaan, dan prestasinya.

Status keprofesionalan pustakawan bertolak pada diri pribadi masing-masing. Bahkan saat ini pemerintah telah mengakui pustakawan adalah pejabat fungsional khusus. Dengan pengakuan ini berarti sudah terbuka lebar pintu keprofesionalan pustakawan. Upaya membangun citra diri pustakawan (*Image branding*) menjadi sebuah keharusan. Tetapi pengakuan status keprofesionalan pustakawan juga sangat tergantung pada penilaian masyarakat luas.

Bertitik tolak dari penilaian masyarakat banyak masyarakat yang masih berpikir pustakawan adalah orang yang bekerja hanya menyusun buku, berpenampilan sangar, susah senyum, dan tempat kerjanya dalam ruangan yang sempit dan hanya dipenuhi oleh buku-buku yang berdebu. Paradigma yang seperti ini telah melekat pada diri pustakawan sejak dahulu kala. Namun seorang pustakawan harus mampu mengubah paradigma masyarakat tentang keprofesionalan pustakawan di era informasi saat ini dengan memberikan layanan jasa informasi.

Seiring dengan perkembangan era di bidang teknologi informasi terhadap paradigma perpustakaan antara lain :

- a. Perubahan lingkungan yang berkembang pesat telah mengubah kebutuhan masyarakat terhadap informasi

- b. Kebutuhan informasi yang lebih beragam dan muktahir yang dapat diakses secara tepat dan akurat merupakan tuntutan pengguna
- c. Jaringan kerja, prioritas untuk saling mengakseskan informasi, digitalisasi, akses pengguna terhadap informasi baik yang bersumber secara *online*.
- d. Format yang dibentuk virtual dapat diakses melalui *database* yang terhubung ke *website*.

Tetapi masih banyak yang bertanya-tanya bagaimana pustakawan dapat melayani kebutuhan pemustaka dengan baik akan kebutuhan informasinya. Maka pustakawan harus ramah, cepat, dan tepat dalam memberikan layanan kepada pemustaka dengan berbagai macam bentuk informasi. Oleh karena itu harus menerapkan pelayanan prima pada perpustakaan. Sesuai pendapat Sutarno tentang layanan perpustakaan sebagai layanan prima, yaitu cepat, tepat, mudah, sederhana, dan murah, serta memuaskan pemakainya (Sutarno, 2004:71).

Sebagai sebuah lembaga, perpustakaan dapat dikatakan baik jika perpustakaan tersebut memenuhi kriteria antara lain : koleksi yang relevan, aktual, akurat, SDM yang berkualitas dan profesional, sistem pelayanan yang cepat, tepat, dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Perpustakaan juga dapat dikatakan baik jika keberadaannya dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya.

Dewasa ini masih banyak perpustakaan yang belum menerapkan pelayanan prima dengan baik. Bahkan masih pustakawan yang bukan berlatar

belakang dari ilmu perpustakaan atau diikutsertakan dalam pelatihan kepustakawanan.

Menurut Nina Rahmayanty (2010) permasalahan yang sering terjadi ialah a. kesalahan dalam merekrutasi, menempatkan karyawan dan minimnya pelatihan serta pembinaan karyawan yang kurang maksimal, b. saranan yang tidak menunjang pelayanan, tata letak *layout*, kemudahan dalam akses informasi dan tempat, lokasi yang kurang nyaman, dan lain-lain, c. ketersediaan filling data membantu pengguna dalam mencari informasi, d. kebijakan pemasaran dalam penggunaan jasa yang ditawarkan atau diberikan.

Penelitian ini penulis telah melakukan observasi secara tidak langsung kepada beberapa pustakawanan mengenai pelayanan prima yang diberikan untuk semua pengguna pada perpustakaan. Dari sinilah penulis melakukan penelitian dengan konsep A6 (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability*).

Penulis memilih konsep A6 karena ingin mengembangkan pelayanan prima. Dimana pelayanan prima ini sangat berkaitan erat dengan pemberian kualitas yang baik terhadap perpustakaan yang dinaungi saat ini.

