

## Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Layanan Prima Pada Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Ikram Ikram<sup>1\*</sup>, Kamaruddin Kamaruddin<sup>2</sup>, Adawiyah Pettalongi<sup>3</sup> & Firdiansyah Alhabsyi<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu

<sup>2,3</sup>Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

<sup>4</sup>Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu

\*Penulis korespondensi: Ikram Ikram, E-mail: [ikram92fisika@gmail.com](mailto:ikram92fisika@gmail.com)

### INFORMASI INFORMASI

**Received:** 20 September 2022

**Accepted:** 18 Oktober 2022

**Volume:**1

**Issue:** 2

### KATAKUNCI

*Pengelolaan, Perpustakaan & Layanan Prima*

### ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan Pengumpulan data observasi, wawancara, dan Dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data ( Data Reduction), penyajian data ( Data Display), Dan penarikan kesimpulan ( Conclusion Drawing) teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengelolaan perpustakaan berbasis layanan prima pada UPT perpustakaan UIN datokarama Palu mengenai sikap: Hampir seluruh pegawai bersikap ramah. Perhatian: Hampir seluruh pegawai sudah memberikan keinginan dan kebutuhan pemustaka, tindakan: pegawai perpustakaan bertindak cepat dan tepat dalam memberikan kebutuhan dan keinginan pemustaka, antisipasi: Apabila Koleksi Buku tidak ditemukan diperpustakaan. Pustakawan segera membantu dengan membuka E-book yang ada diperpustakaan.

### 1. Pendahuluan

Menurut undang- undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, menyatakan bahwa Perpustakaan adalah institus ipengelola koleksi karya ilmiah, karya cetak, dan profesi pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (N. Purwanto, 2015). Perpustakaan di perguruan tinggi merupakan bagian atau unit penunjang yang berada dalam lingkup perguruan tinggi dan bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan memberikan pelayanan sumber informasi. Pemustaka di perguruan tinggi adalah civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan karyawan, di mana setiap pemustaka membutuhkan informasi yang berbeda-beda dan dinamis. Mahasiswa sering datang keperpustakaan untukbertanya kepada pustakawan tentang berbagai hal yang berhubungan dengan perkuliahan, utamanya berkaitan dengan penelusuran referensi mata kuliah.Sementara dosen datang ke perpustakaan untuk mencari bahan mengajar atau penelitian. Para dosen meminta pustakawan untuk membantu mencari literatur yang sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan.Selain dosen, mahasiswa, ada juga karyawan yang berkunjung ke perpustakaan, untuk mencari bahan pelatihan, penelitian, kenaikan pangkat dan sebagainya.Selain civitas akademika, ada pula pengunjung dari luar kampus (masyarakat umum) yang menelusuri koleksi sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Pelayanan dalam perpustakaan harus diterapkan dalam bentuk jasa ataupun promosi untuk membantu mempermudah pemustaka mendapat informasi dengan mudah. Dalam mengelola sebuah perpustakaan tidak hanya dibutuhkan sebuah informasi untuk menunjang berkembangnya perpustakaan tetapi juga membutuhkan penyebar informasi. Dalam hal ini informasi dapat dengan mudah didapat melalui seorang pustakawan. pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatih kepustakawanan mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Dalam Dalam undang-undang Tersebut dijelaskan bahwa seorang pustakawan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam Mengelola perpustakaan. maka dari itu seorang pustakawan harus

mempunyai strategi dalam meningkatkan pelayanan pada perpustakaan tersebut (Undang-Undang No. 43 tentang Perpustakaan, 2007).

