

**MEWUJUDKAN LAYANAN PRIMA
DAN LAYANAN CINTA BAGI
PUSTAKAWAN UNTUK
PEMUSTAKA**



OLEH :

HABIBAH FITRIAH, S.AG., MHI

NIP. 197601022003122005

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

TAHUN 2022

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

ABSTRAK

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan	3

BAB II PEMBAHASAN

A. Pengertian Layanan Prima dan Layanan Cinta	4
B. Manfaat Layanan Prima dan Layanan Cinta	6
C. Prinsip-prinsip Layanan Prima dan Layanan Cinta	7
D. Standar Layanan Prima dan Layanan Cinta	10
E. Membangun Layanan Prima dan Layanan Cinta	11
F. Implementasi Layanan Prima dan Layanan Cinta	13

BAB III PENUTUP

Kesimpulan	15
------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

Abstrak :

Di Indonesia, profesi pustakawan belum sepenuhnya diterima sejajar dengan profesi lain. Pustakawan masih dianggap sebagai tenaga administratis. Pengertian pustakawan kebanyakan masih mengacu pada batasan yang ada di Keputusan Menpan. Tuntutan bagi pustakawan sendiri yaitu harus memiliki tanggung jawab dan kompetensi kepustakawanan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. Juga perlu diberlakukannya akreditasi bagi lembaga pendidikan pustakawan guna mengesahkan kompetensi dan mutu dari para lulusannya oleh otoritas tertinggi dalam profesi pustakawan. Dengan demikian pustakawan Indonesia masih memerlukan banyak waktu dalam membenahi kompetensinya agar diakui benar-benar profesional. Tidak ragu penulis katakan, bahwa rasanya kita harus berani merombak pola dasar pendidikan dan pelatihan pustakawan serta merancang pola peningkatan keprofesionalan pustakawan secara berkelanjutan. Jika kita hanya menampilkan kinerja yang itu-itu saja sehingga terkesan semua orang juga bisa mengerjakan tanpa harus menempuh pendidikan formal kepustakawanan, maka pustakawan tidak akan dianggap profesional. Dengan demikian menjadi sangat penting dan utama untuk para Pustakawan mengerti dan dapat mewujudkan bagaimana Layanan Prima dan Layanan Cinta untuk Pemustaka.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tenaga perpustakaan adalah sumberdaya yang penting. Mereka adalah penggerak utama aktivitas perpustakaan. Mereka memberi layanan cinta kepada pemustaka dan pengunjung perpustakaan. Mereka menjadikan perpustakaan hidup sehingga ia layak untuk dikunjungi dan dimanfaatkan secara maksimal. Tanpa keberadaannya maka perpustakaan akan mati seperti rumah tanpa penghuni. Tanpa mereka perpustakaan sebagai aset bangsa tidak berarti. Demikian penting peran tenaga perpustakaan untuk kemajuan bangsa dan negara maka mereka patut untuk dihargai. Mereka pantas untuk dicintai.

Pemustaka adalah pelanggan utama perpustakaan. Perpustakaan ada karena pemustaka. Dengan kehadiran pemustaka maka aset berharga dapat dimanfaatkan. Dengan keberadaan pemustaka layanan cinta dapat diberikan dengan baik. Pemustaka sebagai aset perpustakaan yang mahal. Kehadiran pemustaka menjadi pemicu positif untuk mengembangkan perpustakaan. Pemustaka dengan berbagai kebutuhan, memacu perpustakaan untuk terus berkembang. Pengelolaan perpustakaan menjadi lebih baik sehingga kebutuhan pemustaka dapat dipenuhi.

Pengunjung perpustakaan adalah tamu yang harus dihormati. Walaupun kehadirannya tidak memanfaatkan perpustakaan, mereka belajar tentang sistem, tata ruang, layanan, koleksi dan fasilitas perpustakaan. Mereka belajar untuk merencanakan dan meningkatkan kualitas pengelolaan perpustakaannya. Studi banding atau benchmarking dengan berkunjung ke perpustakaan adalah salah satu upaya untuk meningkatkan pengelolaan perpustakaan. Perpustakaannya akan lebih menarik, efektif dan efisien.