Pemberian pelayanan prima sangat berpengaruh pada perkembangan perpustakaan. Pemberian pelayanan prima kepada pengguna akan menimbulkan manfaat ganda bagi semua pihak, yaitu pustakawan, pengguna maupun lembaga perpustakaan atau lembaga yang menaunginya. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan. Kesadaran untuk saling memberikan yang terbaik,

menghargai antar pribadi/lembaga dan bekerja sama perlu selalu dipupuk. Sasaran dan manfaat pelayanan prima dapat dilihat :

Tabel I.1
Pelayanan prima

Sasaran Pelayanan Prima	Manfaat Layanan Prima		
	Untuk Pengguna	Untuk Pustakawan	Institusi Perpustakaan
Memuaskan Pengguna	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Mengesankan profesionalitas (<i>corporate image</i>) baik
Meningkatkan loyalitas pengguna	Merasa dimanusiakan, di-hargai dan mendapat pelayanan yang baik	Ada kepuasan pribadi bisa membantu dan bermanfaat bagi orang lain	Kelangsungan hidup terjamin
Meningkatkan jumlah pengunjung dan kualitas layanan	Timbulnya kepercayaan dari pengguna	Ketenangan, lebih profesional, ada pengakuan dari pihak luar dalam bekerja	Mendorong pihak-pihak yang berkaitan dengan perpustakaan lebih percaya, meningkatkan hubungan dan donasi/anggaran yang diberikan
Meningkatkan nilai perpustakaan	Bangga sebagai anggota perpustakaan yang prestisius	Menambah semangat bekerja, meningkatkan profesionalisme dan karir	Menaikkan posisi tawar perpustakaan, lebih di-hargai dan sebagai percontohan bagi unit/lembaga yang lain

Sumber : Fandy Tjiptono (2004)

Dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat memaksimalkan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna sehingga pengguna merasa senang dilayani oleh pustakawan tersebut karena kompetensinya bahkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, ketika

pengguna merasa dirugikan akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak terbuka atau transparan, maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan kurang baik.

Pelayanan prima kepada pengguna ataupun masyarakat telah menjadi bagian penting. Untuk itu perlu disadari bahwa datangnya dengan prinsip pengembangan daya saing.

Peneliti memilih lokasi penelitian berdasarkan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI) yaitu perpustakaan perguruan tinggi negeri yang terdapat di Surabaya yang terdiri dari Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya (UNESA), Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November (ITS), Perpustakaan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya (PENS), dan Perpustakaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS) dimana Perpustakaan Universitas Airlangan (UNAIR) tidak memberikan ijin penelitian sehingga peneliti hanya dapat melakukan penelitian di empat perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya.

Penelitian keempat perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya sebagai lokasi penelitian dilatarbelakangi oleh adanya Undang-Undang No. 43 tahun 2007 yang mengatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi negeri memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan. Perpustakaan perguruan tinggi negeri pun memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Ditinjau dari segi pustakawan dimana pustakawan sebagai objek penelitian, pustakawan perguruan tinggi negeri merupakan tenaga profesional dan tenaga fungsional

dalam bidangnya sehinggal produktivitas kerja dapat diukur. Penelitian ini adalah obyek yang diteliti yaitu pustakawan yang bekerja di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya.

I.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang telah di sampaikan sebelumnya maka, berikut ini adalah rancangan rumusan masalah yang di ajukan :

- Bagaimana gambaran pelayanan prima pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya ?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- Untuk mendeskripsikan gambaran pelayanan prima dengan konsep A6 pada perpustakaan perguruan tinggi negeri sebagai pengelola informasi di era globalisasi.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara akademis maupun praktis :

- **Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini akan menambah khasanah kajian ilmu informasi dan perpustakaan serta dapat menambah bahan analisis terkait model pelayanan prima terkait pengelola informasi, yakni pustakawan.

➤ **Manfaat Praktis**

Dengan adanya penelitian ini akan didapatkan gambaran praktik pelayanan prima pada perpustakaan yang dapat memberikan informasi kepada pustakawan sebagai pengelola informasi. Sehingga pustakawan dapat mengambil tindakan secara profesional terhadap pelayanan prima. Selain itu, penelitian ini juga menjadi informasi bagi para pengambil keputusan tentang gambaran pelayanan prima dengan konsep A6 pada perpustakaan.

I.5 Tinjauan Pustaka

Dari latar belakang masalah dan rumusan masalah yang diajukan, untuk dapat menggambarkan pelayanan prima pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya, pada bagian ini akan diuraikan terkait konsep A6 (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability*).

