

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pelayanan Prima Pustakawan

a. Pelayanan Prima Perspektif Islam

Pelayanan prima adalah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk pengunjung agar mereka merasa nyaman dan tidak kebingungan dalam mencari informasi atau bahan pustaka didalam perpustakaan. Dituliskan juga dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah : 2

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا
ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا
تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا
عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ

الْعِقَابِ

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat

dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.¹

Kaitannya dengan pelayanan prima adalah pemustaka harus mengikuti aturan yang telah dibuat oleh pustakawan, karena disitulah kita bisa saling menghargai dan bisa menjadi manusia yang mengikuti aturan yang telah dibuat oleh pustakawan. Karena Allah senang dengan hamba yang mengikuti aturan yang telah dibuat dengan sebaik-baiknya.

Seperti yang tertulis dalam Al-Qur'an surat Al-Qasas : 77

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَسْرِ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.²

Kaitannya ayat diatas dengan pelayanan prima, seorang pustakawan harus memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka. Dan jangan sampai mengecewakan pemustaka, sebab Allah tidak menyukai orang yang berbuat buruk.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat An-Nahl : 97

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: Maktabah Al-Fatih), 106.

² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: Maktabah Al-Fatih), 394.

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۖ^ط
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿١٧﴾

Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.³

Ayat diatas menjelaskan apabila pustakawan sudah memberikan pelayanan prima kepada pemustaka, maka pustakawan tersebut juga akan mendapat balasan dari Allah yang setimpal dengan apa yang ia berikan kepada pemustaka.

Dalam Al-Qur'an surat An-Nahl : 105

إِنَّمَا يَفْتَرِي الْكٰذِبُ الَّذِيْنَ لَا يُؤْمِنُوْنَ بِآيٰتِ اللّٰهِ ۖ وَأُوْلٰئِكَ هُمُ الْكٰذِبُوْنَ ۖ



Sesungguhnya yang mengada-adakan kebohongan, hanyalah orang-orang yang tidak beriman kepada ayat-ayat Allah, dan mereka Itulah orang-orang pendusta.⁴

Ayat diatas telah memberikan gambaran kepada pustakawan, saat memberikan sebuah servis atau pelayanan kepada pengunjung sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati dan tanpa sebuah kebohongan didalamnya. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pengunjung senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: Maktabah Al-Fatih), 278.

⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: Maktabah Al-Fatih), 279.

Pada saat memberikan pelayanan kepada pengunjung, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang pegawai dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati pengunjung dengan memberikan perhatian, berkomunikasi yang sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pengunjung senang.

b. Teori-Teori Pelayanan Prima

Menurut KBBI, pelayanan berasal dari kata layan atau melayani, yang artinya membantu, menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan prima adalah sangat baik atau utama.⁵ Jadi, pelayanan prima adalah pelayanan sangat baik yang diberikan pustakawan terhadap pemustaka.

Menurut Barata, pelayanan prima terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut :⁶

1. Kemampuan (*ability*)
2. Sikap (*attitude*)
3. Penampilan (*appearance*)
4. Perhatian (*attention*)
5. Tindakan (*action*)
6. Tanggung jawab (*accountability*)

Sedangkan menurut Tjiptono, pelayanan prima terdiri dari empat unsur pokok, antara lain sebagai berikut :⁷

⁵ <https://kbbi.web.id/> diakses pada 27, September 2018 pukul 13:06.

⁶ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), 31.

⁷ Tjiptono, *Pemanfaatan Manajemen* (Bandung: Cipta Sentosa, 2002), 58.

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

Pelayanan prima menurut Bintoro terdiri dari empat unsur pokok :⁸

1. *Attitude* (Sikap)

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada pengunjung perpustakaan, sikap merupakan poin paling utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada pengunjung. Untuk menciptakan kesan sikap yang baik dimata pengunjung perpustakaan, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan pengunjung wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pengunjung sebagai saorang raja.

2. *Attention* (Perhatian)

Attention atau perhatian adalah tindak untuk memperhatikan keinginan pengunjung serta focus dalam menciptakan kepuasan pengunjung. Perhatian tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter pengunjung yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pengunjung, serta mampu memberikan nasihat kepada pengunjung jika diperlukan.

