

**MENCIPTAKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN YANG BERKUALITAS  
SEBAGAI PENDUKUNG PELAKSANAAN  
TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI**

Oleh  
Kadek Rai Suwena  
Jurusan Pendidikan Ekonomi

**ABSTRAK**

Keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi sangatlah penting sebagai penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi. Bagi kampus hal tersebut sering dikatakan bahwa perpustakaan merupakan “jantungnya perguruan tinggi”. Civitas kampus harus dapat memanfaatkan perpustakaan sebagai salah satu sumber belajar. Sejalan dengan fungsi perpustakaan, maka disini diwajibkan bagi seorang pustakawan untuk memberikan layanan. Layanan pelanggan (*customer service*) yang berkualitas bisa diungkapkan dalam satu kata, yaitu respek. Dilihat dari tugas perpustakaan perguruan tinggi tersebut, yang selalu menjadi permasalahan dewasa ini adalah masalah pelayanan, karena memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengunjung dalam praktiknya bukan merupakan suatu hal yang mudah. Layanan pelanggan yang berkualitas terdiri atas dua dimensi yang integral, yaitu: (1) dimensi prosedural dan (2) dimensi personal. *Customer service* harus dijadikan *core strategy* untuk memberikan pelayanan berkualitas sebagai pendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi,

Kata Kunci: layanan berkualitas, perpustakaan, Tri Dharma Perguruan Tinggi

**ABSTRACT**

The existence of libraries in universities is essential to support Tri Dharma Perguruan Tinggi. For the campus it is often said that the library is the "heart of higher education". Civitas campuses should be able to use the library as a source of learning. In line with the function library, so here are required for a librarian to provide services. Customer service quality can be summed up in one word: respect. Judging from the task of the college library, which is always the problem today is the issue of service, because it provides quality service to visitors in practice is not an easy thing. Quality customer service consists of two integral dimensions, namely: (1) procedural dimension and (2) the personal dimension. Customer service should be a core strategy to deliver quality services to support the Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Key words: quality service, libraries, Tri Dharma Perguruan Tinggi

## **I. PENDAHULUAN**

Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (Undang-Undang Nomor 20/ 2003) menyatakan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Sejalan dengan tujuan pendidikan nasional tersebut, dalam PP 30/1990 tentang pendidikan tinggi dinyatakan bahwa “pendidikan tinggi memiliki tujuan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional (Depdikbud, 1995).

Untuk mencapai hal tersebut, perpustakaan merupakan sarana yang mutlak keberadaannya. Hal ini tercermin dalam pasal 55 Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990 yang menyatakan setiap perguruan tinggi (Universitas/ institut) harus memiliki perpustakaan. Perpustakaan memegang peranan penting untuk menunjang pendidikan di perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan salah satu sarana yang menjadi sumber daya pendidikan yang amat penting dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan (UU No 20/2003: 4)

Perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan bagian dari perguruan tinggi itu sendiri mempunyai fungsi yang strategis sebagai sumber belajar dan sumber informasi dalam menunjang kelangsungan pendidikan. Noerhayati (1987: 1) menyatakan: pada hakikatnya perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya, yang bersama-sama dengan unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat bagi semua jurusan dan program studi dari berbagai jenjang di lingkungan perguruan tinggi tersebut.

---

Agar pelaksanaan pendidikan terutama kegiatan akademik civitas dapat berdaya guna dan berhasil guna, perpustakaan perguruan tinggi menempati kedudukan yang sentral dan strategis dalam perannya mewujudkan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi sangatlah penting sebagai pusat informasi, bagi kampus hal tersebut sering dikatakan bahwa perpustakaan merupakan “jantungnya perguruan tinggi”. Civitas harus dapat memanfaatkan perpustakaan sebagai salah satu sumber belajar. Dengan koleksi yang tersedia diharapkan dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan ke perpustakaan guna menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Sejalan dengan fungsi perpustakaan, maka disini diwajibkan bagi seorang pustakawan untuk memberikan layanan tersebut. Salah satu tugas pustakawan dalam rangka memfungsikan perpustakaan adalah menumbuhkan rasa senang membaca terlebih dahulu kepada para pemakianya, sebab apabila pada diri pemakai merasa senang membaca maka pemakai akan memanfaatkan perpustakaan semaksimal mungkin. Selain itu sebagai usaha memperkenalkan buku-buku perpustakaan adalah dengan menyelenggarakan “*display*” buku. *Display* di sini berarti mengatur buku-buku secara khusus yang lebih menyolok dan menarik. Biasanya yang di *display* adalah buku-buku baru, dengan tujuan selain memperkenalkan buku-buku baru juga sebagai usaha memberikan stimulus tertentu kepada pemakai.