B. Rumusan Masalah

1. Apa itu layanan prima dan layanan cinta?
2. Apa Manfaat layanan prima dan layanan cinta?
3. Apa saja prinsip – prinsip layanan prima dan layanan cinta?
4. Bagaimana standar layanan prima dan layanan cinta?
5. Bagaimana membangun layanan prima dan layanan cinta?
6. Bagaimana implementasi layanan prima dan layanan cinta?

C. Tujuan

1. Untuk Mengetahui Pengertian layanan prima dan layanan cinta.
2. Untuk Mengetahui Manfaat layanan prima dan layanan cinta.
3. Untuk Mengetahui prinsip – prinsip layanan prima dan layanan cinta.
4. Untuk Mengetahui standar layanan prima dan layanan cinta.
5. Untuk Mengetahui membangun layanan prima dan layanan cinta.
6. Untuk Mengetahui implementasi layanan prima dan layanan cinta.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Pengertian Layanan Prima dan Layanan Cinta

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Wibowo (2010: 8) “layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan tanpa harus mengemban biaya dan resiko tertentu”.¹ Sedangkan pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Beragam definisi berkaitan dengan layanan prima (service excellence) telah dijelaskan dalam beberapa sumber rujukan. Menurut KBBI (2002), istilah layanan diartikan sebagai cara melayani, yaitu *membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang*. Sedangkan prima diartikan *sangat baik*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan(mengurus) apa yang diperlukan seseorang dengan sangat baik. Sehingga kebutuhan yang diharapkan seseorang tersebut dalam hal ini pemustaka dapat dipenuhi.²

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. 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.³

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan”.⁴ Pratiknyowati (1997) mendefinisikan bahwa. pelayanan prima atau pelayanan unggul adalah suatu sikap atau cara petugas dokinfopus dalam melayani pengguna secara memuaskan. Pelayanan prima sebagai ujung tombak aktivitas pemasaranjasa dokinfopus.⁵

Barata (2004) memberi beberapa definisi layanan prima:

- Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.

¹ Wibowo, *Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010), hlm. 8

² Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012), hlm. 80

³ Drs. Daryanto, dkk. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014) hlm. 107

⁴ *Ibid*, hlm. 1

⁵ Endang Ernawati, “Pelayanan Prima sebagai Strategi Pemasaran Jasa Dokumentasi, Informasi, dan Perpustakaan” dalam *Jurnal BACA*, Vol.23, No.4, Desember 1998, hlm. 42

- Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Definisi diatas menunjukkan upaya layanan prima yang diberikan kepada *customer*, dalam hal ini pemustaka, sehingga dapat memenangkan hatinya mereka akan merasa sangat diperhatikan sehingga dengan senang hati akan memanfaatkan koleksi, fasilitas dan layanan yang disediakan.

Cinta yang tulus dan ikhlas itulah yang kita berikan pada pemustaka. Mereka manusia seperti kita yang punya hati, perasaan dan cinta. Mereka perlu diperhatikan. Lebih – lebih mereka yang masih baru pertama kali masuk dan memanfaatkan perpustakaan. Kesan pertama bagi mereka merupakan titik kunci apakah mereka akan datang kembali ke perpustakaan atau pergi selamanya. Yang lebih menarik mereka termotivasi untuk berbicara kepada teman lain atau sering disebut dengan *words of mouth* atau *getbok tular*. Jika layanan cinta yang diberikan memuaskan, maka kesan yang mengesankan akan berkembang dan memiliki nilai positif bagi tenaga perpustakaan. Mereka akan membantu memasarkan perpustakaan secara alami, dan apa yang disampaikan menjadi daya tarik yang menawan bagi pemustaka yang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa promosi lewat pihak ketiga lebih ampuh daripada tenaga perpustakaan yang melakukannya. Kesan itulah yang diharapkan sehingga perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Dengan layanan cinta yang terus diberikan dan dijadikannya sebagai budaya, pemustaka akan kembali ke perpustakaan. Mereka akan datang walaupun tidak meminjam koleksi. Mereka datang untuk menikmati suasana yang penuh aura cinta, yang dihiasi dengan senyuman ramah tenaga perpustakaan. Senyuman yang tulus dan ikhlas. Mereka akan senang berlama – lama dan duduk santai melepaskan kepenatan belajar, kerja, dan aktivitas lain yang menghabiskan energi. Perpustakaan memang tidak perlu mewah, tetapi suasana hati akan mengalahkan semuanya. Perpustakaan yang sederhana akan menjadi surga jika tenaga perpustakaan dapat memberikan layanan cintanya. Tetapi sebaliknya perpustakaan yang mewah, canggih, dan kaya koleksinya akan menjadi neraka jika tenaga perpustakaan tidak ramah. Mereka belum memiliki budaya senyum yang tulus dan ikhlas dalam memberikan layanannya.