3. *Action* (Tindakan)

Setelah memulai pelayanan pengunjung dengan perhatian yang bagus, dan kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan pengunjung, maka langkah berikutnya adalah tanggap untuk membantu kesulitan pengunjung, memberi bimbingan yang diperlukan, merespon keluhan pengunjung dan segera melakukan tindakan guna perwujudan apa yang diharapkan oleh pengunjung perpustakaan.

4. *Anticipation* (Antisipasi)

Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari kemungkinan yang terjadi dalam perpustakaan. Hal tersebut dikenal dengan istilah antisipasi. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan pengunjung perpustakaan, misalnya menyiapkan solusi bagi pemustaka, bertanggung jawab dalam mengawasi lingkungan dan pelayanan yang diberikan.

⁸ Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 117.

c. Konsep-Konsep Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.⁹

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*” yang secara harfiah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayan belum memiliki standar pelayanan, pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).¹⁰

Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹ Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 hakikat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Undang-Undang Kepegawaian No. 43 tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional. Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi, PNS

⁹ Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 107.

¹⁰ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 148.

¹¹ Kepmenpan No. 63/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.¹²

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan Menpan No. 81/1993). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan bentuk pelayanan prima.¹³

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan atau pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima.

Kata “layanan prima” atau layanan istimewa (*excellent service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “*Service Excellent*” atau disingkat sebagai “Sex”, dan saat ini bahkan seringkali ditulis dengan huruf besar “SEX”.¹⁴ Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.¹⁵

Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan prima sangat mengutamakan pelanggan karena “pelanggan adalah raja” atau

¹² Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 149.

¹³ Keputusan Menpan No. 81/1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menpan Nomor 63/2003.

¹⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), 25.

¹⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 18.

“pelanggan adalah profit”. Oleh karena itu, berbagai kemudahan dan kenyamanan harus diberikan kepada pelanggan. Pelanggan perlu dipelihara dengan cara menghargai, memuliakan dan menghormatinya.¹⁶

2. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima dalam sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik, pelayanan prima dalam sektor perpustakaan bertujuan memenuhi kebutuhan pengguna layanan pustaka dengan sangat baik.¹⁷

Bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya.¹⁸

3. Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- a. Rasa memiliki terhadap instansi
- b. Rasa kebanggaan kepada pekerjaan

¹⁶ Muhammad Iqbal, *Pelanggan yang Memuaskan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2007), 57.

¹⁷ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 149.

¹⁸ Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 108.

- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi

Manfaat pelayanan prima, antara lain :¹⁹

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemustaka kepada pustakawan
- b. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
- c. Acuan untuk pelayan, pelanggan atau *stakeholders* dalam kegiatan pelayanan, *why, when, with whom, where, dan how* pelayanan harus dilakukan

Untuk perpustakaan, tentu saja pelayanan prima ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan hidup perpustakaan tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan oleh perpustakaan tersebut. Jika perpustakaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka tentu saja pemustaka akan malas datang ke perpustakaan. Oleh karena itu, beberapa perpustakaan melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Disiplin dalam bekerjapun merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira atau senang. Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari "*Excellent Service*", yang berarti pelayanan yang sangat baik atau

¹⁹ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 150.

pelayanan yang terbaik. Letinen, mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik, untuk menyediakan kepuasan konsumen. Menurut Gumehsoston dalam buku Bintoro, menyatakan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang dapat diperjual belikan dan bahkan tidak dihilangkan.²⁰

4. Prinsip Pelayanan Prima

Pelayanan prima bukan hanya dibutuhkan pada perusahaan saja, tetapi pelayanan prima dibutuhkan juga dalam suatu perpustakaan, agar pengunjung yang datang ke perpustakaan tersebut merasa puas dan selalu ingin kembali ke perpustakaan. Perpustakaan bukan hanya sekedar tempat untuk mencari buku, perpustakaan juga bisa disebut sebagai gudangnya ilmu, sebab didalam sebuah perpustakaan banyak sekali informasi yang dibutuhkan oleh seseorang.

Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²¹

Prinsip pelayanan prima menurut Bintoro :²²

²⁰ Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 110.

²¹ Kepmenpan No. 63/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

²² Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 117.

