

## PENGUATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENERAPKAN METODE *LIBQUAL+*

Tessa Simahate

### **Abstract**

*This paper describes how the application of the method libqual. Indicators contained in this libqual then be used as a reference to measure the quality of their service and how the library user satisfaction can be achieved .*

*LibQual is one measurement of library services that are used to gather, understand, and act according to the opinion of users about quality of service*

**Kata Kunci** : *Layanan Perpustakaan, LIBQUAL*

### **I. Pendahuluan**

Dalam era kompetisi yang sangat ketat dewasa ini, kepuasan pengguna dan kualitas layanan adalah yang utama. Pengguna diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun tidak berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan pengguna harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win situation* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak saling diuntungkan oleh situasi. Tuntutan masyarakat atas peningkatan taraf hidup, regulasi dari pemerintah mengenai hak-hak pengguna, juga semakin kompleksnya jenis pelayanan serta terjadinya ledakan informasi berimplikasi kepada keharusan dalam perbaikan mutu layanan dan perbaikan kinerja *front line staff*.

Konsep orientasi layanan erat kaitannya dengan konsep orientasi pasar. Bila orientasi layanan lebih menekankan aspek praktik, kebijakan, dan prosedur layanan sebuah organisasi, orientasi pasar lebih befokus pada penyelarasan antara kapabilitas organisasi dan kebutuhan pengguna dalam rangka mencapai kebutuhan kerja.

Pelayanan dan kepuasan pengguna merupakan tujuan utama dalam suatu organisasi baik *profit* maupun *non-profit* yang bergerak dibidang jasa, karena tanpa pengguna suatu organisasi jasa tidak akan beroperasi. Aset organisasi akan sangat kecil nilainya apabila tanpa keberadaan pengguna. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan

pengguna. Pengguna ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.

Dalam organisasi *non-profit*, tujuannya bukan mencari laba atau keuntungan, tujuan utamanya adalah bagaimana selalu meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan pengguna dengan pelayanan yang diberikan. Berorientasi terhadap pengguna dimana semua fungsi bekerja sama untuk memahami, melayani, dan memuaskan pengguna. Kebutuhan pengguna harus dipahami secara benar dan dipenuhi secara efisien. Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pengguna telah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap organisasi yang bergerak dibidang jasa. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pengguna.

Perhatian terhadap kepentingan pengguna dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan di tengah iklim persaingan yang semakin ketat baik persaingan organisasi sejenis maupun organisasi bergerak dalam bidang yang sama tetapi mencari keuntungan. Memahami sudut pandang pengguna menyadari kepuasan pengguna tak sekedar menggunakan jasa yang diberikan akan tetapi juga memenuhi berbagai unsur emosi, dan afeksi seperti gaya hidup jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan. Tujuan dari pelayanan prima pada pengguna seyogyanya adalah membangun kesetiaan pengguna. Berpalingnya pengguna disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh organisasi dalam melayani pengguna. Ketidak mampuan memahami pengguna dengan baik merupakan perwujudan rendahnya moral karyawan.

Perpustakaan sebagai organisasi publik *non-profit* memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pemakainya dengan mengutamakan kepuasan pengguna, berbeda dengan organisasi bisnis yang memberikan layanan umum dengan mengutamakan keuntungan (profit). Namun, di antara organisasi profit dan *non-profit* terdapat kesamaan tugas, yakni melayani masyarakat pengguna. Sebagai organisasi nonpropit, perpustakaan identik dengan pelayanan. Maka perpustakaan dan petugas perlu mengubah pola pikir bahwa pemakai adalah pengguna. Kepuasan pengguna menjadi salah satu tujuan pelayanan suatu perpustakaan.

Bagi kebanyakan masyarakat, perpustakaan selalu dipersepsikan identik dengan ruangan yang sepi, koleksi yang sudah kadaluarsa dan tidak menarik. Segala kekurangan ini masih ditambah dengan keluhan pelayanan yang diberikan kadang kurang profesional dan kurang simpatik

Perpustakaan sebagai lembaga penunjang proses belajar ini perlu mempertanyakan apakah layanan perpustakaan sudah dapat memuaskan kebutuhan pengguna dan menjamin pengguna tersebut kembali ke perpustakaan untuk memenuhi kebutuhannya atau tidak puas dengan pelayanan perpustakaan tersebut. Perlu diketahui bahwa untuk hal

yang mustahil untuk dapat memuaskan pengguna seratus persen, akan tetapi perpustakaan sebagai lembaga publik *non-profit* yang tujuan utamanya adalah pelayanan jasa harus berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memuaskan pengguna.

Untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penggunanya. Tidak saja terpenuhinya sumber-sumber informasi tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas-fasilitas fisik, kualitas pelayanan, dan teknologi yang dapat membantu proses pelayanan sehingga tercapainya kepuasan pemakai, karena layanan perpustakaan dan kepuasan pengguna adalah berkaitan dan selalu berhubungan sebab akibat.

Salah satu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual. LibQual adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak sesuai dengan pendapat pengguna mengenai kualitas layanan.

Makalah ini akan membahas tentang bagaimana penerapan metode *libqual*. Indikator yang terdapat dalam *libqual* ini kemudian bisa dijadikan acuan dalam mengukur kualitas layanan serta bagaimana kepuasan pengguna perpustakaan dapat tercapai

## **II. PEMBAHASAN**

### ***LibQual+***

Berkembangnya penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan perpustakaan telah mengembangkan instrumen atau alat pengumpul data yang lebih baik untuk diaplikasikan. Xi dan Levy (2005) menyatakan bahwa salah satu metode yang khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual, penelitian yang diprakarsai oleh ARL (Association Research Library) berkolaborasi dengan Texas A&M University (TAMU) pada tahun 1999, Penelitian ini pada awalnya bertujuan menguji serta mengkaji instrumen ServQual secara kualitatif melalui beberapa rangkaian wawancara dengan pengguna perpustakaan, penelitian ini kemudian menghasilkan metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan, setelah melalui kajian yang lama metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh Perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia (p. 266).

Efrizon (2009) menyatakan bahwa metode LibQual diadaptasi dari item-item ServQual yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan perpustakaan, LibQual adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak sesuai dengan pendapat pengguna mengenai kualitas layanan. (p. 91). Menurut Cook dan Heath (2001) yang mendasari LibQual adalah "*only customers judge quality, all others judgments are essentially irrelevant*".

### **Dimensi LibQual+**

LibQual adalah sebuah survei yang didasarkan kepada pengguna yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan yang menilai kualitas pelayanan kedalam beberapa dimensi Cook dan Heat (2001) menjelaskan terdapat tiga dimensi dalam LibQual yang dapat dijadikan indikator penilaian yaitu :

1. *Library as Place* merupakan perpustakaan sebagai sebuah tempat
2. *Access to Information* merupakan akses masuk dan kelengkapan koleksi
3. *Affect of Service* merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan personel dan pelayanan perpustakaan.

### ***Library as Place***

Yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, berupa fasilitas fisik dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang dan bagaimana persepsi pengguna atas fasilitas fisik ini. Fasilitas fisik yang dimaksud bisa berupa perencanaan tata ruang yang bisa meliputi efisiensi ruang, alur kerja pegawai, mutu layanan, sampai kepada keamanan dan pengawasan. Penempatan perabotan perpustakaan harus sesuai fungsi dan tata letak serta pembagian ruangan, serta memenuhi standar nasional perpustakaan yang dikeluarkan oleh perpustakaan nasional. Sulistyobasuki (1992) mengatakan ada dua hal yang harus dipertimbangkan dalam menata ruang baca perpustakaan yaitu pertimbangan umum yang meliputi sumber daya keuangan, letak/lokasi, luas ruang, jumlah staff, tujuan dan fungsi organisasi, pemakai, kebutuhan pemakai, perilaku pemakai, infrastruktur dan fasilitas teknologi informasi yang diperlukan untuk melengkapi kenyamanan ruang baca perpustakaan. Pertimbangan yang kedua adalah pertimbangan teknis terkait dengan kegiatan telaah awal untuk menemukan kondisi optimal bagi pemanfaatan ruang dan perlengkapan, keawetan dokumen, kenyamanan pemakai serta mempertimbangkan faktor cuaca (suhu), penerangan (cahaya), akustik (kebisingan), masalah khusus (koleksi mikro), dan keamanan (tahan api), saat di dalam ruangan perpustakaan. Adapun ruangan yang minimal harus dimiliki sebuah perpustakaan adalah :