B. Manfaat Layanan Prima dan Layanan Cinta

Manfaat layanan prima yang utama adalah sumber daya perpustakaan: koleksi, fasilitas dan jasa yang diberikan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.⁶

Disamping manfaat diatas, manfaat lain layanan prima adalah:

- a. Bagi pemustaka
 - Kebutuhan akan informasinya dapat dipenuhi
 - Pemustaka mendapatkan kepuasan hati yang lebih baik
 - Pemustaka merasa lebih dihargai dan diperhatikan
 - Pemustaka mendapatkan layanan yang berkualitas
- b. Bagi tenaga perpustakaan
 - Mereka semakin memiliki rasa percaya diri
 - Mereka memiliki kebanggaan dan kepuasan diri
 - Mereka merasa senang dan tenang bekerja
 - Mereka lebih semangat melakukan aktivitasnya
 - Mereka mendapatkan banyak teman
 - Citra mereka juga semakin baik
- c. Bagi perpustakaan
 - Mengokohkan eksistensi perpustakaan sebagai unit penunjang
 - Perpustakaan lebih mudah memperoleh dukungan baik dana, moral, tenaga dll.
 - Perpustakaan mempunyai peluang lebih besar untuk terus berkembang
 - Perpustakaan mempunyai nilai lebih untuk dapat bersaing dengan unit lain
 - Peran perpustakaan semakin dirasakan oleh institusi induknya.

Menurut sumber lain manfaat Pelayanan Prima diantaranya :⁷

1. Pengguna jasa dokinfo akan merasa puas karena:
 - kebutuhannya terpenuhi
 - merasa dihargai karena mendapat pelayanan yang baik
 - merasa dipercaya sebagai mitra unit/lembaga.
2. Pengelola karyawan akan merasa senang karena:
 - lebih percaya diri karena dapat memberikan jasa yang prima
 - mempunyai kepuasan pribadi karena telah mampu menolong pengguna

⁶ Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012), hlm. 85

⁷ Endang Ernawati, "Pelayanan Prima sebagai Strategi Pemasaran Jasa Dokumentasi, Informasi, dan Perpustakaan" dalam *Jurnal BACA*, Vol.23, No.4, Desember 1998, hlm. 42

- dapat meniti karier secara mantap.
3. Unit/lembaga merasa beruntung karena:
- corporate image yang semakin baik
 - menjamin kelangsungan jasa dan produk
 - memotivasi pengguna untuk memakai jasa dan produk dokinfo
 - meningkatkan pendapatan atau laba
 - meningkatkan pengakuan induk organisasi/lembaga.

C. Prinsip – Prinsip Layanan Prima dan Layanan Cinta

Sebuah layanan dinilai prima jika mematuhi beberapa prinsip. Prinsip merupakan tata nilai yang harus melekat pada layanan prima. Cornelius (2002) mengatakan bahwa sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip antara lain, yaitu:⁸

- a. Mengutamakan pelanggan
 - Prosedur pelayanan harus disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan
 - Pelayanan bagi pelanggan eksternal harus lebih diutamakan.
 - Pelayanan bagi pelanggan tak langsung perlu lebih diutamakan.
- b. Sistem yang efektif
 - Sebuah sistem yang nyata, yaitu suatu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit organisasi
 - Sebuah sistem yang “HALUS”, yaitu satu tatanan yang mempertemukan manusia dengan yang lain. Pertemuan semacam itu melibatkan sentuhan-sentuhan emosi, perasaan, harapan, harga diri, penilaian, sikap, dan perilaku.
 - Agar berhasil merebut hati pelanggan, proses pelayanan harus berjalan efektif.
- c. Melayani dengan hati nurani

