

Tantangan Terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Potensi Utama

Idzhari Rahman¹, Nanang Hermawan², Aisyah Azhar Adam³, Arbana Syamanta⁴, & Linda Wahyuni⁵

^{1,3,4,5}Universitas Potensi Utama

²Universitas Negeri Makassar

Correspondence Email: idzharirahman46@gmail.com

Abstract

Excellent service is not only physically related, but there are other factors that influence it. Excellent service is like an abstract form that can be felt, but it is difficult to see or prove. Excellent service is inseparable from customer satisfaction. If the customer is satisfied, then he will come and come again to the library. This has a very positive impact on increasing user visits to the library. In this study, researchers used a method that is qualitative research, field research is field research which has the characteristics of leatherative research. Researchers by collecting information in the field regarding challenges to the implementation of excellent service quality in meeting library users' information needs Case Study: Main Potential University Library. Universitas Potensi Utama Library has conducted training for librarians in the fields of services, computers, comparative studies to various more advanced libraries, and participated in internships in the fields of library science and information and communication technology in advanced libraries.

Keywords: *Excellent service; Library service*

Abstrak

Pelayanan yang prima bukan hanya berhubungan dengan fisik saja, akan tetapi ada faktor lainnya yang ikut memengaruhinya. Layanan prima tersebut seperti berbentuk abstrak yaitu bisa dirasakan, akan tetapi sulit untuk dilihat ataupun dibuktikan. Layanan prima memang tak terlepas dari kepuasan pelanggan atau customer satisfaction. Jika pelanggan puas, maka ia akan datang dan datang lagi ke perpustakaan. Hal ini sangat berdampak positif dalam meningkatkan kunjungan pemakai ke perpustakaan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode yaitu penelitian secara kualitatif, penelitian lapangan merupakan field research yang mempunyai ciri penelitian kualitatif. Peneliti dengan mengumpulkan informasi dilapangan mengenai Tantangan terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Potensi Utama. Perpustakaan Universitas Potensi Utama telah melakukan pelatihan tenaga pustakawan dalam bidang layanan, komputer, studi banding ke berbagai perpustakaan yang lebih maju, dan mengikuti magang di bidang ilmu perpustakaan serta teknologi informasi dan komunikasi di perpustakaan yang telah maju.

Kata Kunci: Layanan prima; Layanan perpustakaan

Article Info

Submitted: 14-08-2024

Review: 18-08-2024

Accepted: 27-08-2024

How to Cite: Rahman, I., Hermawan, N., Adam, A. A., Syamanta, A., & Wahyuni, L. (2024). Tantangan Terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Potensi Utama. *Literatify: Trends in Library Developments*, 5(2). <https://doi.org/10.24252/literatify.v5i2.50668>

DOI:

<https://doi.org/10.24252/literatify.v5i2.50668>

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



Copyright 2024 © the Author (s)

A. Pendahuluan

Setiap lembaga memerlukan layanan yang baik dan benar sesuai dengan prosedurnya, sehingga layanan dan manajemen perpustakaan layak untuk dievaluasi dan dipelajari. Beberapa manfaat mempelajari dan memperluas pengetahuan tentang beberapa teori, konsep, proses, teknik dan mekanisme yaitu dapat membangun keterampilan pustakawan dalam menerapkan konsep manajemen dalam situasi tertentu untuk memberikan layanan prima ke pemustaka. Karena keberhasilan perpustakaan tergantung pada manajemen yang diterapkan dalam lembaga tersebut.

Dalam dunia pendidikan, Perpustakaan memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan mutu pembelajaran instansi tersebut. Untuk tingkat layanan, Perpustakaan Universitas Potensi Utama sudah menerapkan beberapa layanan antara lain layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) dan layanan rujukan umum secara manual. Seluruh aktivitas yang berjalan di dalam perpustakaan masih menggunakan sistem manual yang mengharuskan pemustaka melakukan pencarian informasi sendiri atau bertanya kepada petugas perpustakaan tanpa bantuan alat seperti OPAC di Perpustakaan Universitas Potensi Utama.