1. Ruang koleksi, adalah tempat penyimpanan koleksi perpustakaan. Luas ruangan ini tergantung pada jenis dan jumlah bahan pustaka yang dimiliki serta besar kecilnya luas bangunan perpustakaan.
2. Ruang baca, adalah ruang yang dipergunakan untuk membaca bahan pustaka. Luas ruangan ini tergantung pada jumlah pembaca, pemakai jasa perpustakaan.
3. Ruang pelayanan, adalah tempat penyimpanan dan pengembalian buku, meminta keterangan pada petugas, menitipkan barang atau tas, dan mencari informasi dan buku yang diperlukan melalui katalog.
4. Ruang kerja/teknis administrasi, adalah ruangan yang dipergunakan untuk melakukan kegiatan pemrosesan bahan pustaka, tata usaha untuk kepala perpustakaan dan stafnya, perbaikan dan pemeliharaan bahan pustaka, diskusi, dan pertemuan (Perpustakaan Nasional, 1992).

Tata Ruang Perpustakaan

Konsep tata ruang dalam ilmu arsitektur harus disesuaikan dengan dengan prinsip-prinsip ilmu perpustakaan mengenai peraturan perbandingan antar satu pengguna dan pengguna yang lainnya yang meliputi kenyamanan, keindahan, dan keharmonisan ruangan. Dengan konsep yang baik, akan memberikan kepuasan fisik dan psikis kepada para pungggunya. Oleh karena itu, yang prlu diperhitungkan adalah kebutuhan pemakai, tata ruang, dan lingkungan di sekitar perpustakaan. Di samping itu, Sulistyio-Basuki dalam Lasa (2007) mengatakan bahwa perlu memperhatikan azas-azas tata ruang yaitu:

1. Azas jarak, yaitu suatu susunan tata ruang yang memungkinkan proses penyelesaian pekerjaan dengan menempuh jarak paling pendek.
2. Azas rangkaian kerja, yaitu suatu tata ruang yang menempatkan tenaga dan alat-alat dalam suatu rangkaian yang sejalan dengan urutan penyelesaian pekerjaan yang bersangkutan.
3. Azas pemanfaatan, yaitu tata susunan ruang yang memanfaatkan jam ruangan sepenuhnya menyangkut penyusunan konsep dalam penataan ruang perpustakaan, hendaknya harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:
  1. Berkualitas tinggi, artinya tetap berjalan baik dalam waktu lama
  2. Mudah dipasang dan dirawat
  3. Dibuat oleh produsen lokal atau perwakilan setempat, tujuannya agar mampu memberikan jasa purna jual yang memuaskan. Jasa purna jual ini meliputi perawatan mesin, perbaikan dan pasokan suku cadang, serta pelatihan bagi staf.
  4. Sesuai dengan spesifikasi dan tandar perabot perpustakaan, agar terkesan "luwes" bagi pemakai perpustakaan.
  5. Penampilan, kenyamanan, dan variasi perlengkapan harus memperhatikan aspek kekekar, ketahanan, kepraktisan, dan keamanan.

### **Perancangan Ruang Perpustakaan**

Konsep gedung dan ruang perpustakaan yang baik akan menghasilkan lingkungan kerja yang efisien, nyaman, dan menyenangkan bagi staf perpustakaan dan pengguna perpustakaan. Siregar (2008), mengatakan bahwa untuk menghasilkan gedung perpustakaan yang dapat menjadi tempat kerja yang efisien, nyaman dan menyenangkan bagi staf perpustakaan dan penngguna perpustakaan, maka gedung atau ruangan perpustakaan haruslah direncanakan secara baik agar dapat menampung segala kegiatan dalam pelaksanaan fungsi perpustakaan sesuai dengan jenis layanannya, terbuka (*open access*) atau tertutup (*closed access*). Apabila perpustakaan menganut sistem tertutup, maka alokasinya adalah 45% untuk koleksi, 25% untuk pengguna, 20% untuk staf, dan 10% untuk keperluan lain. Apabila sistem terbuka, maka alokasinya diatur dengan pembagian 70% untuk koleksi dan pengguna, 20% untuk staf, dan 10% untuk keperluan lain (Depdikbud, 1994).

Dalam merancang ruang perpustakaan perlu diperhatikan penataan ruang baca, ruang koleksi, dan ruang sirkulasi yang dapat di susun berdasarkan beberapa cara yaitu sistem tata sekat, tata parak, dan tata baur (Lasa, 2005).