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan yang utama adalah kesatuan sikap dan perilaku sesuai hati nurani. Perilaku yang dibuat-buat atau berlebihan sangat mudah dikenali pelanggan sehingga akan memperburuk penilaian pelanggan. Sikap dan perilaku yang baik oleh petugas dapat menutupi kekurangan sarana dan prasarana.

- d. Perbaikan berkelanjutan

Pelanggan dapat belajar mengenali kebutuhan dari proses pelayanan. Semakin baik pelayanan, tuntutan juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin luas dan beragam. Fenomena aksi-reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan akan

⁸ Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012), hlm. 101

terus bergulir cepat. Hal ini memacu petugas untuk meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus.

e. Memberdayakan pelanggan

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis-jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya/perangkat tambahan oleh pelanggan untuk menyelesaikan persoalan hidup sehari-hari.

Prinsip adalah kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir dan berpijak (KBBI, 2002). Prinsip-prinsip layanan cinta merupakan suatu keyakinan yang dibangun untuk dapat memberikan layanan dengan tulus dan ikhlas. Prinsip ini merupakan ikatan yang kuat antara pernyataan dan suara hati yang kokoh.⁹

Prinsip layanan cinta juga sebagai reminder (pengingat) agar layanan yang diberikan selalu sesuai dengan prinsip yang telah dipercaya. Prinsip ini merupakan tata-nilai yang harus dimengerti dan dianut. Jika prinsip ini dianut, roh layanan cinta akan berkembang. Layanan cinta akan memiliki nafas dan jiwanya, sehingga layanan cinta akan tumbuh subur di perpustakaan.

i. Pemustaka adalah raja

Layanannya dengan tulus dan ikhlas. Pekerjaan ini semata-mata untuk perlu dihormati dan diperlakukan sebagaimana layaknya manusia. Untuk itu tenaga perpustakaan harus benar-benar memberikan Pemustaka adalah raja. Mereka mempunyai hati dan perasaan. Mereka Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang.

ii. Informasi adalah milik semua orang

Pada umumnya semua orang ingin berkembang, ingin berubah dan ingin mencapai kehidupan yang signifikan. Untuk mencapainya mereka membutuhkan informasi. Informasi yang bermanfaat untuk mengubah kehidupannya. Memang informasi adalah milik semua orang, sehingga informasi yang bermanfaat untuk pemustaka perlu diberikan. Tenaga perpustakaan, terutama pustakawan harus mampu mengemas ulang informasi agar mudah dimengerti dan dimanfaatkan.

iii. Perpustakaan adalah aset yang sangat mahal.

Aset tersebut meliputi lahan, gedung, tenaga perpustakaan, koleksi, dana, fasilitas, peralatan, mebeler, alat tulis kantor dan sebagainya. Jika dihitung dengan nilai rupiah sungguh menakjubkan. Dengan nilainya yang mahal, maka perpustakaan harus dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Informasi dan ilmu pengetahuan yang

⁹ Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012), hlm. 174

ada didalamnya harus dapat salah satu upaya adalah memberikan layanan cinta. Layanan cinta diluncurkan untuk dapat meningkatkan pemanfaatannya. Semakin banyak pemanfaatannya maka semakin bermaknalah aset yang mahal tersebut.

iv. Tenaga perpustakaan bekerja di bidang jasa

Produk perpustakaan adalah jasa. Jasa adalah produk yang *intangibile* (tidak tampak) namun bisa dirasakan. Jasa artinya melayani. Melayani pemustaka dengan penuh usaha baik fisik maupun non-fisik. Layanan cinta membutuhkan keduanya. Tanpa kedua usaha tersebut, layanan cinta adalah tiada. Usaha non-fisik perlu terus ditingkatkan agar usaha fisik tenaga perpustakaan mempunyai nilai lebih. Layanan cintapun dapat diwujudkan.

