

KUALITAS PELAYANAN UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSTAS SLAMET RIYADI SURAKARTA

Oleh
Satrio Suryo Negoro

Abstrak

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Penelitian yang digunakan ini adalah penelitian empiris yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Istilah penelitian empiris biasa disebut dengan penelitian lapangan. Data yang diperoleh dalam rangka memenuhi kebutuhan penelitian ini adalah data langsung yang didapatkan dari narasumber sesuai dengan kapasitas yang diperlukan.

Transparansi terhadap visi dan Misi telah disosialisasikan perpustakaan universitas slamet riyadi Surakarta. Hal ini terlihat dari keberadaan papan visi dan misi yang dicantumkan di ruang perpustakaan. Akuntabilitas terus di tingkatkan kualitas pelayanan dengan beberapa hal seperti peresmian ruang baca baru beserta fasilitas penunjang, penambahan jumlah staff pelayanan, peningkatan kapasitas petugas pelayanan, hingga peningkatan jumlah koleksi buku. Kondisi keberhasilan perpustakaan dilihat melalui aspek pemberian pelayanan prima. Hal ini bisa diketahui melalui pelayanan berbasis online. Baik dalam rangka pemenuhan aktivitas pelayanan kepada pengguna hingga penanganan complain. Saat ini perpustakaan universitas slamet riyadi memiliki tujuan untuk memperoleh target akreditasi perpustakaan dengan mutu "A". Kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan universitas slamet riyadi melalui pendekatan service excellent. Yakni menggunakan persepsi pengguna layanan dalam meningkatkan standart pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan.

Pendahuluan.

Perpustakaan merupakan kategori organisasi publik yang memiliki peran kualitas dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Perkembangan per-pustakaan sebagai kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan masyarakat, sehingga perkembangan perpustakaan tidak terlepas dari perkembangan masyarakat itu sendiri. Hal tersebut berarti, bahwa perkembangan perpustakaan akan dipengaruhi oleh perkembangan kebutuhan dan keinginan dari pemustakanya,

sehingga perpustakaan harus mengupayakan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan pemustaka tersebut.

Perpustakaan sudah menjadi fasilitas sentral terutama dilingkungan pendidikan tinggi. Dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi tidak bisa lepas dari keberadaan perpustakaan. Tanggung jawab perpustakaan adalah menyediakan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan. Pengguna layanan adalah civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa dan dosen/staff pengajar.

Selain dari itu terdapat pengguna layanan dari unsur eksternal.

kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas. Namun jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan dibawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas.

Menurut Kotler (1998:83) merumuskan pelayanan sebagai tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Untuk mempelajari Kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Pusat Universitas Slamet Riyadi Surakarta peneliti tertarik melakukan penelitian dalam bentuk karya tulis ilmiah tesis dengan pemberian judul Kualitas Pelayanan Upt Perpustakaan Universtas Slamet Riyadi Surakarta.

Fokus penelitian ini adalah melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia layanan dalam hal ini adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Pusat

Universitas Slamet Riyadi Surakarta kepada pengguna layanan yaitu mahasiswa, civitas akademika maupun masyarakat umum. Pelayanan ini dapat dilihat dari prosedur yang digunakan, akses yang diberikan serta bagaimana sikap responsivitas dan responsibilitas penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Dari pelayanan yang diberikan tersebut akan diketahui kualitas pelayanannya, apakah sangat baik, baik, kurang baik, atau tidak baik. Batasan masalah ini menekankan pada kemampuan peneliti untuk mengetahui secara rinci dan detail bagaimana pelayanan yang diberikan.

Metode

Penelitian yang digunakan ini adalah penelitian empiris yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Istilah penelitian empiris biasa disebut dengan penelitian lapangan. Data yang diperoleh dalam rangka memenuhi kebutuhan penelitian ini adalah data langsung yang didapatkan dari narasumber sesuai dengan kapasitas yang diperlukan.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Gambaran yang diperoleh secara sistematis dan perolehan fakta-fakta terhadap suatu kejadian biasanya dianalisis, diinterpretasikan serta disajikan sesuai keadaan sebenarnya berdasarkan informasi maupun obyek yang diteliti.