1. Sistem tata sekat yaitu cara pengaturan ruangan perpustakaan yang menempatkan koleksi terpisah dari ruang baca pengunjung. Sistem ini, tidak memperkanan pengunjung untuk masuk ke ruang koleksi dan petugaslah yang akan melayaninya.
2. Sistem tata parak yaitu sistem pengaturan ruangan yang menempatkan koleksi terpisah dari ruang baca. Sistem ini, memungkinkan pengunjung untuk mengambil koleksi sendiri, kemudian dicatat dan dibaca di ruang lain.
3. Sistem tata baur yaitu suatu cara penempatan koleksi yang dicampur dengan ruang baca agar pembaca lebih mudah mengambil dan mengembalikan koleksi sendiri.

#### Perabot Perpustakaan

Perabot adalah mobiler atau perlengkapan fisik yang diperlukan di dalam ruang perpustakaan untuk menunjang fungsi perpustakaan seperti berbagai *furniture* kerja dan layanan, berbagai rak, berbagai jenis lemari dan laci, kereta buku, dan lain-lain. Sedangkan perlengkapan adalah perangkat atau benda yang digunakan sebagai daya dukung pekerjaan administrasi dan pelayanan seperti mesin fotokopi, komputer, LCD proyektor, VCD player, pesawat telepon dan faksimile, pengaman bahan pustaka, mesin potong, dan lain-lain (Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2004). Sementara itu, Sulistiyo-Basuki (1992) mengatakan bahwa perabot perpustakaan (*furniture*) merupakan perlengkapan dan fasilitas yang berada di setiap unit jasa informasi di perpustakaan, dan istilah tersebut disebut dengan premis, yaitu lokasi atau tempat unit informasi berkedudukan.

Unit informasi di perpustakaan terdiri dari ruang umum, ruang kerja, dan ruang simpan. Dalam pengaturan ke tiga unit informasi tersebut harus memperhatikan ruang gerak antara unit yang satu dengan yang lain sehingga para staf lebih leluasa berkomunikasi.

#### **Acces to Information**

Yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualitas, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informas, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan dan kemandirian. Pada dimensi ini yang akan dibahas adalah bagaimana teknologi informasi akan mempermudah pengguna dalam menelusur, menelusur yang dimaksud bukan hanya sekedar menemubalikkan informasi atau bahan pustaka tetapi bagaimana bahan pustaka tersebut di temukan kembali dengan kecepatan

dan ketepatan yang sangat akurat. Bahan pustaka yang di telusur ini bisa dilihat mulai dari abstract sampai kepada isi jika itu adalah local content.

Sistem kerumahtanggaan terpadu menyatukan sub-sistem Sirkulasi, pengatalogan, pengadaan, dan serial menjadi satu modul software yang berkaitan satu sama lain kedalam satu jaringan, sehingga semua modul dapat saling berinteraksi satu sama lain, sebagai contoh dengan mengakses catalog online, kita dapat mengetahui status sebuah dokumen apakah sedang dipinjam atau tersedia dirak karena modul catalog terhubung langsung dengan modul sirkulasi (Siregar, 2008)

Untuk memenuhi kebutuhan pengguna, koleksi perpustakaan harus lengkap dan beragam, sehingga informasi yang dicari akan lebih mudah diperoleh. Keragaman koleksi dapat memberikan alternative bagi para pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Bahan pustaka yang beragam dan dari subyek yang beragam pula harusnya menjadi satu dari pilihan pengguna dalam mengakses informasi di perpustakaan.

1. Tuntutan terhadap jumlah dan mutu layanan perpustakaan

Pada perpustakaan konvensional pilihan bahan pustaka hanya sebatas tercetak saja, misalnya buku atau jurnal ilmiah tercetak yang diterbitkan penerbit lokal, tetapi perkembangan teknologi informasi memungkinkan perpustakaan dapat mengakses informasi di *world wide web* yang kemudian bisa menjadi koleksi bersama diseluruh dunia. Teknologi informasi ini telah menambah ragam pilihan bahan pustaka dari yang bersifat tercetak sampai elektronik, dari koleksi buku sampai dengan hasil penelitian dan karya ilmiah. Baik artikel maupun jurnal. Hal ini juga akan membuat pustakawan harus bijak dalam melayani pengguna, pustakawan harus tau yang mana bahan pustaka yang diinginkan pengguna dan cocok dengan keinginan pengguna, karena dengan keterbukaan informasi sekarang ini memungkinkan pustakawan atau pengguna juga menjaring sampah yang ada di *world wide web*. Kebijakan dan ketelitian pustakawan sangat dibutuhkan dalam memasukkan kueri dan memilih artikel di *wold wide web* ini.