v. Pustakawan menjadi penggerak utama

Pustakawan adalah penggerak utama. Mereka kunci keberhasilan layanan cinta. Tugas yang dilakukan di perpustakaan adalah ranahnya. Mereka mempunyai pengetahuan lebih tentang perpustakaan dari tenaga teknis. Untuk itu mereka harus menjadi sumber energi utama untuk menggerakkan aktivitas perpustakaan. Mereka menjadi penemu gagasan cepat dalam menentukan langkah untuk menjawab persoalan harian. Sementara tenaga teknis memberi dukungan dan menopang demi keberhasilan layanan cinta setiap hari.

vi. Tenaga perpustakaan terus mengembangkan komunikasi efektif

Untuk dapat terus menjalin hubungan harmonis dengan pemustaka, komunikasi efektif perlu terus dikembangkan. Komunikasi efektif untuk mendekatkan tenaga perpustakaan dengan pemustaka. Komunikasi efektif dapat meningkatkan keakraban, melejitkan potensi kebersamaan dan merekatkan tali persaudaraan. Pada akhirnya, komunikasi efektif dapat menjadi penyedap layanan cinta.

vii. Jasa yang diberikan melebihi harapan pemustaka

Layanan cinta akan tercapai jika jasa yang diberikan melebihi harapan pemustaka. Jasa akan diperhatikan jika melebihi harapan. Jika apa yang diberikan sama dengan apa yang diminta adalah biasa. Tenaga perpustakaan harus memberi lebih dari yang diminta.

viii. Layanan cinta adalah hasil seluruh tenaga perpustakaan

Keberhasilan layanan cinta adalah hasil kerjasama tim, walaupun dalam pelaksanaannya mungkin terpisah. Tenaga perpustakaan adalah satu kesatuan individu yang melaksanakan tugas sesuai bidangnya masing-masing. Mereka tidak membeli koleksi sendiri, mengolah sendiri, memasukkan data ke komputer sendiri, dan

melayani sendiri. Mereka perlu bekerjasama untuk menghasilkan layanan cinta yang diharapkan.

- ix. Layanan cinta adalah suatu kenikmatan dan kebanggaan
Layanan cinta merupakan kenikmatan dan kebanggaan bagi tenaga perpustakaan. Hal itu telah menjadi afirmasi harian dengan yel- yel perpustakaan. "Melayani dengan cinta". Dijawab oleh tenaga perpustakaan..."Enak tenan." Dengan yel-yel ini mengukuhkan kepercayaan bahwa dengan memberikan layanan cinta merupakan kenikmatan tersendiri. Kenikmatan yang semerbak di kalbu membuahkan hasil kebanggaan. Kebanggaan adalah nilai jiwa yang mendorong untuk dapat bekerja keras dengan tulus dan ikhlas.
- x. Tulus dan ikhlas adalah komponen utama layanan cinta.
Tulus dan ikhlas merupakan komponen utama dan penting dalam memberikan jasa perpustakaan. Keduanya merupakan kunci utama layanan cinta, sehingga pemustaka akan merasa puas dan senang, Jika tulus dan ikhlas menyatu dalam aktivitas tenaga perpustakaan, maka layanan cinta akan dirasakan tumbuh dari hati yang dalam.

D. Standar Layanan Prima dan Layanan Cinta

Standar layanan cinta mempunyai beberapa SOP (*Standard Operation Prosedure*) diantara lain:

1. SEM: menjawab telpon kurang dari 4 dering¹⁰
2. SEM: menggunakan jawaban standar. Nama bagian kemudian menyebutkan nama.
"Sirkulasi dengan Fifah. Ada yang bisa dibantu."
Tenaga perpustakaan yang kebetulan berada di tempat lain dan petugas sedang keluar, harus menjawab bagian mana ia berada dan menyebutkan nama.
3. SEM: berpakaian rapi. Memakai seragam sesuai dengan harin yang ditentukan. Menggunakan *name tag* yang di kalungkan di leher.
4. SEM: menggunakan kata sapaan – mas, mbak, dik, bu, pak sesuai dengan umur atau status pemustaka.
5. SEM: selalu menyapa pemustaka dengan sopan santun. Ingat 5S + 1 TK.
6. SEM: selalu tersenyum saat berpapasan atau saat menemui pemustaka (Ingat 5S + 1TK – Senyum, Salam, Sapa dan Sopan Santun dan Terima Kasih. Terima Kasih digunakan pada saat yang tepat, seperti setelah menerima buku pengembalian atau menyerahkan buku pinjaman dan lain-lain).

¹⁰ Achmad, *Layanan Cinta Perwujudn Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012), hlm. 178

7. SEM: berusaha untuk mengingat nama pemustaka, dan memanggil nama mereka jika telah mengetahui.
8. FO: menggunakan jawaban standar *Front Office*. Jika telpon dari luar perpustakaan – “Perpustakaan UIN Antasari dengan Adnan. Ada yang bisa dibantu?”.
9. FO: jika menerima telpon dan harus ditransfer, maka sebelum menghubungi nomor ekstensi yang akan dituju petugas FO menanyakan: “Dari mana Ibu/Bapak... Tunggu sebentar”. Jika ekstensi yang dituju sedang bicara, “Maaf Bu/Bapak telpon sedang sibuk, apa bisa telpon kembali?”.
10. FO: jika ada tamu atau pemustaka yang datang dan menanyakan sesuatu, maka jawaban mengacu pada informasi sesuai kelengkapan yang ada di FO.
11. FO: untuk tamu yang datang dan ingin menemui kepala perpustakaan, petugas FO menghubunginya terlebih dahulu apakah bersedia menemuinya atau disuruh menemui koordinator.
12. FO: menerima pengaduan dengan baik hati dan menyampaikan kepada kepala atau koordinator sesuai bidangnya.
13. KEB: membersihkan lantai sehari sekali. Dan membersihkan kamar mandi 3 kali sehari – pagi, siang dan sore.
14. KEB: melatakan alat kebersihan di tempat yang telah ditentukan (tidak kelihatan oleh mata).
15. TU: menyiapkan perlengkapan jika ada kunjungan tamu yang menginformasikan kedatangan sebelumnya. Kue dan minum telah siap di meja sebelum kehadiran tamu. Jika mereka berada di Perpustakaan lebih dari pukul 12.00 perlu disediakan makan siang.
16. TU: air tandon harus dipompa minimum 2 kali sehari (sesuai kebutuhan).

Keterangan:

SEM	= untuk semua tenaga perpustakaan
FO	= petugas <i>Front Office</i>
TU	= petugas Tata Usaha/Sekretariat
KEB	= petugas bagian kebersihan

Standar di atas bagian kecil dari SOP (*Standard Operational Prosedure*) yang ada di Perpustakaan. Dengan standar layanan disetiap bagian yang direkam di SOP maka pelaksanaan aktivitas perpustakaan berjalan sesuai yang diharapkan.

E. Membangun Layanan Prima dan Layanan Cinta

Membangun layanan cinta terbagi menjadi dua yaitu internal dan eksternal.

1. Membangun layanan cinta internal

Dalam membangun layanan cinta internal dibutuhkan keberanian untuk berubah. Tentunya berubah untuk menjadi lebih baik. Disamping itu dibutuhkan komitmen dari tenaga perpustakaan, karena membangun cinta internal bersifat kedalam¹¹. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk membangun layanan cinta internal:

1) Membangun karakter

Karakter berperan penting bagi kehidupan setiap manusia. Dengan karakter yang baik akan mendukung kesuksesan setiap individu maupun organisasi. Membangun budaya layanan cinta memerlukan proses yang cukup panjang. Membangun layanan cinta berarti membangun karakter terutama tenaga perpustakaan – si pemberi dan pelaku layanan perpustakaan.