- a. Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara didalam hati pada setiap tindakan pelayanan kita kepada orang lain.
- b. Memberi dahulu dan anda akan menerima ROSE (*Return on service Excellent*).
- c. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
- d. Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu, dan kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.
- e. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda dihargai.
- f. Lakukanlah empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi.

2. Kepuasan Pemustaka

a. Kepuasan Pemustaka Perspektif Islam

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman sejawat, dan komunikasi melalui iklan.²³ Dituliskan juga dalam Al-Qur'an surat Shadd ayat 27.

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَطْلًا ۚ ذَٰلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا ۚ فَوَيْلٌ

لِّلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ

Dan Kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada antara keduanya tanpa hikmah. yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, Maka celakalah orang-orang kafir itu karena mereka akan masuk neraka.²⁴

²³ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), 60.

²⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: Maktabah Al-Fatih), 455.

Kaitannya kepuasan pemustaka dengan ayat diatas, bahwa pustakawan membuat peraturan untuk dijalankan pada perpustakaan supaya perpustakaan tersebut tidak disalah gunakan oleh pemustaka. Perpustakaan tempatnya mencari ilmu atau sumber informasi bagi setiap pustakawan yang datang ke perpustakaan, peraturan yang ada di perpustakaan wajib dipatuhi oleh setiap orang yang berkunjung ke perpustakaan.

Seperti yang tertulis dalam Al-Qur'an surat Al-Hasyr ayat 18.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ
خَيْرٌۭ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.²⁵

Ayat diatas menjelaskan bahwa seorang pustakawan tidak boleh sewenang-wenang terhadap pemustaka, karena pemustaka merupakan pengguna perpustakaan yang wajib diperlakukan dengan baik layaknya seorang raja. Karena sesungguhnya Allah telah mengingatkan, perbuatan yang dilakukan di dunia ini pasti ada balasannya di akhirat kelak.

Dalam Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 84.

²⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: Maktabah Al-Fatih), 548.

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٤٤﴾

Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.²⁶

Ayat tersebut menjelaskan bahwa seorang pemustaka tidak boleh merendahkan seorang pustakawan, dan sebaliknya seorang pustakawan tidak boleh merendahkan seorang pemustaka, karena sesungguhnya dimata Allah semua makhluk itu sama, hanya amal perbuatannya yang membedakan, dan Allah lebih mengetahui perbuatan yang dilakukan makhluknya.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Thoha ayat 44.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut.²⁷

Ayat diatas telah memberikan gambaran bahwa pustakawan harus lemah lembut, ramah, sopan santun baik dalam perpuatan maupun perkataan kepada pemustaka, merespon keluhan yang dihadapi pemustaka, cepat dalam menanggapi kesulitan yang dihadapi pemustaka, karena semua perbuatan yang dilakukan di dunia pasti ada balasan nya diakhirat kelak.

²⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: Maktabah Al-Fatih), 290.

²⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: Maktabah Al-Fatih), 314.

b. Teori-Teori Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pemustaka sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus.

Menurut A.,V.A. Zeithaml & L.L.L. Berry dalam buku Fransisca Rahayuningsih telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :²⁸

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

²⁸ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 18.

Menurut Yamit dalam buku Fransisca Rahayuningsih menyatakan bahwa berdasarkan perspektif kualitas, David Gairin mengembangkan dimensi kualitas yang dapat digunakan dalam perencanaan strategis sebagai berikut :²⁹

1. *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti.
2. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
3. *Reliability* (keandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.
4. *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
6. *Serviceability* yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. *Estetika* yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk.
8. *Perceived* yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

c. Konsep-Konsep Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan merupakan harapan dari pemustaka, karena harapan yang dimiliki pemustaka cenderung sejalan dengan meningkatnya pengalaman mereka. Sedangkan pemustaka adalah pengguna perpustakaan.³⁰ Pemustaka juga dapat diartikan sebagai orang yang menggunakan suatu barang dalam kaitannya dengan perpustakaan, pemustaka adalah orang yang menggunakan dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Kepuasan pemustaka diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan

²⁹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 18.

³⁰ https://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah_perpustakaan diakses pada 27, September 2018 pukul 13:06.

dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pemustaka sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus.

Menurut Lasa, kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan, mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.³¹

Sementara itu dalam kamus istilah psikologi, kepuasan adalah rasa puas atau *satisfaction* adalah perasaan lega yang merupakan akibat tercapainya suatu tujuan (*goal*) atau terpenuhinya suatu kebutuhan.³² Suatu kepuasan merupakan hasil penilaian terhadap suatu produk pada kesesuaian dengan harapan. Menurut Sulistyono dan Basuki, adanya kepuasan pemustaka akan timbul karena terdapat beberapa faktor yang salah satunya yaitu kecepatan pemberian layanan informasi.³³ Berdasarkan penjelasan tersebut kepuasan pemustaka merupakan suatu perbandingan antara kinerja yang diterimanya dalam hal ini yaitu suatu layanan dengan persepsi atau kesesuaian dengan harapan pemustaka, dimana setiap penyedia jasa seperti perpustakaan harus memahami nilai-nilai yang diharapkan oleh pemustaka dan berusaha memenuhi harapan tersebut dengan sebaik mungkin.

³¹ Lasa HS, *Kamus Kepustakaan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 155.

³² Fuad Hasan, dkk, *Kamus Istilah Psikologi* (Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1981), 47.

³³ Sulistyono dan Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi* (Jakarta: Gramedia, 1992), 204.

Peter F. Drucker, seorang pakar manajemen dan pemasaran global mengatakan “*what the business thinks it produces is not of first importance. What customer think they are buying, what they consider value determines what a business is*”.³⁴ Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Konsep mengenai kepuasan pemustaka seringkali dikaitkan dengan kualitas jasa. Dalam buku Fransisca Rahayuningsih mengutip pendapat Hernon dan Altman, mengungkapkan bahwa kedua istilah tersebut mempunyai hubungan yang kompleks. Kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya.³⁵ Dari pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan.

Hal itu senada dengan apa yang disampaikan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Fransisca Rahayuningsih yang mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga *perception of quality*. Selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh ke empat factor berikut, yaitu fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, serta pandangan terhadap kewajaran keadilan.³⁶

Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang

³⁴ Oka A. Yoeti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan* (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2003), 31.

³⁵ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 13.

³⁶ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 13.

lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi. Menurut Cook dalam buku Fransisca Rahayuningsih menyatakan bahwa persepsi merupakan realitas mereka.³⁷

Kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan kepada pelanggan, apa yang kita perkirakan disukai oleh pelanggan. Ini berarti kita harus memberikan kepada mereka apa yang sebenarnya mereka inginkan (*want*), kapan (*when*), dan cara mereka memperolehnya (*the way they want it*).³⁸ Kita dapat membedakan tiga tingkat kepuasan pelanggan :

1. Menemukan kebutuhan pokok pelanggan (*the basic needs of the customers*).
2. Mencari tahu, apa sebenarnya yang menjadi harapan dari pelanggan, sehingga mereka mau kembali datang pada kita.
3. Selalu memerhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan, lakukan melebihi seperti apa yang diharapkan pelanggan.

Menghadapi pengunjung yang semakin kritis memang pustakawan dituntut untuk menyusun strategi yang lebih canggih. Kalau diamati secara lebih cermat, kepuasan pemustaka banyak ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di perpustakaan. Bila pelayanan tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan pengunjung, maka di mata pengunjung pelayanan yang diberikan dinilai jelek.

$$\text{Satisfaction} = f(\text{Performance-Expectation})$$

Pertama : $\text{Performance} < \text{Expectation}$

³⁷ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 14.

³⁸ Oka A. Yoeti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan* (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2003), 31.

Bila hal ini terjadi, maka pelanggan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan pelanggan tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan pelanggan.

Kedua : *Performance = Expectation*

Bila keadaan ini terjadi, maka bagi pelanggan tidak ada istimewanya, pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan pelanggan.

Ketiga : *Performance > Expectation*

Bila keadaan ini tercapai, maka pelanggan mengatakan pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan.³⁹

Secara umum, pengguna perpustakaan atau pemustaka dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu :⁴⁰

- a. Penggunaan potensial adalah pengguna yang ditargetkan, dan seharusnya menjadi pengguna.
- b. Pengguna actual adalah mereka yang telah menggunakan perpustakaan, baik pengguna actual aktif (pengguna yang secara teratur berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan) maupun pengguna actual pasif (pengguna yang menggunakan perpustakaan ketika ada kebutuhan).