Pelayan prima dalam perpustakaan sudah ditekankan dalam Undang-Undang Perpustakaan nomor 47 tahun 2007, tentang layanan perpustakaan pasal 14 ayat (1) "layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka". Berdasarkan Pokok permasalahan, maka rumusan masalah yang menjadi acuan dalam pembahasan adalah (a). Bagaimana Pengelolaan perpustakaan berbasis layanan prima pada UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu? (b). Bagaimana bentuk-bentuk pengelolaan perpustakaan berbasis layanan prima pada UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu? Adapun tujuan penelitian adalah Untuk mendeskripsikan pengelolaan perpustakaan berbasis layanan prima pada UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu dan Untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk pengelolaan perpustakaan berbasis layanan prima pada UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Pengertian Perpustakaan**

Perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pustaka artinya kitab, buku (Depdikbud, 1980). Menurut Kamus Kepustakawan, perpustakaan dalam bahasa Inggris disebut Library, istilah ini berasal dari kata *librer* atau *libri* yang berarti buku. Dari kata tersebut berkembang menjadi *libraries* yang juga berarti buku. Sedangkan dalam bahasa Yunani berasal dari kata *biblia* dan disebut *bibliotheca* dari bahasa Belanda yang artinya buku (HS. Lasa, 2009) Dengan demikian, batasan istilah perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Sulistiyo. B, 1991).

Menurut Wiji Suwarno dalam menjelaskan tentang perpustakaan adalah Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang substansinya merupakan sumber informasi yang setiap saat dapat digunakan oleh pengguna jasa layanannya, selain buku di dalamnya juga terdapat bahan cetak lainnya seperti majalah, laporan, pamphlet, prosiding, manuskrip/naskah, lembaran musik dan terbagi karya media audio visual seperti film, slide, kaset, piringan hitam, serta bentuk mikro seperti microfilm, mikrofis, serta mikroburam (*micro-opaque*) (Suwarno. W, 2007).

### **2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi**

#### **a. Fungsi Perpustakaan Perguruan tinggi**

Menurut Wijayanti et al. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi sebagai berikut (Luki. W. et al, 2004):

1. Fungsi edukasi: Perpustakaan merupakan sumber belajar bagi para anggota sivitas akademiknya. Oleh karena itu, koleksi yang tersedia adalah koleksi yang mendukung kegiatan belajarmengajar di perguruan tinggi.
2. Fungsi informasi: Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh para pencari dan pengguna informasi.
3. Fungsi riset: Perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka mutakhir yang mendukung pelaksanaan penelitian ilmu, teknologi, dan seni.
4. Fungsi rekreasi: Perpustakaan menyediakan koleksi yang dapat membantu untuk mengembangkan minat, kreatifitas, dan daya inovatif bagi penggunanya.
5. Fungsi deposit: Perpustakaan menjadi pusat penyimpanan karya ilmiah yang dihasilkan oleh para anggota sivitas akademiknya (Salam & Nurdin, 2015).

Berdasarkan fungsi tersebut, perpustakaan perguruan tinggi akan dapat menjadi perpustakaan dimana apa yang akan dibutuhkan oleh pemustaka dapat tercapai, hingga pustakawan dengan pemustaka dapat saling bekerjasama dalam membentuk perpustakaan yang lebih maju dan bermanfaat untuk kedepannya nanti.

## b. Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sebagai unsur penunjang kegiatan perguruan tinggi penanggungnya, dalam perpustakaan perguruan tinggi dirumuskan tujuan perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut: (a) Mengadakan dan merawat buku, jurnal dan bahan pustaka lainnya untuk dipakai oleh dosen, mahasiswa dan staf lainnya bagi kelancaran program pengajaran dan penelitian di perguruan tinggi. (b) Mengusahakan, menyimpan dan merawabahan perpustakaan yang mengandung sejarah yang memiliki kandungan onformal lokal, dan yang dihasilkan oleh civitas akademika untuk dimanfaatkan kembali sebagai sumber pembelajaran (learning resources). (c) Menyediakan sarana temu kembali untuk menunjang pemakaian bahan perpustakaan. (d) Menyediaan tenaga yang profesional serta penuh dedikasi untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan dan bila perlu mampu memberikan pelatihan cara penggunaan bahan perpustakaan. (e) Bekerja sama dengan perpustakaan lain untuk mengembangkan program perpustakaan (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1991).