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara terfokus maka

ditentukan lokasi penelitian, yaitu di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Pusat Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Dikarenakan peneliti melihat bahwa perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta adalah pusat pembelajaran mahasiswa. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Dalam hal ini menggunakan Kualitas pelayanan supaya kualitas perpustakaan universitas slamet riyadi memiliki mutu yang sesuai standar yang ditetapkan. Selain itu sebagai upaya untuk meningkatkan akreditasi perpustakaan.

Hasil dan Pembahasan

UPT Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi (UNISRI) Surakarta secara resmi berdiri bersama dengan lembaga induknya, yaitu Universitas Slamet Riyadi Surakarta pada tanggal 21 Juni tahun 1980. Ketika itu lokasinya masih menempati SPG Kristen Jl. RW. Monginsidi No.40.Surakarta, yang sekarang ini menjadi SMU Kristen Widya Parama Surakarta.

Tahun 1984 perpustakaan pindah ke Kampus induk Universitas Slamet Riyadi Jl. Sumpah Pemuda No. 18 Joglo, Kadipiro, Surakarta menempati ruang kuliah. Karena keberadaan perpustakaan dari waktu ke waktu mengalami perkembangan, juga para pengelola perguruan Tinggi Universitas Slamet Riyadi menyadari bahwa, perpustakaan merupakan aset paling utama dalam upaya pengembangan kehidupan akademis suatu perguruan tinggi, maka sejak tahun 1991 perpustakaan menempati gedung sendiri dengan luas tanah 450 m², luas bangunan 229 m²

berlantai dua yang berlokasi di kompleks kampus sampai sekarang. Kemudian pada Juni 2014 UPT Perpustakaan UNISRI dipindahkan ke gedung baru berlantai tiga, yang berlokasi di barat kompleks Kampus UNISRI, lantai satu digunakan sebagai Pusat Bahasa, lantai dua dan tiga digunakan untuk UPT Perpustakaan.

UPT Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi merupakan perangkat kelengkapan di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang berada di luar fakultas, jurusan dan laboratorium. Secara struktur UPT Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta bertanggungjawab kepada Rektor, sedangkan tugas sehari-harinya di bawah pembinaan Pembantu Rektor Bidang Akademik. Perpustakaan mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang bersifat ilmiah maupun umum melalui penyediaan bahan perpustakaan yang diolah dan diatur dengan sistem tertentu, dengan bentuk-bentuk pelayanan dan fasilitas yang menunjang kelancaran pelaksanaan program Tri Dharma Perguruan Tinggi Universitas Slamet Riyadi.

1. Indikator Transparansi. (Penyedia Layanan).

Transparansi merupakan unsur penting untuk meningkatkan Kualitas pelayanan upt perpustakaan universitas slamet riyadi. Peran Transparansi adalah menunjang manajemen Kualitas institusi /lembaga. Tujuan institusi tersebut untuk mensamakan persepsi tim dalam rangka mencapai tujuan yang akan di capai. Selain itu, Transparansi dapat di jadikan salah satu standar kerja. Supaya

Transparansi dapat di capai dengan baik maka perlu sebuah Kualitas, mulai dari penyusunan atau perumusan Transparansi hingga sosialisasi Transparansi kepada pihak terkait.

Dari hasil wawancara kepada penyedia layanan, dalam hal ini diperoleh informasi sebagai berikut : Fungsi Transparansi Perpustakaan mengacu pada visi misi universitas supaya sejalan dengan laju kembang universitas. Selanjutnya Transparansi disesuaikan dengan harapan pengguna layanan. Hal ini sebagai pelaksanaan Kualitas perpustakaan untuk mendukung tri darma perguruan tinggi. Kemudian dalam observasi ditemukan bahwa Transparansi telah di sosialisasikan pada tempat Kualitass. Selain itu juga dapat di baca pada website perpustakaan universitas slamet riyadi Surakarta.

2. Indikator Akuntabilitas.

Peningkatan pelayanan ada dua, yaitu Akuntabilitas. Keduanya bisa di katakan layak apabila memenuhi asas pelayanan prima. Pelayanan prima ialah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian kepada pengguna layanan. Pelayanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai excellent service. Excellent service, customer service, dan customer care pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya.

