

UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS DIPONEGORO

Oleh: Rice Agustina Adi Mayadevi, Heriyanto, MIM*, Drs. Anggarjitono P.**

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Diponegoro Semarang

Abstrak

Penelitian ini bertempat di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Adapun tujuan yang ingin peneliti capai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya dan hambatan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna serta untuk mengetahui pandangan pemustaka terhadap upaya tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan jalur reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Informan penelitian ini berjumlah tiga belas orang yang terdiri dari tiga orang pustakawan dan sepuluh orang pemustaka. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka.

Berdasarkan analisis data terhadap hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh simpulan bahwa pustakawan sudah melakukan upaya-upaya yang bisa pustakawan lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna yang ada di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Undip yakni melakukan penataan ruangan sebaik mungkin dan nyaman mungkin, memperbaiki sistem penitipan tas untuk mengurangi terjadinya kehilangan barang, mengolah dan menata koleksi bahan pustaka sebaik mungkin agar dapat ditelusur kembali dengan mudah oleh pemustaka, memberikan layanan secara terkomputerisasi atau terautomasi sehingga proses pelayanan lebih cepat, melakukan optimalisasi jam layanan dengan tidak adanya jam tutup perpustakaan pada saat jam makan siang atau jam istirahat, dan berusaha untuk bersikap ramah kepada pemustaka. Akan tetapi ada beberapa hambatan-hambatan seperti kesulitan mendapatkan dana untuk melakukan pengadaan bahan pustaka buku. Selain itu menurut pemustaka upaya yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna sudah cukup baik, walaupun ada beberapa kekurangan misalnya tidak puasnya pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan.

Kata kunci: Upaya pustakawan, Kualitas layanan pengguna, Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Undip.

*Dosen Pembimbing I

**Dosen Pembimbing II

Abstract

This research is in the Library of the Humanities Faculty Diponegoro University. The objective of this research is to find out efforts and obstacle of librarian in improving the user service quality and to know the views of user toward that effort.

This research used a qualitative approach with literature methods. Data analysis used qualitative analysis with pathway data reduction, data display and conclusion. The informant of this research is thirteen people consisting of three librarians and ten user. The technique of data collection used is observation, interviews, and literature.

Based on the data analysis the results of interviews conducted by the researchers, concluded that the librarian has to make efforts that librarians can do to improve the user service quality in the Library of Humanities Faculty scilicet arrangement the room as possible and comfortable, improving the care bag system to reduce the occurrence of losing the item, processing and arranging a collection of library materials as possible in order to be able to traced back easily by user, providing computerized services or automation so the process of service is faster, optimizing the clock service with no closing the library upon hours of lunch or break time, and trying to be friendly to user. However, there are some obstacles such as difficulty in get funding for the procurement of library books. Also according to user, efforts made by librarians in improving the user service quality is quite good, although there are some drawbacks such as user not satisfied to library collections which owned by libraries.

Keywords: Librarian efforts, User quality service, Library of the Humanities Faculty Diponegoro University.

1. Pendahuluan

Perpustakaan selalu dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pemustaka, tetapi masih banyak perpustakaan yang belum dapat melakukan hal tersebut. Kualitas layanan pengguna tidak hanya ditentukan dari fasilitas dan koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan, akan tetapi juga bagaimana cara pustakawan dalam memberikan pelayanan, seperti bagaimana cara pustakawan bersikap dan berkomunikasi. Daryono dalam artikel “Kompetensi Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi” (t.t.: 3) menjelaskan bahwa sikap seorang pustakawan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu layanan. Apabila sikap seorang pustakawan tidak menyenangkan, maka pemustaka akan segan untuk menggunakan layanan-layanan yang ada di perpustakaan. Sehingga

pustakawan harus dapat menunjukkan sikap yang baik dan ramah kepada pemustaka.

Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro (selanjutnya disebut Perpustakaan FIB Undip) merupakan salah satu perpustakaan fakultas yang ada di Undip. Salah satu tugas perpustakaan FIB Undip adalah membantu sivitas akademik memperoleh sumber informasi. Membantu dalam arti dapat memberikan jasa pelayanan yang baik dan memenuhi keinginan akan informasi yang dicari oleh pemustaka.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan, karena sebuah perpustakaan dapat dilihat baik buruknya melalui layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka. Layanan yang terdapat di perpustakaan terdiri dari dua layanan yaitu layanan teknis dan layanan pengguna/pemakai. Dalam penelitian ini, penulis meneliti layanan

pengguna yang merupakan tempat dimana pustakawan dan pemustaka saling berinteraksi di Perpustakaan FIB Undip.