Selain pendapat diatas Sulistyio Basuki menyatakan secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah(Basuki. S, 1991):

- 1) Menenuhi keperluan masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
- 2) Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga kemahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
- 3) Menyediakan ruangan belajar untuk pemustaka. d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemustaka.
- 4) Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas lingkungan perguruan tinggi tetapi jasa lembaga industrilokal.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan informasi dan pengetahuan kepada civitas akademika untuk mendukung pelaksanaan program perguruan tinggi sesuai dengan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

## 2.3 Konsep Pelayanan Perpustakaan

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan istilah yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi organisasi. Pelayanan sangat penting bagi organisasi karena dengan pelayanan organisasi dapat memuaskan pelanggannya. Pelayanan yang baik akan menjadi keunggulan bagi suatu organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik guna menjaga pelanggannya agar tetap setia/memakai jasanya.

Poltak Lijan Sinambela, mendefinisikan pelayanan yaitu setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela. L. P., 2006). Menurut Laksana Fajar pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Fajar. L, 2008). Sedangkan Gronroos Fandi Tjiptono berpendapat bahwa pelayanan merupakan proses interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Tjiptono. F, 2008).

Kegiatan pelayanan pada kenyataannya tidak dapat diraba karena kegiatan pelayanan yang diberikan merupakan tindakan nyata dari pemberi pelayanan. Tindakan nyata dari pemberi pelayanan dapat berupa interaksi antar penyedia layanan dan pelanggan ataupun hal-hal yang disediakan untuk mendukung pelayanan yang berlangsung. Interaksi yang baik maka akan membuat pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dalam memecahkan permasalahan pelanggan. Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih menjelaskan bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan (Ratminto & Winarsih. S, A., 2008).

Penyedia pelayanan haruslah jeli dalam memperbaiki kualitas pelayanannya dalam hal kepuasan ataupun ketidakpuasan dari pelanggan. Perlunya perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan setiap saat, akan membuat pelanggan merasa nyaman dan tidak kecewa, dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik yang bertujuan untuk menyediakan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan dari para pelanggan akan membangun kepercayaan terhadap pelanggan tersebut. Selain itu adanya kepuasan akan membuat pelanggan mengkomunikasikan kepada pelanggan yang lain dengan mengatakan hal-hal yang baik mengenai perusahaan tersebut (Sinambela. P, L.,dkk, 2006)

#### b. Jenis Pelayanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah layanan yang bisa dimanfaatkan oleh pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan dengan cara memanfaatkan semua koleksi bahan pustaka dan sarana prasarana perpustakaan. Dalam dunia perpustakaan dikenal dua macam layanan perpustakaan, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna.

Menurut Ridwan Siregar, pelayanan perpustakaan meliputi (Siregar. R, 2006):

1. Pelayanan teknis, yang mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan dan perawatan koleksi. Prosedur dan mekanisme kerja dari kegiatan tersebut harus dirumuskan dengan baik agar pekerjaan pembinaan koleksi dapat berjalan dengan lancar. Standar-standar pengolahan harus ditetapkan, dan peralatan-peralatan serta bahan-bahan yang diperlukan untuk itu harus disediakan.
2. Pelayanan kepada pengguna, yang mencakup kegiatan antara lain peminjaman dan keanggotaan, bantuan atau bimbingan penggunaan bahan pustaka, layanan penelusuran dan silang layang. Untuk kelancaran pelayanan pengguna, harus ditetapkan jam buka perpustakaan, peraturan penggunaan bahan pustaka dan prosedur serta mekanisme setiap jenis pelayanan yang ditawarkan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan meliputi pelayanan teknis yang meliputi pengadaan dan perawatan koleksi dan pelayanan kepada pengguna yaitu pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi.