Menurut Syihabuddin Qalyubi dkk, terdapat tiga kunci utama dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :⁴¹

- a. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka.
- b. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pemustaka dan perubahan kondisi.

³⁹ Oka A. Yoeti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan* (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2003), 36.

⁴⁰ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawan* (Jakarta: Sagung Seto, 2010), 16.

⁴¹ Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007), 204.

- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar suatu kerangka strategis.

Jadi pemustaka dikatakan puas apabila pemustaka tersebut sudah mendapatkan apa yang ia inginkan, kepuasan pemustaka akan tercapai bila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa melebihi dari harapannya. Harapan yang dimiliki pemustaka cenderung sejalan dengan meningkatnya pengalaman mereka. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan.

2. Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Menurut Tjipno dalam buku Fransisca Rahayuningsih menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu :⁴²

1. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Beberapa manfaat tersebut tentunya juga dapat dirasakan oleh perpustakaan, manakala perpustakaan fokus pada pencapaian kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih

⁴² Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 15.

harmonis, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan, mendorong pemustaka untuk memberikan kesaksian yang baik tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat di mata pemustaka. Sedangkan dari sisi organisasi, perpustakaan mampu mengetahui bagaimana jalannya proses-proses yang ada, mengetahui sisi mana dari perpustakaan yang harus berubah kearah yang lebih baik, dan mengetahui apakah perubahan yang telah dilakukan perpustakaan sudah mengarah kearah perbaikan yang berkelanjutan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya, beberapa penelitian dilakukan oleh para peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pemustaka seperti yang dikutip oleh Achmad dalam buku Fransisca Rahayuningsih, antara lain :⁴³

1. Supriadi, Darmawan dan Moelyono menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh kaarena itu disarankan agar pustakawan yang bertugas dibidang layanan perlu ditambah wawasan mengenai konsep layanan yang berorientasi pada pemustaka (*user oriented*).
2. Iriyanti mengatakan :
 - a. Setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan tidak lanjut secara jelas.

⁴³ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 14.

- b. Informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas atau akurat dan *reliable* dan tidak diragukan oleh pengunjung.
3. Sutardji dan Maulidyah menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi.

Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terlihat maupun yang tidak terlihat, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Faktor terlihat terdiri dari kinerja, mutu, keandalan dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak terlihat seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan masalah.

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan.

Menurut Rambat Lupioadi, ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan :⁴⁴

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk jasa lain, tetapi ditetapkan dengan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
3. Kualitas pelayanan, pada industri adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
4. Emosional, pelanggan akan merasakan bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu, sehingga membuatnya

⁴⁴ Rambat Lupioadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek Edisi Keempat* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 57.

mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena dari produk, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

5. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk jasa lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
6. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk atau jasa.

Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggara Perpustakaan Perguruan Tinggi⁴⁵, dapat diperhatikan ketentuan berikut :

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
- b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

Perubahan paradigma dalam pelayanan perpustakaan sebagai akibat kemajuan ilmu dan teknologi menuntut perpustakaan memberikan layanan prima (*excellent service*). Jadi pustakawan harus memberikan pelayanan prima sebagai faktor penting dalam pencapaian kepuasan pemustaka.

Sementara beberapa prinsip pelayanan publik yang prima menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi, produk layanan publik

⁴⁵ Pedoman Umum Penyelenggara Perpustakaan Perguruan Tinggi tahun 2004.

diterima dengan benar, tepat dan sah, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan keramahan, kenyamanan.

B. Tinjauan Pustaka

No	Nama peneliti	Judul	Identitas	Hasil penelitian terdahulu	Penelitian yang sedang diteliti
1.	Andi Pandita	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar	Skripsi UIN Alauddin Makassar tahun 2017	Kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar adalah baik. Dari 14 pernyataan dan 50 responden diperoleh jumlah skor total 2769, berada pada rentang skor (2740-3500) atau 79,16% artinya kualitas pelayanan adalah baik. ⁴⁶	Persamaan dengan yang penulis lakukan adalah mengetahui tingkat kepuasan pemustaka. Perbedaannya pada skripsi Andi Pandita kualitas pelayanan menjadi subjek, sedangkan penulis yang menjadi subjek adalah pelayanan prima.
2.	Farhan	Kepuasan	Skripsi UIN	Hasil analisis data implementasi	Persamaan dengan yang penulis

⁴⁶ Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar*, Skripsi (Fakultas Adab dan Humaniora/Prodi Ilmu Perpustakaan) UIN Alauddin Makassar tahun 2017.