Peran pustakawan sangatlah penting bagi sebuah perpustakaan. Pustakawan memiliki peran sebagai perantara antara informasi yang ada di perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkan informasi. Dengan adanya pustakawan maka perpustakaan dapat terus memberikan layanan. Perpustakaan FIB Undip juga memiliki pemustaka yang berasal dari berbagai jurusan dan program studi yang ada di Fakultas Ilmu Budaya Undip, seperti jurusan S1 Sastra Inggris dan D3 Sejarah. Dari beragamnya latar belakang pendidikan, maka akan terdapat pemahaman yang berbeda tentang perpustakaan. Kadang akan ada beberapa pemustaka yang tidak merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh pustakawan. Akan tetapi pemustaka jarang yang menyampaikan keluhan ataupun kritik dan saran kepada pustakawan. Pemustaka lebih sering mengeluh kepada sesama pemustaka. Sehingga pustakawan menjadi tidak mengetahui apa yang diinginkan pemustaka terhadap layanan yang pustakawan berikan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul “Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya dan kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna dan untuk mengetahui pandangan pemustaka terhadap upaya tersebut.

2. Landasan Teori

2.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat ditentukan oleh beberapa faktor antara lain adalah gedung perpustakaan, koleksi bahan pustaka, fasilitas dan sarana prasana serta pustakawan. Apabila salah satu dari faktor-faktor tersebut tidak ada, maka layanan sama sekali tidak akan dapat

dijalankan. Akan tetapi yang paling penting adalah pustakawan, karena pustakawan merupakan orang yang akan melakukan jasa pelayanan tersebut.

Fatmawati dalam buku *The Art of Library* (2000: 275) menurut Parasuraman dan Berry dalam Zeithaml (1990: 12) ada lima dimensi pokok *servqual* (*service quality*) yang berkaitan dengan kualitas layanan untuk membentuk fokus pada pengguna. Kelima dimensi kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Reliabilitas/keandalan (*reliability*): *delivering on promise.*
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*): *being willing to help.*
- c. Jaminan/kepastian (*Assurance*): *inspiring truth and confidence.*
- d. Empati/kepedulian (*Empathy*): *treating customer as individuals.*
- e. Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*): *representing the service physically.*

2.2 Sikap Dasar Pustakawan

Dalam Kode Etik Pustakawan Indonesia Tahun 2006 Bab III pasal 3 yang berisikan sikap dasar pustakawan dalam buku *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan* (2010: 253) disebutkan bahwa sikap pustakawan Indonesia mempunyai pegangan tingkah laku yang harus dipedomani:

- a. Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya.
- b. Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan.
- c. Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi.
- d. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya berdasarkan pertimbangan profesional.
- e. Tidak manyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecualli atas dasar profesi.

- f. Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat baik dalam ucapan maupun perbuatan.

3. Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi,

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Sulistyio-Basuki dalam buku *Metode Penelitian* (2006: 113) menyatakan bahwa “Studi kasus merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkap atau memahami suatu hal.”

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif karena dengan penelitian kualitatif akan diperoleh suatu hasil penelitian yang lebih terperinci. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2002: 3) mendefinisikan “Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.” Penelitian yang bersifat deskriptif, menurut Mardalis (2003: 26)

Penelitian deskriptif, bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Observasi
Metode ini dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan.
- b. Wawancara
Metode ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada para informan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara langsung.
- c. Studi Pustaka
Metode ini dilakukan dengan memanfaatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan tema penelitian melalui bahan pustaka berupa karya ilmiah dan sumber-sumber tertulis lainnya.

