

MAKALAH

**PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI
PADANG**

OLEH: ARLIANIS, S. IP

UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

MAKALAH
PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI
PADANG

OLEH: ARLIANIS, S. IP

**PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG
TELAH TERDAFTAR**

JUDUL : PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI
PENGARANG: ARLIANIS
JENIS : MAKALAH
NOMOR : 30 / VA. 35. 13 / PK / E / 2022
TANGGAL 23 Desember 2022



KEPALA

Dr. Asrul Muda, S.Kom., M.Kom
NIP. 198010102010121001

UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

ABSTRAK

Pelayanan Prima di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Oleh: Arlianis, S. IP

Layanan denda keterlambatan mengembalikan buku di Perpustakaan UNP merupakan cara memberikan sanksi kepada mahasiswa yang tidak disiplin dalam mengembalikan koleksi yang dipinjam. Tujuan dari pemberian denda adalah agar mahasiswa disiplin untuk mengembalikan buku sesuai dengan tanggal yang ditetapkan waktu peminjaman di Perpustakaan UNP.

Di bagian layanan denda Perpustakaan UNP sering terjadi perdebatan antara pustakawan dan mahasiswa karena aplikasi di bagian layanan denda yang membuat mahasiswa tidak terima dengan jumlah denda yang di aplikasi tetap dihitung hari Sabtu, Minggu dan hari Libur. Untuk mewujudkan pelayanan prima di Perpustakaan UNP perlu diadakan pembenahan aplikasi pada bagian layanan denda.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Layanan Denda

KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karuniaNYA sehingga penulis bisa menyelesaikan makalah yang berjudul “Pelayanan Prima di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP)”.

Makalah ini ditulis untuk mengetahui kendala apa saja yang ada di bagian layanan denda di Perpustakaan UNP. Sehingga pustakawan bisa melakukan pembenahan yang berguna untuk kemajuan Perpustakaan UNP yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima di Perpustakaan UNP

Makalah ini dapat diselesaikan dengan baik atas bantuan dan arahan juga bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian makalah ini.

Semoga arahan, bimbingan dan dukungan dari bapak/ibu menjadi amal ibadah dan memperoleh balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari makalah ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk meningkatkan kesempurnaan penulisan makalah berikutnya. Semoga makalah ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan primadi Perpustakaan UNP.

Padang, Desember 2022

Penulis

Daftar Isi

Abstrak

Kata Pengantar

Daftar Isi

A. Pendahuluan 1

B. Permasalahan yang Ditemukan Bagian Aplikasi Layanan Pengembalian

Buku Terlambat (Denda) 2

C. Solusi yang Dapat Dilakukan Oleh Perpustakaan UNP 5

D. Penutup 7

Daftar Pustaka 8

PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

A. Pendahuluan

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang membuat adanya interaksi antara pengguna dan pelayan di sebuah instansi baik itu secara tatap muka ataupun *online*. Dalam berintegrasi tersebut sering terjadi komunikasi yang tidak baik antara pengguna dan pelayan di instansi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan itu seharusnya memberikan kemudahan saat bertransaksi atau memberikan layanan yang memuaskan bagi pengguna.

Pelayanan kepada konsumen adalah bagian yang terpenting dari sebuah instansi, bagian pelayanan adalah bagian yang sangat menarik dan menentukan penilaian pengguna kepada sebuah instansi. Sebuah instansi akan mendapat penilaian terbaik dari pengguna dan dianggap melakukan layanan yang baik apabila konsumen merasa puas dengan layanan yang telah diberikan (Asfihan, 2022). Dengan memberikan layanan yang baik dan memuaskan pengguna akan membuat banyak pengguna untuk memanfaatkan pelayanan yang disediakan.

Menurut salah seorang pakar manajemen bisnis Ni Wayan Suwithi (Baehaki, 2021) pelayanan adalah aktivitas melayani atau memberikan layanan kepada seseorang dengan seluruh kemampuan terbaiknya dengan cara berhubungan, berinteraksi dan bersosialisasi. Pelayanan prima atau sering disebut juga dengan istilah *service excellent* menurut Khairul Maddy (Baehaki, 2021), adalah memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna untuk memenuhi harapan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Jadi pelayanan prima adalah apabila pengguna merasa puas dengan sistem layanan yang diberikan, puas dengan cara petugas dalam melayani pengguna dan layanan tersebut memenuhi kebutuhan sesuai dengan yang diinginkannya.

Perpustakaan UNP merupakan pusat sumber informasi dalam proses belajar mengajar, perpustakaan juga bagian yang sangat sentral dalam berintegrasi dengan mahasiswa karena perpustakaan terdiri dari beberapa bagian layanan yang memenuhi kebutuhan mahasiswa. Melalui perpustakaan mahasiswa dapat menikmati fasilitas dan koleksi perpustakaan baik cetak ataupun noncetak, dan koleksi yang baca di tempat atau dibawa pulang.

Layanan perpustakaan yang menjadi ujung tombak sebuah perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi ini mencakup peminjaman dan pengembalian koleksi. Menurut Qalyubi (Ruska, 2021) layanan sirkulasi itu terdiri dari semua kegiatan peminjaman koleksi,

pengembalian koleksi, tata cara jadi anggota perpustakaan, statistik peminjaman dan pengembalian, jasa melayani fotokopi dan bagian yang melayani baca di tempat.

Layanan sirkulasi di Perpustakaan UNP merupakan inti dari seluruh kegiatan di Perpustakaan UNP. Kesuksesan dan keberhasilan Perpustakaan UNP akan ditentukan oleh layanan sirkulasi. Bagian layanan sirkulasi adalah bagian yang berintegrasi langsung dengan mahasiswa setiap hari. Bagian yang melayani kebutuhan mahasiswa dalam menggunakan koleksi perpustakaan UNP adalah bagian sirkulasi yaitu bagian peminjaman dan pengembalian buku. Dalam proses melayani mahasiswa terkadang petugas dan mahasiswa terjadi komunikasi yang tidak baik tentang suatu kebijakan dalam sistem aplikasi layanan, salah satunya sistem aplikasi layanan pengembalian buku yang terlambat atau lewat masa pinjam (denda).

Layanan denda keterlambatan mengembalikan buku di Perpustakaan UNP merupakan cara memberikan sanksi kepada mahasiswa yang tidak disiplin dalam mengembalikan koleksi yang dipinjam. Tujuan dari pemberian denda adalah agar mahasiswa disiplin untuk mengembalikan buku sesuai dengan tanggal yang ditetapkan waktu peminjaman di Perpustakaan UNP. Menurut Soedibyo sanksi di perpustakaan diberikan kepada pengguna apabila buku yang dikembalikan kotor, buku yang dipinjam hilang, buku yang dipinjam terlambat dikembalikan ke perpustakaan dari tanggal yang telah ditentukan (Suriptiani, 2016).

B. Permasalahan yang Ditemukan Bagian Aplikasi Layanan Pengembalian Buku Terlambat (Denda)

1. Mahasiswa tidak tahu/pura-pura tidak tahu adanya denda

Setiap mahasiswa yang meminjam buku di Perpustakaan UNP, tidak mengetahui akan adanya sanksi/denda. Mahasiswa yang tidak mengetahui denda tersebut terbagi:

- a. Mahasiswa baru, karena tidak adanya sosialisasi khusus dalam menggunakan layanan perpustakaan.
- b. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang bersangkutan dipakai oleh temannya, mahasiswa yang bersangkutan tidak mengetahui kalau ada denda karena yang KTM digunakan oleh temannya dan teman yang meminjam tidak mengembalikan buku sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan.

Kemudian banyak diantara mahasiswa yang dikenakan denda mengetahui adanya sanksi atas keterlambatan pengembalian buku ke Perpustakaan UNP, tapi mahasiswa tersebut pura-pura tidak tahu agar terhindar dari sanksi denda buku.

Biasanya mahasiswa tersebut akan mengatakan tidak tahu adanya denda dan memohon agar denda bisa dihapuskan atau dikurangi, atau mahasiswa mengungkapkan ketidaksenangannya secara emosional terhadap pustakawan yang ada di bagian pengembalian.

2. Pustakawan tidak bisa mengubah jumlah denda di aplikasi

Denda yang diberikan kepada mahasiswa yang mengembalikan buku terlambat di Perpustakaan UNP ditetapkan Rp1.000,00 perhari. Jumlah denda tersebut tidak bisa diubah oleh pustakawan. Sehingga terjadi beberapa permasalahan yang terjadi di bagian layanan denda, seperti:

- a. Covid 19 yang terjadi awal tahun 2020, disaat layanan perpustakaan ditutup hitungan denda ada perubahan. Disaat aplikasi pengembalian buku terlambat diubah/ditiadakan pada Maret, April, Mei dan Juni yang akibatnya denda sebelum Maret tetap jadi nol dan menyebabkan pembukuan denda jadi kacau.

Terkait dengan perubahan denda, misalnya di saat berlakunya WfH (Work from Home), saat perpustakaan tidak melayani mahasiswa. Waktu itu, agar tidak merugikan mahasiswa, diberlakukan denda Rp0,00 selama jangka waktu tertentu. Akan tetapi dalam sistem aplikasi yang terjadi adalah perubahan denda tanpa batas waktu dari Rp1.000,00 menjadi Rp0,00. Akibatnya adalah seluruh denda pinjaman mahasiswa yang lewat masa pinjam berubah menjadi Rp0,00 walaupun peminjaman terjadi jauh sebelum WfH. Perlu ditambahkan, denda Rp0,00 hanya berlaku selama WfH, tidak termasuk denda sebelum WfH.

Ketika WfH berakhir dan perpustakaan kembali dibuka secara terbatas, besaran denda diubah kembali menjadi Rp1.000,00. Seperti sebelumnya, perubahan itu juga berlaku untuk seluruh waktu peminjaman. Semestinya denda Rp1.000,00 tidak termasuk untuk masa peminjaman selama WfH

b. Denda antara mahasiswa dan dosen jadi sama

Jumlah denda antara mahasiswa dan dosen seharusnya dibedakan, di aplikasi sirkulasi Perpustakaan UNP jumlah denda semua anggota sama. Antara mahasiswa dan dosen mempunyai perbedaan dalam hal finansial dan waktu berkunjung ke perpustakaan.

c. Anak didik misi tidak bisa dibantu

Mahasiswa di UNP terdapat tingkat ekonomi yang berbeda, mahasiswa yang dikenakan denda ada dari kalangan mahasiswa kurang mampu yang tidak bisa membayar denda keterlambatan yang telah ditetapkan. Sebagai makhluk sosial pustakawan pasti memiliki rasa kasihan kepada mahasiswa tersebut, tetapi pustakawan tidak bisa membantu karena pustakawan tidak bisa mengubah jumlah denda.

3. Aplikasi tidak bisa diubah pada hari Sabtu Minggu dan hari libur.

Dalam penghitungan jumlah denda otomatis tetap berjalan baik itu hari sabtu, minggu dan hari libur lainnya.

Selama ini, mahasiswa tetap dibebani dengan denda meskipun perpustakaan ditutup karena hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, libur insidental (misalnya pustakawan rapat)

Keadaan ini yang membuat mahasiswa tidak nyaman dan memicu perdebatan antara mahasiswa dan pustakawan. Mahasiswa sering komplain dan dengan jumlah denda yang berjalan pada hari libur ini, mahasiswa tidak terima dengan peraturan itu karena mahasiswa tidak bisa mengembalikan buku karena hari libur dan layanan perpustakaan tutup. Sasaran kemarahan mahasiswa adalah pustakawan bagian denda, menurut mahasiswa peraturan itu tidak adil karena layanan perpustakaan tutup kenapa denda tetap berjalan. Pustakawan tidak bisa berbuat apapun karena pustakawan tidak bisa mengubah aplikasi di pengembalian tersebut walaupun hari libur.

4. Tidak ada pemberitahuan/peringatan denda kepada mahasiswa

Di Perpustakaan UNP tidak ada peringatan langsung ke mahasiswa apabila ada denda di perpustakaan. Tanpa peringatan, mahasiswa seringkali tidak tahu tentang pinjamannya di perpustakaan yang tidak jarang mengakibatkan timbulnya kewajiban mahasiswa untuk membayar denda. Jumlah denda tersebut bahkan bisa mencapai jutaan rupiah, terutama bila

peminjaman sudah lewat bertahun-tahun. Saat ini, mahasiswa baru menyadari tentang denda tersebut ketika mendaftarkan diri untuk wisuda.

Semua permasalahan yang telah dijelaskan mengakibatkan sering terjadi perdebatan dan perselisihan antara mahasiswa dan pustakawan di bagian denda. Dengan adanya perdebatan membuat mahasiswa tidak puas atau tidak nyaman dengan layanan di sirkulasi tersebut membuat bagian layanan menjadi dinilai buruk oleh pengguna. Sementara itu, perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan prima kepada pengguna. Sebuah instansi akan mendapat penilaian terbaik dari pengguna dan dianggap melakukan layanan yang baik apabila konsumen merasa puas dengan layanan yang telah diberikan (Asfihan, 2022) Perpustakaan bisa dikatakan bisa memberikan pelayanan prima apabila pemustaka merasa puas dengan sistem layanan yang diberikan, puas dengan cara petugas dalam melayani pengguna, dan layanan tersebut memenuhi kebutuhan sesuai dengan yang diinginkannya.

C. Solusi yang Dapat Dilakukan Oleh Perpustakaan UNP

Untuk mengatasi denda mahasiswa yang menumpuk karena mahasiswa tidak tahu atau pura-pura tidak tahu dan denda menumpuk karena tidak ada pemberitahuan dari Perpustakaan UNP, sebaiknya Perpustakaan UNP menyediakan fasilitas pemberitahuan denda secara otomatis. Di era perkembangan teknologi dan informasi yang pesat saat ini seharusnya perpustakaan bisa memberikan peringatan melalui fasilitas *WhatsApp* (WA).

Fasilitas ini diperlukan agar mahasiswa diingatkan ketika pinjamannya telah lewat masa peminjaman. Tanpa peringatan dimaksud, mahasiswa seringkali tidak tahu tentang pinjamannya di perpustakaan yang tidak jarang mengakibatkan timbulnya kewajiban pemustaka untuk membayar denda. Jumlah denda tersebut bahkan bisa mencapai jutaan rupiah, terutama bila peminjaman sudah lewat bertahun-tahun. Saat ini, pemustaka baru menyadari tentang denda tersebut ketika mendaftarkan diri untuk wisuda.

Peringatan tentang denda juga merupakan bentuk pelayanan prima yang membuat mahasiswa dapat segera menyelesaikan pembayaran denda ketika jumlahnya belum membengkak. Fasilitas peringatan denda dirancang untuk mengingatkan mahasiswa di hari terakhir masa peminjaman dan per tujuh hari setelah itu melalui pesan singkat (SMS atau Whatsapp). Dengan pemberian peringatan denda ini, mahasiswa dapat secepatnya

mengembalikan pinjamannya paling lama setelah satu semester dengan cara mengunci portal pengambilan mata kuliah sebelum pembayaran denda diselesaikannya. Dengan demikian, besaran denda adalah maksimal Rp180.000,00 per judul pinjaman.

Sehubungan dengan itu, diperlukan tambahan fasilitas aplikasi perpustakaan dengan hal-hal berikut.

1. Peringatan denda melalui pesan singkat (SMS atau Whatsapp) di hari terakhir masa peminjaman dan setiap tujuh hari setelahnya.
2. Peringatan denda melalui penguncian portal pengambilan mata kuliah pustaka sampai pengurusan keterlambatan pengembalian pinjaman atau denda diselesaikan oleh yang bersangkutan.

Untuk solusi dari permasalahan Pustakawan tidak bisa mengubah jumlah denda di aplikasi dan aplikasi tidak bisa diubah pada hari Sabtu Minggu dan hari libur. Mengenai masalah ini seharusnya di Perpustakaan UNP diperlukan tambahan fasilitas aplikasi perpustakaan. Kalau aplikasi tersebut tidak dimiliki oleh pustakawan akan menimbulkan masalah yang berkepanjangan. Untuk melapor ke PTIK (Pusat Teknologi dan Komunikasi) UNP. Setiap ada masalah akan memerlukan jeda waktu yang cukup lama, terkadang jeda waktu tersebut terkait dengan kesibukan PTIK UNP yang merupakan satu-satunya bisa melakukan perubahan besaran denda di Perpustakaan UNP.

Sehubungan dengan itu maka diperlukan fasilitas aplikasi perpustakaan tersebut agar:

- a. Pustakawan bisa melakukan pengaturan besaran denda untuk jangka waktu tertentu.
- b. Pustakawan bisa melakukan pengaturan denda hari Sabtu dan Minggu
- c. Pustakawan bisa melakukan pengaturan denda di hari libur.

Perpustakaan yang merupakan jantung perguruan tinggi berkewajiban memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh mahasiswa. Keberhasilan pelayanan prima tersebut tergantung keselarasan dari konsep pelayanan prima (Barata, 2003), yaitu: sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*).

Dalam menghadapi komplain mahasiswa tentang denda ini seharusnya Perpustakaan UNP mengambil sikap dengan mendengarkan keluhan mahasiswa dan memberikan perhatian atas keluhan tersebut. Caranya dengan mengambil tindakan yaitu membuat aplikasi seperti yang sudah dijelaskan. Ini merupakan sebagai bukti tanggung jawab perpustakaan terhadap mahasiswa

sehingga mahasiswa tidak merasa dirugikan dengan aplikasi layanan denda di Perpustakaan UNP dan pelayanan di perpustakaan bisa memuaskan mahasiswa.

Moenir menjelaskan bahwa pelayanan merupakan proses memenuhi kebutuhan. Kemudian Miftah Thoha (Nashar, 2020) mengatakan bahwa pelayanan publik seharusnya adalah usaha yang dilakukan sebuah instansi atau seseorang yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada seseorang untuk mencapai tujuannya. Jadi, dengan memperbaiki aplikasi di bagian layanan denda perpustakaan memberikan kemudahan dan kepuasan kepada mahasiswa, sehingga Perpustakaan UNP bisa mewujudkan dan memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa.

D. Penutup

1. Simpulan

Selama ini bagian layanan denda selalu terjadi perdebatan dan perselisihan antara pustakawan dan mahasiswa mengenai aplikasi di bagian layanan denda. Permasalahan itu terjadi karena mahasiswa tidak tahu adanya denda yang begitu besar di peminjamannya. Kemudian denda yang menumpuk juga terjadi karena aplikasi secara otomatis tetap berlaku walaupun hari Sabtu, Minggu dan hari libur. Semua itu terjadi karena perpustakaan tidak memberikan peringatan atas keterlambatan buku dikembalikan dan Pustakawan tidak bisa mengubah besaran denda, tidak bisa mengubah atau meniadakan denda di hari Sabtu, Minggu dan hari libur.

2. Saran

Untuk mewujudkan layanan prima di Perpustakaan UNP, seharusnya Perpustakaan UNP melakukan perubahan di bagian aplikasi pelayanan denda, seperti:

- a. Pustakawan bisa melakukan pengaturan besaran denda untuk jangka waktu tertentu.
- b. Pustakawan bisa melakukan pengaturan denda hari Sabtu dan Minggu
- c. Pustakawan bisa melakukan pengaturan denda di hari libur
- d. Sebaiknya Perpustakaan UNP menyediakan fasilitas pemberitahuan denda secara otomatis kepada mahasiswa.

Daftar Pustaka

- Asfihan, A. (2022, Agustus 16). *Pelayanan Prima*. Retrieved Desember 19, 2022, from Web Portal Ilmu Pengetahuan: <https://adalah.co.id/pelayanan-prima/>
- Baehaki, M. F. (2021, Oktober 21). *Pelayanan Prima Adalah: Pengetian Menurut Para Ahli, Tujuan dan Contohnya*. Retrieved Desember 16, 2022, from Blog: <https://cxsense.com/id/artikel/pelayanan-prima-adalah-pengertian-menurut-para-ahli-tujuan-dan-contohnya-id>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media.
- Ruska, S. (2021). *Layanan Manajemen Perpustakaan*. *Academica* , 4.
- Sriptiani, D. A. (2016). *Analisis Sanksi Denda Terhadap Kedisiplinan Pengembalian Buku di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan* , 1.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