Sekarang semakin banyak para pemustaka yang mengharapkan pelayanan perpustakaan sepanjang hari. Perpustakaan dapat memberikan layanan mandiri (self-service), yang diberikan melalui isi situs web yang akurat dan tepat sasaran, menawarkan cara menjawab pertanyaan pemustaka yang paling cepat dan paling efektif biaya. Kecepatan pelayanan di perpustakaan ini memuaskan pemustaka dan dapat membantu meningkatkan kemungkinan pemustaka melanjutkan hubungan. Untuk menjaga agar seorang pengguna loyal, peliharalah hubungan dengan baik ke pemustaka dalam memberikan layanan produk dan jasa perpustakaan maupun pengambil keputusan dalam perpustakaan yang baik.

Agar loyalitas tetap bertahan. loyalitas itu harus diketahui dan diakui. Meningkatkan sumber daya yang dimiliki perpustakaan yang terdiri dari: a.sumber daya koleksi perpustakaan; b.layanan perpustakaan; c.pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan; d.fasilitas perpustakaan; e.teknologi pendukung perpustakaan, dan f.keterlibatan komunitas.

Keragaman sumber daya informasi perpustakaan digital dapat dilihat dari koleksinya semua digital, bersifat interaktif dan dapat merupakan perpustakaan tanpa lokasi fisik (virtual) Ada empat sumber daya informasi digital, yaitu: a.bahan dan sumber daya full-text, termasuk di sini e-journal, koleksi digital yang bersifat terbuka (open access), e-books, e-newspapers, dan tesis serta disertasi digital; b.sumber daya metadata, termasuk perangkat lunak digital berbentuk katalog, indeks, dan abstrak, atau sumber daya yang menyediakan informasi tentang informasi lainnya; c.bahan-bahan multimedia digital; dan d. aneka situs di internet.

Kecepatan dan ketepatan peminjaman bahan pustaka pada sistem pelayanan tertutup misalnya, perlu didukung oleh sarana temu kembali yang memadai mulai dari ketepatan analisis subjek dan pendeskripsian dokumen sampai dengan susunan katalog (manual) atau pemanfaatan online public access (otomasi). Hal itu belum cukup apabila tidak ditunjang oleh kecepatan petugas dalam mencari dokumen yang tepat sesuai dengan permintaan pengunjung (Hartono, 2019: 352).

Kunci kepuasan pengguna jasa perpustakaan terletak pada bagaimana petugas perpustakaan melakukan pelayanan yang mengutamakan kepuasan pengunjung. Untuk itu, petugas pelayanan perpustakaan perlu memahami dan mengimplementasikan pelayanan prima. Pemahaman yang sama tentang pelayanan 2 prima di perpustakaan dapat diperoleh petugas pelayanan melalui pedoman yang disusun oleh perpustakaan (Elva Rahmah, 2018: 174).

Berdasarkan uraian diatas sudah jelas bahwa perpustakaan mengalami kekurangan dalam tingkat pelayanannya sehingga hal ini dapat memotivasi peneliti untuk mengkaji atau meneliti lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan prima ke pemustaka. Maka hasil penelitian dituangkan dalam penelitian dengan judul Tantangan terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Potensi Utama, yang diharapkan akan memberikan kesuksesan dalam pengelolaan kualitas layanan prima Perpustakaan Universitas Potensi Utama.

B. Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa penelitian yang berkaitan kaitan dengan Untuk itu penelitian ini mengkaji bagaimana Tantangan Terhadap Layanan Prima Perpustakaan Universitas Potensi Utama dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka yang diharapkan akan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Penelitaian pertama Teguh Yudi Cahyono (2017) dengan judul Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan. Perpustakaan harus menjalin komunikasi dengan pemustaka dan komunitasnya, menjadi garda terdepan untuk mengakses ilmu pengetahuan. Hingga tujuan utama menjadi ujung tombak peningkatan budaya membaca akan tercapai.