I.5.1 Pengertian Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Dalam pelayanan prima terdapat tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan/pengguna, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pengguna dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Pelayanan prima dapat disamakan dengan pelayanan yang terbaik atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *Excellent Service*. Pelayanan prima sering disebut dengan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna. Pelayanan prima

sebagai strategi adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi (Christopher H. Lovelock, 2005). Pelayanan prima terdiri dari 2 (dua) kata, yakni Pelayanan dan Prima. Pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang, sedangkan kata prima bisa dikatakan sebagai yang terbaik atau yang dapat memuaskan apa yang dilayaninya, sehingga pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan oleh seseorang/sekelompok orang kepada orang lain, sehingga orang yang dilayani tersebut merasa puas atau merasa terpenuhi segala keinginannya tanpa ada keluhan-keluhan.

Menurut Sutopo, Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent Service*” yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan/pengguna (Sutopo, 2003 : 10).

Menurut Atep Adya Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pengguna dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Definisi pelayanan prima dapat diungkapkan sebagai berikut :

1. Layanan prima adalah membuat pengguna merasa penting
2. Layanan prima adalah melayani pengguna dengan ramah, tepat dan cepat
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pengguna
4. Layanan prima adalah menempatkan pengguna sebagai mitra
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pengguna
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan/pengguna untuk memberikan rasa puas
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pengguna

Yang terpenting di dalam pendefinisian pelayanan prima tersebut ada tiga hal pokok yaitu :

- a. Adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pengguna
- b. Upaya melayani dengan tindakan terbaik
- c. Ada tujuan untuk memuaskan pengguna dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Pelayanan di perpustakaan dikaitkan dengan pemenuhan akan kebutuhan informasi untuk pengguna jasa perpustakaan dan perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan oleh penggunanya. Karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan sehingga perpustakaan pun dituntut untuk terus mengembangkan bentuk-bentuk pelayanan agar tidak ditinggalkan oleh pemustakanya.

Menurut Pasal 4 BAB I Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, tujuan utama perpustakaan yaitu dapat memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, dan memperluas wawasan serta pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Keberhasilan pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga informasi/perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugas perpustakaan tersebut, dan salah satu indikasi keberhasilan layanan yang diberikan adalah kepuasan pengguna, karena perpustakaan diadakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Layanan yang diberikan dengan berfokus kepada kepuasan pengguna disebut layanan prima, merupakan pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik karena membuat pengguna merasa penting, melayani pengguna dengan ramah, tepat dan cepat, pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pengguna, menempatkan pengguna sebagai mitra dan peduli dengan pengguna untuk memberikan rasa puas.

Terdapat prinsip-prinsip pelayanan yaitu : (a) sesuai dengan/atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani, (b) diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana, (c) diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pengguna/penerima layanan.

Upaya yang dilakukan untuk mencapai kondisi yang ideal suatu perpustakaan untuk memberikan pelayanan prima kepada pengguna, terdapat empat tantangan utama yang harus mampu dikelola dan diantisipasi oleh

Davidson, 1996 (dalam Sutarno, 2006) yaitu : (a) misi : apa yang harus dicapai, (b) kompetisi : bagaimana dapat berkompetisi, (c) kinerja : bagaimana dapat menunjukkan hasil atau manfaat, (d) perubahan : bagaimana dapat mengatasi perubahan. Keempat aspek tersebut diarahkan untuk suatu tujuan utama, yaitu mencari dan mempertahankan kunci-kunci keunggulan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan strategi-strategi yang mampu menjamin persaingan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, baik saat ini, maupun di masa yang akan datang (Syamsul Maarif, 2003; dalam Sutarno, 2006).

Menurut Atep Adya Barata dan Swastika (2003), di dalam pelayanan prima terdapat enam variabel yang mendukung pelaksanaan sebuah pelayanan prima kepada masyarakat/pengguna, yaitu :

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengguna

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pengguna

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pengguna sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pengguna.

Jadi pelayanan prima adalah bertujuan untuk menghadirkan pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat dan bertujuan untuk memuaskan masyarakat di dalam menggunakan jasa informasi.

1.5.2 Konsep Pelayanan Prima

Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit. Pelayanan prima sendiri menurut Atep Barata didasarkan pada :

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengguna. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu (Eagly dan Himmerfalb, dalam Barata 2003). Ditarik kesimpulan bahwa sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek konitif).

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan mewarnai seseorang bersikap.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Memberikan perhatian khusus secara penuh kepada pengguna maka hubungan kita dengan pengguna akan menjadi semakin baik.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dimaksudkan dengan tindakan pelayanan adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik (*genuine service*), yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian yang ditunjang oleh kemampuan melayani (*service ability*) dan tampilan layanan (*service appearance*) yang baik.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pengguna sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pengguna.