Pada indikator internal diperoleh informasi melalui wawancara kepada penyedia layanan yaitu : Evaluasi dan komunikasi silakukan antara pimpinan pada staff setiap hari. Briefing staff sebagai upaya peningkatan Kualitas pelayanan serta

peningkatan kualifikasi staff melalui program pelatihan. Berdasarkan observasi, diketahui bahwa memang benar terdapat briefing secara rutin antara staff dan pimpinan.

Kemudian pada aspek kerjasama esternal, informasi yang di dapatkan melalui wawancara kepada kepala perpustakaan selaku penyedia layanan adalah : Kerjasama diwujudkan melalui lintas perpustakaan yang ada di wilayah soloraya seperti UMS, IAIN, UNIVET, UTP, UNS dan UNY yang ada di Yogyakarta. Kemudian juga menjalin kerjasama dengan provider penyedia pelayanan internet. Kemudian wawancara ini di validasi melalui obsevasi yang di lakukan oleh peneliti. Observasi menunjukkan bahwa memang benar terdapat kerjasama lintas perpustakaan yang ada di universitas se solo raya maupun di luar wilayah.

3. Indikator Kondisional Pelayanan.

Pelayanan adalah kunci kondisional dalam berbagai usaha termasuk pada bidang jasa. Peranannya akan semakin besar dan penting dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Dengan adanya peningkatan Kualitas pelayanan, menimbulkan dampak positif bagi penyedia layanan, Pelaksanaan layanan di lakukan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan akses pelayanan.

Salah satunya adalah dibidang pemenuhan fasilitas. Informasi yang didapatkan melalui wawancara dengan pengguna layanan adalah : Fasilitas ditingkatkan seperti high speed wifi , Coffe Shop, lantai empat sebagai ruang baca tambahan dan ruang pertemuan, hingga fasilitas

layar lebar sebagai penunjang aktivitas. Selain itu yang paling utama adalah penambahan koleksi buku yang saat ini telah mencapai 20.000 eksemplar. Coffe shop dikelola oleh universitas bekerjasama dengan unit kegiatan mahasiswa wirausaha (UKMW) UNISRI. Kemudian observasi menunjukkan bahwa kecepatan wifi berkecepatan tinggi telah diberikan oleh perpustakaan. Selain itu telah diresmikan ruang baca tambahan dilantai empat. Kemudian untuk coffe shop masih belum beroperasi. Indikator pelayanan dipantau melalui sebuah kuesioner yang di sediakan perpustakaan selaku penyedia layanan. Kemudian kuesioner tersebut di isi oleh pengguna layanan. Sehingga dapat di gunakan sebagai monitoring Kualitas pelayanan.

4. Indikator Partisipatif Pelayanan.

Tujuan dari peningkatan Kualitas pelayanan salah satunya adalah akreditasi perpustakaan. Didasarkan kepada betapa pentingnya keberadaan perpustakaan universitas dalam menunjang pendidikan dan pembelajaran, maka sangat penting pula dilakukan akreditasi perpustakaan. Tujuan dilakukannya akreditasi perpustakaan adalah untuk meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap kinerja perpustakaan serta menjamin konsistensi kualitas kegiatan perpustakaan. Sedangkan manfaat yang didapat dari akreditasi bagi perpustakaan adalah meningkatkan motivasi semua unsur yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan untuk meningkatkan kinerjanya. Terkait dengan akreditasi di dapatkan informasi dalam wawancara kepada

penyedia layanan yaitu : Orientasi kedepan mendapatkan akreditasi dengan mutu "A" dilakukan dengan meningkatkan poin poin penunjang score tertinggi. Saat ini dilakukan dengan perbaikan digital library (digilib) maupun akses jurnal Internasional.

Kemudian dibidang pelayanan didapatkan informasi dalam wawancara kepada pengguna layanan yaitu, Menghidupkan kembali Komunitas Sahabat Perpus. Pembuatan program bedah buku, pameran buku serta seminar keperpustakaan.

5. Indikator Kesamaan hak.

Perpustakaan perlu melakukan langkah-langkah yang nyata agar suatu perpustakaan dapat memenuhi harapan dan impian penggunanya sebagai perpustakaan ideal yang tentunya mampu melayani mereka dengan baik. Ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mewujudkan suatu perpustakaan agar dapat dikatakan ideal bagi masyarakat penggunanya. Meski pun dalam mewujudkannya, terlebih-lebih bagi perpustakaan di negara kita ini sering kali terbentur pada masalah dana yang terbatas dan hal ini adalah masalah klasik dalam dunia perpustakaan kita yang sampai saat ini masih berlangsung.