Dilihat dari tugas perpustakaan perguruan tinggi di atas, yang selalu menjadi permasalahan dewasa ini adalah masalah pelayanan (Arip: 2006), karena memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengunjung dalam praktiknya bukan merupakan suatu hal yang mudah (Kasmir, 2005: 2). Pelayanan yang optimal ini akan terlaksana dengan baik apabila didukung oleh SDM (sumber daya manusia) yang berkualitas dan sumber daya fisik yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

## II. PEMBAHASAN

### 1. Tri Dharma Perguruan Tinggi

Tri Dharma Perguruan Tinggi sendiri seperti yang diamatkan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) No.20 Tahun 2003, merupakan syarat wajib yang harus dipenuhi atau dijalankan oleh perguruan tinggi yang ada di Indonesia. Dimana pada pasal 20 ayat 2 dikatakan: “Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat”. Seharusnya Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut dijalankan oleh perguruan tinggi, agar layak disebut sebagai perguruan tinggi idaman atau terbaik.

Tri Dharma Perguruan Tinggi terdiri dari:

- 1) pendidikan, perguruan tinggi idaman harusnya mempunyai sistem pendidikan dan pengajaran yang *up to date*. Maksud dari *up to date* adalah, pendidikan di PT baik dari kurikulum, mata kuliah hingga cara belajar harus menyesuaikan dengan kondisi riil yang sedang berkembang di masyarakat;
  - 2) penelitian, perguruan tinggi idaman harus memiliki *database* hasil penelitian dosen dan mahasiswa. Penelitian tidak hanya dari kuantitas atau jumlah penelitian semata, tapi juga dari kualitas penelitiannya. Kualitas ini, diukur dari sejauh mana proses dan hasil penelitian yang bersangkutan berguna bagi masyarakat dan lingkungan. Orientasi sebuah penelitian bukan hanya dilakukan untuk mengejar nilai (IPK) ataupun untuk kepentingan jabatan dan gaji untuk dosen. Penelitian disini pada hakekatnya harus dipahami sebagai sebuah upaya untuk menghasilkan solusi atas berbagai permasalahan yang ada, baik di lingkungan pendidikan maupun di luar kampus.
  - 3) pengabdian kepada masyarakat, pengabdian disini kemudian harus dilihat bukan hanya dari seberapa banyak perguruan tinggi yang bersangkutan melakukan bakti sosial, donor darah dan bantuan materi lainnya, tapi dari hal-hal yang lebih penting dan menjadi spesialisasinya. Pengabdian kepada masyarakat yang lebih penting adalah ikut menyelesaikan persoalan pelik yang ada di masyarakat dari mulai masalah ekonomi, sosial, penegakan hukum dan sebagainya. Perguruan tinggi selain menjadi *center of knowledge*
-

juga harus bisa menempatkan diri sebagai *center of social problems solutions*. Dari sini kemudian istilah agen perubahan, dan agen inovasi berfungsi dengan baik.

## 2. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tingginya (Anonim, 2004: 3) Pengertian itu dipertegas Basuki (1993: 51) yang menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Menurut Trimmo (1992: 1) perpustakaan adalah salah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran, dan penelitian (*research*) bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Selain itu tercantum juga di dalam Kepres No. 11 tahun 1989 menyatakan bahwa “Perpustakaan merupakan salah satu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebudayaan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

Sejalan dengan itu tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan (Anonim, 2004: 3). Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan sistem administrasi dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan di perguruan tinggi.

Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan memiliki berbagai fungsi. Adapun fungsi perpustakaan tersebut adalah sebagai berikut (Anonim, 2004: 3).

### 1) Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program

studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

2) Fungsi Informasi.

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi. Dengan koleksi yang tersedia, perpustakaan harus berusaha menjawab setiap pertanyaan yang diajukan ke perpustakaan.

3) Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

4) Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan. Pengguna dapat menikmati rekreasi kultural dengan cara membaca dan bacaan ini disediakan oleh perpustakaan.

5) Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni civitas akademik dan staf nonakademik.

6) Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi.

7) Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan darmanya.