#### c. Prinsip-prinsip Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan pasti memiliki prinsip-prinsip dalam melayani pemustaka agar perpustakaan banyak dikunjungi. Prinsip-prinsip layanan tersebut antara lain mudah, sederhana, cepat, tepat, dan berorientasi kepada pemakai.

Menurut Darmono prinsip dalam memberikan pelayanan antara lain (Darmono, 2007):

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

Berdasarkan pendapat di atas, maka prinsip dalam memberikan pelayanan di antaranya adalah merupakan kepentingan pelanggan, pelayanan secara cepat dan tepat, selain itu juga harus dibuat standar dalam pemberian perpustakaan. Standar perpustakaan termasuk di dalamnya pelayanan digunakan sebagai tolak ukur dan keseragaman dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

#### d. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira atau senang. Pelayanan prima merupakan arti dari kata "Excellent Service" yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani, pustakawan yang sering melayani pemustaka dalam kebutuhannya di perpustakaan, sering melakukan yang disebut sebagai layanan secara prima. Pemberian layanan prima tidak hanya akan

memberikan kepuasan pengguna tetapi juga akan meningkatkan citra perpustakaan karena baik dan buruk citra suatu perpustakaan bergantung kepada pelayanan yang diberikan.

Nina Rahmayanty berpendapat bahwa pelayanan prima yaitu (Rahmayanti. N, 2013):

1. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice)
3. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, sehingga konsisten dan akurat (handal).
4. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (practical needs) dan kebutuhan emosional (emotional needs) pelanggan.

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang tidak dapat berdiri sendiri tanpa bantuan dari orang lain. Memberi bantuan kepada orang lain perlu dilakukan dengan sikap yang baik agar dinilai baik pula oleh orang tersebut. Perusahaan penyedia layanan pun juga harus memberikan bantuan dalam bentuk pelayanan yang baik agar dinilai baik oleh pelanggan. Suyetty dan Gita Kurniawan berpendapat bahwa pengertian pelayanan prima antara lain (Suyetty & Kurniawan. G, 2005):

1. Membuat para pelanggan merasa penting
2. Melayani para pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
3. Pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Menempatkan posisi pelanggan sebagai mitra
5. Pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan
6. Kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
7. Upaya pelayanan terpadu untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik yang memiliki standar kualitas yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan.

Suyetty dan Gita Kurniawan berpendapat bahwa pengertian pelayanan prima antara lain (Suyetty & Kurniawan. G, 2005):

1. Membuat para pelanggan merasa penting
2. Melayani para pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
3. Pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Menempatkan posisi pelanggan sebagai mitra
5. Pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan
6. Kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.

Pendapat lain mengenai pengertian pelayanan prima juga disampaikan oleh Sutopo dan Adi Suryanto bahwa “pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu memuaskan pihak yang dilayani sesuai dengan harapan pelanggan”. Terukurnya suatu keprimaan pelayanan adalah dengan membuat standar pelayanan yang prima sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dengan menetapkan standar pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapat kepercayaan dari masyarakat dan usaha untuk memberikan pelayanan prima dapat terwujud (Sutopo & Suryanto. A., 2009).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka yang memenuhi standar kualitas sehingga menumbuhkan kepuasan pelayanan terhadap pemustaka.

### 3. Methodologi

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif (Nurdin, & Pettalongi, 2022). karena untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, Metode kualitatif adalah metode yang akurat, karena pengumpulan informasi atau data dari berbagai macam sumber, biasanya berasal dari Wawancara dan pengamatan. Tempat penelitian adalah Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data dalam bentuk narasi dan visual mendapatkan pemahaman yang komperensif tentang topik tertentu yang diamati (Leo. S, 2013; Jismin, Nurdin, & Rustina, 2022). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji kondisi objek ilmiah (bukan eksperimen) sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan dan triangulasi (gabungan), analisis data induktif, dan kualitatif. hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Saebani. A, B., 2018; Ariani, Nurdin, & Saude, 2022)