Informasi yang didapatkan dalam meningkatkan Kualitas pelayanan perpustakaan adalah : Perpustakaan melakukan penyediaan informasi literasi, peminjaman buku, absensi dengan kartu elektronik sensor yang memudahkan pengguna layanan tanpa harus mengisi buku tamu secara manual, penyediaan ruangan baca maupun diskusi yang representative, hingga pada

peningkatan kualitas pemustaka sebagai penyedia pelayanan.

Pengguna Layanan.

Pengguna Layanan merupakan seluruh individu dan atau pihak-pihak yang mengakses dan atau memanfaatkan semua fasilitas layanan. Pengguna layanan terbagi antar lain:

1. Pengguna layanan terdaftar.
2. Pengguna layanan tidak terdaftar.
3. Beberapa fitur dan atau layanan pada layanan hanya dapat diakses oleh pengguna yang mendaftar.

Pengguna layanan dalam melakukan segala aktivitas dalam layanan wajib tunduk dan patuh kepada ketentuan dalam ketentuan layanan. Pengguna layanan yang mendaftar wajib melakukan pembaharuan atas data dirinya, apabila terjadi perubahan atas data dan informasi yang dicantumkan dalam form pendaftaran.

Data dan Informasi yang disajikan dalam layanan, adalah data dan informasi bersifat publik dan beberapa data dan informasi dilindungi serta tunduk pada ketentuan tentang Hak Atas Kekayaan Intelektual serta ketentuan peraturan perundangan lainnya yang terkait dengan penyebaran informasi.

1. Indikator Transparansi. (Pengguna Layanan).

Dalam sebuah organisasi atau suatu lembaga, keberadaan Transparansi merupakan hal yang Kualitas untuk menjalankan seluruh kegiatan dalam organisasi atau lembaga tersebut. Setiap organisasi memiliki Transparansi yang berbeda-beda sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh masing-masing organisasi tersebut.

Salah satu tujuan perpustakaan universitas slamet riyadi adalah mensosialisasikan Transparansi agar tersampaikan pada pengguna layanan perpustakaan. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh informasi dari para pengguna layanan yang menjadi narasumber. Instrument wawancara menanyakan tentang tanggapan pengguna layanan terkait dengan Transparansi. Hasil wawancara mengatakan bahwa pengguna layanan yang menjadi narasumber menilai Transparansi sudah tersosialisasi dengan baik. Akan tetapi Transparansi sulit dihafal atau tidak familiar. Sebagai penguat informasi maka peneliti melakukan observasi dan diketahui visi serta misi telah disosialisasikan dengan optimal melalui pamflet serta website perpustakaan. Kemudian telah disosialisasikan pula melalui media sosial seperti instagram hingga facebook.

2. Kondisi Akuntabilitas Perpustakaan.

Lingkungan internal lembaga merupakan semua aspek yang ada di dalam organisasi itu sendiri dan aspek aspek tersebut menghasilkan layanan dari suatu proses. Lingkungan internal adalah bagian dari proses dalam lembaga yang menghasilkan layanan lembaga. lingkungan internal memiliki ciri di mana interaksinya dengan organisasi atau organisasi bersifat langsung sehingga pengaruhnya pada langkah-langkah yang ditempuh untuk mencapai tujuan juga bersifat langsung.

Lingkungan eksternal atau lingkungan yang berada di luar organisasi. Secara nyata terlihat bahwa organisasi / lembaga tidak

akan luput dari lingkungan. Sudah seharusnya pimpinan tidak hanya memusatkan perhatiannya pada lingkungan internal organisasi, tetapi juga menyadari pentingnya pengaruh lingkungan eksternal terhadap organisasi yang dikelolanya. Pimpinan harus mempertimbangkan unsur-unsur dan kekuatan-kekuatan lingkungan eksternal dalam setiap kegiatannya. Berdasarkan paradigma ini, pimpinan perpustakaan universitas slamet riyadi surakarta harus mengidentifikasi, menganalisa, mengevaluasi, mendiagnosa dan bereaksi terhadap kekuatan-kekuatan lingkungan, baik berupa kesempatan-kesempatan, risiko-risiko, maupun ancaman-ancaman, yang mempunyai pengaruh pada lembaga.