2. Tuntutan terhadap penggunaan koleksi bersama (*resource sharing*)

Perlu diketahui bahwa mustahil sebuah perpustakaan dapat memenuhi semua keinginan penggunanya, karena beragamnya keinginan pengguna, tetapi selalu ada solusi atas setiap masalah. Perpustakaan dengan pengguna yang homogen dan sama anantara perpustakaan satu dan perpustakaan yang lain memungkinkan pertukaran bahan pustaka, baik koleksi reguler maupun koleksi lokal, dengan teknologi informasi dan keterbukaan informasi saat ini, memungkinkan untuk melihat katalog sebuah perpustakaan dimana saja dan menghubungi pustakawan kapan saja apabila terdapat bahan pustaka yang dibutuhkan dalam

perpustakaan tersebut, kerjasama antar perpustakaan ini akan memperkaya khazanah berfikir dan bahan bacaan.

3. Kebutuhan untuk mengefektifkan sumber daya manusia  
Dengan adanya *library integrated system* memungkinkan perpustakaan untuk mengurangi jumlah personel di bagian sirkulasi dan efisiensi waktu pun bisa terjadi, belakangan ini muncul istilah *self service* yaitu melayani diri sendiri, sistem perpustakaan yang berbasis web memungkinkan seorang pengguna untuk mereservasi dan memperpanjang waktu peminjaman bahan pustaka sendiri dan tidak perlu datang ke perpustakaan untuk melakukannya, hal ini sering digalakkan di Indonesia tetapi hal ini perlu kesadaran dari pengguna bahwa buku tersebut bukanlah miliknya dan harus berbagi dengan pengguna perpustakaan yang lain.
4. Tuntutan terhadap efisiensi waktu  
Zaman yang serba memakai teknologi seperti sekarang ini pengguna menuntut layanan serba cepat, dengan bantuan teknologi informasi hal seperti itu sangat mungkin dapat terjadi. pengguna dapat mengirimkan permintaannya melalui *electronic mail (email)* yang langsung dapat diterima oleh petugas perpustakaan. Atau melakukannya sendiri bagi perpustakaan yang berbasis web, kemudian petugas perpustakaan melakukan akses ke pangkalan data/informasi yang ada di komputer, baik di perpustakaan atau di perpustakaan lain. Dalam waktu singkat petugas perpustakaan dapat mengirimkan jawaban yang diperolehnya kepada si penanya.
5. Keragaman informasi yang dikelola  
Informasi yang ada di perpustakaan saat ini tidak hanya terbatas kepada buku dan jurnal ilmiah saja, melainkan juga pada jenis informasi lain, seperti audio visual, multimedia, bahan mikro, media optik, dan lokal konten. Banyak koleksi perpustakaan yang harus dibaca dengan menggunakan teknologi computer dan internet. Keterbukaan informasi juga memungkinkan pengguna untuk bisa meminjam bahan pustaka lokal konten perpustakaan lain langsung ke isinya karena dewasa ini ada kebijakan bahwa lokal konten organisasi induk perpustakaan harus dipublikasikan demi trwujudnya masyarakat menulis. Internet juga dapat melakukan penyimpanan data dokumen dalam jumlah dan jenis yang sangat besar tanpa mengurangi kapasitas memori komputer di perpustakaan asal.
6. Kebutuhan akan ketepatan layanan informasi.  
Selain kecepatan dalam memperoleh informasi, pemakai juga membutuhkan ketepatan informasi yang didapatkannya dari perpustakaan. Pertanyaan-pertanyaan tentang informasi, harus bisa dijawab secara spesifik pula. Dengan bantuan teknologi komputer, pertanyaan-pertanyaan ini bisa dijawab dengan cepat dan tepat.