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### **4.1 Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang menggunakan standar kualitas sangat baik dengan tujuan memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan. Hakekat pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagaimana dimasyarakatkan. Instansi pemerintah diharapkan tidak hanya menyediakan pelayanan untuk masyarakat, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas prima. Implementasi pengelolaan pelayanan prima dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

##### **a. Posedur Pelayanan**

Perpustakaan UIN Datokarama Palu menggunakan sistem layanan terbuka, Layanan ini memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk menentukan dan mencari bahan pustaka yang diperlukan. Tujuan akses layanan terbuka adalah memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya sekedar membaca di rak, tetapi juga mengetahui berbagai alternatif dari pilihan koleksi yang ada di rak, yang kira-kira dapat mendukung penelitiannya. Dalam hal meningkatkan kualitas Prosedur pelayanan atau tata cara pelayanan UPT Perpustakaan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya, pelayanan yang diselenggarakan harus mudah dipahami dan sederhana, tidak berbelit-belit Prosedur pelayanan yang diselenggarakan dengan mudah dan dilaksanakan oleh pemustaka akan menjadikan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Jenis layanan di Perpustakaan UIN Datokarama Palu dapat dibagi menjadi, yaitu:

- 1) Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Perpustakaan). Layanan sirkulasi diberikan kepada para pemustaka untuk meminjam bahan pustaka dan mengembalikannya. Layanan sirkulasi ini hanya diberikan pada anggota perpustakaan yang memiliki kartu anggota perpustakaan UIN Datokarama Palu tahun yang berjalan. Peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dapat dilakukan bantuan staf di counter sirkulasi.
- 2) Layanan Referensi (Layanan buku, buku referensi seperti kamus, ensiklopedia, statistik dll). Layanan ini diberikan kepada perpustakaan dalam bentuk bantuan, petunjuk atau bimbingan untuk menemukan bahan pustaka atau informasi. Layanan ini diberikan kepada setiap pengunjung atau pemustaka yang memerlukan. Layanan ini menggunakan koleksi khusus yaitu koleksi referensi, koleksi ini tidak bisa disirkulasikan kepada pemustaka tetapi hanya untuk dibaca di tempat.

##### **b. Biaya Pelayanan**

Pengenaan biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima Layanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan yang dikenakan harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada pemustaka, sehingga tidak menimbulkan kecemasan khususnya kepada pemustaka yang kurang mampu. Dalam proses pemberian layanan. Di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dipungut biaya.

##### **c. Sarana Prasarana**

Sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan instansi tersebut. Sedangkan prasarana pelayanan merupakan barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana dapat mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Pelayanan prima akan terwujud apabila sarana dan prasarana yang disediakan membuat masyarakat merasa nyaman ketika proses pelayanan berlangsung. Sarana dan prasarana yang lengkap akan mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Sarana dan prasarana yang ditunjukkan oleh UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka yaitu berupa ruangan perpustakaan yang rapi.

#### **4.2 Faktor pendukung dan penghambat dalam memberi pelayanan prima UPT perpustakaan UIN datokarama Palu**

Menjadikan perpustakaan sebagai sarana utama pembelajaran harus memiliki berbagai kriteria yang dapat dijadikan pendorong untuk memberikan pelayanan terbaik demi memenuhi kebutuhan Pusat. begitu pula dengan peran pelayanan prima dalam perpustakaan UIN datokarama Palu, dan pada UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu terdapat Faktor Faktor pendukung dan dan penghambat yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan perbaikan dan hal lainnya untuk kemajuan perpustakaan.

##### **a. Faktor Pendukung**

Berdirinya perpustakaan harus didukung berbagai macam hal yang dapat dijadikan sebagai pendukung perkembangan perpustakaan tersebut. faktor pendukung ini juga menjadi faktor di mana perpustakaan memiliki sarana dan prasarana yang mendukung berjalannya pelayanan prima di UPT perpustakaan UIN datokarama Palu.

