



**SURAT KEPUTUSAN
KETUA STAIN PEKALONGAN
NOMOR : 279 TAHUN 2015
Tentang**

**PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF DOSEN
KATEGORI PENELITIAN PENGEMBANGAN KEMULIAAN DOKTORAL TAHUN 2015**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KETUA STAIN PEKALONGAN**

- Menimbang :**
1. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan nasional, terutama dalam upaya untuk ikut serta memecahkan sejumlah persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, maka perlu diadakan program penelitian kolektif dosen kategori penelitian pengembangan kemulian doctoral tahun 2015 yang ditetapkan dengan surat keputusan Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan;
 2. Bahwa peningkatan mutu hasil penelitian dosen merupakan salah satu kegiatan yang penting untuk mewujudkan tujuan di atas;
 3. Bahwa proposal penelitian dari nama-nama dosen sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini dinilai memenuhi kualifikasi dan keangguhan untuk dilaksanakan penelitian;
- Mengingat :**
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Keputusan Presiden RI Nomor 11 Tahun 1997 tentang Pendidikan STAIN;
 5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 306 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja STAIN;
 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan APBN;
 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 49 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 55 Tahun 2014 tentang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat pada Perguruan Tinggi Keagamaan;
 9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53 Tahun 2014 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2015;
 10. Surat Menteri Keuangan RI tentang Pengesahan DIPA STAIN Pekalongan Tahun Anggaran 2015 Nomor: DIPA-025.04.1.429620/2015 Tanggal 14 November 2014;
 11. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 4398 Tahun 2015 tentang Pedoman Perencanaan, Pelaksanaan dan Pelaporan Penelitian pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam;
 12. SK Ketua STAIN Pekalongan Nomor 283 Tahun 2015 tentang Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat STAIN Pekalongan Tahun 2015.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KETUA STAIN PEKALONGAN TENTANG PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF DOSEN KATEGORI PENELITIAN PENGEMBANGAN KEBERKELANJUTAN DOKTORAL TAHUN 2015
- Pertama** : Menetapkan nama-nama dosen sebagai penerima dana penelitian Kebijakan, sebagaimana terlampir dalam keputusan surat ini;
- Kedua** : Masing-masing dosen mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Menyusun rencana pelaksanaan penelitian;
 2. Melaksanakan penelitian; mengumpulkan, menyusun dan menganalisis data;
 3. Menentukan hasil penelitian dan melaporkan hasilnya kepada Ketua selambat-lambatnya 4 bulan terhitung sejak ditetapkannya Surat Keputusan ini;
- Ketiga** : Masing-masing dosen mendapat dana penelitian dan dibelankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran STAIN Pekalongan Tahun 2015 sebagaimana terlampir.

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekalongan
Pada tanggal : 10 Agustus 2015
K E T U A,



AHMAD ZEDI ROHAYANA

SALINAN Surat Keputusan ini di Sampaikan kepada:

1. Ketua STAIN Pekalongan
2. KPPN
3. Bendahara

Lampiran : SK KEPALA STAH PEKALONGAN
 Nomor : 279 Tahun 2015
 Tanggal : 10 Agustus 2015

DAFTAR PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN MOLEKTIF ODISEN
 KATEGORI PENGEMBANGAN KEMAMPUAN GIGITORAL TAHUN 2015
 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PEKALONGAN

NO	JUDUL PENELITIAN	ODISEN	NILAI BANTUAN	NO. REKENING
1	Rudaya Hukum Pemukiman di Bawah Umur dan Implikasinya Terhadap Hak Aspek Sosial di Kecamatan Sorong Kabupaten Rambong, Jawa Tengah	Triana Soetris (SH, KH) Siti Aslari (SH, MH) Ar'isyah (M.Hum)	Rp. 25.000.000	A.n. TRIANAH SOFIANSYAH No. Rek. 0068-01- 022851-50-0 (Bank BNI Cab. Pekalongan)
2	Natali Siantan dan Ketahanan Masyarakat (Studi Living Quran dan Hadis terhadap Pemulihannya dan Implementasi Makna Sabar di Kalangan Warga Korban Banjir Kelurahan Halim (Kota Pekalongan)	Art Ghosani Muna, Lc, MA Ahmad Bahtaq (SH, KH) Muhsin, Lc	Rp. 25.000.000	A.n. ARIF HASANUL MUNA, LC No. Rek. 0068-01- 022875-50-0 (Bank BNI Cab. Pekalongan)
3	Pesan Tradisi Sup-Supan dalam Mewujudkan Keberagakan di Rembang (Sebuah Studi Living Quran)	Mubandjudin, Lc, M.Ag Abdul Ghofar Syawaludin, Lc Machrud Syawaludin, S.Sos, M.Si	Rp. 25.000.000	A.n. MUBANDJUDIN, Lc, M.A No. Re: 0068-01- 022804-50-3 (Bank BNI Cab Pekalongan)
4	Penguatan Model Evaluasi Pendidikan Karakter dalam Inisiatif Kurikulum	Umum Budi Karyanto, M.Hum Mawar, M.Ag Ahmad Ta'lim, MA	Rp. 25.000.000	A.n. UMUM BUDI KARYANTO, M.Hum No Rek. 0068-01- 022855-50-6 (Bank BNI Cab. Pekalongan)
5	Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk BAK	Tarmudin, M.M Drs. Rosdhi Dharma, M.Ag M.Rosyada, M.M	Rp. 25.000.000	A.n. TARMUDIN No. Re: 0068-01- 022905-50-9 (Bank BNI Cab. Pekalongan)
6	Sani Budaya Penerimaan dan Pembalikan Karakter (Telah Karya Sani, Sani dan Budaya yang terdapat di Pondok Penerimaan Kota Pekalongan)	Muhammad Jaini, M.Pd, M.Ag Ali Burhan, MA Rur Falaah, Lc	Rp. 25.000.000	A.n. MUHAMMAD JAINI, M.Pd, M.Ag No. Rek. 0068-01- 023450-50-7 (Bank BNI Cab. Pekalongan)
7	Ornamen Transliterasi Panselajaran Bahasa Arab di PTAIN Jawa Tengah (Studi Komparatif Antara STAIN Pekalongan, BIN Purwokerto dan UIN Walikong)	Muhammad Aqibul, MA Ubaed Fethudin, MA Jaehar Al, MA	Rp. 25.000.000	A.n. HUSNANDUS AQUHIL, LC, MA No. Rek. 0068-01- 022874-50-4 (Bank BNI Cab. Pekalongan)
8	MEMBENDUNGKAN DENGAN TAMBAH (Implementasi nilai-nilai Tasawuf Melayan di Kota Madya Jato Kabupaten Pekalongan)	Muhahul Ula, M.Ag Furqana Rosakul, M.Ag Abdulkariz Zulf, M.Ag	Rp. 25.000.000	A.n. MUHAHUL ULA, M.Ag No. Re: 0068-01- 022869-50-5 (Bank BNI Cab. Pekalongan)
9	Efektivitas Hukum Perundang-undangan Anak Pesta Persebaran di Pengadilan Agama	H. Sa'adati, M.Ag Sobhat Rosyad, MA M. Iqbal, MA	Rp. 25.000.000	A.n. SA'ADATI No. Re: 0068-01- 022823-50-7

				(Bank BRI Cab. Pekanbaru)
10	Peran Negara di Bidang Ekonomi Dalam Komunikasi Pemikiran Ibn Khaldun	Agus Fehriza, M.Si Maimun, M.Si Amir Ghafur, S. E. MEL	Rp. 25.000.000	A.n. AGUS FAHRIZA, M.Si No. Rek.0068-01-022894-50-0 (Bank BRI Cab. Pekanbaru)
11	Corak Pembekalan Aqidah di Madrasah Al-Yah Swasta Pekanbaru	Amun Zuhri, M.Ag Husein Saiful Jalil, S. Ikon. Ikon, M.Pd	Rp. 25.000.000	A.n. AMAT ZUHRI, M.Ag No. Rek.0068-01-022843-50-0 (Bank BRI Cab. Pekanbaru)
12	Efektifitas Implementasi Manajemen March, March dan March Takmir Masjid di Kota Tegei	Mahmud Afron, M.Pd Miftahul Huda, M.Ag Moh. Imron Rasyidi, M.Pd	Rp. 25.000.000	A.n. Mahmud Afron, M.Pd No. Rek.0068-01-022894-50-0 (Bank BRI Cab. Pekanbaru)
13	Manajemen Pembekalan Al-Qur'an (Studi Kasus pada Kitabada Al-Qur'an dengan Da'wah di Daerah yang Berbagi Kabupaten Pekanbaru)	Mansur Chadi Marsidi, M.Pd Hur Khassanah, M.Ag Ahmad Rifqi, MEd	Rp. 25.000.000	A.n. Mansur Chadi Marsidi, MEd No. Rek.0068-01-022827-50-0 (Bank BRI Cab. Pekanbaru)
14	System Periklanan Angsuran Pembiayaan dan Kredit Pada Lembaga Keuangan Konvensional dan Syariah	SEI Aminal Chontaga, M.Si Veri Yudianto, SE,MM Murfani Arbanawati, SE, Sy, MM	Rp. 25.000.000	A.n. SEI Aminal Chontaga, M.Si No. Rek.0068-01-022861-50-0 (Bank BRI Cab. Pekanbaru)
15	Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada SMPIT Assalam Kota Pekanbaru	Salaudin, M.Si Muhhammad Fauzan, M. Pd Latib Saifawati, M. Pd	Rp. 25.000.000	A.n. Salaudin, M.Si No. Rek.0068-01-022834-50-0 (Bank BRI Cab. Pekanbaru)
16	Interpretasi Hurdil al-Tahajji Perserikah Tersebut Qadhiyyah Nasyabandiyah (Studi Kasus Murid Tersebut Qadhiyyah Nasyabandiyah KH Muhammad Zaid di Rengas Pekanbaru dan KH Asap Salludin di Mempinggo)	Kholil Basyar, M.Si Abdul Basit, M. Pd Moh. Nurul Huda, M. Ag	Rp. 25.000.000	A.n. Kholil Basyar, M.Si No. Rek.0068-01-022873-50-0 (Bank BRI Cab. Pekanbaru)
17	Kontribusi Sosial dan Makna Ziarah di Makam Mbah Udar Pekanbaru	Triandhi Haryanti, M. Ag Mubtali Arroy, MA Mahira Abdulloh, MA	Rp. 25.000.000	A.n. Triandhi Haryanti, M. Ag No. Rek.0068-01-022841-50-0 (Bank BRI Cab. Pekanbaru)
18	Manajemen Penjamin Mutu di PTM: Analisis Penerapan Kebijakan Sistem Kontrol Kinerja dan Peluang Restrukturisasi Akademi Terbanyak	Nur Khafis, WA Ali Mubtaram Erol Melina Safa	Rp. 25.000.000	A.n. Nur Khafis, WA No. Rek.0068-01-022810-50-0 (Bank BRI Cab. Pekanbaru)
19	Omasek Insan Terhadap Kinerja	Gusawan Ajid, Si Miftahul Huda Wana Fuadah, M.Si.	Rp. 25.000.000	A.n. Gusawan Ajid, M.Si No. Rek.0068-01-022885-50-0 (Bank BRI Cab. Pekanbaru)

				Pembangunan 3
--	--	--	--	---------------



KEMENTERIAN AGAMA RI
Majelis Ulama Indonesia



**SURAT KEPUTUSAN
KETUA STAIN PEKALONGAN
NOMOR : 280 TAHUN 2015**

Tentang

**PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF DOSEN
KATEGORI PENELITIAN KEBIJAKAN TAHUN 2015**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KETUA STAIN PEKALONGAN**

- Menimbang** :
1. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan nasional, terutama dalam kiprahnya untuk turut serta memecahkan sejumlah persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, maka perlu diadakan program penelitian kolektif dosen kategori penelitian kebijakan tahun 2015 yang ditetapkan dengan surat keputusan Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan;
 2. Bahwa peningkatan mutu hasil penelitian dosen merupakan salah satu kegiatan yang penting untuk mewujudkan tujuan di atas;
 3. Bahwa proposal penelitian dari nama-nama dosen sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini dinilai memenuhi kualifikasi dan keunggulan untuk dilaksanakan penelitian;
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Keputusan Presiden RI Nomor 11 Tahun 1997 tentang Pendirian STAIN;
 5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 306 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja STAIN;
 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan APBN;
 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 49 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 55 Tahun 2014 tentang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat pada Perguruan Tinggi Keagamaan;
 9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53 Tahun 2014 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2015;
 10. Surat Menteri Keuangan RI tentang Pengesahan DIPA STAIN Pekalongan Tahun Anggaran 2015 Nomor: DIPA-025.04.2.423620/2015 Tanggal 14 Nopember 2014;
 11. Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 4398 Tahun 2015 tentang Pedoman Perencanaan, Pelaksanaan dan Pelaporan Penelitian pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam;
 12. SK Ketua STAIN Pekalongan Nomor 283 Tahun 2015 tentang Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat STAIN Pekalongan Tahun 2015.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA STAIN PEKALONGAN TENTANG PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF DOSEN KATEGORI PENELITIAN KEBHAKATAN TAHUN 2015
- Pertama : Menetapkan nama-nama dosen sebagai penerima dana penelitian Kebijakan, sebagaimana terlampir dalam keputusan surat ini;
- Kedua : Masing-masing dosen mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Menyusun rencana pelaksanaan penelitian;
 2. Melaksanakan penelitian: mengumpulkan, menyusun dan menganalisa data;
 3. Merumuskan hasil penelitian dan melaporkan hasilnya kepada Ketua selambat-lambatnya 4 bulan terhitung sejak ditetapkannya Surat Keputusan ini;
- Ketiga : Masing-masing peneliti mendapat bantuan penelitian dan dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran STAIN Pekalongan Tahun 2015 sebagaimana terlampir.

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekalongan
Pada tanggal : 10 Agustus 2015

NETUA,

M. OSY ROHAYANA

SALINAN Surat Keputusan ini di Sampaikan kepada :

1. Ketua STAIN Pekalongan
2. KPPN
3. Bendahara

Lembaran I : 38 KETUA STAIN PEKALONGAN
 Nomor : 310 Tahun 2015
 Tanggal : 20 Agustus 2015

**DAFTAR PEMERIKSA DAFTAR BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF DOPAN
 KAMPUS PENELITIAN KEBUMAHKANDILIPINGAN TAHUN 2015
 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PEKALONGAN**

NO	JUDUL PENELITIAN	DOSIS/PENELITI	JUMLAH BANTUAN	NO. REKENING
1	Implementasi Kebijakan Tani dan Layanan Prima di Kabupaten STAIN Pekalongan	Dr. Shinta Dewi R, SH MH Khusna Alimada, Ek. Ag Juwati, S. Sos	Rp. 14.000.000	A.n. SHINTA DEWI 6250000000000000 No. Rek. 0003-01- 022838-50-4 (Bank BRI Cab. Pekalongan)
2	Penerapan Teknologi Informasi Bagi Canteen Akademik di STAIN Pekalongan Manajemen Technology Assesment Model (TAM)	Ari Amir, Refandi R, M. Ag Suci-Pratiwi, S. Si Agus Sulistyono, S. Kom	Rp. 12.000.000	A.n. OLI AMIN 16FANDAR, M. Ag. M. No. 0004-01- 022856-50-8 (Bank BRI Cab. Pekalongan)
3	Analisis Pengembangan Jurusan Mahasiswa atau Dosen STAIN Pekalongan	Dr. Eni Zubaidi, M. Si Hasan Saifuddin, M. S. I. Kundi, M. S. I.	Rp. 15.000.000	A.n. ENI ZUBAIDI, M. Si No. Rek. 0068-01- 022803-50-7
4	Analisis Tingkat Kesiapan Dosen Jurusan Tarbiyah STAIN Pekalongan Tahun 2015	Ely Mufidah, M. S. I Dr. Saifah, M. Ag Dra. H. Musfiratun Yusuf, MM	Rp. 15.000.000	A.n. ELY MUFIDAH, M. S. I No. Rek. 9590-01- 000000-50-0 (Bank BRI Cab. Pekalongan)
5	Penilaian Kinerja PPL Ajar Kinerja Mahasiswa Ekonomi Syariah di Tempat Magang	Ahmad Romyk, SE Akt, M. Si Ani, M. Pd L Muhammad Anis Syaifi, M. E. I	Rp. 13.000.000	A.n. AHMAD ROMYK, S. E No. Rek. 0068-01- 022804-50-8 (Bank BRI Cab. Pekalongan)


 AL-MENTERIAN AGAMA
 STAIN
 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
 PEKALONGAN

NIP. 001 001 001 001
 ROHATANA



**SURAT KEPUTUSAN
KETUA STAIN PEKALONGAN
NOMOR : 281 TAHUN 2015**

Tentang

**PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF DOSEN
KATEGORI PENELITIAN PENGEMBANGAN ILMU BERWAWASAN GLOBAL TAHUN 2015**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KETUA STAIN PEKALONGAN**

- Menimbang** :
1. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan nasional, terutama dalam kiprahnya untuk turut serta memecahkan sejumlah persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, maka perlu diadakan program penelitian kolektif dosen kategori penelitian pengembangan ilmu berwawasan global tahun 2015 yang ditetapkan dengan surat keputusan Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan;
 2. Bahwa peningkatan mutu hasil penelitian dosen merupakan salah satu kegiatan yang penting untuk mewujudkan tujuan di atas;
 3. Bahwa proposal penelitian dari nama-nama dosen sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini dinilai memenuhi kualifikasi dan keunggulan untuk dilaksanakan penelitian;
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Keputusan Presiden RI Nomor 11 Tahun 1997 tentang Pendirian STAIN;
 5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 306 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja STAIN;
 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan APBN;
 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 49 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 55 Tahun 2014 tentang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat pada Perguruan Tinggi Keagamaan;
 9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53 Tahun 2014 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2015;
 10. Surat Menteri Keuangan RI tentang Pengesahan DIPA STAIN Pekalongan Tahun Anggaran 2015 Nomor: DIPA-025.04.2.423620/2015 Tanggal 14 Nopember 2014;
 11. Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 4398 Tahun 2015 tentang Pedoman Perencanaan, Pelaksanaan dan Pelaporan Penelitian pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam;
 12. SK Ketua STAIN Pekalongan Nomor 283 Tahun 2015 tentang Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat STAIN Pekalongan Tahun 2015,

Masyarakat bagi Dosen dan Mahasiswa STAIN Pekalongan Tahun 2015

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA STAIN PEKALONGAN TENTANG PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF DOSEN KATEGORI PENELITIAN PENGEMBANGAN ILMU BERWAWASAN GLOBAL TAHUN 2015
- Pertama : Menetapkan nama-nama dosen sebagai penerima dana penelitian Kebijakan, sebagaimana terlampir dalam keputusan surat ini;
- Kedua : Masing-masing dosen mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Menyusun rencana pelaksanaan penelitian;
 2. Melaksanakan penelitian: mengumpulkan, menyusun dan menganalisis data;
 3. Menentukan hasil penelitian dan melaporkan hasilnya kepada Ketua selambat-lambatnya 4 bulan terhitung sejak ditetapkannya Surat Keputusan ini;
- Ketiga : Masing-masing dosen mendapat dana penelitian dan dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran STAIN Pekalongan Tahun 2015 sebagaimana terlampir.

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekalongan
Pada tanggal : 10 Agustus 2015

KETUA,

Asep Gusri Romayana



SALINAN Surat Keputusan ini di Sampaikan kepada :

1. Ketua STAIN Pekalongan
2. KPPN
3. Bendahara

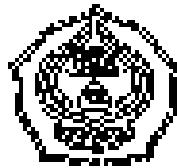
Lampiran : SK KETUA STAIN PEKALONGAN
Nomor : 281 Tahun 2015
Tanggal : 10 Agustus 2015

**DAFTAR PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF DOSEN
KATEGORI PENELITIAN PENGEMBANGAN ILMU BERWAWASAN GLOBAL TAHUN 2015
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PEKALONGAN TAHUN 2015**

NO	JUDUL PENELITIAN	PENELITI	JUMLAH BANTUAN	NO. REKENING
1	Jama'ah Tabligh India: Ajaran, Sejarah Pemikiran dan Gerakan	Dr. Makrum Kholil, M.Ag Teti Hadiyah Kholid Ma'rufi, M. Pd.	Rp. 20.000.000	An. DR.MAKRUM,M.Ag No. Rek. 0068-01- 022812-50-2 (Bank BRI Cab. Pekalongan)
2	Pengaturan Poligami dalam Legislasi Negeri-negeri Muslim Kontemporer	Dr. Ali Trigiyatno, M.Ag Acmad Muchsin, M. Hum Dr. Muhammad Hasan Bisri, MAG.	Rp. 17.500.000	An. ALI TRIGIATNO, M.Ag No. Rek. 0068- 01-022938-50-2 (Bank BRI Cab. Pekalongan)
3	Konsep dan Implementasi Ajaran Ahl Al Sunnah Wal Jama'ah di Brunei Darussalam	Dr. Imam Kanafi, M.Ag Dr. Susminingsih, M.Ag Dr. Muhlisin, M. Ag	Rp. 40.000.000	A.n. DR. IMAM KANAFI, M.AG No. Rek. 0068- 01-022833-50-8 (Bank BRI Cab. Pekalongan)
4	Posisi Hukum Kewarisan Peradilan Agama	Dr. Ahmad Jalaluddin, M.A. Dra. Rita Rahmawati, M. Pd Muhammad Fateh, M. Ag	Rp. 17.500.000	A.n. AKHMAD JALALUDIN, MA No. Rek. 0068-01-022836- 50-6 (Bank BRI Cab. Pekalongan)

KETUA,

ANSYORI ROHAYANA



**SURAT KEPUTUSAN
KETUA STAIN PEKALONGAN
NOMOR : 282 TAHUN 2015**

Tentang

**PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF
KATEGORI PENELITIAN KOLABORATIF DOSEN DAN MAHASISWA TAHUN 2015**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KETUA STAIN PEKALONGAN**

- Menimbang :**
1. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan nasional, terutama dalam kiprahnya untuk turut serta memecahkan sejumlah persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, maka perlu diadakan program penelitian kolektif kategori penelitian kolaborasi dosen dan mahasiswa tahun 2015 yang ditetapkan dengan surat keputusan Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan;
 2. Bahwa peningkatan mutu hasil penelitian dosen merupakan salah satu kegiatan yang penting untuk mewujudkan tujuan di atas;
 3. Bahwa proposal penelitian dari nama-nama dosen sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini dinilai memenuhi kualifikasi dan keunggulan untuk dilaksanakan penelitian;
- Mengingat :**
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Keputusan Presiden RI Nomor 11 Tahun 1997 tentang Pendirian STAIN;
 5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 300 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja STAIN;
 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 150 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan APBN;
 7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 49 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 55 Tahun 2014 tentang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat pada Perguruan Tinggi Keagamaan;
 9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2015;
 10. Surat menteri keuangan RI tentang Pengesahan DIPA STAIN Pekalongan Tahun Anggaran 2015 Nomor: DIPA-025.04.2.123620/2015 Tanggal 14 November 2014;
 11. Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 4399 Tahun 2015 tentang Pedoman Perencanaan, Pelaksanaan dan Pelaporan Penelitian pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam;
 12. SK Ketua STAIN Pekalongan Nomor 283 Tahun 2015 tentang Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat STAIN Pekalongan Tahun 2015.

MEMUTUSKAN

- Ditetapkan** : KEPUTUSAN KETUA STAIN PEKALONGAN TENTANG PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF KATEGORI PENELITIAN KOLABORATIF DOSEN DAN MAHASISWA TAHUN 2015
- Penerima** : Menetapkan nama-nama dosen sebagai penerima dana penelitian kolektif, sebagaimana terlampir dalam keputusan surat ini;
- Kedua** : Masing-masing dosen mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Menyusun rencana pelaksanaan penelitian;
 2. Melaksanakan penelitian: mengumpulkan, menyusun dan menganalisis data;
 3. Merumuskan hasil penelitian dan melaporkan hasilnya kepada Ketua selambat-lambatnya 4 bulan terhitung sejak ditetapkannya Surat Keputusan ini;
- Ketiga** : Masing-masing dosen mendapat dana penelitian dan dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran STAIN Pekalongan Tahun 2015 sebagaimana terlampir.

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekalongan
Pada tanggal : 10 Agustus 2015
KETUA,



SALINAN Surat Keputusan Ini disampaikan kepada :

1. Ketua STAIN Pekalongan
2. KPPK
3. Bendahara

Lampiran : SK KETUA STAIN PEKALONGAN
 Nomor : 282 Tahun 2015
 Tanggal : 10 Agustus 2015

**DAFTAR PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN KOLEKTIF
 KATEGORI PENELITIAN KOLABORATIF DOSEN DAN MAHASISWA TAHUN 2015
 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PEKALONGAN**

NO	JUDUL PENELITIAN	DOSEN	JUMLAH BANTUAN	NOL. REKENING
1	Analisa Membedakanya Ponsel SMI dan MII bertarif IP/Sel (Konsolidasi UMR) Fiqh	Dr. Ade Laki Nohayana, M. Ag Abdul Kadir, M. Ag Izzid Mahmud Zinidi	Rp. 40.000.000	A.n. DR.ADE LAKI ROHAYANA, M. Ag No. Rek.0068-01-022821- 50-1 (Bank BRI Cab. Pekalongan)
2	Upaya memberdayakan Alumni untuk Mendukung Komtribusi Program Akademik dan Non Akademik bagi Mahasiswa STAIN Pekalongan	Dr. Muly Musth. M. Pd, M. S Faiqul Razi, M. Pd Azya Achim Samar Nur Ghoni	Rp. 40.000.000	Dr. Muly Musth, m. Pd, M. S. No. 0068-01-022825-50- 0. (Bank BNI Cab. Pekalongan)
3	Tumbuh dan Berdiri: Kumpustasi, Adaptasi, dan Mitigasi Komunitas Beragama terhadap Bencana Banjir di Sate Pekalongan	Muhammad, M. Ag. Ahmad Fauzan, S. Pd, M. S. I Siti Masarah Eti Walayuningsih	Rp. 40.000.000	A.n. MUHAMMAD, M. Ag No. Rek. 0068-01- 022826-50-1 (Bank BNI Cab. Pekalongan)
4	Kepuasan Pengguna (USER) Terhadap Keefektifan S.1 POU STAIN Pekalongan di Kabupaten Batang	Dr. Zainal Mustafid, M. Ag. Mohamed Iskan, M. S. I, Rahmat Kamal, M. Pd. Umi Khasnah Nawani Usaidillah	Rp. 40.000.000	A.n. Zainal Mustafid, M. Ag No. (Rek.0068-01- 022829-50-3 (Bank BRI Cab. Pekalongan)
5	Penggunaan Peningkatan Daya Semb sebagai Nama Diri Orang Jawa di Desa Tumbu Dandar Batang	Musoffa Basyir, MA Nawang Hasan Sumarna, M. Pd Inde Gunawan, M. Ag Kurniati	Rp. 40.000.000	A.n. MUSOFFA BASYIR, MA No. Rek. 0068-01- 022836-50-6 (Bank BRI Cab. Pekalongan)
6	Pengalihan Sumber Daya Man di Desa Tumbu Dalam Perspektif Islam	Abdul Hamid, MA Orjwa Setiawan, M. S. Andi Yugo Syaputra Mardiana	Rp. 35.000.000	A.n. Abdul Hamid, MA No. Rek. 0068-01- 024516-50-0 (Bank BNI Cab. Pekalongan)
7	Kesjahteraan Masyarakat Muslim Desa Tempo di Era Otonomi Daerah	Heru Purnama, Iwan Zaidul Fuzul, M. Hum. Asi Hidayati Pahwa Zamran	Rp. 35.000.000	A.n. Heru Purnama, MA No. Rek. 0068-01- 024515-50-4 (Bank BRI Cab. Pekalongan)



 STAIN PEKALONGAN
 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
 PEKALONGAN
 DR. ROHAYANA

LAPORAN PENELITIAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN (Studi Kasus Di Bagian Sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan)



PENELITI :

DR. SHINTA DEWI RISMAWATI, SH MH

CHUSNA MAULIDA, MAg

JUNAETI, S.SOs

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI

(STAIN) PEKALONGAN

TAHUN 2015

**LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR HASIL PENELITIAN**

A.	Judul	:	Implementasi Kebijakan Tentang Pelayanan Prima L Perpustakaan STAIN Pekalongan (Studi Kasus Di Bagia Sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan)
B.	Bentuk Penelitian	:	Lapangan
C.	Kategori	:	Penelitian Kebijakan
D.	Peneliti	:	Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH MH
	a. Nama	:	Perempuan
	b. Jenis kelamin	:	IV/b / Lektor Kepala / 197502201999032001
	c. Pangkat/golongan/NIP	:	Ilmu Hukum
	d. Bidang keahlian	:	Syari'ah
	e. Jurusan	:	STAIN Pekalongan
	f. Perguruan tinggi	:	
E.	Anggota Peneliti	:	1. Chusna Maulida. M.Ag 2. Junaeti, S.Sos
F.	Unit Kerja	:	STAIN Pekalongan
G.	Jangka Waktu	:	4 (empat) bulan
H.	Biaya Penelitian	:	Rp 15.000.000,- (Lima Belas Juta Lima Ratus Ribu Rupiah)

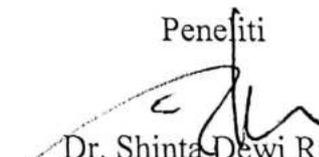
Pekalongan, 1 Desember 2015

Mengesahkan
Kepala P3M STAIN Pekalongan
Maghfur, M.Ag
NIP. 197305062000031003



Peneliti

Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH MH
NIP. 197502201999032001



Mengesahkan
Kepala STAIN Pekalongan
Rohayana, M.Ag
NIP. 101151998031005



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya/kami, DR. Shinta Dewi Rismawati, MH. Atas nama kejujuran akademik, dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini adalah karya sendiri, bukan hasil plagiasi karya orang lain/skripsi/tesis/desertasi, dan bukan tema riset yang sedang diteliti atau diajukan ke lembaga donor. Sepanjang pengetahuan saya/kami tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia mengembalikan dana bantuan penelitian dan menerima sanksi dari lembaga.

Pekalongan, 1 Desember 2015

Yang menyatakan

Ketua Peneliti



Dr. Shinta Dewi Rismawati, MH
NIP. 107502201999032001

Anggota Peneliti



Chusna Maulida, MAg
NIP. NIP. 197105112008012006

Anggota Peneliti



Junaeti, S.Sos
NIP.195107011980031005

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, perpustakaan perlu dipahami tidak hanya sekedar unit pengelola buku dan terbitan lainnya, tetapi juga mengelola informasi dengan teknologi informasi. Lasa Hs (2005) menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sistem informasi yang didalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian serta penyebaran informasi. Informasi meliputi produk intelektual dan artistik manusia. Perkembangan teknologi informasi yang pesat, berpengaruh pada semua bidang, termasuk perpustakaan. Perpustakaan mendapat tantangan yang besar dari ledakan informasi seperti sekarang ini. Kalau perpustakaan tidak berbenah, diri maka akan ditinggalkan oleh pemustakanya. Hal ini akan dihadapi oleh semua jenis perpustakaan, termasuk perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi ibarat sebuah jantung bagi sebuah perguruan tinggi karena mengemban amanah untuk membantu perguruan tinggi mewujudkan tri dharma perguruan tinggi, yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Civitas akademika (pemustaka) ibarat darah yang mengalirinya, sehingga membuat perpustakaan hidup dan berkembang. Perpustakaan STAIN Pekalongan merupakan salah satu unit pelayanan teknis di STAIN Pekalongan yang memiliki visi Menjadikan Perpustakaan STAIN Pekalongan sebagai Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam yang lengkap dan dinamis, maju, profesional, memiliki akses informasi global dan jaringan yang luas.