Berbicara fungsi perpustakaan perguruan tinggi, yang terpenting serta harus dipahami oleh perpustakaan saat sekarang ini bahwa perpustakaan tidak

---

boleh sekali-kali hanya menjadi semacam gudang buku ataupun merangkap sebagai *study hall* (ruang belajar) saja. Dalam fungsinya yang baru, ia harus mampu berfungsi sebagai berikut.

- 1) Jantung dari semua program pendidikan universitas atau institut yang bersangkutan, yaitu perpustakaan harus mampu membantu dan menjadi pusat kegiatan-kegiatan akademis lembaga pendidikannya. Metode belajar dan mengajar modern yang lebih menekankan kepada *individualized instruction* hanya mungkin dapat dilaksanakan bila perpustakaannya memang fungsional untuk maksud itu.
- 2) Pusat alat bahan-bahan peraga pengajaran atau *instructional materials center*. Dalam membantu memperlancar jalannya perkuliahan serta praktikum-praktikum, perpustakaan dapat menyediakan bahan-bahan dan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh para dosen dalam perkuliahan di dalam kelas ataupun laboratorium.
- 3) *Cleaning house* (pusat pengumpulan/penyimpanan) bagi semua penerbitan dari dan tentang daerahnya ataupun dalam bidang ilmu pengetahuan tertentu. Ini sesuai dengan tugas pokok perpustakaan, yakni: *the preservation of knowledge*. Dengan adanya *cleaning house* setiap orang akan mudah mencari keterangan, data, bahan komparatif, bahan mentah, ataupun *anleding material* tentang daerahnya atau suatu bidang pengetahuan tertentu dalam usahanya melakukan riset.
- 4) *Social center* dan pusat kegiatan kultural masyarakat setempat. Haruslah diingat bahwa para pengunjung perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya terdiri atas mahasiswa, pengajar, dan para pegawai lembaga yang bersangkutan (ingat pula pada butir ketiga dari fungsi Tri Dharma Perguruan Tinggi), melainkan termasuk pula orang-orang di luar lingkungan perguruan tinggi yang bersangkutan.

### 3. Menciptakan Layanan Perpustakaan yang Berkualitas

Layanan pelanggan (*customer service*) yang berkualitas bisa diungkapkan dalam satu kata, yaitu respek. Menghormati waktu dan kepintaran pelanggan.

Menghargai keinginan mereka untuk menentukan sendiri. Mereka sering berteriak “Jangan habiskan waktuku!” (Foster, 2002 : 9). Dalam praktiknya pelayanan yang berkualitas memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik

Layanan pelanggan yang berkualitas terdiri atas dua dimensi yang integral, yaitu sebagai berikut.

#### 1) Dimensi Prosedural

Dimensi layanan ini bersifat sistematis dan berkaitan dengan sistem penyajian layanan yang mencakup prosedur bagaimana melakukan segala sesuatu. Dimensi ini terdiri dari beberapa standar yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu: (1) pemilihan waktu, dimana perpustakaan memberikan layanan pada saat waktu yang tepat kapan pengguna membutuhkan layanan; (2) arus, dimana perpustakaan menerapkan standar-standar layanan baku yang dapat digunakan pengguna dalam memanfaatkan layanan yang disediakan; (3) fleksibilitas, perpustakaan harus dapat mengikuti perkembangan keinginan pengguna; (4) antisipasi, perpustakaan dapat mengantisipasi keinginan pengguna yang mungkin tidak terlayani; (5) komunikasi, perpustakaan harus mampu mengkomunikasikan keinginan-keinginan pengguna dalam memberikan layanan yang ditunjukkan dengan perpustakaan harus mampu menterjemahkan keinginan layanan yang dibutuhkan pengguna; (6) umpan balik, perpustakaan harus membuka diri terhadap kekurangan-kekurangan dalam memberikan layanan dengan meminta pendapat pengguna terhadap layanan yang diberikan; (7) supervisi, dari umpan balik yang diterima perpustakaan, perpustakaan melakukan penilaian terhadap apa yang menjadi umpan balik tersebut serta melakukan perbaikan-perbaikan terhadap apa yang menjadi kekurangan.