##### **b. Faktor Penghambat**

###### **1) Fasilitas yang Kurang Memadai**

Sarana prasarana menentukan ukuran kenyamanan atau kemudahan Apalagi perkembangan teknologi saat ini kemajuan teknologi yang terus-menerus digunakan memang sangat menunjang dan dibutuhkan dalam aktivitas di perpustakaan terutama internet karena dengan internet segala informasi yang ada dapat ditemukan atau ditelusuri dengan menggunakan kata kunci karena internet merupakan sumber informasi tercepat dan teraktual dengan adanya layanan internet di perpustakaan dapat membantu proses temu kembali informasi yang dimanfaatkan sebagai sarana yang ada. Kendala yang dialami UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu tidak adanya Jaringan Internet dalam sarana prasarana, pemustakan sangat memerlukan Koneksi Wifi yang cukup untuk mencari Informasi yang lebih banyak.

###### **2) Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Kurang**

Sebuah perpustakaan tanpa adanya pustakawan Tampak adanya pustakawan memang akan berjalan dengan baik tapi tidak sebaik adanya seorang pustakawan di dalamnya. Karena memang perpustakaan dan pustakawan saling bergantung. Peran pustakawan pada pelayanan prima juga sangatlah besar, Karena yang mengerti tentang bagaimana pelayanan prima berjalan dengan baik hanya dengan bantuan seorang pustakawan. Hal ini juga menjadi hambatan pada UPT datokarama Palu yang masih belum memiliki seorang Sarjana Khusus pustakawan.

###### **3) Pelaksanaan Tata Tertib yang Kurang Tegas**

Untuk menumbuhkan kenyamanan pada pemustaka dalam lingkungan perpustakaan. petugas perpustakaan harus memiliki tata tertib yang harus dipatuhi oleh semua kalangan pemustaka juga petugas. hal ini juga dilakukan oleh UPT Perpustakaan Datokarama palu dalam menjaga kenyamanan lingkungannya.

#### **5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan pelayanan prima di UPT Perpustakaan Datokarama Palu dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pelayanan Prima dalam pemenuhan Pemustaka yang diterapkan UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

1. Pengelolaan Perpustakaan berbasis Layanan Prima Pada UPT Perpustakaan Datokarama Palu dalam mengenai sikap (Attitude) Hampir seluruh Pegawai perpustakaan sudah bersikap ramah, sopan dan merespon keluhan pemustaka, meskipun masih ada Pegawai Perpustakaan yang kurang merespon keluhan pemustaka. Pelayanan Prima mengenai Perhatian (Attention) Hampir seluruh Pegawai perpustakaan sudah memberikan keinginan dan kebutuhan pemustaka dan hampir semua Pegawai Perpustakaan juga membantu pemustaka jika mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi di perpustakaan, meskipun masih ada Pegawai Perpustakaan yang kurang memberikan keinginan dan kebutuhan pemustaka di perpustakaan. Pelayanan prima mengenai tindakan (action). Pegawai Perpustakaan selalu bertindak cepat dan tepat dalam memberikan kebutuhan dan keinginan pemustaka di perpustakaan. Pelayanan Prima mengenai antisipasi (anticipation) Pustakawan segera membantu apabila Koleksi buku tidak ditemukan dengan membuka E-Book yang ada di perpustakaan.

2. UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam menjalankan pelayanan prima didukung dengan proses dan prosedur yang baik, serta adanya Fasilitas, Sarana prasana dan Koleksi Buku yang cukup memadai sehingga Perpustakaan UIN Datokarama Palu memenuhi Standar pelayanan Prima, tapi tidak dalam Hal Sumber Daya Manusia yang masih belum masuk dalam Standar Pelayanan Prima.
3. Bentuk-bentuk pengelolaan perpustakaan berbasis layanan prima pada UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu. Meliputi profesionalisme dan keterampilan, sikap dan tingkah laku, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, aksesibilitas dan fleksibilitas, dan kendala pustakawan dalam memberikan pelayanan sudah baik. Pustakawan memiliki kemampuan dan juga pengetahuan dalam bidang perpustakaan serta selama proses pelayanan berlangsung pustakawan bersikap ramah, sopan dan tanggap kepada pemustaka, berpakaian yang sopan, berbicara yang baik dan tidak menyinggung pemustaka, serta memperlakukan pemustaka dengan baik. Selalu mendengarkan dan memahami kebutuhan pemustaka, menampung semua keluhan, kritik dan saran pemustaka dengan menyediakan kotak saran sehingga pemustaka merasa kebutuhannya akan terpenuhi dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. mmenanyakan apa yang dibutuhkan pemustaka, dan menolong pemustaka yang kesulitan dalam menemukan buku atau informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan juga pustakawan menjaga dan melindungi hak privasi semua pemustaka dan tidak disebar luaskan.

## Referensi

- Atik,danratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertaidenganpengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standard pelayanan minimal. Yogyakarta: PustakaPelajar
- Darmono. (2007). Perpustakaan sekolah: pendekatan aspek manajemen dan tata kerja.Jakarta: Grasindo
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1991. Kamus Besar Bahasa Indonesia.Jakarta: Balai Pustaka.
- Fajar, Laksana. (2008). Manajemen pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Lasa HS.(2009). Kamus kepustakawanan Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Lijan Poltak Sinambela dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Purwanto, N. (2015). Psikologi Pendidikan. Bandung: PT. RemajaRosdakarya
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.Jakarta : Perpustakaan Nasional RI
- Sulistyo Basuki. 1993. PengantarIlmuPerpustakaan. Jakarta: GramediaPustakaUtama.
- model konseptual, penerapan citizen's charter dan standard pelayanan minimal. Yogyakarta: PustakaPelajar
- Jismin, J., Nurdin, N., & Rustina, R. (2022). Analisis Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Administrasi UIN Datokarama Palu. *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*, 1(1), 20-29.
- Nurdin, N., & Pettalongi, S. S. (2022). Menggunakan Paradigma Studi Kasus Kualitatif Interpretatif Online dan Offline Untuk Memahami Efektivitas Penerapan E-Procurement. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 155-168.
- Sulistyo, Basuki. (1991). Pengantar ilmu perpustakaan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Salam, K., & Nurdin, N. (2015). Pemberdayaan Perpustakaan Sebagai Sarana Dakwah. *Al-Mishbah: Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi*, 11(1), 47-64.
- Suwarno, Wiji. (2007). Dasar ilmu perpustakaan. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Wijayanti, Luki et al. (Ed).(2004). Perpustakaan perguruan tinggi. Buku Pedoman. Jakarta : Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Depdiknas.
- Sulistyo, Basuki. (1991). Pengantar ilmu perpustakaan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Service manajemen: mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2013). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siregar, A. Ridwan. (2006). Perpustakaan: energi pembangunan bangsa. Medan: USU Press.
- Saebani Bani Ahmad, Metode Penelitian (Bandung: Pustaka Setia 2018), 122Shihab, M. Quraish. (2002). Tafsir Al-misbah: pesan, kesan dan keserasian Al-Qur'an. Jakarta: Lentera Hati
- Susanto Leo, Kiat Jitu Menulis Skripsi dan Tesis Dan disertasi (Jakarta:Erlangga, 2013)
- Rahmayanty, Nina. (2013). Manajemen pelayanan prima :mencegah pembelotan dan membangun customer loyalty. Jakarta :Graha Ilmu.
- Suyetty & Gita Kurniawan. (2005). Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan (BSKP).Bogor: Gihalia Indonesia Printing.
- Sutopo & Adi Suryanto. (2009). Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.