3.3 Pengolahan Dan Analisis Data

- a. Reduksi data
Reduksi data merupakan proses dimana peneliti menggolongkan atau mengelompokkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sehingga nantinya dapat ditarik kesimpulan.
- b. Penyajian data
Penyajian data di sini merupakan data-data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bisa memberikan suatu informasi yang nantinya digunakan untuk menarik suatu kesimpulan.
- c. Penarikan kesimpulan
Dari data yang didapat, peneliti akan mencoba menarik kesimpulan yang ada.
- d. Triangulasi
Triangulasi digunakan untuk mengetahui pendapat pemustaka terhadap upaya yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna yang ada di Perpustakaan FIB Undip. Dengan adanya pendapat atau pandangan dari pemustaka akan diperoleh suatu hasil penelitian yang menjelaskan apakah upaya yang telah dilakukan oleh pustakawan sudah dapat dirasakan dan dimanfaatkan oleh pemustaka. Peneliti

menggunakan pemeriksaan sumber dalam teknik triangulasi.

4. Hasil Analisis Penelitian

4.1 Pandangan Pustakawan Mengenai Perpustakaan FIB Undip.

- a. Letak gedung/ruangan Perpustakaan FIB Undip sudah cukup strategis karena dekat dengan gedung utama dan tempat parkir. Akan tetapi pustakawan memandang Perpustakaan FIB Undip masih belum sesuai sebagai perpustakaan fakultas, karena gedung/ruangan perpustakaan belum cukup luas.
- b. Karena gedung/ruangan perpustakaan yang kurang luas, pustakawan hanya dapat melakukan penataan ruangan dengan seadanya. Pustakawan hanya dapat memberikan sekat antara layanan koleksi dan referensi dengan almari TA serta antara layanan sirkulasi, penulisan data pengunjung dan penitipan tas masih dalam satu area.
- c. Penitipan tas yang ada di Perpustakaan FIB Undip sekarang ini lebih karena untuk mengurangi terjadinya kehilangan barang dari pihak pemustaka.
- d. Karena kurangnya unit komputer yang ada di Perpustakaan FIB Undip oleh karena itu untuk sementara ini pengisian data pengunjung masih menggunakan cara manual, yaitu pemustaka menulis sendiri nama dan tujuan kenapa datang ke perpustakaan.
- e. Hotspot/WiFi diadakan untuk membuat pemustaka lebih tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan. Dengan adanya hotspot/WiFi, pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan FIB Undip lebih banyak dari pada sebelum fasilitas ini ada.
- f. Perpustakaan FIB Undip sudah memiliki OPAC walaupun hanya terdapat satu unit. OPAC yang dimiliki oleh Perpustakaan

FIB Undip selain mudah digunakan juga dapat diakses oleh semua pemustaka.

- g. Koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan FIB Undip belum cukup untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang terdiri dari lima jurusan dan empat program studi. Selain itu di perpustakaan juga terdapat kebijakan label warna untuk koleksi bahan pustaka.
 - h. Layanan yang ada di Perpustakaan FIB Undip untuk saat ini sudah cukup memenuhi kebutuhan pemustaka. Walaupun begitu pustakawan juga berpendapat bahwa perlu adanya layanan fotocopy.
 - i. Pustakawan berpendapat bahwa pemustaka sudah bersikap santun dan baik, akan tetapi pemustaka jarang yang bersedia memberikan kritik dan saran kepada pustakawan.
- ##### 4.2 Upaya yang Dilakukan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna
- a. Melakukan penataan ruangan sebaik mungkin dan senyaman mungkin. Pustakawan sudah sebaik mungkin untuk melakukan penataan ruangan dengan keterbatasan ruangan yang dimiliki oleh Perpustakaan FIB Undip. Selain menyediakan kursi, pustakawan juga menyediakan karpet, sehingga pemustaka bisa duduk lesehan.
 - b. Memperbaiki sistem penitipan tas untuk mengurangi terjadinya kehilangan barang. Penitipan tas yang ada di perpustakaan FIB Undip dulu hanya berupa rak tanpa ada petuga dan sekarang ini selain ada petugas juga menggunakan sistem nomor. Hal ini dilakukan untuk mengurangi terjadi kehilangan barang pemustaka.
 - c. Mengolah dan menata koleksi bahan pustaka sebaik mungkin agar dapat ditelusur kembali dengan mudah oleh pemustaka. Pustakawan berusaha untuk mengikut sertakan pemustaka dalam melakukan

pengadaan, yaitu dengan bertanya tentang bahan pustaka apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Pustakawan juga memiliki kebijakan pemberian label warna untuk memudahkan pemustaka dalam melakukan penelusuran. Selain itu, pustakawan juga mengubah sistem penataan skripsi berdasarkan minat yang diambil.