Narasumber yang terdiri atas pengguna layanan, melalui wawancara mengatakan bahwa secara internal sudah terdapat penambahan fasilitas untuk menunjang kegiatan perpustakaan. Mulai dari penambahan kecepatan akses internet, koleksi buku, hingga fasilitas ruang baca di lantai empat. Selain itu perbaikan juga dilakukan dari segi pengembangan SDM petugas pelayanan. Pada aspek eksternal telah dilakukan jalinan kerjasama jurnal internasional serta kerjasama lintas perpustakaan perguruan tinggi.

3. Indikator Faktor Kondisional.

Dengan segala potensi dan kemampuannya perpustakaan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan diarahkan untuk dapat berperan sebagai agen modernisasi masyarakat, sebagai sarana pendidikan bagi masyarakat. Keberadaan perpustakaan oleh karena-nya sangat dibutuhkan

sebagai sarana belajar, untuk memperluas wawasan dan pengetahuan, dan meningkatkan ketrampilan bagi masyarakat, secara langsung atau tidak langsung perpustakaan dapat digunakan sebagai sarana mencerdaskan masyarakat dan bangsa.

Kondisional Kualitas pelayanan perpustakaan universitas slamet riyadi Surakarta dilihat melalui dua hal, yang pertama terkait ketersediaan fasilitas penunjang. Kemudian yang kedua adalah tentang persepsi terhadap kondisional Kualitas pelayanan.

Melalui wawancara, pengguna layanan sebagai narasumber mengatakan bahwa ketersediaan fasilitas penunjang sudah memadai. Namun demikian perlu ditingkatkan dengan ketersediaan infografis diperpustakaan universitas slamet riyadi Surakarta.

4. Indikator Partisipatif Pelayanan.

Partisipatif pelayanan sangat penting dalam tata kelola organisasi/lembaga. Tujuan pelayanan mengacu pada aktivitas pelayanan secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan capaian pelayanan, sehingga bentuknya cenderung kualitatif. Sedangkan target pelayanan adalah kriteria pelayanan yang mengacu pada penilaian pelayanan secara langsung. Target pelayanan dan ukuran pelayanan ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan Kualitas.

Melalui wawancara dikatakan oleh pengguna layanan yaitu Target pelayanan tercapai ditandai dengan animo kunjungan yang semakin besar. Pengadaan ruang baca

tambahan sebagai respon atas animo kunjungan tersebut yang semakin meningkat. Selain itu Target pelayanan telah dipenuhi melalui peningkatan fasilitas pelayanan berbasis medsos dan aplikasi.

5. Indikator Kesamaan hak Pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi.

Tujuan dari Kualitas pelayanan adalah untuk menawarkan layanan yang lebih baik dari competitor. Kualitas tersebut Tentu saja berdampak dalam jangka panjang. Sebagai institusi pelayanan, perpustakaan harus memperhatikan pilihan Kualitas pelayanan.

Dalam wawancara kepada pengguna layanan diperoleh informasi Kualitas pelayanan dilakukan secara humanis dan melalui orientasi pelayanan prima. Hal ini dibuktikan dengan adanya kemudahan peminjaman tempat dan ruang diskusi perpustakaan bagi organisasi mahasiswa sebagai pengguna layanan. Selain itu terdapat saran terkait dengan attitude service serta implementasi pelayanan prima.

Analisis Data

1. Aspek Transparansi.

Informan dari pihak penyedia layanan yakni kepala perpustakaan mengatakan bahwa Transparansi perpustakaan disesuaikan dengan Transparansi universitas. Keberadaan Transparansi diharapkan mampu

memberikan pelayanan yang layak bagi pengguna layanan. Transparansi telah di cantumkan pada public space yang ada di perpustakaan supaya mudah di jangkau pengguna layanan. Hal yang sama juga disampaikan oleh pengguna layanan. Semua mengatakan bahwa keberadaan Transparansi mudah dijangkau oleh pengguna layanan. Kemudian terdapat usulan bahwa redaksi kata dalam Transparansi jangan terlalu panjang.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti membuktikan bahwa tata letak Transparansi telah disosialisasikan di tempat yang mudah di jangkau oleh pengguna layanan. Yakni didekat tangga menuju akses customer service perpustakaan.

Dengan demikian dianalisis bahwa keterangan informan dari pihak penyedia layanan maupun dari pengguna layanan kemudian melalui observasi terdapat kesesuaian.

2. Aspek Lingkungan Akuntabilitas.

Kepala perpustakaan selaku pengguna layanan mengatakan bahwa aspek internal telah diperbaiki dengan menambah jumlah staff dan meningkatkan fasilitas. Selain itu dibidang eksternal telah terdapat kerjasama dengan beberapa pihak diantaranya lintas perpustakaan antar perguruan tinggi, kemudian dengan provider penyedia internet high speed.

Kemudian informasi yang disampaikan melalui wawancara kepada pengguna layanan dikatakan bahwa staff telah bertambah. Penambahan fasilitas diberikan kepada pengguna layanan diantaranya adalah ruang baca perpustakaan lantai 4. Selain itu

koleksi jurnal internasional secara online menjadi perhatian dalam aspek lingkungan eksternal. Terdapat masukan dari pengguna layanan terkait kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan supaya lebih baik.

Observasi yang diperoleh dari pengamatan yang diperoleh peneliti adalah secara kuantitas jumlah petugas pelayanan bertambah. Kerjasama dengan pihak eksternal telah dilakukan. Namun terdapat dinamika pemberian pelayanan yang kurang maksimal. Misalkan ada petugas yang memberlakukan penutupan jam operasional perpustakaan diluar jam yang bersangkutan. Atau penutupan yang dilakukan secara lebih awal. Ini menjadi catatan perbaikan secara internal bagi perpustakaan universitas slamet riyadi Surakarta. Maka terdapat perbedaan antara hasil wawancara yang dilakukan dengan observasi pengamatan yang dilakukan peneliti, atau belum sesuai antara wawancara dengan pengamatan yang terjadi.

3. Aspek Kondisional.

Dalam menunjang factor kondisional Kualitas pelayanan, Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi mengatakan dalam wawancara sebagai berikut, kondisional pelayanan dilakukan dengan memenuhi persepsi pengguna layanan. Sebagai contoh adalah peningkatan jumlah koleksi buku dan penambahan ruang baca diperpustakaan lantai 4. Untuk memonitor Kualitas pelayanan terdapat kuesioner yang dapat diisi pengguna layanan untuk menanggapi tentang Kualitas pelayanan. Selain

itu menerapkan pelayanan berbasis digital/online.

Kemudian dari persepsi pengguna layanan diperoleh informasi bahwa kondisional pelayanan telah dilaksanakan secara online. Diantaranya untuk perpanjangan masa peminjaman buku serta ketersediaan e jurnal internasional maupun nasional. Kemudian terdapat informasi dari pengguna layanan tentang petugas layanan yang menggunakan sandal saat jam kerja pelayanan.

Berdasarkan observasi peneliti diperoleh hasil yaitu kondisional Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama pengguna layanan. Didalamnya adalah peningkatan jumlah koleksi buku serta e jurnal nasional maupun internasional. Kemudian terkait petugas yang menggunakan sandal ternyata setelah diobservasi tidak sesuai dengan hasil wawancara pengguna layanan. Kenyataan yang terjadi adalah penggunaan sandal hanya dilakukan ketika jam istirahat pegawai karena harus menjalankan ibadah sholat. Dengan demikian terdapat kesesuaian yang tidak sepenuhnya antara pengguna layanan dengan penyedia layanan.

4. Aspek Partisipatif Pelayanan.

Informasi yang diperoleh dari penyedia layanan melalui wawancara adalah konsentrasi tujuan ada pada pencapaian akreditasi "A" penilaian kelayakan perpustakaan. Target nya adalah meningkatkan akreditasi dan meningkatkan Kualitas pelayanan yang berorientasi pada pengguna layanan. Dengan perbaikan fasilitas fisik dan juga digilib.

Kemudian pengguna layanan dalam wawancara mengatakan bahwa

upaya untuk meningkatkan Partisipatif perpustakaan telah dilakukan. Akan tetapi belum maksimal karena belum terdapat infografis perpustakaan yang ditampilkan dan dipublikasikan.

Observasi yang dilakukan peneliti melihat bahwa belum terdapat infografis perpustakaan. Artinya antara hasil wawancara dan hasil observasi belum mengalami kesesuaian. Kendati demikian perlu adanya sosialisasi lebih kepada pengguna supaya memanfaatkan sistem informasi yang ada di Upt Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

5. Aspek Kesamaan Hak.

Penyedia layanan berupaya menerapkan berbagai Kualitas pelayanan untuk mempermudah pengguna layanan. Melalui akses secara online. Hal ini dibenarkan pula oleh pengguna layanan. Ditunjang dengan observasi bahwa sistem pelayanan online telah dilaksanakan. Sehingga ada kesesuaian antara informasi dari pengguna layanan maupun penyedia layanan dalam hal ini perpustakaan.

Penutup.

1. Indikator Transparansi.

Transparansi telah disosialisasikan perpustakaan universitas slamet riyadi Surakarta. Hal ini terlihat dari keberadaan papan Transparansi yang dicantumkan di ruang perpustakaan. Selain itu Transparansi bisa di akses pengguna layanan melalui website. Sehingga Kualitas pelayanan pada indicator Transparansi telah berjalan dengan baik.

2. Indikator Lingkungan Akuntabilitas.

Lingkungan internal terus meningkatkan Kualitas pelayanan dengan beberapa hal seperti peresmian ruang baca baru beserta fasilitas penunjang, penambahan jumlah staff pelayanan, peningkatan kapasitas petugas pelayanan, hingga peningkatan jumlah koleksi buku. Selain itu secara eksternal telah melakukan kerjasama antar perpustakaan lintas universitas sampai kerjasama dengan provider penyedia akses wifi berkecepatan tinggi.

3. Indikator Faktor Kondisional.

Kondisional perpustakaan dilihat melalui aspek pemberian pelayanan prima. Hal ini bisa diketahui melalui pelayanan berbasis online. Baik dalam rangka pemenuhan aktivitas pelayanan kepada pengguna hingga penanganan complain.

4. Indikator Partisipatif Pelayanan.

Saat ini perpustakaan universitas slamet riyadi memiliki tujuan untuk memperoleh target akreditasi perpustakaan dengan mutu "A". Hal ini dilakukan dengan beberapa perbaikan untuk menunjang poin akreditasi. Seperti dengan memperbaiki digilib, penambahan koleksi, hingga peningkatan inovasi pelayanan berbasis online.

5. Indikator Kesamaan Hak.

Kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan universitas slamet riyadi melalui pendekatan service excellent. Yakni menggunakan persepsi pengguna layanan dalam meningkatkan standart pelayanan.

Kelima aspek tersebut menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan telah dilakukan dari waktu ke waktu oleh perpustakaan universitas slamet riyadi. Mulai dari pengembangan fasilitas, peningkatan

kompetensi SDM, Kerjasama eksternal, hingga pengadaan koleksi yang terbarukan.

Daftar Pustaka.

- Achmad, Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users Satisfaction), fisip.unair.ac.id/image/pdf/achmad.pdf, diakses tanggal 16 Januari 2020, Jam 03.10 WIB.
- B.N Mubun.2003. Kamus Manajemen, Jakarta: Pustaka Sinar Harian,.
- Darmono, 2007. Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja,. Jakarta: Grasindo.
- Fandy Tjiptono, 2008. Kualitas Bisnis. Yogyakarta : Andi.
- Farida Jafar, 2005. Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Khairunnas, dan Sofjan Assauri, Analisis Pengaruh Brand Identity Design Terhadap Proses Pembentukan Brand Awareness : studi kasus : Nordhenbasic. Manajemen Usahawan Indonesia, Vol. 41 No. 1 Januari-Februari, 2011, hlm. 1.
- Agus Dharma.1999. Manajemen Kualitas,. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. (1995). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta:PT Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanto, Agus, Yeremias T. Keban, Ratminto, Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (Service Quality Analysis of Postgraduate Library of Gadjah Mada University Yogyakarta), Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Volume II Nomor 1, 2004.
- Sulistyo-Basuki.1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumardji. P,. Drs,. Mengelola. Perpustakaan,. Kanisius,. Yogyakarta, 1991.
- Supranto J., 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta,. Jakarta,.