### **Affect of service**

*Affect of service* ini merupakan kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Dimensi ini terbagi atas beberapa bagian yaitu:

- a) Assurance : pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan serta keramahan tersebut akan membuat pengguna mudah mempercayai pustakawan atau petugas dalam hal ini pengguna akan lebih bisa bekerja sama dalam proses transaksi di perpustakaan. kredibilitas perpustakaan, perpustakaan menghargai status pemakai, memperlakukan pemakai secara sopan dan manusiawi, karyawan/petugas perpustakaan memiliki pengetahuan di bidangnya
- b) Emphaty : Karyawan/petugas perpustakaan mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pemakai, rasa peduli dan penuh perhatian kepada pengguna perpustakaan, mengerti kemauan dan keinginan pemakai, kenyamanan jam operasional perpustakaan bagi pemakai, mempelajari kebutuhan pemakai sebelum menmgambil tindakan apapun.
- c) Responsiveness : Dimensi ini dimaksudkan sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pemakai dalam upaya memuaskan pemakai seperti : kemampuan perpustakaan perguruan tinggi untuk memberikan informasi secara tepat, berusaha memberikan layanan dengan segera ketika diperlukan, berusaha memberikan pertolongan kepada pemakai, tidak menunjukkan sikap sok sibuk
- d) Reliability : Merupakan kehandalan petugas perpustakaan dalam melayani pemakai sesuai dengan yang dijanjikan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan dalam memecahkan masalah pemakai, kemampuan dalam memberikan layanan pertama yang baik, tidak melakukan kesalahan yang berarti dalam pencatatan.

### **III. PENUTUP**

Organisasi publik non-profit mempunyai tujuan bahwa pelayanan merupakan tugas utama, secanggih apapun perpustakaan, apabila tidak bisa memuaskan penggunanya dan memberikan layanan prima yang berpihak pada pengguna, tidak bisa disebut perpustakaan. Perpustakaan yang ideal apabila seluruh stakeholder baik pemerintah sebagai pemegang regulasi, pihak perpustakaan sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai pengguna mengerti fungsi perpustakaan dan bagaimana menjaga sarana publik ini menjadi sumber informasi baik populer maupun ilmiah.

Libqual merupakan indikator yang tepat dalam rangka mengukur kualitas pelayanan perpustakaan, selama ini lembaga pelayanan publik memakai ISO sebagai alat ukur maka untk perpustakaan kini sudah terkhususkan menjadi *LibQual+* yang merupakan adaptasi dari *servQual* .

komponen yang diukur pun sudah termasuk dalam dimensi-dimensi *LibQual+* ini, yaitu *Library as Place, Access to Information, dan Affect of Service* yang telah mencakup semua bidang layanan perpustakaan harus diimplementasikan dan implementasinya harus diawasi dan dievaluasi setiap akhir tahun, apakah layanan perpustakaan meningkat atau menurun, dan evaluasi yang paling baik dari pelayanan perpustakaan adalah penyebaran angket kepada pengguna dengan *LibQual+* sebagai indikatornya.

Pustakawan sebagai bagian dari penyelenggara perpustakaan mempunyai tugas melayani masyarakat dengan standar kerja dan dedikasi yang tinggi sehingga masyarakat bisa merasa nyaman di dalam perpustakaan. pustakawan juga harus mampu mempersuasi masyarakat yang belum mau datang ke perpustakaan sebagai wujud tanggung jawab moral dan etika profesi dalam mencerdaskan kehidupan bangsa seperti yang tertang dalam pembukaan UUD 1945.

### **Daftar Pustaka**

- Cook, C & Fread, H. 2001. *LibQual+: service quality assessment in research libraries*. Retrieved. March 21, 2013 from <http://old.libqual.org/documents/admin/IFLA.pdf>
- Depdikbud. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Efrizon, 2009, *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Metode Libqual*, Jurnal Percikan, Vol 101 Juni 2009.
- Lasa, HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 1992, *Pedoman PerengkapanPerpustakaan Umum* . Jakarta : Perpustakaan nasional Republik Indonesia.
- Siregar, A.Ridwan, 2008, *Akses Informasi Elektronik : Suatu Paradigma Baru Pelayanan Perpustakaan*. USU e-Repository
- Siregar, Belling, 2008, *Gedung dan Perengkapan Perpustakaan*. Medan : Program Studi ilmu Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.
- Sulistiyo-Basuki, 1992, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Xi, S, & Sarah Levy. 2005. *A Ttheory-guided approach to library services assessment*. College & Research Library.