d. Memberikan layanan secara terkomputerisasi atau terautomasi sehingga proses pelayanan lebih cepat. Sekarang ini Perpustakaan FIB Undip sudah menggunakan komputer dalam proses sirkulasi, sehingga proses peminjaman dan pengembalian lebih cepat. Perpustakaan juga sudah memiliki OPAC, hotspot/WiFi dan kartu perpustakaan yang sudah ber-*barcode*.

e. Melakukan optimalisasi jam layanan dengan tidak adanya jam tutup perpustakaan pada saat jam makan siang atau jam istirahat.

Perpustakaan FIB Undip memiliki kebijakan baru berupa tidak menutup perpustakaan saat jam makan siang. Hal ini terjadi karena banyak pemustaka yang komplain mengenai hal tersebut.

f. Berusaha untuk bersikap ramah kepada pemustaka.

Pustakawan sudah berusaha untuk bersikap ramah kepada pemustaka dengan membantu pemustaka yang kesusahan dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka.

4.3 Hambatan yang Dihadapi Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna.

a. Hambatan dari Diri Sendiri.

Kegiatan klasifikasi di Perpustakaan FIB Undip hanya dilakukan oleh satu orang. Hal ini terjadi karena selain pustakawan tersebut sudah berpengalaman dalam melakukan klasifikasi juga karena kurangnya pengetahuan pustakawan lain

dalam melakukan klasifikasi. Selain itu karena faktor usia, ada pustakawan yang sudah tidak dapat berlama-lama menggunakan komputer karena apabila memandang computer terlalu lama, pustakawan tersebut merasa pusing.

b. Hambatan dari Lingkungan.

Hambatan dari lingkungan yang paling terlihat adalah ketersediaan dana. Selain itu ada hambatan lain berupa gedung/ruangan perpustakaan yang kurang memadai, komputer yang masih sedikit, OPAC yang hanya tersedia satu unit, dan kurangnya pelatihan yang diikuti oleh pustakawan karena jarang adanya undangan pelatihan atau seminar di perpustakaan.

c. Hambatan antar individu

Hambatan dari pemustaka yaitu berupa kurangnya kritik dan saran dari pemustaka kepada perpustakaan ataupun pemustaka. Sedangkan hambatan dari sesama pustakawan adalah perasaan tidak enak untuk menegur rekan kerja yang lebih tua. Selain itu, ada pustakawan yang merasa bahwa dirinya lah yang bekerja sendiri.

4.4 Pandangan Pemustaka terhadap Upaya yang Dilakukan Pustakawan.

a. Penataan ruangan.

Pemustaka sudah cukup merasa nyaman dengan penataan ruangan yang ada di Perpustakaan FIB Undip walaupun masih ada yang belum sesuai dengan keinginan mereka. Akan tetapi secara keseluruhan pemustaka berpendapat bahwa penataan ruangan Perpustakaan FIB Undip sekarang ini lebih baik dari pada penataan ruangan yang dahulu.

b. Penitipan tas.

Pemustaka sudah merasa nyaman dengan penitipan tas yang disediakan oleh pustakawan yang ada di Perpustakaan FIB Undip.

c. Koleksi
Sebagian besar pemustaka belum puas terhadap koleksi bahan pustaka yang ada di Perpustakaan FIB Undip, baik itu dari segi banyaknya koleksi, penataannya di rak dan kebijakan peminjamannya.

d. Komputerisasi
Dengan sudah terkomputerisasinya pengolahan dan pelayanan yang ada di Perpustakaan FIB Undip, pemustaka sudah cukup merasa lebih puas. Walaupun pemustaka belum maksimal dalam memanfaatkan hal tersebut.

e. Optimalisasi jam pelayanan
Pemustaka menyambut dengan baik kebijakan mengenai tidak tutupnya perpustakaan saat jam makan siang. Ini karena banyak pemustaka yang terganggu jika sedang mengerjakan tugas atau saat membaca, perpustakaan harus tutup. Selain itu, kadang banyak pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan jika waktu sudah hampir siang.

f. Sikap pustakawan
Pemustaka merasa sikap pustakawan kadang ramah dan kadang tidak ramah kepada pemustaka, tergantung suasana hati pustakawan.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap jawaban dari seluruh pertanyaan yang diajukan dalam wawancara kepada informan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- a. Pustakawan sudah berusaha memberikan layanan yang berkualitas melalui berbagai kegiatan, diantaranya:
 - 1) Melakukan penataan ruangan sebaik mungkin dan nyaman mungkin.
 - 2) Memperbaiki sistem penitipan tas untuk mengurangi terjadinya kehilangan barang.
 - 3) Mengolah dan menata koleksi bahan pustaka sebaik mungkin agar dapat ditelusur kembali dengan mudah oleh pemustaka.

- 4) Memberikan layanan secara terkomputerisasi atau terautomasi sehingga proses pelayanan lebih cepat.

- 5) Melakukan optimalisasi jam layanan dengan tidak adanya jam tutup perpustakaan pada saat jam makan siang atau jam istirahat.

- 6) Berusaha untuk bersikap ramah kepada pemustaka.

b. Hambatan yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna, yaitu:

- 1) Kurangnya pengetahuan pustakawan terhadap proses pengklasifikasian dan faktor usia serta segan.

- 2) Gedung/ruangan perpustakaan yang kurang luas dan sulitnya mendapatkan dana untuk pengadaan koleksi sehingga koleksi di perpustakaan masih sedikit.

- 3) Pemustaka yang tidak jarang bertanya dan tidak memberikan kritik serta saran sehingga pustakawan tidak mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.

- 4) Pustakawan beranggapan bahwa dia merasa tidak enak jika harus menegur pustakawan lainnya dan pustakawan merasa bahwa dia bekerja sendiri.

c. Secara keseluruhan pemustaka beranggapan bahwa upaya yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa kekurangan, misalnya tidak puasnya pemustaka terhadap koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan, baik itu dari segi koleksi, penataannya di rak dan kebijakan peminjaman.

6. Saran

- a. Pustakawan hendaknya meningkatkan kemampuan diri dengan mengikuti pelatihan, diklat atau seminar.

- b. Pustakawan harus lebih peka terhadap apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Jika pemustaka tidak mau mengkritik

perpustakaan maka hendaknya pustakawan melakukan survey tentang kebutuhan pemustaka.

- c. Perlu adanya papan petunjuk mengenai layanan yang ada di perpustakaan dan perlu adanya petunjuk mengenai tata cara, misalkan proses peminjaman dan pengembalian serta penggunaan OPAC.
- d. Perlu diadakannya promosi perpustakaan agar pemustaka dapat lebih mengetahui tentang perpustakaan. Promosi dapat berupa memperkenalkan koleksi bahan pustaka buku yang baru atau mengadakan kegiatan-kegiatan di luar kegiatan utama perpustakaan misalnya melakukan bedah buku.
- e. Perlu diadakannya pendidikan pemakai misalnya diadakan pada masa orientasi mahasiswa, sehingga pemustaka yang merupakan mahasiswa baru dapat mengetahui di mana letak perpustakaan dan dapat memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan dengan lebih maksimal.
- f. Perlu diadakannya sinkronisasi antara data yang ada di OPAC dengan koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan.
- g. Pustakawan hendaknya harus dapat bersikap lebih ramah dan murah senyum.
- h. Memberikan kotak saran.
- i. Perlu adanya komunikasi dan koordinasi antar pustakawan.

Daftar Pustaka

Daryono. (t.t.) "Kompetensi Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima di

Perpustakaan Perguruan Tinggi". Dalam http://digilib.unsri.ac.id/download/Kompetensi_Pustakawan_Dalam_Memberikan_Layanan_Prima_Di_Perpustakaan_Perguruan_Tinggi.pdf diakses tanggal 18 Oktober 2012.

Fatmawati, Endang. 2010. *The Art of Library*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.

Mardalis. 2003. *Metode Penelitian: suatu pendekatan proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.

Rianto, Adi. 1991. *Langkah-Langkah Penelitian Sosial*. Jakarta: ARCAN.

Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.

Suwarno, Wiji. 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.