	Bukhori	Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat	Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2016	<p>elayanan prima yang dilakukan di KPAK Jakarta Barat secara umum sudah baik seperti dalam layanan sirkulasi KPAK Jakarta Barat telah menggunakan teknologi dalam peminjaman dan pengembalian. Menjalin komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka, serta membuat kotak saran untuk pemustaka agar KPAK Jakarta Barat mengetahui keinginan dan kebutuhan pemustaka.⁴⁷</p>	lakukan adalah mengetahui tingkat kepuasan pemustaka. Perbedaannya pada skripsi Farhan Bukhori kepuasan pemustaka menjadi subjek dalam penelitian, sedangkan penulis pelayanan prima pustakawan yang menjadi subjek nya.
3.	Aidilla Qurotianti	Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan	Skripsi UIN Sunan Kalijaga	Persepsi pemustaka terhadap pelayanan prima pustakawan di Perpustakaan	Persamaan dengan penulis adalah pelayanan prima pustakawan.

⁴⁷ Farhan Bukhori, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat*, Skripsi (Fakultas Adab dan Humaniora/Prodi Ilmu Perpustakaan) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2016.

		Prima Pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul	Yogyakarta tahun 2016	Umum Kabupaten Bantul tergolong baik dengan <i>mean</i> subvariabel tertinggi adalah mampu bekerja secara individu dan kelompok dengan baik sebesar (3,165). ⁴⁸	Perbedaannya pada skripsi Aidilla Qurotianti persepsi pemustaka menjadi subjeknya, sedangkan penulis yang menjadi subjeknya pelayanan prima pustakawan.
4.	Dio Waluyo Prasetyo	Tingkat Kepuasan Siswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah di MAN	Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2016	Tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta 3 dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan sekolah masuk kedalam kategori memuaskan dengan perolehan persentase sebesar 78,84%, yang terdiri dari 5 sub variabel yaitu	Persamaan dengan penulis adalah mengetahui tingkat kepuasan pemustaka. Perbedaannya pada skripsi Dio Waluyo Prasetyo tingkat kepuasan siswa menjadi subjeknya, sedangkan penulis yang menjadi

⁴⁸ Aidilla Qurotianti, *Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Prima Pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul*, Skripsi (Fakultas Adab dan Ilmu Budaya/Prodi Ilmu Perpustakaan) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2016.

		Yogyakarta 3		sub variabel bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati. ⁴⁹	subjeknya pelayanan prima pustakawan.
--	--	--------------	--	--	---------------------------------------

⁴⁹ Dio Waluyo Prasetyo, *Tingkat Kepuasan Siswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah di MAN Yogyakarta 3*, Skripsi (Fakultas Ilmu Pendidikan/Prodi Manajemen Pendidikan) Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2016.

C. Kerangka Pemikiran

Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang salah satu fungsinya adalah sebagai unit informasi dan penyebar informasi. Kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mengakibatkan banjirnya arus informasi dalam dunia pendidikan dan kehidupan masyarakat. Perpustakaan adalah salah satu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi setiap pemakainya.

Pelayan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵⁰

Sedangkan Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Konsep mengenai kepuasan pemustaka seringkali dikaitkan dengan kualitas jasa. Dalam buku Fransisca Rahayuningsih mengutip pendapat Hernon dan Altman, mengungkapkan bahwa kedua istilah tersebut mempunyai hubungan yang kompleks. Kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya.⁵¹ Dari pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memberikan kualitas

⁵⁰ Kepmenpan No. 63/2003. KepMen PAN 63/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

⁵¹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 13.