Penelitian kedua oleh Aa Kosasih (2009) dengan judul. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan. Mutu layanan baik apabila pustakawan bersedia melayani pengguna dengan baik. Tolak ukur pelayanan yang baik terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: Tangibles (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap atau koresponsifan), Competence (pengetahuan dan keterampilan), Acces (kemudahan hubungan), Courtesy (perilaku), Communication (komunikasi), Credibility (kredibilitas atau kejujuran),

Security (keamanan), Understanding the Customer (memahami atau mengerti kebutuhan masyarakat pengguna)

Penelitian Penelitian ketiga [Noverista, Dinda Ivanny, Laksmi Dewi, Angga Hadiapurwa \(2022\)](#) dengan judul Pengaruh Etika Pustakawan Terhadap Pelayanan Prima Pada Perpustakaan. Dari hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa beberapa mahasiswa sudah merasa puas akan layanan yang diberikan oleh pustakawan dengan kualitas yang baik pula, tetapi disisi lain masih ada yang merasa bahwa pelayanan atau kinerja yang diberikan sudah baik namun sikap yang diberikan dalam melayani pemustaka dianggap masih kurang..

C. Kerangka Teori

1. Kualitas Layanan Prima

Terdapat lima dimensi utama kualitas layanan yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut: Pertama, realibilitas, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Kedua, daya tanggap pustakawan, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pemustaka dan merespons permintaan mereka dengan segera. Ketiga, Jaminan, berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pemustaka. Keempat, empati, berarti bahwa perpustakaan memahami kebutuhan informasi para pemustakanya dan bertindak demi kepentingan pemustaka, serta memberikan perhatian personal kepada para pemustaka dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kelima, bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik dari fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia ataupun pustakawan, dan materi komunikasi dengan pemustaka. Gedung dan ruang perpustakaan yang kotor dan suram akan dinilai tidak baik oleh pemustaka ([Elva Rahmah, 2018: 191-192](#)).

2. Strategi Penerepan Layanan Prima

Untuk mewujudkan kepuasan pemustaka, maka dibutuhkan layanan perpustakaan yang berkualitas atau prima.

- a. Profesionalisme dan kemampuan (Professionalism and Skills); Pemustaka mendapati bahwa perpustakaan, pustakawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (outcome-related criteria). Tuntutan terhadap jumlah dan mutu layanan perpustakaan semakin meningkat. Saat ini layanan perpustakaan tidak cukup hanya layanan baca di tempat dan peminjaman buku perpustakaan saja. Pemakai perpustakaan sekarang sudah menuntut jenis-jenis layanan lainnya. seperti layanan informasi terbaru (current awareness services), layanan informasi terseleksi

- (selective dissemination of information), layanan penelusuran secara online, dan layanan penelusuran dengan CD-ROM.
- b. Sikap dan perilaku pustakawan hendaknya membuat pengguna perpustakaan merasa bahwa pustakawan menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (process-related criteria). Perasaan pengguna tersebut akan memberikan energi positif terhadap layanan perpustakaan.
 - c. Aksesibilitas dan kelenturan/fleksibilitas (Accessibility and Fleability): Pengguna perpustakaan merasa bahwa perpustakaan, lokasi, jam buka, pustakawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pengguna tersebut dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pemustaka secara luwes (process-related criteria). Tuntutan terhadap penggunaan teknologi informasi secara bersama semakin meningkat.
 - d. Keandalan dan Kepercayaan (Reliability and Trustworthiness); Pengguna perpustakaan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pemustaka
 - e. Pemulihan (Recovery); Pemustaka menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka perpustakaan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (process-related criteria).
 - f. Reputasi dan Kredibilitas (Reputation and Credibility) Pengguna perpustakaan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (image-related criteria).

D. Metodologi Penelitian

Penelitian ini berjudul Tantangan terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Potensi Utama, antara lain berdasarkan pendekatan; hasil penelitian yang diperoleh peneliti; konsep ilmu atau bidang yang dikaji; tempat; teknik yang digunakan; keilmiahannya; hubungan dan tingkatannya; tujuan dan objek; serta taraf penelitiannya (Lexy Moleong, 2007).

1. Penelitian kualitatif (*qualitative research*). Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang memberikan hasil yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur

secara statistik (Strauss dan Corbin, 1997). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode yaitu penelitian secara kualitatif, penelitian lapangan merupakan *field research* yang mempunyai ciri penelitian kualitatif. Peneliti dengan mengumpulkan informasi dilapangan mengenai Tantangan terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Potensi Utama.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting utama pada hasil penelitian yang diperoleh, karena tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan hasil dari data dilokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan oleh peneliti yaitu, sebagai berikut;

- a. Observasi adalah penelitian langsung ke tempat penelitian untuk dapat mengamati semua kegiatan yang terjadi di lapangan.
- b. Wawancara adalah percakapan seorang informan ke petugas ataupun pustakawan dan pemustaka dengan melakukan wawancara yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberi seorang peneliti dalam penelitiannya (Sugiono, 2009).

E. Hasil Penelitian

1. Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan Universitas Potensi Utama

Masih banyak keluhan dari pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama karena koleksi belum sepenuhnya mampu memberikan layanan informasi (prima) sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka di perpustakaan, dapat dijadikan sebagai ukuran masih kurangnya layanan bagi pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama. Pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama pada umumnya menganggap semua koleksi perpustakaan adalah belum maksimal. Disisi lain para pemustaka sangat membutuhkan informasi yang relevan, tenaga pustakawan di Perpustakaan Universitas Potensi Utama untuk menelusur *literature* yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka di perpustakaan. Bagi peneliti perpustakaan merupakan sumber informasi yang lengkap dan siap untuk dimanfaatkan bagi pemustaka, apalagi jika di dalamnya terdapat koleksi dan jurnal yang lengkap dan relevan kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama.

Ada 10 langkah strategi meningkatkan kualitas layanan prima di Perpustakaan Universitas Potensi Utama, Wawancara Peneliti bersama Pustakawan 10.00, 1 Agustus 2024 yaitu:

- a. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama memberikan saran yang baik kepada pemustaka, serta memberikan pelayanan dengan tingkat

- profesionalisme yang tinggi kepada pemustaka;
- b. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama dapat mengemas hasil informasi yang relevan akan disampaikan dengan cara yang baik ke pemustaka;
 - c. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama menerapkan level pelayanan yang prima ke pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka;
 - d. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama telah membuat program layanan humanis ke pemustaka;
 - e. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama telah memberikan pelatihan keterampilan ataupun seminar yang berkaitan dengan literasi informasi dalam pelayanan prima ke pemustaka;
 - f. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama memberikan “penghargaan” kepada pemustaka tertentu dan memberikan hadiah ke pemustaka yang aktif berkunjung ke perpustakaan;
 - g. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama selalu meningkatkan kualitas layanannya;
 - h. Perpustakaan Perpustakaan Universitas Potensi Utama menempatkan personil yang mempunyai dedikasi untuk mengangani pelanggan tertentu;
 - i. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama selalu bisa mempercepat pelayanan ke pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di perpustakaan;
 - j. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama telah memberikan informasi secara berkala kepada ke pemustaka.

2. Strategi Penyempurnaan Kualitas Layanan Prima Perpustakaan Universitas Potensi Utama

Perpustakaan Universitas Potensi Utama dalam mewujudkan pelayanan prima tidaklah semudah membalik kan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Strategi penyempurnaan kualitas berkesinambungan yang dilakukan Perpustakaan Universitas Potensi Utama yaitu: Perpustakaan Universitas Potensi Utama berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pemustaka. Kedua, melakukan perbaikan penampilan fisik Perpustakaan Universitas Potensi Utama secara keseluruhan, dengan cara penataan ruangan, melengkapi fasilitas yang ada di dalamnya sesuai dengan kebutuhan pemustaka secara keseluruhan, Ketiga, mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi yang ada di Perpustakaan Universitas Potensi Utama. Keempat, melakukan Pendidikan pemustaka mengenai layanan perpustakaan. Kelima, mengadakan evaluasi kualitas layanan dan evaluasi kinerja yang dilakukan pustakawan di Perpustakaan Universitas Potensi Utama.

Pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama bisa menyampaikan keinginan atau kritik yang membangun untuk perpustakaan secara keseluruhan.

khususnya mengenai produk dan jasa layanan selalu kotak saran yang disediakan di Perpustakaan Universitas Potensi Utama. Kotak saran ini akan di buka setiap senin sampai dengan sabtu, kemudian saran dari pemustaka akan dibalas dalam rapat team perpustakaan dan diusahakan ke arah perbaikan secara berkesinambungan. Perpustakaan Universitas Potensi Utama dalam rangka mengembangkan produk dan jasa layanan melakukan penelitian tiga kali dalam setahun. Biasanya penelitian berkaitan dengan permasalahan yang ada di perpustakaan. Dari penelitian yang dilakukan ini dapat diketahui apa apa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Penindaklanjutan layanan Perpustakaan Universitas Potensi Utama diperlukan dalam rangka menyempurnakan dan memperbaiki aspek-aspek layanan perpustakaan yang kurang memuaskan untuk pemustaka dan mempertahankan aspek-aspek layanan yang sudah baik di perpustakaan. Perpustakaan Universitas Potensi Utama dapat mengupayakan kemudahan dan kenyamanan bagi para pemustaka dalam berkomunikasi dengan pihak pimpinan maupun pustakawan layanan, sehingga mereka bisa menyampaikan kebutuhan spesifik, keluhan, dan saran yang diberikan oleh pemustaka. Ada tiga kunci utama strategi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama yaitu: (a) kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara keseluruhan; (b) pengembangan *database* yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap pemustaka; dan (c) pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.

Pengguna jasa perpustakaan akan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi, merasa dihargai karena mendapat pelayanan yang baik. merasa dipercaya sebagai mitra Perpustakaan Universitas Potensi Utama. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama akan merasa senang dan lebih percaya diri karena dapat memberikan jasa yang prima, mempunyai kepuasan pribadi karena telah mampu menolong pemustaka, serta dapat meniti karir secara profesional.

F. Kesimpulan

Optimalisasi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan Universitas Potensi Utama dilakukan dengan mengutamakan kepuasan pemustaka secara keseluruhan dalam memanfaatkan jasa perpustakaan. Kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama hanya dapat dicapai apabila terdapat harmonisasi dan interaksi pada unsur kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka, pustakawan perpustakaan dan struktur sistem yang berkualitas di Perpustakaan Universitas Potensi Utama. Sebuah sistem layanan Perpustakaan Universitas Potensi Utama yang ramah dan prima akan memberikan kenyamanan kebutuhan informasi pemustaka secara keseluruhan. Karena hanya dengan layanan sepenuh hatilah, serta sikap melayani yang baik dari Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama dapat meningkatkan kualitas layanan prima di perpustakaan. Semakin baik layanan, tuntutan nya juga semakin tinggi karena

kebutuhan pemustaka pun semakin beraneka ragam. Perpustakaan Universitas Potensi Utama harus melakukan perbaikan terus menerus dalam menyajikan layanan yang berkualitas kepada pemustakanya di perpustakaan. Perpustakaan Universitas Potensi Utama harus menjalin komunikasi dengan baik kepada pemustaka dan komunitasnya, menjadi garda terdepan untuk mengakses informasi di perpustakaan. Hingga tujuan utama Perpustakaan Universitas Potensi Utama menjadi layanan prima yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka di perpustakaan.

Pelayanan dengan penampilan serasi; Melayani pemustaka dengan berpikiran positif di Perpustakaan Universitas Potensi Utama; Melayani pelanggan dengan sikap menghargai pemustaka. Untuk itu maka dalam menerapkan prinsip layanan prima tersebut adalah: Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama yang bertugas di bagian pelayanan telah berpenampilan serasi, berpakaian bersih dan rapi. Ketika melayani pelanggan pustakawan harus selalu berpikiran positif. Pertanyaan dari pelanggan selalu dianggap pertanyaan yang betul-betul ingin diketahuinya bukan pustakawan. pertanyaan yang menguji Pustakawan yang melayani pelanggan harus bersikap layaknya seorang yang betul-betul membantu, tidak meremehkan apalagi melecehkan pelanggan, sabar dalam memberi penjelasan.

Dilihat dari Kinerja dan Kemampuan Pustakawan Perpustakaan kualitas layanan Perpustakaan Universitas Potensi Utama Pematang Siantar berdasarkan adequacy gap (kesenjangan kecukupan) sudah memenuhi kecukupan minimum atau pemustaka cukup puas dan dapat diterima. Namun sepenuhnya belum memenuhi harapan ideal (diinginkan). Dilihat dari Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*) kualitas layanan Perpustakaan Universitas Potensi Utama berdasarkan kesenjangan kecukupan belum memenuhi kecukupan minimum atau pemustaka belum cukup puas atas layanan. Sedangkan pada superiority kesenjangan keunggulan sangat rendah sehingga belum memenuhi harapan ideal (diinginkan/*desired*). Dilihat dari Sarana Prasarana Perpustakaan (*Library as Place*) kualitas layanan Perpustakaan Universitas Potensi Utama berdasarkan adequacy gap (kesenjangan kecukupan) pemustaka cukup merasakan puas dan dinilai cukup baik. Sedangkan pada repositori gap (kesenjangan keunggulan) berada di tingkat rendah dan sepenuhnya belum memenuhi harapan ideal.

Perpustakaan Universitas Potensi Utama menawarkan akses ke layanan yang menarik dan koleksi yang relevan kebutuhan informasi pemustaka. Diharapkan melebihi harapan dan kebutuhan pemustaka di tahun-tahun mendatang. Pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama terlibat dengan kemajuan teknologi dan mencoba cara-cara baru sesuai dengan perkembangan teknologi yang baru. Perpustakaan Universitas Potensi Utama meningkatkan sumber daya *online* dan memastikan bahwa layanan Perpustakaan Universitas Potensi Utama tetap relevan untuk pemustaka yang dilayaninya untuk meningkatkan akses pendidikannya di Universitas Potensi Utama.

Daftar Pustaka

- Aa Kosasih. 2009. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan". Artikel Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Malang, <https://lib.um.ac.id/> Diakses 15.30. 13 Agustus 2024.
- Cahyono, Teguh Yudi. 2017. "Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan". Jurnal Pustakawan Universitas Negeri Malang., <https://lib.um.ac.id/> Diakses 15.24. 13 Agustus 2024.
- Hartono. *Kompetensi Literasi Informasi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2019.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noverista, Dinda Ivanny, Laksmi Dewi, Angga Hadiapurwa. 2022. "Pengaruh Etika Pustakawan Terhadap Pelayanan Prima Pada Perpustakaan.". Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan., Padang. <https://ejournal.unp.ac.id/>, Volume 11 Number 01 2022. Diakses 15.35. 13 Agustus 2024.
- Rahmah, Elva. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rahmah, Elma, dkk. 2019. *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM*. Depok: Rajawali Pers.
- Rachmad Hermawan dan Zalla Zen. *Aksentuasi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Saleh, Abdul Rahman. 2018. *Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Masa Depan: Sebuah Analogi Pemikiran*. Jakarta: Sagung Seto.
- Septiyantono, T. 2016. *Materi pokok literasi informasi*. Universitas Terbuka.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Strauss, Anselm dan Corbin, Juliet. 1997. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif Prosedur, Teknik dan Teori Grounded*. Surabaya: PT Bina Ilmu.