2) Membangun citra perpustakaan

Dalam membangun budaya layanan cinta, tak lepas juga upaya untuk meningkatkan citra. Yaitu citra tenaga perpustakaan dan juga citra perpustakaan di mata pemustaka. Dalam membangun citra ini ada beberapa hal yang perlu dilakukan, seperti:

- a. Moto perpustakaan
- b. Logo perpustakaan
- c. Mars perpustakaan
- d. *Name tag*
- e. *Door tag*
- f. *Table tag*
- g. Video perpustakaan
- h. Bunga
- i. Taman

2. Membangun layanan cinta eksternal

1) Membangun karakter pemustaka

Pemustaka adalah aset perpustakaan, sehingga keikutsertaan perpustakaan dalam membangun karakter adalah wajar. Mereka adalah anak bangsa, yang harus memiliki karakter yang tangguh. Untuk membangun karakter mereka dilakukan:¹²

- a. Sahabat perpustakaan
- b. Disiplin pengembalian buku

¹¹ Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012), hlm. 116

¹² Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012), hlm. 164

- c. Berpakaian rapi
 - d. Pernyataan inspiratif
- 2) Membangun komunikasi yang efektif
- Untuk menjalin hubungan yang langgeng dengan pemustaka, perlu komunikasi yang efektif. Komunikasi efektif dapat mengantarkan untuk saling percaya. Komunikasi efektif dapat mendorong pemustaka untuk selalu datang ke perpustakaan. Komunikasi efektif dapat meningkatkan kualitas hidup. Boothman (2004) mengatakan: “Rahasia sukses tidaklah sulit ditemukan. Semakin baik anda menjalin hubungan dengan sesama, semakin baik pulalah kualitas kehidupan anda”.
- 3) Pernyataan dalam pengembangan fisik
- Mengingat pemustaka adalah aset berharga bagi perpustakaan, mereka perlu dilibatkan untuk berperan serta mengembangkan perpustakaan. Sesuai dengan kebutuhan mereka dengan kebutuhan perpustakaan, mereka bersedia membangunnya.
- Pengembangan koleksi
 - Penulisan skripsi
 - *Valunteer*.

F. Implementasi Layanan Prima dan Layanan Cinta

Kegiatan-kegiatan pengembangan sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan hati, keimanan dan ketaqwaan telah cukup lama ditanamkan. Proses panjang dengan penuh dinamika membuat mereka semakin dewasa. Mereka semakin bertambah percaya diri dan semakin tangguh. Proses penggemblengan ini perlu terus dilakukan sebagai proses perubahan. Perubahan perlu energi dan tekad yang kuat serta dilakukan terus menerus tanpa henti, karena hanya perubahanlah yang kekal di dunia ini. Siapapun yang tidak berubah akan punah.¹³

1. PKDS (Program Kenal dan Sayang)
2. Tatap muka dengan pemustaka
3. Lomba tahunan saat Dies Natalies
4. *Table of Contents Alert*
5. Buletin *Abstract*
6. Pemberian artikel

¹³ Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: CV Segung Seto, 2012), hlm. 170

7. Hadiah insidental
8. Kebersihan lingkungan
9. Fasilitas dan jasa baru.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan prima sangat penting diterapkan dalam suatu perusahaan dan organisasi termasuk perpustakaan. Pelayanan prima yang baik akan berdampak positif pada kepuasan yang dirasakan pemustaka. Pelayanan prima berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh pula dengan kinerja pelayanan yang diterima, semakin baik kinerja yang dirasakan, artinya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan.

CINTA juga akronim dari layanan cinta itu sendiri, yaitu **C**erdas, penuh **I**nisiatif, **T**ersenyum, dan **p**ro-**A**ktif. Cerdas artinya selalu berusaha mencari hal-hal baru dalam layanan. Kebutuhan pemustaka terus berkembang sesuai kondisi lingkungannya. Untuk itu komunikasi efektif perlu terus dijalin dengan pemustaka. Dengan demikian tenaga perpustakaan bisa mengetahui kebutuhan sebenarnya. Untuk itu tenaga perpustakaan harus penuh inisiatif. Berinisiatif untuk melakukan pendekatan kepada semua pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2012
- Drs. Daryanto, dkk. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014
- Wibowo, *Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010

JURNAL

- Endang Ernawati, “Pelayanan Prima sebagai Strategi Pemasaran Jasa Dokumentasi, Informasi, dan Perpustakaan” dalam *Jurnal BACA*, Vol.23, No.4, Desember 1998