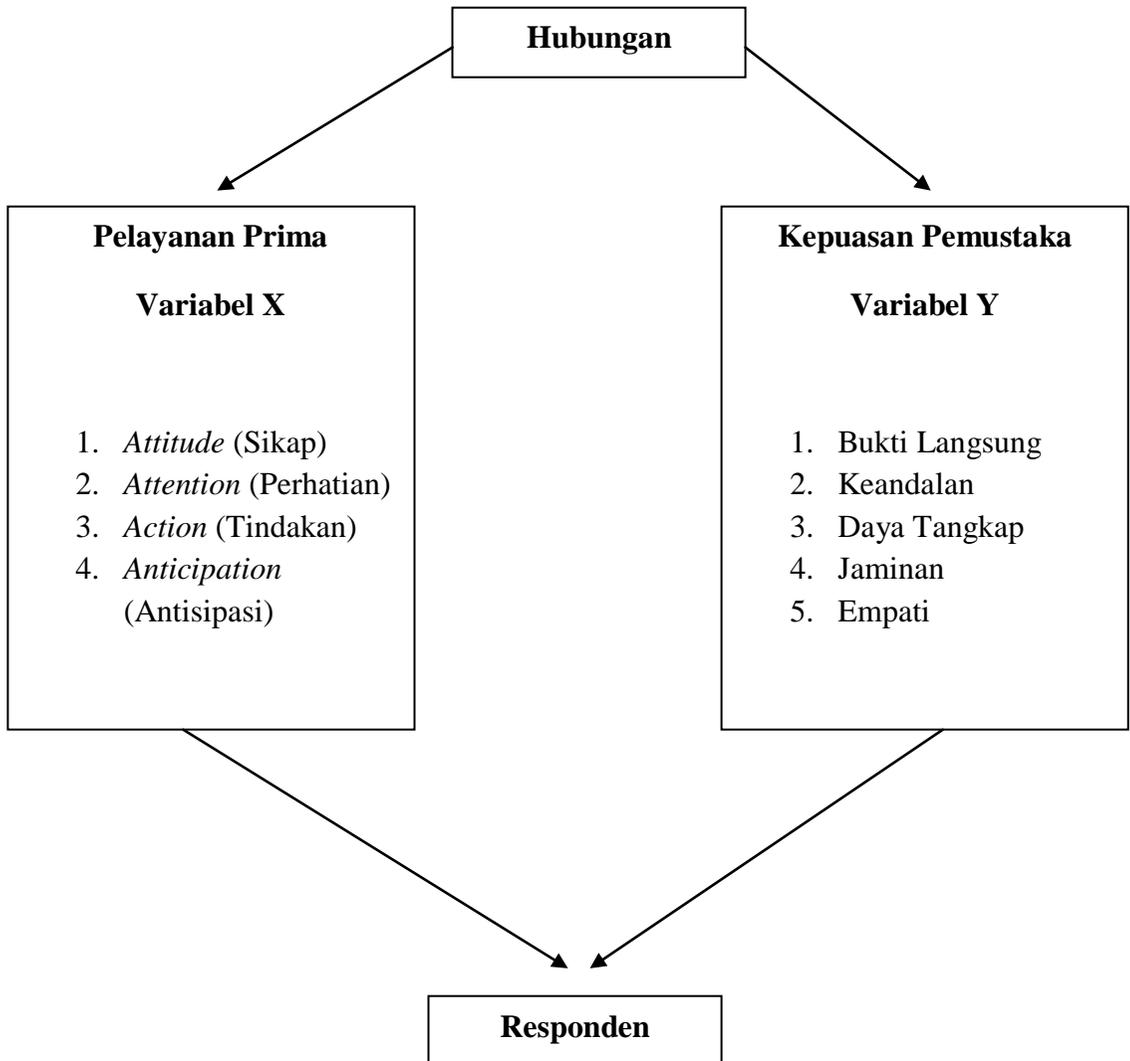
terhadap jasa yang diberikan. Kepuasan pemustaka dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah pelayanan prima pustakawan, karenanya pelayanan prima pustakawan yang memiliki hubungan dengan kepuasan pemustaka.

Dengan memperhatikan kerangka pemikiran serta penjelasan diatas maka penulis membuat skematis untuk dapat mengetahui seberapa besar hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten, serta untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, sehingga membantu penyelesaian dalam mengumpulkan data penelitian.

Dari kerangka pemikiran diatas, dapat penulis gambarkan hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka dalam skema berikut :

Tabel 2.1

Hubungan Pelayanan Prima Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka



D. Pengajuan Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, hasil-hasil penelitian terdahulu, kerangka berfikir, hipotesis yang diajukan terdapat hubungan antara pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka.