Mewujudkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Konsep *Total Quality Management (TQM)*

Elva Rahmah

Program Studi Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan
Universitas Negeri Padang (UNP)

Abstrak

Total Quality Manajemen (TQM) merupakan suatu budaya organisasi yang menekankan pada upaya menciptakan mutu dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan melalui setiap kegiatan organisasi. Dalam kaitannya dengan pelayanan prima di perpustakaan, konsep TQM menekankan pada pemustaka baik internal dan eksternal, obsesi terhadap kualitas, pendekatan keilmuan, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, pendidikan dan pelatihan. *Pertama*, berfokus pada pemustaka, untuk itu semua keputusan baik produk barang atau jasa perpustakaan harus fokus pada pemustaka. *Kedua*, obsesi terhadap kualitas, perpustakaan harus selalu meningkatkan kualitas. *Ketiga*, pendekatan keilmuan perlu diterapkan, khususnya dalam merancang pekerjaan serta proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah berkaitan dengan upaya pemberian pelayanan yang lebih bermutu kepada pemustaka. *Keempat*, komitmen merupakan elemen utama dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Sebagai dimensi dari komitmen kepercayaan berhubungan dengan rasa integritas dan pengurangan ketidakpastian. *Kelima*, kerja sama tim ini sangat mempengaruhi keberhasilan dan kualitas pelayanan perpustakaan. Karena dalam kerja sama tim setiap unsur akan saling membantu, melengkapi, dan memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah secara bersama. *Keenam*, pendidikan dan pelatihan merupakan bagian yang menentukan untuk meningkatkan kualitas pustakawan. Pembinaan terhadap pustakawan dapat dilakukan melalui pendidikan, baik pendidikan formal, dan non-formal.

Kata Kunci : *Total quality manajemen, pelayanan perpustakaan, pelayanan prima*

Pendahuluan

Pelayanan prima pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang dilayaninya dengan cara terbaik sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan. Melayani pemustaka secara prima berarti membantu pengguna memenuhi kebutuhannya dilakukan dengan cara terbaik sehingga pengguna merasa sangat puas. Hal ini dapat juga diacu sebagai pelayanan yang bermutu, yaitu semua aktivitas yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pemustakanya. Layanan perpustakaan yang bermutu misalnya dengan menyediakan informasi yang bermutu sangat dipengaruhi oleh proses-proses di

dalam perpustakaan. Permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana proses-proses tersebut dapat berjalan seideal mungkin agar mutu layanan dapat diberikan optimal dengan mengoptimalkan pula aspek manajerial dalam organisasi perpustakaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka.

Pemustaka akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pemustaka adalah target yang berubah-ubah. Untuk mendapatkan gambar yang lebih jelas mengenai hal ini, kita perlu memikirkan tentang kebutuhan apa yang di bawa pemustaka pada masing-masing transaksi dengan suatu perpustakaan atau dengan kata lain kinerja perpustakaan harus disesuaikan dengan harapan pemustaka.

Kepuasan pemustaka terhadap jasa perpustakaan berkaitan dengan kualitas. Beberapa tahun belakangan ini, banyak lembaga perpustakaan yang mengadopsi program manajemen mutu total (*Total Quality Management (TQM)*), yang dirancang untuk perbaikan berkelanjutan produk, jasa dan proses pemasaran perpustakaan. Mutu (kualitas) mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja produk dan demikian juga terhadap kepuasan pemustaka. Karena kepuasan pemustaka merupakan salah satu faktor yang penting, untuk itu perpustakaan diharapkan selalu mengutamakan pelayanan yang cepat, informatif dan komunikatif.

Untuk melakukan tugas pelayanan informasi di perpustakaan diperlukan pustakawan yang memiliki kompetensi yang profesional dan berkualitas dalam menjalankan tugasnya, sehingga diharapkan mampu merespon aspirasi pemustaka kedalam kegiatan dan program organisasi dan melahirkan inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Selain itu diharapkan mampu menghadapi berbagai tantangan perubahan sebagai dampak perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Sebagai lembaga yang memberikan jasa, tidaklah salah bila berbagai disiplin ilmu dimanfaatkan untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas jasanya salah satu diantaranya adalah ilmu manajemen mutu total (TQM). TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pemustaka dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat pengguna perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan satu komponen penentu dalam menilai keberhasilan program pendidikan di perguruan tinggi. Pengelolaannya membutuhkan penanganan tenaga yang mampu, cukup dalam jumlah maupun kualitas. Kepala perpustakaan serta pustakawannya memegang peranan yang sangat penting atas keberhasilan suatu perpustakaan. Pustakawan sebagai roda penggerak perpustakaan dituntut berdedikasi tinggi serta penuh pengabdian dalam bertugas untuk meningkatkan peran serta perpustakaan. Dengan kemajuan teknologi serta ledakan informasi perpustakaan harus meningkatkan kualitas serta kepekaannya terhadap kemajuan-kemajuan yang ada hubungannya dengan perkembangan serta peningkatan pelayanan.

Supaya perpustakaan perguruan tinggi memiliki kinerja yang baik perlu ditunjang dengan manajemen yang memadai. Manajemen adalah proses yang

mengarahkan keterampilan dan energi individual serta mengalokasikan sumber material untuk mencapai tujuan. Dengan adanya manajemen, seluruh aktifitas lembaga mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Untuk melandasi dan mengatur agar aktifitas berjalan menurut prosedur tertentu dan dapat berjalan lancar diperlukan kebijakan perpustakaan. Kebijakan biasanya berbentuk dasar hukum, seperti undang-undang, keputusan pejabat, pedoman, peraturan perundang-undangan, dan rencana strategis serta arah untuk mencapai tujuan.

Layanan yang tepat dan tingkat kepuasan harus dilihat dari kacamata pemustaka yang akan dilayani. Sering perpustakaan menentukan sendiri jenis dan bentuk pelayanan yang dipandang sesuai bagi pemustakanya tanpa memperhatikan karakter pemustaka, terlebih tingkat kepuasannya. Untuk itu perlu kiranya kita menerapkan konsep TQM untuk mewujudkan pelayanan prima.

Konsep-konsep

• Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain, turut melaksanakan tridarma perguruan tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, serta melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Yang dimaksud dengan perguruan tinggi disini meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademis, politeknik dan perguruan tinggi lain yang sederajat.

Perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk mendukung visi dan misi perguruan tinggi tersebut dan berfungsi sebagai pusat informasi khusus terutama berhubungan dengan penelitian dan pengembangan. Perpustakaan ini biasanya juga mempunyai karakteristik khusus apabila dilihat dari fungsi, subyek yang ditangani, koleksi yang dikelola, pemakai yang dilayani, dan kedudukannya. Dilihat dari penyelenggaraannya perpustakaan perguruan tinggi dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi yang bersangkutan. Namun untuk upaya pengembangan selanjutnya dapat saja menjalin kerja sama dengan pihak lain. Pengguna perpustakaan ini adalah masyarakat perguruan tinggi yang terdiri dari para staf pengajar (dosen), mahasiswa, peneliti dan mereka yang terlibat dalam kegiatan akademik.

Perpustakaan perguruan tinggi sering juga disebut dengan "*research library*" atau perpustakaan penelitian. Bahan pustaka seperti buku, majalah, laporan penelitian, bahan rujukan, maupun bahan pandang dengar (audio visual material) merupakan sumber informasi yang sangat diperlukan untuk pendidikan, pengajaran, dan penelitian di perguruan tinggi. Mahasiswa memerlukan bahan pustaka untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dosen kepadanya, pengajar memerlukan bahan-bahan tersebut untuk mempersiapkan kuliahnya, sedangkan peneliti membutuhkan informasi untuk mengembangkan penelitiannya.

- **Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama berhubungan dengan masyarakat pengguna serta bagian yang paling sering digunakan pengguna perpustakaan. Pelayanan perpustakaan adalah jasa yang diberikan oleh perpustakaan dalam penyediaan bahan pustaka dan pemberian informasi kepada pemustaka, terutama masyarakat yang dilayani. Layanan perpustakaan secara garis besar bisa dibagi dua yaitu layanan teknis dan layanan pembaca. Layanan teknis perpustakaan merupakan layanan yang tidak langsung (*indirect services*). Pelayanan tidak langsung adalah suatu bentuk layanan dimana pustakawan tidak langsung berhubungan dengan pemustaka akan tetapi kegiatannya bersifat dibelakang layar. Layanan pembaca merupakan layanan yang sifatnya langsung (*direct services*) memberikan layanan bahan pustaka maupun informasi langsung kepada pembaca.

Pengertian layanan perpustakaan berkembang dari waktu ke waktu, hal ini sejalan dengan kebutuhan manusia terhadap informasi yang terus meningkat. Pada awalnya yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Pada masa itu perpustakaan bersifat pasif. Tapi pada saat ini perpustakaan bersifat aktif atau proaktif menawarkan segala bentuk koleksi yang dimilikinya ke pada masyarakat yang dilayaninya. Selain itu, perpustakaan menyiapkan segala bentuk informasi yang dibutuhkan dan menyiapkan sarana penelusuran informasi hal ini lakukan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pemustaka.

Hakekat layanan perpustakaan menurut Darmono (2001: 134) sebagai berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan.
- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan azas layanan menurut Darmono (2001: 135) adalah:

- a. Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- b. Layanan yang diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan.
- d. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Dalam usaha melayani pemustaka, perpustakaan menggunakan sistem tertutup atau terbuka. Biasanya, kedua sistem itu terdapat dalam sebuah perpustakaan. Pada perpustakaan yang menganut sistem terbuka, pengguna dapat

langsung mengambil bahan perpustakaan yang diperlukannya dari rak. Sebaliknya, pada perpustakaan yang menganut sistem tertutup, koleksi tersimpan dalam ruangan tertutup sehingga diperlukan bantuan petugas jika pemustaka hendak memanfaatkan bahan perpustakaan yang diminatinya. Selain layanan-layanan tersebut, perpustakaan juga dapat menyediakan fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, antara lain mesin fotokopi, komputer, scanner, printer dan locker.

Pemilihan sistem layanan terbuka atau tertutup menurut Darmono (2001:137) tergantung berbagai faktor seperti :

- a. Pertimbangan keselamatan koleksi perpustakaan.
- b. Pertimbangan jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi.
- c. Perbandingan antara jumlah staf, jumlah pemakai, dan jumlah koleksi.
- d. Luas gedung perpustakaan.
- e. Rasio antara jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan.

Jenis layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan bergantung kepada besar kecilnya perpustakaan. Layanan yang lazim ditawarkan ialah sirkulasi dan rujukan. Jenis layanan rujukan yang biasanya ditawarkan adalah jasa kesiagaan informasi, penelusuran informasi, dan silang layan. Layanan lain yang ditawarkan antara lain, pendidikan pemustaka dan peminjaman fasilitas. Layanan sirkulasi di perpustakaan mengatur peminjaman, pengembalian, perpanjangan peminjaman dan pemesanan bahan perpustakaan. Selain itu juga memberikan sanksi jika pemustaka menyalahi peraturan perpustakaan dan melakukan kegiatan lain yang terkait. Semua kegiatan itu dapat dilakukan secara manual atau dibantu dengan komputer.

Layanan harus dilakukan dengan cepat, mudah dan tertib. Selain itu, bahan perpustakaan yang telah kembali diperiksa keutuhannya. Sanksi perlu diberikan kepada pemustaka yang melanggar peraturan perpustakaan. Untuk melayani pemustaka yang memerlukan informasi yang lebih spesifik, perpustakaan memberikan layanan yang disebut rujukan. Tujuan utama layanan rujukan adalah membantu pemustaka menemukan literatur atau informasi yang diperlukan. Dalam hubungannya dengan kegiatan penelitian, bagian layanan rujukan membantu kegiatan penelitian dengan menyusun bibliografi, subjek, menyusun indeks, atau abstrak dan melakukan penelusuran literatur bagi para peneliti. Komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka harus dibina sehingga pertanyaan yang diajukan pemustaka dapat dijawab secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi yang ada.

• **Pelayanan prima**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pengertian prima menunjukkan karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pemustaka merasa mendapatkan lebih dari yang semula diharapkan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2008:95) dimensi pokok kualitas layanan dapat dibagi menjadi sepuluh yaitu: reabilitas, responsivitas, atau daya tanggap,

kompetensi, akses, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik (*tangibles*).

Pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam Keputusan MenPAN Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, juga dipertegas dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pada tahun 2003 KepMenpan tersebut disempurnakan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam KepMenpan 2003 ini dinyatakan bahwa pedoman umum ini merupakan acuan seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Karena itu kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Tuntutan dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat dalam era globalisasi tidak akan terhindarkan. Era ini ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun bermasyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi.

Selama ini, masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas. Tidak terkecuali pelayanan dipergustakaan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan atau dikeluhkan pemustaka terhadap oknum perpustakaan yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat pemustaka yang berhubungan dengan staf perpustakaan adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum perpustakaan yang kadang kala kurang bersahabat. Realita demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur perpustakaan, agar pemustakan mendapatkan layanan prima. Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan pemustaka. Layanan prima dipergustakaan adalah layanan yang memberikan kepuasan ke pada pemustaka.

- **Total Quality Management (TQM)**

TQM berasal dari kata "*total*" yang berarti keseluruhan atau terpadu, "*quality*" yang berarti mutu, dan "*management*" yang telah disamakan dalam Bahasa Indonesia yang diartikan dengan pengelolaan. Manajemen didefinisikan sebagai proses *planning, organising, staffing*, dan *controlling* terhadap seluruh kegiatan dalam organisasi. Sedangkan menurut Tjiptono (2001:328) TQM merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh

kekuatan eksternal maupun internal organisasi. TQM juga merupakan tantangan terhadap teori manajemen tradisional yang sudah mapan.

TQM bukan merupakan program atau sistem, tapi merupakan budaya yang harus dibangun, dipertahankan dan ditingkatkan oleh seluruh anggota organisasi, bila organisasi tersebut berorientasi pada mutu dan menjadikan mutu sebagai *the way of life*. TQM merupakan transformasi budaya yang didorong oleh defenisi ulang terhadap peranan manajemen. Hal ini dikarenakan TQM merupakan paradigma manajerial baru. Paradigma manajerial sendiri mengandung pengertian cara berpikir dan bertindak dalam menjalankan organisasi. Pihak manajemen harus mengubah dirinya terlebih dahulu, baik aspek nilai, keyakinan, asumsi, maupun cara mereka menjalankan organisasi.

Jika dilihat konsep pelanggan dari perspektif *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Sistem manajemen TQM berlandaskan pada usaha mengakat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Karakteristik utama dari TQM menurut Goetsch dan Davis dalam (Tjiptono, 1997:33) yaitu: “fokus pada pelanggan, baik internal maupun eksternal, memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, memiliki komitmen jangka panjang, membutuhkan kerja sama tim (*teamwork*), memperbaiki proses secara berkesinambungan, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, memberikan kebebasan yang terkendala, memiliki kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan”.

Dasar utama dari pendekatan TQM adalah bahwa kualitas organisasi ditentukan oleh para pelanggan. Sehingga, prioritas utama dalam jaminan kualitas ialah memiliki piranti yang handal dan sahih tentang penilaian pelanggan terhadap perusahaan. Berdasarkan pandangan ini mengembangkan suatu kerangka perpaduan kualitas internal dan eksternal. Komponen kualitas internal suatu perusahaan atau organisasi terdiri dari lima level, yaitu manajemen proses, manajemen fungsional, manajemen strategi, strategi kualitas, dan misi perusahaan. Sedangkan komponen kualitas eksternal terbagi atas lima level pula, yakni hasil yang dicapai (*relational outcome*), citra kualitas perusahaan, evaluasi terhadap proses-proses utama. Evaluasi terhadap atribut-atribut proses serta pengalaman pelanggan. Peran TQM adalah memuaskan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dan melalui pencegahan, mengurangi sebab-sebab kesalahan. Tujuan TQM adalah secara terus-menerus memperbaiki mutu dengan menghapuskan ketidaksesuaian dalam setiap kegiatan di seluruh bagian perusahaan (Munro, 1992: 12).

Manfaat-manfaat yang dapat mendatangkan keuntungan dari penerapan TQM yang berhasil, sangat besar. Perbaikan kepuasan pelanggan, penghapusan kesalahan-kesalahan dan pemborosan, biaya-biaya kegiatan yang dikurangi, peningkatan dorongan semangat kerja dan tanggung jawab pegawai, peningkatan profitabilitas dan daya saing. Karakteristik yang tercakup dalam unsur TQM sangat cocok diterapkan di perpustakaan, adapun karakteristik tersebut menurut Tjiptono (2001: 239) adalah

- 1 Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
- 2 Obsesi tinggi terhadap kualitas
- 3 Penggunaan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
- 4 Komitmen jangka panjang.
- 5 Kerjasama tim (*teamwork*).
- 6 Adanya keterlibatan dan pemberdayaan staf.
- 7 Perbaikan proses secara berkesinambungan.
- 8 Adanya pendidikan dan pelatihan yang bersifat *bottom-up*.
- 9 Kebebasan yang terkendali.
- 10 Adanya kesatuan tujuan.

Implementasi Pelayanan Prima dalam Kontek TQM di Perpustakaan

Konsep TQM merupakan gabungan dari jaminan mutu dan peningkatan mutu berkelanjutan. Berdasarkan konsep ini mutu pada dasarnya adalah mutu yang memenuhi persyaratan dan selalu harus diperbaiki dan ditingkatkan sesuai dengan permintaan pemustaka. TQM merupakan suatu budaya organisasi yang menekankan pada upaya menciptakan mutu secara konstan melalui setiap kegiatan organisasi. Oleh sebab itu, dalam kaitannya dengan pelayanan prima, konsep TQM menekankan pada pemustaka, obsesi terhadap kualitas, pendekatan keilmuan, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, serta pendidikan dan pelatihan.

- **Berfokus pada pemustaka**

Pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi dibedakan menjadi pemustaka internal dan eksternal. Pemustaka internal adalah anggota yang berasal dari lingkungan perguruan tinggi setempat, mencakup mahasiswa, staf pengajar, peneliti dan staf administrasi. Pemustaka eksternal terdiri atas alumni perguruan tinggi, mahasiswa PTN/PTS, pengajar PTN/PTS, peneliti, dan masyarakat lain yang berasal dari luar lingkungan perguruan tinggi tersebut serta institusi pemerintah dan swasta.

Pemustaka dilihat dari pemanfaatan perpustakaan dapat dibagi menjadi dua yaitu pemustaka potensial dan aktual. Pemustaka potensial adalah mereka yang seharusnya dilayani dan seharusnya menggunakan perpustakaan akan tetapi belum menggunakan. Sedangkan pemustaka aktual adalah pemustaka yang aktif menggunakan perpustakaan. Oleh karena itu pemustaka potensial perlu mendapat perhatian khusus agar menjadi pemustaka aktif dalam menggunakan perpustakaan. Pemustaka dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu *pertama*, para peneliti, pengkaji ilmu-ilmu dasar dan terapan. *Kedua*, para praktisi yang terlibat dalam pengembangan dan pelaksanaan diberbagai bidang. *Ketiga*, para manajer, perencana dan pengambil keputusan.

Kemudian ada beberapa hal yang harus diperhatikan pustakawan dalam hal ini kepala perpustakaan dan staf perpustakaan berkaitan dengan memahami pemustaka yaitu pustakawan harus mengkaji hal-hal yang berhubungan dengan ketergantungan akan kebutuhan informasi dalam pekerjaan, tujuan penggunaan informasi oleh pemustaka, usia pemustaka, pendidikan pengguna dan jabatan atau kedudukan profesi pengguna. Untuk itu semua keputusan, produk baik barang

atau jasa harus berfokus pada pemustaka. Pemustaka adalah titik perhatian dan apapun yang diinginkan pemustaka menjadi energi untuk melakukan kegiatan yang lainnya.

- **Obsesi terhadap kualitas**

Pelayanan pemustaka sebagai salah satu kegiatan utama yang mendukung proses belajar-mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat memerlukan suatu standar, dengan memperhatikan bahwa standar itu: berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka, berasaskan keterpaduan dan kesamarataan, berdasarkan pada peraturan baku yang dilaksanakan secara optimal dan dilaksanakan secara cepat, tepat, cermat dan terarah. Penentu terakhir kualitas pelayanan adalah pemustaka, baik internal maupun eksternal. Semua pustakawan selalu berusaha untuk memenuhi bahkan melebihi standar yang telah ditentukan.

Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan. Tjiptono (1991:61) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Bagi pemustaka kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pemustaka. Pemustaka memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pemustaka mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan: kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji, kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya, serta kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan.

Untuk meningkatkan kepuasan pemustaka perlu produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pemustaka. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pemustaka, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pemustaka, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Kemudian elemen-elemen yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan produk dan jasa layanan perpustakaan adalah perpustakaan harus mengkaji siapa pemustakanya, mengkaji layanan jasa informasi apa yang diinginkan pemustaka, mengkaji benefit yang dicari pemustaka, menganalisa kekuatan, kelemahan, dan peluang yang dimiliki perpustakaan, serta jasa yang ditawarkan, mengkaji kekuatan dan kelemahan kompetisi, memahami perbedaan antara perpustakaan dan kompetisi dan membuat perencanaan yang dapat diaplikasikan untuk mencapai tujuan.

Ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan sekaligus bisa pula menghambat pengembangan layanan berkualitas di perpustakaan antara lain: sumber daya manusia, struktur organisasi, pengukuran yaitu pengevaluasian

kinerja, pendukung sistem, layanan, program, komunikasi yang meliputi komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Semua kegiatan yang dilakukan diatas tujuannya adalah untuk mencapai kepuasan pemustaka. Kepuasan menurut Richard Oliver dalam Barnes (2003:64) adalah “tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya”. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Sedangkan Susan Fournier dan David Glen Mick dalam buku yang sama (2003:96) menggambarkan lima kesimpulan penting tentang kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan adalah suatu proses yang aktif dan dinamis.
2. Kepuasan tersebut seringkali memiliki dimensi sosial yang kuat.
3. Makna dan emosi merupakan komponen integral dari kepuasan.
4. Proses kepuasan bergantung pada konteks dan saling berhubungan, meliputi berbagai paradigma, model dan mode.
5. Kepuasan produk selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri.

Pencapaian kepuasan adalah merupakan suatu proses yang dinamis dan tidak pernah berhenti, pekerjaan yang tak pernah terselesaikan, aturan-aturannya berubah, lingkungannya selalu berubah-ubah dengan munculnya pesaing-pesaing baru dan apa yang dulu dianggap sebagai pengalaman sekarang merupakan hal yang biasa. Ini menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan suatu kenyamanan dan kenyamanan adalah kepuasan. Apa yang memuaskan satu pemustaka mungkin tidak memuaskan pemustaka yang lain. Kepuasan pemustaka dapat disimpulkan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan pemustaka. Karena itu pemustaka tidak akan puas, apabila pemustaka mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi.

• Pendekatan keilmuan

Pendekatan keilmuan perlu diterapkan, khususnya dalam merancang pekerjaan serta proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah berkaitan dengan upaya pemberian pelayanan yang lebih bermutu kepada pemustaka. Selain menguasai bidang ilmu perpustakaan, staf perpustakaan diharapkan mampu memahami kondisi sosial psikologi. Terutama sekali para staf bagian layanan yang berhubungan langsung atau bertatap muka langsung dengan pemustaka. Perlu kita ingat, bahwa staf perpustakaan tidak melulu berhadapan dengan buku, namun dengan manusia (*user*) yang mampu memberikan citra pada sebuah perpustakaan sekaligus menjadikan barometer kesuksesan perpustakaan.

Pustakawan dalam berinteraksi dengan pemakainya harus mempunyai kontribusi dalam komunikasi. Kalau pustakawan tidak tahu apa-apa tentunya tidak dapat atau tidak mampu memberikan informasi apapun kepada pemustakanya. Yang tidak kalah pentingnya juga adalah kemampuan mendengar pustakawan. Mendengar disini ialah kemampuan staf perpustakaan untuk memahami keinginan

pemustaka. Pustakawan memang selalu mendengar, akan tetapi fahamkah pustakawan itu terhadap keinginan orang lain yang suaranya sedang pustakawan itu dengar. Kelihatannya memang mudah, akan tetapi pada kenyataannya tidaklah semudah itu. Kita masih sering mendengar kesalahan pengertian atau kesalahan pemahaman pustakawan dalam menangkap apa yang dikatakan oleh pemustaka. Kemudian bagaimana pustakawan hadir di hadapan pemustakanya. Maksudnya di sini adalah kesan apakah yang ditimbulkan oleh pustakawan kepada pemustakanya.

- **Komitmen jangka panjang**

Komitmen merupakan elemen utama dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Sebagai dimensi dari komitmen kepercayaan berhubungan dengan rasa integritas dan pengurangan ketidakpastian. Kepercayaan sebagai keyakinan yang dimiliki dalam hubungan dengan tim kerja terkait dengan sikap jujur dan saling membantu satu sama lain. Adanya kepercayaan juga memberikan dasar keyakinan bahwa tindakan tim kerja mengarah pada pencapaian hasil yang baik. Kesetiaan dan konsistensi dedikasi yang berkelanjutan untuk membentuk budaya kerja di perpustakaan, yang tergambar dalam budaya pelayanan dari setiap anggota organisasi perpustakaan.

- **Kerja sama tim**

Kerja sama tim merupakan perpaduan dan kesatuan kerja antara individu untuk mencapai tujuan bersama dan tujuan organisasi serta perbaikan sistem yang dilakukan secara berkesinambungan. Dengan demikian, setiap jenis pelayanan dihasilkan melalui proses yang bersifat sistemik dan berdasarkan perbaikan mutu berkelanjutan. Kerja sama tim ini sangat mempengaruhi keberhasilan dan kualitas pelayanan perpustakaan. Karena dalam kerja sama tim setiap unsur akan saling membantu, melengkapi, dan memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah secara bersama.

- **Pendidikan dan pelatihan**

Pendidikan merupakan bagian yang menentukan untuk meningkatkan kualitas pustakawan. Pembinaan terhadap pustakawan dapat dilakukan melalui pendidikan, baik pendidikan formal, dan non-formal. Pendidikan formal pustakawan dapat dilakukan pada tingkat diploma, sarjana atau pascasarjana. Pembinaan melalui pendidikan informal adalah upaya peningkatan kualitas pustakawan secara bersama-sama dan dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan (diklat), penataran (*up grading*), simposium, seminar, lokakarya, kursus, magang (*on the job training*), studi banding dan lain sebagainya. Pendidikan non formal merupakan pendidikan yang bersifat keterampilan, misalnya untuk mengantisipasi perkembangan IPTEK, pustakawan diberikan keterampilan dibidang IPTEK tersebut.

Beberapa kualifikasi yang harus dimiliki pustakawan yaitu pemahaman terhadap berbagai aspek ilmu pengetahuan, teknologi dan aplikasinya, institusi penanyaannya, dunia pendidikan, pemahaman psikologi, pemahaman sosiologi dan

budaya, kemampuan berkomunikasi dan bahasa, pemahaman manajemen, memahami aspek-aspek yang berkaitan dengan dunia perpustakaan misalnya, penerbit dan perdagangan buku, seleksi dan akuisisi, pengembangan profesi dan lain-lain, kemampuan terhadap spesialisasi yang menjadi bidang garapan kerja dan kemampuan bekerja secara profesional.

Sedangkan kualifikasi pustakawan dalam kegiatan pelayanan adalah pemahaman tentang, hakekat, fungsi serta peranan dan tujuan perpustakaan dan sasaran yang hendak dicapai lembaga induknya, kemampuan dalam menggunakan media komunikasi sehingga mempercepat peluang atau kesempatan dalam memperoleh informasi dan memahami sifat ragam pemustaka untuk dapat memberikan dan menyediakan informasi yang tepat kepada pemustaka.

Pendidikan merupakan proses berkelanjutan dan bahkan tidak ada akhirnya, yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap para pustakawan dalam melayani masyarakat yang intensitasnya cenderung semakin meningkat, kompleks dan bervariasi. Untuk itu pustakawan harus memiliki kompetensi dalam menjalankan profesinya secara profesional. Dengan adanya kompetensi yang seharusnya dimiliki pustakawan, akan menjamin terwujudnya layanan prima.

Penutup

Pelayanan prima merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat akademika sebagai pengguna perpustakaan dan dilakukan dengan terbaik sehingga kebutuhannya mereka terpenuhi. Secara umum hakikat pelayanan prima adalah pelayanan itu dilakukan dengan cara terbaik, pelayanan itu istimewa dan bebas dari kesalahan, yang berdampak pada kepuasan pemustaka. Untuk dapat melayani pemustaka yang sangat beragam, setiap pustakawan harus bersikap positif dan mampu menentukan cara yang tepat sesuai kebutuhan pemustaka. Ini hanya dapat dilakukan jika pustakawan sangat paham dengan hal-hal yang menyangkut obyek layanan. Melayani pemustaka secara prima berarti membantu pemustaka memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga pemustaka merasa sangat puas. Untuk mewujudkan pelayanan prima di perpustakaan perlu menerapkan konsep TQM.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 1994. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta : Depdukbud.
- Lasa HS. 2005. *Manajemen perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media
- Munro, Lesley dan Malcolm Munro. 1992. *Implementing Total Quality Management: Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Natha, Ketut Suardhika. *Total Quality Management Sebagai Perangkat Manajemen Baru Untuk Optimisasi*. Jurnal Ilmu Ekonomi Fak. Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar. Vol. 13 No. 1 Tahun 2008.
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu pendekatan praktis*. Jakarta:Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- , dan Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Management*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- 2008. Service Management : *Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta: Andi.
- Wijayanti, luki dkk. 2004. *Perpustakaan perguruan tinggi: Buku Pedoman*. Edisi ke-3. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.