#### 2) Dimensi Personal

Dimensi prosedural bersifat sistematis, rasional, dan dingin maka dimensi personal layanan pelanggan ini bersifat hangat, sering tidak rasional, dan tentunya tidak dapat diprediksikan. Dimensi ini bersifat interpersonal dan

---



meliputi pola-pola sikap, perilaku dan keterampilan verbal yang ada dalam setiap interaksi layanan personal. Dalam dimensi ini terdiri dari beberapa standar yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu: (1) penampilan, pustakawan sebagai pemberi layanan harus berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan layanan; (2) bahasa tubuh dan nada suara, dalam memberikan layanan pustakawan harus mampu menunjukkan diri sebagai pemberi layanan dengan memosisikan diri sebagai pelayan dengan bahasa tubuh dan nada suara yang sopan; (3) perhatian, layaknya seorang pelayan, pustakawan harus selalu memperhatikan keinginan pengguna serta berprinsip "pengguna adalah raja"; (4) panduan, pustakawan memberikan layanan dengan memandu keinginan pengguna dengan baik; (5) keterampilan menjual, pustakawan mampu memberikan penjelasan-penjelasan yang diperlukan pengguna layaknya seorang penjual di pasar; dan (6) pemecahan masalah dengan ramah, pustakawan dapat memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan layanan yang disediakan.

Memberikan layanan berkualitas sesuai dengan dimensi tersebut tidak dapat begitu saja diwujudkan. Seperti yang kita ketahui untuk mengukur kualitas pelayanan jauh lebih sulit dilaksanakan. Karakteristik yang menyangkut masalah pelayanan sering menyulitkan untuk menentukan hal-hal yang dapat dipakai sebagai determinasi kualitas pelayanan tersebut. Permasalahan ini juga muncul sebagai akibat seringnya terjadi kesenjangan yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan antara manajemen sebagai pengelola jasa dengan pengguna jasa. Lupiyoadi (2001: 150) menggambarkan terjadinya lima penyebab kesenjangan ini, yaitu sebagai berikut.

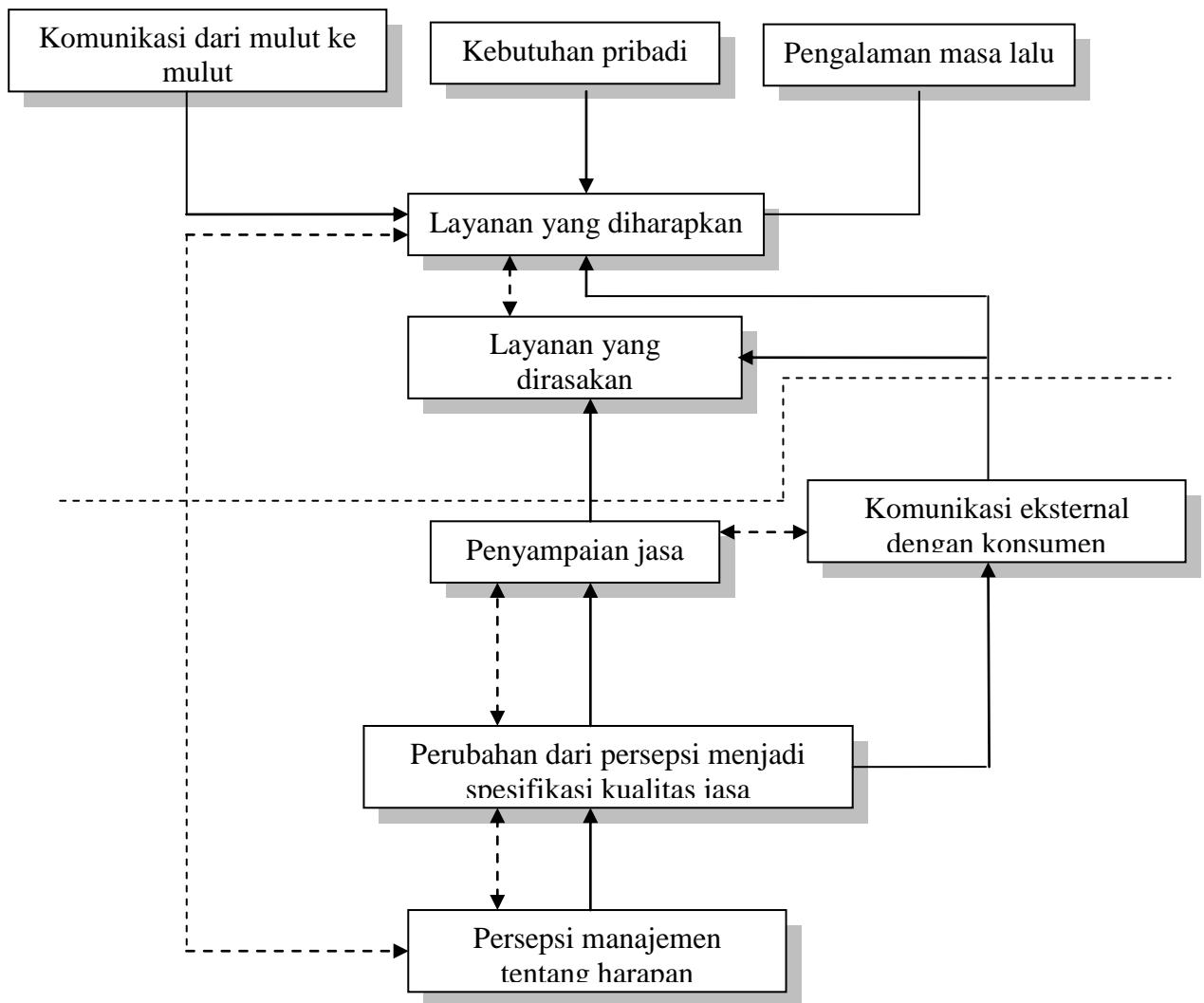
- 1) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, artinya pihak manajemen perpustakaan tidak memahami apa yang diinginkan pengguna perpustakaan, sehingga manajemen tidak mengetahui bagaimana seharusnya pelayanan didesain.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan. Maksudnya adalah manajemen tidak menyusun secara jelas, sehingga

menimbulkan ketidakpastian kualitas pelayanan itu sendiri, meskipun manajemen itu mampu memahami apa yang diinginkan pengguna perpustakaan.

- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian layanan. Kesenjangan ini sering terjadi karena adanya beban kerja staf yang melampaui batas, sehingga tidak bisa memenuhi standar atau bahkan tidak mau memenuhi standar kerja yang ditetapkan.
- 4) Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal. Hal ini biasanya terjadi karena apa yang dijanjikan perpustakaan melalui pernyataan atau iklan tidak dapat dipenuhi.
- 5) Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan.

Dari penjelasan di atas maka Parasuraman et.al (dalam Lupiyoadi, 2001:151) menggambarkan kelima kesenjangan seperti pada Gambar 1 di bawah ini.

---



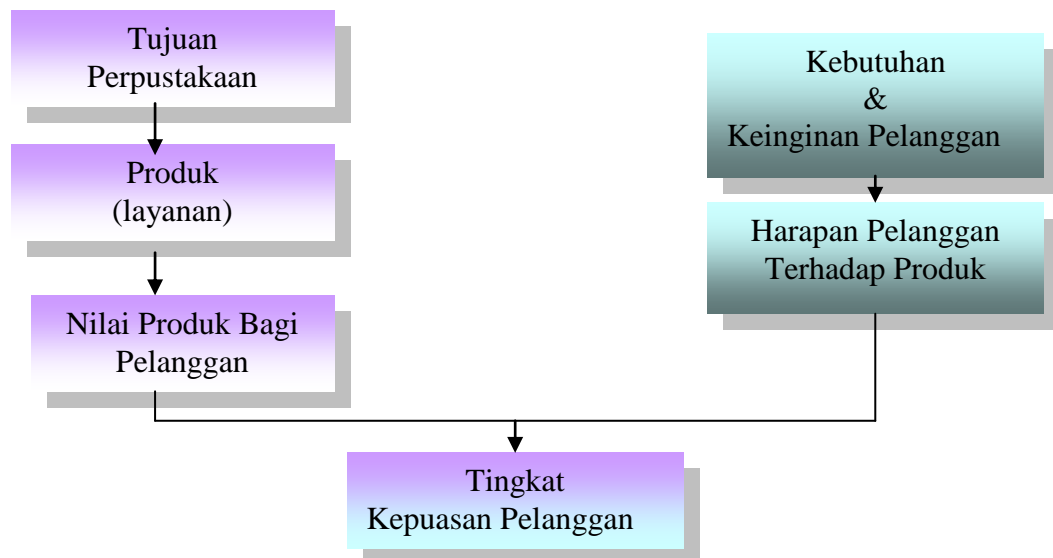
**Gambar 1. Analisis Lima Kesenjangan Kualitas Pelayanan**

Dalam upaya mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi bagi pengguna jasa, maka semua kesenjangan ini tentu diusahakan untuk ditanggulangi, baik melalui penelitian tentang keinginan pengguna jasa maupun memberikan kesempatan kepada pengguna jasa untuk menyampaikan keluhannya yang dapat berupa umpan balik bagi perpustakaan.

Sebagai upaya dalam mengantisipasi berbagai kendala tersebut, manajemen perpustakaan dapat melakukan langkah antisipasi dengan meminta pendapat pengguna sebagai umpan balik dengan mengembangkan instrumen SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari dua bagian, dimana bagian tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Bagian pertama, terdiri dari item pernyataan yang mengukur harapan konsumen atau pengguna jasa;
- 2) Bagian kedua, terdiri dari item pernyataan yang mengukur persepsi konsumen atau pengguna jasa.

Hasil dari bagian pertama dan kedua ini yang kemudian dibandingkan untuk mendapatkan nilai selisih (*gap scores*) untuk setiap dimensi yang diukur. Sehubungan dengan pelayanan perpustakaan, jika digambarkan pengukuran kualitas pelayanan tersebut seperti Gambar 2 berikut.



Gambar 2: Hubungan Produk Layanan Perpustakaan yang Diberikan Dengan Harapan Pengguna yang Menimbulkan Tingkat Kepuasan Pengguna.

### III. PENUTUP

Dalam perannya mewujudkan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi sangatlah penting sebagai pusat informasi, bagi kampus hal tersebut sering dikatakan bahwa perpustakaan merupakan “jantungnya perguruan tinggi”. Civitas kampus harus dapat memanfaatkan perpustakaan sebagai salah satu sumber belajar. Dengan koleksi yang tersedia diharapkan dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan ke perpustakaan guna menunjang proses pembelajaran.

---

*Customer service* harus dijadikan *core strategy* untuk memberikan pelayanan berkualitas sebagai pendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, “paradigma” manajemen perpustakaan harus dirubah. Mengapa demikian? Karena paradigma merupakan *mind-set* yang ada di dalam suatu organisasi. Paradigma merupakan suatu mental *frame of reference* yang mendominasi cara orang dalam suatu organisasi untuk berfikir dan berperilaku. Mengadopsi pendapat Karl Albrecht (dalam Kartajaya, 1994: 21) perpustakaan sudah seharusnya memperhatikan dimensi yang merupakan paradigma baru yang harus diperhatikan dalam perubahan paradigma yaitu sebagai berikut.

- 1) Produk atau jasa yang ditawarkan haruslah merupakan “*something designed for the customer*” bukan merupakan “*something we find for customer*”
- 2) Penciptaan nilai untuk *customer*.
- 3) Pustakawan harus dianggap sebagai *internal customer*.
- 4) Pustakawan harus menganggap pekerjaannya sebagai suatu pelaksanaan dari *Moment of Truth*, dimana setiap pustakawan mempunyai tanggung jawab membuat penilaian *customer* menjadi positif.
- 5) Pengukuran hasil kerja ditunjukkan pada proses serta hasil “pengelolaan” *Moment of Truth* yang dialami pustakawan tersebut dengan *customer* yang ditemui.
- 6) Kebutuhan pustakawan sebagai “manusia” sangat perlu diperhatikan.
- 7) Supervisi perlu ditekankan sebagai *resource person* yang “mendukung” pelaksanaan tugas dari para pustakawan.
- 8) Organisasi sebagai wadah yang memberi *support* terutama pada “*frontliner*” supaya bisa melayani *customer* lebih baik. Karena itu fungsi organisasi adalah semata-mata untuk membantu pustakawan memberi *the most valuable impact* pada *customer*.
- 9) *Senior management* harus bisa bertindak sebagai “*the real leaders*”.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi (Buku Pedoman)*. Edisi Ketiga. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional RI, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2002. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Yogyakarta : Ghalia Indonesia.
- Arief, Muhtosim. 2005. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Bayumedia Publishing.
- Basuki, Sulistyo. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincevt. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Irwan, Hadi. 2004. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat
- Mudhoffir. 1992. *Prinsip-prinsip Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Cetakan Ketiga. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Kanisius.
- Supriyoko. 1998. *Kontribusi Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Baca*. Jurnal Volume V
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Trimo, Suejono. 1992. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Cetakan Keempat. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Yahyono, Yoyo. 2005. "Layanan Perpustakaan dan Informasi". *Makalah Diklat Alih Jalur*. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan Nasional.
- Yamit, Zulian. 2001 *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonomi.
-