I.5.3 Sistem Pelayanan Prima

Beroperasinya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pengguna layanan merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan prima. Pelayanan akan menjadi tidak optimal ketika sistem yang diterapkan tidak memihak pada pengguna layanan.

Sistem pelayanan harus memiliki standar yang jelas. Standar pelayanan merupakan suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian pelayanan prima sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pengguna layanan untuk memberikan pelayanan prima.idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan, prosedur, waktu, biaya pelayanan serta proses pengaduan. Sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Dan masyarakat sebagai pengguna layanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan.

I.5.4 Hal Penting dalam Proses Pelayanan Prima

Ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan prima, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, dan jenis/bentuk layanan.

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada pengguna layanan baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan penyerahan barang dan jasa-jasa. Penyedia layanan dapat dilihat dari dua sisi,

yaitu dari sisi layanan dalam kegiatan komersial dan non-komersial. Penyedia layanan dalam penelitian ini adalah dalam kegiatan non-komersial yang dimana bergerak di bidang pendidikan yaitu Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya.

2. Penerima atau pengguna layanan

Penerima atau pengguna layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pengguna yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Penerima layanan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen/pengguna internal dan konsumen/pengguna eksternal. Pengguna/konsumen internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa. Sedangkan pengguna/konsumen eksternal adalah semua orang yang berada di luar organisasi.

3. Jenis layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna terdiri atas pemberian jasa.

4. Kepuasan pengguna

Tujuan utama dalam pemberian pelayanan adalah kepuasan pengguna, untuk itu penyedia dan pemberian jasa harus berupaya untuk memberikan kepuasan.

I.6 Definisi Konseptual dan Operasional

I.6.1 Definisi Konseptual

Pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak

terlepas dari kemampuan pemilihan konsep pendekatannya. Pengembangan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A6. Berikut adalah penjelasannya :

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pengguna.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan individu, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pengguna, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

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

I.6.2 Definisi Operasional

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah memberikan layanan terbaik bagi pengguna harus berorientasi kepada kepentingan para pengguna, sehingga memungkinkan mampu memberikan kepuasan yang optimal.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari pemilihan kosnsep pendekatannya. Konsep A6 ialah mengembangkan pelayanan prima dengan menggunakan faktor faktor *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggungjawab). Terdapat indikator dalam proses penilaian sebagai berikut :

1. *Ability* (kemampuan)

Terdapat indikator-indikator sebagai berikut :

- ➔ Kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni
 - Kemampuan dalam proses pemelihan dan pengadaan koleksi
 - Kemampuan dalam pelayanan jasa
- ➔ Melaksanakan komunikasi yang efektif
 - Melakukan kegiatan diskusi
 - Mengembangkan motivasi

- Menggunakan hubungan masyarakat dalam membina hubungan organisasi

2. *Attitude* (sikap)

Terdapat indikator-indikator sebagai berikut :

- ➔ Adanya komitmen yang dibangun
 - Memberikan penjelasan dalam pelayanan yang diberikan
 - Mendengar dan memahami sungguh-sungguh kebutuhan pengguna

3. *Appearance* (penampilan)

Terdapat indikator-indikator sebagai berikut :

- ➔ Penampilan yang sopan dan serasi
 - Adanya prosedur
- ➔ Merefleksikan kepercayaan diri dan kreabilitas
 - Rasa nyaman

4. *Attention* (perhatian)

Terdapat indikator-indikator sebagai berikut :

- ➔ Adanya standarisasi kerja
- ➔ Menerima masukan dan kritikan
 - Mencerahkan perhatian penuh

5. *Action* (tindakan)

Terdapat indikator-indikator sebagai berikut :

- ➔ Mewujudkan kebutuhan para pengguna
 - Mencatat setiap pesanan para pengguna

➔ Terjalin komunikasi yang baik

- Adanya respon/tanggapan

6. *Accountability* (tanggung jawab)

Terdapat indikator-indikator sebagai berikut :

➔ Sikap keberpihakan kepada pengguna

- Meningkatkan kualitas layanan
- Tujuan dan visi misi
- Kepedulian meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pengguna
- adanya sanksi kerja yang tidak sesuai

I.7 Metodologi Penelitian

I.7.1 Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran suatu realitas sosial tertentu. Bungin menjelaskan bahwa maksud dari penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan, meringankan berbagai kondisi, situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi obyek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi sehingga mendapatkan sebuah gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tersebut. Tipe deskriptif dipilih karena, penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas sesuatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei yang menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data dan ditambah

dengan wawancara sebagai data sekunder. Sesuai Sugiyono (2006) bahwa penelitian survei digunakan untuk mendapatkan data tertentu dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara, dan sebagainya.

I.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Kota Surabaya berdasarkan dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi yaitu pada Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Noverber, Perpustakaan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, Perpustakaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya. Hal yang mendasari pemilihan lokasi ini dikarenakan ingin mengetahui adanya pelayanan prima yang diberikan kepada penggunaanya dan belum adanya penelitian terdahulu.

Karena pada perguruan tinggi negeri tentunya memiliki perpustakaan yang baik mengenai sistem pengelolaan maupun koleksi hal tersebut tentunya didukung oleh pustakawan yang berkompeten dalam bidangnya dalam memberikan pelayanan.

I.7.3 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini menurut jenisnya merupakan populasi yang terbatas

yaitu pustakawan yang bekerja pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya (Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November, Perpustakaan Elektronika Negeri Surabaya, dan Perpustakaan Perkapalan Negeri Surabaya) yang memiliki jumlah populasi sebanyak 31 orang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pustakawan yang aktif bekerja pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Kota Surabaya. Sesuai dalam UU No. 43 Tahun 2007.

Penelitian ini menggunakan semua populasi sebagai obyek yang diteliti karena ingin melihat secara komprehensif gambaran pelayanan prima pada perpustakaan. Sehingga nama penelitian ini adalah penelitian populasi/sensus. Dijelaskan oleh Arikunto (2006) bahwa dalam penelitian, jika ingin meneliti keseluruhan subyek penelitian maka nama penelitian tersebut adalah penelitian populasi atau disebut juga dengan studi populasi atau studi sensus. Arikunto menjelaskan penelitian populasi dilakukan karena ingin melihat secara komprehensif dari subyek penelitian. Menggunakan metode pengumpulan data dengan teknik total sampling.

I.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode kuesioner dengan beberapa alasan antara lain responden dapat mengerjakan kuesioner ini pada waktu senggang sehingga tersedia cukup waktu untuk berpikir dan memberikan jawaban yang sesuai dengan sikap mereka sesungguhnya dan pengumpulan data dapat dilakukan serentak

terhadap banyak responden sehingga lebih menghemat waktu dan ekonomis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengumpulan data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh orang yang melakukan penelitian. Pengumpulan data primer ini dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh jawaban atau tanggapan.
2. Pengumpulan data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada yang sudah diolah oleh pihak tertentu.
3. Studi pustaka, dilakukan dengan melakukan kajian dan analisa literatur maupun jurnal ilmiah. Hasilnya adalah kajian literatur yang berfungsi untuk memberikan landasan pada pembahasan.

Setelah data yang terkumpul maka langkah berikutnya adalah mengolah data yang terkumpul menjadi data yang siap untuk dianalisis. Pengolahan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Editing

Editing merupakan langkah yang dilakukan untuk memperbaiki data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini kegiatan editing dimaksudkan untuk meneliti data yang kurang lengkap. Maka perlu memberikan kuesioner susulan kepada responden. Hal ini dimaksudkan agar data lengkap pengisisannya.

2. Tabulasi

Tabulasi merupakan modifikasi data kedalam bentuk tabel. Hal ini dilakukan supaya data yang diperoleh mudah dibaca dan dipahami.

I.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Proses awal pengolahan data dilakukan dengan editing dari setiap data yang diterima untuk meneliti lengkap tidaknya pengisian kuesioner oleh responden. Selanjutnya dilakukan proses coding, yaitu memasukkan jawaban responden pada microsoft excel untuk memudahkan pembacaan data. Tahap selanjutnya adalah memasukkan data-data primer yang diperoleh ke dalam tabel frekuensi tunggal dengan bantuan SPSS 22. Dengan memanfaatkan fasilitas SPSS 22, mampu menyajikan hasil pengolahan dan dengan output berupa frekuensi.

Untuk analisis data pada penelitian ini, dilakukan dengan mendeskripsikan dan menganalisis temuan data di lapangan. Dan juga dilakukan identifikasi pada hasil data yang diperoleh dengan kajian pustaka dan teori-teori yang mendukung serta penelitian terdahulu.