

## **KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI**

**Evalina**

Pustakawan UIN Imam Bonjol Padang  
e-mail : evaevalina606@yahoo.com

**Abstract:** Higher education libraries are libraries that serve as a technical implementation unit, carrying the task of supporting the objectives of the parent institution, namely providing services to the academic community and surrounding user communities, which are relevant to the Tri Dharma College program, namely education and teaching, research and community service. As the heart of higher education, UPT Library must always improve its services to the entire academic community. The quality of library services refers to the needs of users. Therefore, a good service is a service that can meet the needs and expectations of users, so a good library is a library that can provide services to users quickly and accurately, there are several factors that can improve the quality of service at an institution, namely: organizational goals, the incentive system used, the accountability system and the power structure, as an institution that carries out service activities, then the library is obliged to always improve the quality of its services in order to meet the needs of users. Service quality is a comparison between the expectations of service users and the quality of service performance, in other words that the main factor influencing service quality is employee performance whose results are felt by service users, while the quality of service performance is the main activity carried out by a service institution. The services and facilities provided to users will always be felt and known by users, giving rise to certain attitudes of users towards these facilities and services.

**Keywords:** Service quality. College library

**Abstrak :** Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang bertugas sebagai suatu unit pelaksana teknis, mengemban tugas mendukung tujuan lembaga induknya, yaitu memberikan layanan kepada civitas akademika dan masyarakat pemakai di sekitarnya, yang relevan dengan program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai jantungnya perguruan tinggi, UPT Perpustakaan harus senantiasa meningkatkan pelayanannya terhadap seluruh civitas akademika. Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka, maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada pemustaka secara cepat dan tepat, ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan kualitas layanan pada sebuah lembaga yaitu: tujuan organisasi, sistem insentif yang dipakai, sistem akuntabilitas dan struktur kekuasaan, sebagai sebuah lembaga yang melakukan aktifitas pelayanan, maka perpustakaan berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dari pemustaka., kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja jasa pelayanan, dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa, sedangkan kualitas kinerja layanan merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh sebuah lembaga jasa. Pelayanan dan fasilitas yang disediakan kepada pemakai itu akan selalu dirasakan dan

diketahui oleh pemakai, sehingga menimbulkan sikap tertentu dari pemakai terhadap fasilitas dan pelayanan tersebut.

**Kata Kunci :** *Kualitas pelayanan. Perpustakaan perguruan tinggi*

## **PENDAHULUAN**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang bertugas sebagai suatu unit pelaksana teknis, mengemban tugas mendukung tujuan lembaga induknya, yaitu memberikan layanan kepada civitas akademika dan masyarakat pemakai di sekitarnya, yang relevan dengan program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan secara langsung berada dibawah rektorat. Kepala perpustakaan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Dalam Peraturan Pemerintah No. 30/1990 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan bahwa perpustakaan merupakan unsur penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam mencapai tujuan seperti di atas perpustakaan harus berusaha untuk menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh civitas akademika perguruan tinggi yang terdiri dari mahasiswa, staf pengajar dan staf lainnya. Di samping bertugas menyediakan informasi, perpustakaan juga berkewajiban mengumpulkan, mengolah dan memberikan layanan informasi seperti peminjaman, penelusuran, serta berbagai jasa lainnya.

Informasi yang dikumpulkan dan diolah itu harus disesuaikan dengan tujuan perpustakaan (Gorman, 1991:4). Di samping itu juga harus disesuaikan dengan lingkungan perguruan tinggi, kebiasaan dan sikap pemakai serta kebutuhan informasinya (Magrill.1989:2). Kebutuhan informasi pemakai sangat beragam dan kebutuhan tersebut banyak dipengaruhi oleh latar belakang sosial budayanya (Evans, 1987:28).

Untuk menetapkan cakupan subyeknya diperlukan adanya analisis kebutuhan informasi, baik tingkat keluasan atau kedalaman informasi dan kualitasnya, agar dapat membangun koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai (Webb, 1985:4).

Koleksi ini harus diolah dan disusun dengan baik agar dapat ditemukan kembali dengan mudah untuk dimanfaatkan oleh mahasiswa dan staf pengajar dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar, pemakai tidak ingin melihat adanya koleksi yang jumlahnya besar dan berlebihan namun informasi yang dibutuhkan sulit ditemukan (Smith, 1980:23). Disamping itu, pemakai juga menginginkan adanya sarana yang mudah dalam melakukan pencarian informasi, dengan sedikit pertanyaan dapat memperoleh informasi yang lengkap sesuai dengan yang

dibutuhkan (Mouchet-Rougelot, 1991:29).

Berbagai tugas tersebut harus disertai dengan cara pelayanan yang menarik, sehingga dapat menimbulkan kesan ramah, keinginan membantu dan akhirnya dapat memuaskan pemakai. Sebab bagi pustakawan, hubungan masyarakat itu sangat penting, tidak hanya sekedar basa basi, tetapi merupakan sumbangan untuk efisiensi pelayanan (Higham, 1980:12).

Menurut Sulistyio Basuki (1994:52), secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

1. memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup pula tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan staf pengajar.
3. menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian
5. menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Sebagai jantungnya perguruan tinggi, UPT Perpustakaan harus

senantiasa meningkatkan pelayanannya terhadap seluruh civitas akademika. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, dan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Dengan beberapa peraturan ini, mau tidak mau perpustakaan harus berbenah dan melakukan berbagai terobosan agar dapat melakukan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka.

Layanan merupakan sarana penghubung antara jasa yang ditawarkan oleh pengelola perpustakaan dengan perlakuan yang diterima oleh pemakai perpustakaan. Artinya salah satu titik hubung terpenting antara pengelola dan pemakai jasa perpustakaan adalah layanan. Layanan tersebut memiliki beberapa indikator yang bertautan dengan mutu. Tingkat apresiasi pemakai layanan perpustakaan senantiasa mengarah pada mutu atau kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan itu sendiri.

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Seperti yang disampaikan Soeatminah (1992:129) yang mengatakan bahwa, baik dan tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan

langsung dengan pengguna perpustakaan. Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun termasuk di dalamnya perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Karena hal ini menjadi tolak ukur dan *first image* bagi sebuah organisasi. Apakah organisasi itu baik atau buruk, semuanya sangat bergantung dari pelayanannya.

## **PEMBAHASAN**

### **Defenisi Pelayanan**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan ( Moenir, 1995: 27). Ini berarti bahwa pelayanan berlangsung tidak hanya satu kali melainkan berkali-kali, sehingga pengguna dapat merasakan perbedaan antara pelayanan ketika pertama datang ke perpustakaan dengan pelayanan untuk yang kedua kali dan seterusnya, pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan anggotanya, baik pemenuhan material maupun spiritual. Itu artinya bahwa kepuasan dari pengguna layanan adalah ketika kebutuhan para pengguna dapat dipenuhi oleh perpustakaan (Purwanti. 1997:5).

Pelayanan perpustakaan perguruan tinggi bukan sekedar bertujuan untuk memberikan informasi mengenai koleksi yang ada. Lebih dari itu layanan perpustakaan perguruan tinggi memiliki arti yang sangat luas meliputi fungsi layanan, sistem layanan maupun jenis layanan yang diberikan, disamping itu pelayanan perpustakaan

perguruan tinggi harus memperhatikan tingkat kemampuan mahasiswa, permintaan dan kebutuhannya yang berbeda antara mahasiswa program sarjana dengan program pascasarjana (Wortman, 1989:84). Sedangkan menurut Kotler (1998:83 ) merumuskan pelayanan sebagai tindakan atau untuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Kualitas layanan merupakan derajat sejauhmana perbedaan antara kenyataan dan harapan pemakai atas layanan yang mereka terima dan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara persepsi pemakai atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan, dalam konteks perpustakaan kualitas layanan adalah usaha untuk menyediakan layanan yang efektif dan efisien kepada pemakai yang memenuhi permintaan mereka dengan biaya dan waktu yang paling efektif.

Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja jasa pelayanan. Dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa. Harapan disini diartikan sebagai keinginan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dalam hal ini perpustakaan kepada penggunanya. Sedangkan kualitas kinerja layanan merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh sebuah lembaga jasa. Pelayanan dan fasilitas yang disediakan kepada pemakai itu akan selalu dirasakan dan diketahui oleh pemakai, sehingga menimbulkan sikap tertentu

dari pemakai terhadap fasilitas dan pelayanan tersebut. Karena adanya unsur perilaku dalam konsepsi sikap, maka akan timbul hubungan timbal balik antara fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dengan pola perilaku pencarian informasi oleh pemakai, yang dimaksud dengan hubungan timbal balik adalah apabila fasilitas dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa akan menimbulkan sikap yang positif, dan sebaliknya jika fasilitas dan pelayanan yang diberikan perpustakaan tidak sesuai dengan kebutuhan mahasiswa akan menimbulkan sikap negatif.

Kualitas layanan dipengaruhi oleh kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis merupakan pengukuran objektif mengenai apa yang diterima pemakai saat berinteraksi dengan perpustakaan. Sedangkan kualitas fungsional adalah pengukuran subjektif mengenai bagaimana pemakai menerima layanan. Kualitas teknis meliputi dimensi mesin, sistem komputerisasi, pengetahuan dan solusi teknis. Kualitas fungsional meliputi dimensi kontak dengan pemakai, sikap, perilaku, hubungan internal, kemudahan mendapatkan layanan dan rasa melayani. Kualitas fungsional lebih penting daripada kualitas teknis. Hal ini terlihat dari pemakai yang merasa tetap puas dengan layanan perpustakaan, meskipun dokumen yang mereka cari tidak ada. Ini disebabkan karena keramahan staf, layanan yang cepat, kerelaan staf dalam membantu dan staf yang cepat tanggap terhadap kebutuhan pemakai. Tetapi, pemakai akan merasa tidak puas dengan layanan perpustakaan, walaupun dokumen yang dibutuhkan berhasil ditemukan. Hal ini

disebabkan karena staf yang tidak ramah dan enggan membantu pemakai serta prosedur layanan yang tidak efisien atau cenderung birokratis (Hebert, 1994).

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Mutu atau sering juga disebut kualitas merupakan suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan. Kesulitan yang kemudian muncul adalah menentukan standar penilaian itu sendiri. Salah satu cara yang dilakukan untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan jalan mencari persamaan beberapa elemen mutu. Tjiptono (1996) menjelaskan mengenai persamaan mutu tersebut sebagai berikut:

1. Meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Merupakan kondisi yang selalu berubah (sesuatu yang bermutu saat ini dapat tidak bermutu di masa yang akan datang).

Menurut Gaspersz (2002) ada beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggungjawab

5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya

Hakikat layanan perpustakaan tersebut berimplikasi terhadap kegiatan perpustakaan itu sendiri. Kegiatan yang dilakukan oleh pihak perpustakaan perguruan tinggi selanjutnya perlu mempertimbangkan asas layanan sebagaimana yang dikemukakan Darmono (2001) berikut ini:

1. Berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan
2. Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai suatu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individu
3. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan
4. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangan faktor kecepatan, ketepatan dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik

Hal diatas merupakan dasar bagi perpustakaan perguruan tinggi dalam mempersiapkan kegiatan layanan yang berorientasi kepada pemakai agar koleksi yang ada dapat dimanfaatkan

oleh pemakai secara maksimal, kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan dan harapan pemakainya.

Salah satu penilaian mutu atau kualitas layanan perpustakaan adalah berdasarkan kecepatan dan ketepatan suatu layanan. Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada pemenuhan kebutuhan dan harapan pemakainya. Indikator mutu atau kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi adalah :

1. Orientasi pada pengguna
2. .Kondisi perpustakaan
3. Fasilitas
4. Efektifitas dan efisiensi layanan
5. Kinerja staf
6. Jenis layanan
7. Asas manfaat
8. Manajemen dan sistem layanan
9. Partisipasi pengguna

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi (perusahaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan untuk pelanggan, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik.
  3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
  4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, *kesopansantunan* dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi). Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen; komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
  5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- Menurut Moenir (1995:40), banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai karena:
- a. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya; Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan dan tidak berjalan sebagaimana mestinya;
  - b. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani;
  - c. Pendapatan pegawai tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidupnya. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja;
  - d. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
  - e. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang

dan penyelesaian masalah terlambat.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan, harus dilaksanakan dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut akan menimbulkan kesenjangan antara organisasi (perusahaan) dan pelanggan karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan. Menurut Lupiyoadi (2001:150) ada lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kesenjangan persepsi manajemen  
Terjadi adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
- b. Kesenjangan spesifikasi kualitas  
Terjadi kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.
- c. Kesenjangan penyampaian pelayanan  
Terjadi kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor:

(1) ambisius peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan pelanggan; (2) konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak; (3) kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya; (4) kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai; (5) sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dari sistem imbalan; (6) *perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan; (7) *team work*, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.

#### d. Kesenjangan komunikasi

Terjadi kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horinzontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan. Dalam hal ini komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.

#### e. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan

Terjadi perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

## **FAKTOR PENENTU KUALITAS LAYANAN**



Kualitas pelayan suatu organisasi dipengaruhi oleh tujuan organisasi, sistem insentif yang dipakai, sistem akuntabilitas dan struktur kekuasaan (Hernon 1998:116). Pelayanan perpustakaan juga harus dikembangkan dengan mengikuti perubahan kebutuhan pemakai (Stoakly, 1982:60), maupun harapan pemakai (Harrison, 1987:171), dan pelayanan perpustakaan hendaknya dapat menyenangkan pemakai (Urquhart, 1966:351). Perpustakaan juga harus mengembangkan pelayanannya dari sudut pandang hubungan perseorangan antara staf perpustakaan bagian pelayanan dengan pemakai, mengingat bahwa hubungan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Higham, 1980:12).

Terdapat konsep lain yang memiliki kaitan erat dan berdampak langsung terhadap keberhasilan pendekatan kualitas pelayanan dalam menyediakan informasi adalah bahwa, tiap organisasi haruslah memperhatikan dan mendengarkan pendapat yang dikeluarkan oleh pelanggan mengenai jasanya. Seperti yang disampaikan Berry dan Parasuraman dan Lupiyoadi (2001: 182), dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang efektif melalui sistem informasi, ada lima petunjuk yang perlu dilakukan, yaitu:

- a. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan

Perusahaan atau suatu organisasi harus dapat mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. di mana titik berat kualitas informasi. Perusahaan atau organisasi harus mampu menetapkan titik berat kualitas

informasi yang ingin dicapai. Penitikberatan kualitas informasi ada pada proses keputusan pihak manajemen yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang diharapkan

- b. Mengetahui saran pelanggan

Perusahaan atau organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran pelanggan mengenai produk atau jasanya. Menghubungkan kinerja pelayanan dan output yang dihasilkan oleh perusahaan

- c. Organisasi diharapkan mampu mengkaitkan kinerja pelayanan dengan tujuan organisasi.

- d. Menjangkau seluruh pegawai

Penerapan sistem informasi dalam kualitas pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hirarki organisasi. Sistem tersebut harus didesain sedemikian rupa agar semua pegawai yang berada dalam fungsi yang berbeda mendapatkan informasi yang sesuai.

## **PENGAWASAN**

Salah satu faktor yang terkadang membuat suatu pelayanan tidak berjalan dengan baik adalah buruknya sistem pengawasan yang diterapkan. Jika pengawasan baik maka niscaya kegiatan pelayanan juga akan berjalan sesuai harapan, dan sebaliknya jika pengawasan buruk, maka kegiatan pelayanan juga berjalan tidak sesuai harapan. Seringkali terjadi beberapa

penyimpangan yang dilakukan oleh para pegawai dilapangan jika sistem pengawasan tidak berjalan dengan baik. Menurut Yuniardi (1984:137) terdapat beberapa hal yang memungkinkan terjadinya penyimpangan diantaranya : 1) unsur ketidaktentuan, 2) peristiwa yang tidak terduga sebelumnya, 3) Unsur kegagalan, 4) unsur kesalahan manusia. Keempat hal ini sangat memungkinkan terjadinya penyimpangan dalam kegiatan pelayanan. Oleh sebab itu, pengawasan merupakan harga mati bagi sebuah kegiatan pelayanan, agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan harapan organisasi.

Adapun tujuan pengawasan, menurut Siagian (1992:170-173) ada beberapa hal :

- a) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan dengan rencana yang digariskan
- b) Untuk mengetahui kesulitan-kesulitan dan kelemahan dalam bekerja
- c) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu dilaksanakan dengan instruksi serta apa-apa yang telah diinstruksikan
- d) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan dengan efisien

Untuk mengetahui jalan keluar jika ternyata dijumpai kesulitan, kelemahan dan kegagalan untuk menuju ke arah perbaikan

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada uraian diatas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Salah satu tugas perpustakaan Perguruan Tinggi adalah melakukan Pelayanan kepada seluruh civitas akademika di perguruan tinggi .
2. Sebagai sebuah lembaga yang melakukan aktifitas pelayanan, maka perpustakaan berkewajiban untuk meningkatkan kualitas layanannya, agar dapat memenuhi kebutuhan dari para pemustaka.
3. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti, *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* harus dilaksanakan agar tidak menimbulkan kesenjangan antara organisasi (perusahaan) dan
4. pelanggan karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan pada perguruan tinggi sebagai berikut:

1. Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan oleh petugas perpustakaan agar dapat meningkatkan kualitas layanan pada sebuah lembaga yaitu tujuan organisasi, sistem insentif yang dipakai, sistem akuntabilitas dan struktur kekuasaan.
2. Untuk mengetahui apakah kegiatan berjalan sesuai dengan harapan dari rencana organisasi, maka perlu dilaksanakan kegiatan pengawasan.

Perpustakaan perguruan tinggi sebaiknya menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai,

sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang prima kepada pemustaka serta civitas akademika perguruan tinggi.

#### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Basuki, Sulistyono. 1994. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darmono. 2001. Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah, Jakarta : PT Grasindo
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. Ilmu Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Evans, G. Edward. 1987. Developing library and information center collection. 2nd ed. Littleton: Libraries Unlimited
- Gaspersz, Vincent 2002. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Jakarta: Kerjasama Yayasan Indonesia Emas, Institut VINCENT dengan PT Gramedia Pustaka Utama
- Gorman, Michael. 1991. "The academic library in the year 2001:dream or night more or something in between?," The Journal of Academic librarianship, 17(1, March):4-9.
- Harrison, Colin, and Rosemary Beenham. 1987. The basic of librarianship London: Clive Bingley
- Higham, Norman. 1980. The library in the University: observations on a service London: Andre Deutsch
- Heron, Petter and Ellen Altman. 1998. Assesing Service Quality:Satisfaying the Expectations of Library Customer. Chicago:American Library Association.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, A. S. 1995. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Magrill, Rose Mary and John Corbin. 1989. Acquisition management and collection development in libraries, 2nd ed. Chicago: America Library Association
- Mouchet-Rougelot, Marie Jeane. 1991. "A library database and its end users," Proceeding VIIIth world congress IAALD : Information and the end users, 36 (1-2):29-31.
- Siagian, Sondang P. 1992. Fungsi-Fungsi Managerial. Jakarta:Bumi Aksara
- Soeatminah. 1992. Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan. Jogjakarta. Kanisius.
- Sutarno. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Edisi revisi. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Stoakly, Roger. 1982. Presenting the library service (Ountlines of modern librarianship). London: Clive Bingley.
- Smith, David. 1980. System thinking : in library and information management. New York : K. G. Saur.

Urquhart, D. J. 1966. "Developing user independence," *Aslib Proceedings*, 18 (12): 351-356.

Wortman, William A. 1989. *Collection management : background and principles*. Chicago: American Library Association.

Webb, Sylvia P. 1985. *Creating an information service*. London: Aslib.

Yunardi. 1984. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya