

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI KANTOR PERPUSTAKAAN, ARSIP,
DAN DOKUMENTASI KABUPATEN PESISIR SELATAN**

MAKALAH TUGAS AKHIR

**untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya
Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan**



**MAIYAS SANDRA SARI
NIM 2010/57751**

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

MAKALAH TUGAS AKHIR

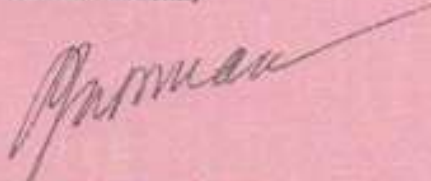
Judul : Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan
Nama : Maiyas Sandra Sari
NIM : 2010/57751
Program Studi : Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Agustus 2013
Disetujui oleh Pembimbing,



Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.
NIP.19800628.200812.2.003

Ketua Jurusan,



Dr. Ngusman, M.Hum.
NIP. 19661019.199203.1.002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Maiyas Sandra Sari
NIM : 2010/57751

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan makalah di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang
dengan judul

**Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi
Kabupaten Pesisir Selatan**

Padang, Agustus 2013

Tim penguji

1. Ketua : Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.
2. Sekretaris : Marlina, S.IPI., MLIS.
3. Anggota : Afnita, M.Pd.

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, makalah dengan judul "Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Ahli Madya baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam makalah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa cabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Agustus 2013
Saya yang menyatakan



Maivas Sandra Sari
NIM 2010/57751

ABSTRAK

Maiyas Sandra Sari. 2013. “Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan”. *Makalah*. Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan penulisan makalah ini adalah: (1) mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan, (2) mendeskripsikan kendala apa saja yang ditemui dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Observasi langsung ke Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Wawancara diberikan langsung kepada kepala dan pustakawan Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Studi pustaka dengan menggunakan buku-buku dan bacaan yang dianggap penting sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam makalah ini.

Berdasarkan penganalisisan data dapat disimpulkan sebagai berikut. (1) strategi mewujudkan pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan yaitu mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkembangkan budaya kualitas, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan, (2) kendala yang dihadapi di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dalam mewujudkan strategi pelayanan prima yaitu belum terwujudnya *automating quality*.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadirat Allah Swt. karena berkat ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan makalah ini dengan judul “Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan” dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan penulisan makalah ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan makalah ini, penulis banyak mendapatkan sumbangan pikiran, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, karena itulah pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada. (1) Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing, memberikan arahan, kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah ini; (2) Dr. Ngusman, M.Hum.dan Zulfadli, S.S., M.A. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah; (3) Drs.Bakhtarudin, M. Hum. selaku Ketua Prodi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan; (4) Bapak dan ibu dosen Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan yang telah membekali penulis dengan ilmu yang berguna dan bermanfaat; (5) Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan; (6) Karyawan karyawan yang ada di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.

Akhir kata penulis berharap, semoga karya kecil ini mampu memberikan inspirasi yang besar bagi semua pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa

masih banyak kekurangan dalam penulisan makalah ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan tulisan ini dimasa yang akan datang. Semoga makalah ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Padang, Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan.....	4
E. Kajian Pustaka	4
F. Metode Penulisan.....	12
BAB II PEMBAHASAN	
A. Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.....	13
B. Kendala yang Ditemui dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, danDokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.....	21
BAB III PENUTUP	
A. Simpulan	24
B. Saran	24
KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga atau instansi yang merupakan tempat untuk mencari ilmu pengetahuan yang keberadaannya diharapkan mampu membantu pemerintah dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Sebagai sumber pengetahuan, keberadaannya senantiasa diharapkan dapat memenuhi harapan pemustaka dalam memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan.

Ketersediaan informasi semakin dituntut sejalan dengan keinginan masyarakat yang membutuhkannya. Kebutuhan masyarakat akan informasi yang cepat, akurat, tepat, mudah, murah, dan spesifik inilah yang harus disikapi oleh para pustakawan maupun pengelola perpustakaan. Sikap yang harus ditunjukkan dengan menyediakan kebutuhan masyarakat sesuai dengan keinginannya.

Pada dasarnya masyarakat pengguna perpustakaan akan datang apabila ada rasa ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, dan pelayanan. Rasa ketertarikan akan meningkat apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang dan kepuasan, maka pemustaka akan datang kembali. Disisi lain adakalanya pemustaka tidak mendapatkan apa yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan sehingga menjadi kecewa, jengkel, dan merasa tidak puas. Ketidakpuasan dan kekecewaan yang timbul kadang tidak disampaikan kepada petugas. Maksudnya bahwa tidak ada keluhan yang disampaikan langsung kepada petugas. Menurut Arniati (2009:7)

layanan merupakan usaha atau aktivitas yang dilakukan dengan cara membantu segala keperluan yang dibutuhkan dari pihak lain.

Dewasa ini, keeksisan sebuah perpustakaan dapat dilihat dari banyaknya pengunjung yang datang untuk memanfaatkan jasa layanan perpustakaan. Hal ini merupakan cita-cita serta tujuan utama setiap perpustakaan. Layanan dan dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi penggunanya, selalu dekat dengan penggunanya sehingga kesan yang menyenangkan akan selalu diingat oleh penggunanya. Sehubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pengguna maka yang sangat penting dalam menentukan kualitas layanan adalah setiap layanan memerlukan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

Dengan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi para pengguna dimana pengguna akan merespon apa yang telah diberikan perpustakaan demi kepuasan pengguna. Melayani pemustaka secara prima berarti membantu pemustaka memenuhi kebutuhannya dilakukan dengan cara yang terbaik sehingga pemustaka merasa sangat puas. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Demikian juga halnya dengan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan, pelayanan prima sangat diperlukan demi mewujudkan kepuasan pemustaka. Namun hal itu belum terlaksana dengan baik karena ada beberapa hal yang menyebabkan layanan prima tidak berjalan

dengan baik seperti pustakawan yang tidak berlatar belakang ilmu perpustakaan, sehingga mereka hanya mengetahui ilmu perpustakaan secara umum tidak mendalam. Selain itu, koleksi yang tidak diperbaharui menyebabkan pemustaka tidak bisa memperoleh informasi terkini. Oleh karena itu, perlu adanya strategi untuk mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat pengguna. Bertolak dari fenomena tersebut, penulis perlu meneliti tentang “*Strategi Pelayanan Prima pada Seksi Perpustakaan di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi mewujudkan pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Apa saja kendala yang ditemui dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penulisan makalah ini sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Mendeskripsikan kendala apa saja yang ditemui dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.

D. Manfaat Penulisan

Berdasarkan tujuan penelitian, maka makalah ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Untuk penulis, menambah pengetahuan tentang bentuk pelayanan prima yang ada di perpustakaan.
2. Untuk instansi, sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik agar terwujudnya pelayanan prima.
3. Untuk pembaca, dapat menambah wawasan terutama bagi jurusan Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan sebagai pedoman dan panduan jurusan tersebut.

E. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Perpustakaan Umum

Perpustakaan berasal dari kata *pustaka* yang berarti buku. Setelah mendapat awalan *per-* dan akhiran *-an* menjadi perpustakaan, yang berarti kumpulan buku kemudian disebut koleksi bahan pustaka. Istilah ini berlaku untuk perpustakaan perpustakaan yang bersifat tradisional dan konvensional. Selanjutnya ada pula istilah *pustakaloka* yang berarti tempat atau ruangan perpustakaan (Sutarno, 2006:11).

Menurut Sulistyio-Basuki (1991:3), perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Jadi, perpustakaan adalah sebuah gedung yang digunakan untuk mengelola,

memelihara bahan pustaka dan disimpan menurut tata susunan tertentu yang kemudian digunakan sebagai sumber informasi dan tidak untuk dijual.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan dana umum bertujuan untuk melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, tingkat usia, tingkat pendidikan atau tidak terbatas pada kelompok orang tertentu. Sudarsono (2006:301) perpustakaan umum adalah pusat informasi yang menyediakan beragam pengetahuan dan informasi bagi penggunanya.

Sesuai dengan namanya, perpustakaan umum adalah milik masyarakat umum yang dibiayai dengan dana dari masyarakat dan koleksinya bersifat umum. Menurut Hermawan (2006:31) perpustakaan umum memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- (1) terbuka untuk umum, pelayanannya tidak membedakan status sosial, usia, pendidikan, jenis kelamin, agama; (2) penyelenggaraannya dibiayai oleh masyarakat baik melalui dana yang dihimpun oleh pemerintah provinsi, kabupaten/kota maupun oleh masyarakat secara langsung, secara perorangan atau kelompok; dan (3) Layanan bersifat gratis atau cuma-cuma.

Perpustakaan umum mempunyai misi yang akurat, butir berikut merupakan misi utama yang terkait dengan informasi, melek huruf, pendidikan, dan budaya yang menjadi inti layanan perpustakaan umum. Menurut Sudarsono (2006:160) misi dari perpustakaan umum yaitu

Menciptakan dan menguatkan kebiasaan membaca sejak usia dini, mendukung pelaksanaan bagi pendidikan formal maupun bagi perorangan yang belajar sendiri, memberikan peluang bagi pengembangan kreativitas perorangan, merangsang imajinasi serta kreativitas anak muda, dan mempromosikan warisan budaya, penghargaan atas seni, penemuan ilmiah dan inovasi.

Perpustakaan umum merupakan tempat masyarakat umum dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan untuk menambah pengetahuan atau sekedar mencari hiburan. Hermawan (2006:31) mengemukakan tujuan perpustakaan umum antara lain.

(1) Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraannya masyarakat; (2) menyediakan informasi yang murah bagi, mudah, cepat dan tepat berguna bagi masyarakat dalam kehidupan; (3) membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi; (4) bertindak selaku agen kultural, sehingga menjadi pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya; (5) memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat. Jadi tujuan perpustakaan umum diselenggarakan adalah menyediakan sumber informasi dan sumber belajar yang disediakan untuk masyarakat umum yang sangat membutuhkan.

2. Konsep Pelayanan Perpustakaan Umum

Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Para pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai. Selanjutnya, perpustakaan dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya.

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakekatnya bersifat tidak teraba untuk kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasanya. Dalam menghasilkan jasa pelayanan bias diperlukan atau tidak diperlukan benda nyata. Menurut Sutopo dan Suryanto (2006:3) yang berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui,

yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia arti kata pelayanan adalah perihal atau cara melayani dan usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Fungsi pelayanan perpustakaan tak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri. Tujuan perpustakaan memberikan pelayanan kepada para pembaca ialah agar bahan pustaka yang telah dikumpulkan dan diolah sebaik-baiknya itu dapat sampai ke tangan pembaca (Martotoatmojo,1993:5).

Pada bagian pelayanan perpustakaan, berlangsung hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pengguna akan merasa puas dan merasa dihargai sehingga akan tetap merasa senang untuk datang dan memanfaatkan jasa perpustakaan. Sebaliknya, jika pelayanan diabaikan maka bisa menimbulkan rasa tidak puas di pihak pengguna perpustakaan sehingga perpustakaan tersebut tidak berhasil dalam menyebarkan informasi.

3. Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan yang memberikan pelayanan (Sutopo dan Suryanto, 2006:5).

Menurut Wirdaningsih dan Rizal ada beberapa definisi tentang pelayanan prima antara lain.

pelayanan prima adalah upaya untuk membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat; pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan; pelayanan prima adalah upaya membuat rekan kerja merasa nyaman bekerja sama dengan anda. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, dan mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau dari pada pelayanan waktu yang lalu.

Jika dilihat dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar yang berlaku sehingga menghasilkan kepuasan bagi orang yang dilayani. Layanan dan dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya sehingga kesan yang menyenangkan akan selalu diingat oleh pelanggannya. Setiap perpustakaan harus memiliki kemampuan dalam memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan penggunanya. Sutopo dan Suryanto, (2006:15) untuk mengetahui bahwa suatu layanan prima lebih memuaskan atau lebih baik dapat diukur dari: (1) kejelasan terhadap semua hal yang berkaitan dengan sistem dan prosedur pelayanan. (2) konsistensi, dalam memberikan pelayanan dituntut agar konsisten dalam menerapkan atau melaksanakan aturan. (3) komunikasi, katakan kepada semua pelanggan bahwa sistem dan prosedur pelayanan merujuk pada peraturan perundang-undangan. (4) komitmen, dalam mengimplementasikan pelayanan prima kepada masyarakat diperlukan komitmen yang kuat, mulai dari mengambil keputusan sampai kepada pelaksanaan keputusan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan (Sutopo dan Suryanto, 2006:9). Pelayanan prima kepada masyarakat didasarkan pada tekad bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publikasi atau masyarakat kepada pemerintahnya. Adapun kepercayaan adalah awal atau modal dari kolaborasi dan partisipasi masyarakat dalam program-program pembangunan.

Jadi, pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Baik pelayan, pelanggan dalam kegiatan pelayanan, akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan siapa, dimana dan bagaimana pelayanan semestinya (Sutopo dan Suryanto, 2006:10).

4. Strategi Mewujudkan Layanan Prima

Dalam mewujudkan layanan prima banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Menurut Tjiptono (2008:99) Strategi dalam mewujudkan pelayanan prima ini terdiri dari:

1. Mengidentifikasi determinasi kualitas layanan yaitu setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada

para pelanggan sasaran, upaya ini membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Contohnya keamanan, kelengkapan koleksi, ketepatan waktu dan lain-lain.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan yaitu tidak sedikit lembaga yang berusaha melakukan segala cara untuk memikat sebanyak mungkin pelanggan, termasuk diantaranya mendramatisasi atau melebih-lebihkan pesan komunikasi. Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula ekspektasi pelanggan.
3. Mengelola bukti kualitas layanan yaitu manajemen bukti kualitas layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan, karena layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersiapkan fakta-fakta yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas.
4. Mendidik konsumen tentang layanan yaitu membantu pelanggan dalam memahami sebuah layanan merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Dalam mendidik konsumen bisa dilakukan dalam bentuk mendidik pelanggan agar melakukan sendiri untuk layanan tertentu, penyediaan layanan mendidik pelanggannya mengenai prosedur atau cara menggunakan layanan lain-lain.

5. Menumbuhkembangkan budaya kualitas yaitu budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas. Upaya menumbuhkembangkan budaya kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi dan diawali dengan proses seleksi dan pengembangan karyawan.
6. Menciptakan *automating quality* yaitu otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas layanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Akan tetapi, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, penyedia layanan wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi. Keseimbangan ini sangat dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien.
7. Menindaklanjuti layanan yaitu penindaklanjutan layanan diperlukan dalam rangka menyempurnaan atau memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan yaitu Sistem informasi kualitas layanan merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam rancangan riset secara sistematis dalam rangka, mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas layanan guna mendukung

pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan dan pesaing.

F. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan datanya dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Observasi langsung ke Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Wawancara diberikan langsung kepada kepala dan pustakawan Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Studi pustaka dengan menggunakan buku-buku dan bacaan yang dianggap penting sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam makalah ini.