Perpustakaan STAIN Pekalongan diberi mandat untuk menyediakan berbagai koleksi bahan pustaka yang mendukung visi STAIN Pekalongan yakni “Pelopor PTAI Berbasis Riset Menuju Kampus Rahmatan Lil’Alamin”. Undang-Undang Republik Indonesia No 47 tahun 2007 tentang Perpustakaan (selanjutnya disebut UU Perpustakaan) di dalam Pasal 24 ayat (2) menyebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sementara itu Pasal 24 ayat (3) UU Perpustakaan menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, maka Perpustakaan STAIN Pekalongan dituntut menerapkan teknologi

informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada pemustaka. UU Perpustakaan dalam Pasal 24 ayat 5 disebutkan bahwa setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan. Terkait ihwal layanan perpustakaan maka Pasal 14 dalam BAB V UU Perpustakaan tentang layanan perpustakaan telah mengamanatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka;
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan;
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi dan komunikasi;
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Menurut Wyckof kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Parasuraman, et.al dalam Muhtosim Arief mengatakan, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang di terima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Arif, 2007, 23)

Organisasi yang sehat adalah organisasi yang berkembang, begitu pula dengan perpustakaan, sebagai lembaga pendidikan dan penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila ditunjang dengan manajemen yang memadai, sehingga seluruh aktivitas perpustakaan akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Seluruh elemen dalam perpustakaan harus diberdayakan agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Menurut Qolyubi, dkk (Qolyubi, 2007, 43) untuk itu perlu adanya sistem manajemen yang strategis (*total quality service*) yang melibatkan semua unsur sumber daya manusia untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pemakai.

Perpustakaan STAIN Pekalongan merupakan penyedia jasa yang harus memberikan layanan yang berkualitas dengan mengetahui, mengenali, dan memahami kebutuhan pemustaka sehingga perpustakaan dapat memberi pelayanan yang tepat dan cepat sesuai kepada pemustaka, juga berusaha memberikan pelayanan terbaik dan maksimal agar pemustaka merasa diperhatikan, dipentingkan dan terbantu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam rangka memberikan layanan prima kepada pemustaka, sesungguhnya pengelolaan Perpustakaan STAIN Pekalongan tidak hanya berpijak regulasi hukum (UU dan peraturan organik lainnya), Standar Nasional Perpustakaan (SNP) juga mengacu pada STATUTA STAIN Pekalongan, Renstra STAIN Pekalongan, Buku Panduan serta SOP Perpustakaan STAIN Pekalongan dan berbagai kebijakan dari pimpinan yang pada dasarnya merupakan nilai-nilai ideal, akan tetapi pada kenyataannya berbagai terobosan regulasi, kebijakan dan fasilitas yang telah disediakan oleh perpustakaan, ternyata masih menimbulkan keluhan-keluhan yang bermuara pada ketidakpuasan pemustaka.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui “consumer behaviour” (prilaku konsumen) yaitu suatu prilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhannya (Schiffman-Kanuk, 1997, 7). Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan

Amelia mengidentifikasi ketidakpuasan yang sering terlontar dari pemustaka antara lain : persoalan temu kembali koleksi di sirkulasi serta tendon yang masih sulit, ketiadaan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, loker yang kurang, kunci loker yang rusak, ruangan yang sempit dan lain sebagainya (Amelia, 2014, 26). Sedangkan riset Niswatun Khadiroh mengatakan bahwa manajemen perpustakaan dengan kelancaran skripsi mahasiswa Tarbiyah angkatan 2008 STAIN Pekalongan, maka berdasarkan pada perbandingan r_h dan r_t pada taraf signifikan $5\% = 0,312$ maupun $1\% = 0,402$ kesimpulannya, yakni pengaruh manajemen perpustakaan terhadap kelancaran dalam penyusunan skripsi mahasiswa tarbiyah angkatan 2008 STAIN Pekalongan menunjukkan pengaruh yang sedang atau cukup, hal ini ditunjukkan dari hasil $r_{xy} = 0,638$ yang terletak pada interval $0,41 - 0,70$. (Khadiroh, 2013, 78)

Akan tetapi menimbang bahwa bagian teknis di perpustakaan STAIN Pekalongan cukup beragam, maka hanya bagian sirkulasi saja yang menjadi sampel awal untuk melihat sistem regulasi serta kebijakan yang berkenaan dengan sirkulasi ini bekerja dalam realitasnya. Sirkulasi adalah salah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku. Kegiatan sirkulasi dapat dilakukan sesudah buku-buku selesai diproses lengkap dengan label-labelnya (ada kartu buku, kantong kartu buku, lidah buku dan call number-nya).

Pemilihan bagian sirkulasi ini bukanlah tanpa sebab, karena berdasarkan hasil observasi, wawancara dan beberapa surat aduan dari pemustaka, maka bagian sirkulasi inilah yang sering dikeluhkan, utamanya adalah ketiadaan bahan pustaka yang tersedia di rak maupun ketidaksesuaian acara informasi di sistem opac dengan bahan pustaka yang tersaji di rak (data pengaduan di perpustakaan STAIN Pekalongan, 2015, 3).

Berdasarkan data serta uraian tersebut, maka penelitian tentang regulasi serta kebijakan pelayanan prima di bagian sirkulasi yang diberlakukan di Perpustakaan STAIN Pekalongan serta faktor-faktor yang menjadi kendala dalam implementasinya menjadi relevan untuk diteliti, sebab regulasi dan kebijakan merupakan norma serta dasar sebuah organisasi dapat dijalankan untuk mewujudkan tujuannya. Hal ini penting diteliti dengan Asumsi apabila proses pembentukan regulasi serta kebijakan tentang layanan prima yang diterapkan tidak ideal (tidak sesuai dengan kaidah norma yang berlaku) maka akan berpengaruh implementasinya serta mutu layanan sirkulasinya dan diupayakan dicarikan solusi untuk mengurai permasalahan yang diangkat.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah implementasi regulasi serta kebijakan pelayanan prima di diberlakukan di bagian sirkulasi Perpustakaan di STAIN Pekalongan?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi kendala dalam implementasi regulasi serta kebijakan pelayanan prima di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengungkapkan implementasi regulasi serta kebijakan pelayanan prima di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan;
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam implementasi regulasi serta kebijakan pelayanan prima di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan

D. PEMBATASAN MASALAH

Kajian ini difokuskan pada: a). Lokus penelitian adalah Perpustakaan STAIN Pekalongan yang saat ini sedang berbenah untuk meningkatkan pelayanan prima; dan b). Isu risetnya adalah tentang regulasi serta kebijakan layanan prima yang merupakan sesuatu yang ideal ketika regulasi serta kebijakan di bagian sirkulasi tersebut diterapkan di Perpustakaan STAIN Pekalongan dan berhadapan dengan realitas.

E. SIGNIFIKANSI PENELITIAN

1. Hasil riset ini dapat mengungkapkan peta regulasi serta kebijakan tentang layanan prima di Perpustakaan STAIN Pekalongan serta implementasi dari regulasi serta mengidentifikasi kebijakan tersebut pada saat berhadapan dengan konteks, selain itu juga dapat mengungkapkan berbagai faktor-faktor yang menjadi kendala dalam implementasinya;
2. Hasil riset ini secara tingkat langsung juga akan memberikan informasi tentang indeks kepuasan pemustaka terkait dengan layanan prima di Perpustakaan STAIN Pekalongan; dan
3. Hasil riset ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pimpinan STAIN Pekalongan serta pelaksana teknis di Perpustakaan STAIN Pekalongan untuk menemukan serta mengembangkan model/pola layanan prima yang berorientasi pada pemustaka
4. Hasil riset ini bisa menjadi evaluasi, rekomendasi dan bahan pertimbangan kepada pemerintahan, kemenag dan perpustakaan nasional untuk memproduksi regulasi dan kebijakan di pengelolaan serta pengembangan perpustakaan PTAIN;
5. Hasil riset ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan, bahan referensi dan bahan pertimbangan tentang kepada pemustaka serta pemangku kepetingan lainnya tentang layanan prima perpustakaan;
6. Hasil riset ini dapat digunakan untuk pengembangan tradisi keilmuan hukum dan kebijakan publik terutama di bidang pengelolaan dengan pendekatan multidisipliner yakni *socio legal* dan juga kajian ilmu manajemen.

F. KAJIAN RISET SEBELUMNYA

Dari hasil studi literatur, maka ada kajian yang memiliki keterdekatan fokus kajian tetapi lebih banyak perbedaannya, yakni riset ini lebih dalam ranah bidang

hukum dan kebijakan. Adapun studi yang dihimpun, antara lain adalah Imam Kanafi dkk dalam Persepsi dan Transformasi Visi dan Misi pada Civitas Akademika STAIN Pekalongan. Penelitian ini mengukur tingkat persepsi visi dan misi civitas akademika STAIN Pekalongan, dan mengukur juga tingkat implementasi sebagai transformasi visi misi tersebut serta menemukan hubungan antara persepsi dengan implementasinya.

Kajian ini memiliki signifikansi yang strategis dalam konteks manajemen dan pengembangan Pendidikan di STAIN Pekalongan dan lembaga pendidikan lainnya. Hal ini karena posisi visi dan misi sebagai kerangka acuan (*frame of reference*) yang mengarahkan dan menjelaskan kepada keseluruhan unsure civitas akademika dalam setiap program kerjanya (Kanafi, 2012, 54). Persamaannya hanya terkait salah satu bagian yakni visi misi STAIN Pekalongan yang sama-sama dijadikan sebagai kerangka rujukan pengembangan di STAIN Pekalongan, dengan demikian fokus riset yang akan dilakukan menjadi sangat signifikan perbedaannya.

Daryono dalam risetnya tentang Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi, menyatakan bahwa Pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi terdiri memiliki kebutuhan berbeda dan selalu dinamis. Kedinamisan kebutuhan itulah maka pustakawan harus dapat mengimbangnya dengan cara selalu meng “update” kompetensinya sebagai pustakawan. Untuk mewujudkan layanan prima seorang pustakawan harus memiliki ilmu pengetahuan yang luas, terampil, dan mempunyai sikap atau etika yang baik disamping pandai berkomunikasi. Syarat utama dalam memberikan layanan prima adalah sikap dari pustakawan itu sendiri. Namun demikian teknologi informasi juga diperlukan di perpustakaan karena disamping sebagai *performance* perpustakaan juga untuk mengimbangi tuntutan para pemustaka (Portal Garuda). Riset ini lebih memfokuskan layanan prima yang harus diberikan oleh pustakawan, sedangkan riset yang akan dilakukan lebih dalam rangka mengungkap regulasi serta kebijakan layanan prima.

Aa Kosasih tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan. Riset ini lebih menekankan pada aspek perpustakaan sebagai lembaga yang mengelola sumber informasi dan pelestari bahan pustaka hasil budaya bangsa serta melakukan jasa informasi perlu dipersiapkan dan dikelola dengan baik. Agar dapat diwujudkan sistem perpustakaan yang kompetitif yang bermuara pada kepuasan pengguna. Dari sinilah perpustakaan dapat menunjukkan eksistensi dan perannya dalam menghadapi era informasi global. Dengan demikian maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan akan tergantung pada faktor-faktor

yang mempengaruhinya, beberapa faktor yaitu kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan ketrampilan dan sarana pelayanan. Memberikan layanan yang baik dan memuaskan pemakai merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Mutu layanan baik apabila pustakawan bersedia melayani pengguna dengan baik. Tolak ukur pelayanan yang baik terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu : *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap atau keresponsifan), *Competence* (pengetahuan dan keterampilan), *Acces* (kemudahan hubungan), *Courtesy* (perilaku), *Communication* (komunikasi), *Credibility* (kredibilitas atau kejujuran), *Security* (keamanan), *Understanding the Customer* (memahami atau mengerti kebutuhan masyarakat pengguna) (Portal Garuda).

Titik pertautannya dengan riset sebelumnya adalah unsur-unsur pelayanan prima ini menjadi pijakan untuk mengungkapkan regulasi serta kebijakan yang diterapkan di Perpustakaan STAIN Pekalongan untuk memberikan pelayanan prima bagi pemustaka khususnya terkait dengan pelayanan sirkulasi, Tetapi perbedaannya adalah pendekatan yang digunakan yakni lebih dalam domain bidang hukum karena berpijak bagaimana regulasi (hukum) serta kebijakan layanan prima yang diadopsi oleh perpustakaan serta implementasinya dalam rangka memberikan layanan prima bagi pemustaka.

G. KERANGKA TEORI

Pelayanan prima atau “*excellence service*” adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elthainammy, 1990). Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Pada dasarnya pelayanan prima mengandung tiga aspek, yakni (1) kemampuan yang profesional, (2) kemampuan yang teguh, (3) sikap yang ikhlas, tulus, senang membantu, menyelesaikan kepentingan, keluhan, memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik (Wiryatmi, 2001). Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu *pelayanan* dan *kualitas*. Kedua elemen

tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman) (Prasetyorini, 2003). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Vincent Gaspersz menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut (Wiryatmi, 2001) :

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepatatan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
6. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
7. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lainlain.

Konsep Dasar Pelayanan Prima Ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni (Macaulay, 1997):

1. Konsep sikap (*attitude*)

Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Baik secara langsung atau tidak langsung citra perusahaan akan tergambar melalui bentuk pelayanan yang kita sajikan. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

2. Konsep perhatian (*attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut: 1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan. 2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan. 3) Mendengarkan dan memahami

keinginan pelanggan. 4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah. 5) Menempatkan kepentingan pelanggan pada kepentingan utama.

3. Konsep tindakan (*action*)

Pada konsep perhatian, pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah “menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- a) Segera mencatat pesanan pelanggan.
- b) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan.
- c) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
- d) Mengucapkan terima kasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

Disisi lain secara umum sirkulasi mengandung pengertian kegiatan peredaran koleksi bahan pustaka baik yang dilakukan di dalam perpustakaan maupun keluar perpustakaan dengan tujuan : (1). Memungkinkan pengguna menggunakan bahan pustaka secara tepat guna, (2). Memungkinkan pengguna mengetahui bahan pustaka yang dipinjam, (3). Mengetahui siapa yang meminjam, (4). Menjamin kembalinya bahan pustaka yang dipinjam, (5). Mendapatkan data-data kuantitatif kegiatan layanan sirkulasi.

Sedangkan asas layanan sirkulasi, yaitu : (1). Layanan dilakukan dengan cepat dan tepat, (2). Prosedur yang ditempuh mudah dan sederhana, (3). Keamanan bahan pustaka dapat terjamin, (4). Pelanggaran dapat diketahui dengan segera, (5). Pencatatan kegiatan dilakukan dengan tertib dan teratur. Perlu dipahami bahwa dalam layanan sirkulasi, kelancaran pelaksanaan kegiatannya bergantung kepada : (1). Sistem peminjaman yang dipilih, (2). Petugas yang terampil, (3). Peraturan peminjaman yang jelas

H. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode ini memungkinkan penggalian mendalam tentang regulasi serta kebijakan tentang layanan prima di Perpustakaan STAIN Pekalongan, penerapannya serta faktor-faktor yang menjadi kendala dalam implementasinya;

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri, dengan menggunakan alat bantu panduan wawancara, panduan observasi, *tape recorder*, catatan lapangan dan lain sebagainya

3. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data skunder. Sumber data primer diperoleh dari lapangan dengan cara melakukan observasi serta wawancara dengan informan yang telah ditentukan terlebih dahulu (dipilih secara *purposive sampling*) dan bersifat *snowball sampling*. Sedangkan sumber data skunder diperoleh dari bahan-bahan pustaka baik yang berupa bahan hukum primer (regulasi serta kebijakan yang terkait dengan perpustakaan serta layanan prima), juga bahan hukum skunder dan bahan hukum tertier.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah dengan gabungan observasi participant, wawancara mendalam, dan studi dokumen. Observasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat perubahan mengenai implementasi kebijakan pengembangan perpustakaan yang sudah dilakukan. Wawancara ini dilakukan kepada informan yakni antara lain pimpinan STAIN, kepala perpustakaan, staff perpustakaan, pemustaka serta informan lain yang dianggap relevan dengan isu riset yang diangkat.

5. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data maka digunakan metode triangulasi baik metode maupun sumber datanya

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Tahapan yang dilakukan adalah tahap pertama dengan memasuki lapangan dengan *grand tour* dan *miniatur question*, tahap kedua adalah menentukan fokus. Tahap berikutnya adalah tahap *selection*, pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan struktural, analisis data dengan analisis komponensial dilanjutkan analisis tema. Menurut Miler and Huberman yakni analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses *data reduction*, *data display*, dan *verivication*.

BAB II
LANDASAN TEORI PELAYANAN PRIMA DAN SIRKULASI
DI PERPUSTAKAAN

A. KONSEP DAN TEORI PELAYANAN PRIMA

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan yang berkualitas

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Kotler (1997:227) pelayanan adalah sebagai berikut: *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership for of anything. Its roduction may or may not be tied to physical product.*

Sejalan dengan hal tersebut, Normann menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut (Norman 1991, 14):

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003, 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gaspersz (Gaspersz, 1997, 5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi

strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut Feigenbaum (Feigenbaum 1991, 7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002, 51) kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Triguno mengartikan kualitas sebagai berikut, yaitu: “Standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.” Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Lebih lanjut Triguno pelayanan terbaik yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional dan mampu(Tiguno, 1997, 76).

Menurut Wyckof mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu: “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.” Ini berarti, bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaiknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk.

Dalam perkembangannya, dari 10 (sepuluh) dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut menurut Parasuraman, (dalam Tjiptono, 2002, 70) meliputi: (1). Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2). Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3). Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4). Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; (5). Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pakar lainnya, Gronroos (dalam Tjiptono, 2002:72-73) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related*, *process related*, dan *image-related criteria*.

Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsure, yaitu:

- a. *Professionalism dan Skills*, kriteria ini merupakan *outcome-related criteria*, di mana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, system operasional, dan sumbangan fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional;
- b. *Attitudes and Behavioral*, kriteria ini adalah *process-related criteria*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact personel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati;
- c. *Accessibility and fleksibility*, kriteria ini termasuk dalam proses *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan system operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa, sehingga pelanggan dapat melakukan dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan;
- d. *Reliability and Trustworthiness*, kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya;
- e. *Recovery*, termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa bila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat;
- f. *Reputation and credibility*, kriteria ini merupakan *process-related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya

Pelayanan publik yang dimaksud dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didalam Pasal 1 ayat 1 mengatakan bahwa 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public

John Stewart dan Michael Clarke (dalam Skelcher, 1992, 3) yaitu:

- a. Fungsi umum pelayanan masyarakat (*public service function*) yang terdiri atas pelayanan lingkungan (*environment service*), dan pelayanan personal (*personal service*).
- b. Fungsi pelaksanaan pembangunan (*development function*),
- c. Fungsi perlindungan (*protective function*).

Skelcher (1992:4) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu: (1). *Standard*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat; (2). *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan; (3). *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan; (4). *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan; (5). *Non discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin; (6). *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan; (7). *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

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. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu (Swastika, 2005: 3). Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Dalam memberikan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada pelayanan prima (*service excellent*) yang di jelaskan oleh beberapa penulis. Menurut Barata (Barata, 2004, 31) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut: Kemampuan (*ability*), Sikap (*attitude*), Penampilan (*appearance*), Perhatian (*attention*), Tindakan (*action*) dan Tanggung jawab (*accounttability*).

Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. "*Excellent Service in the Civil Service refers to service discharged by a civil servant that exceeds the requirements of normal responsibilities for the post in terms of quality or output. The service is exemplary and motivates other civil servants to discharge their duties diligently and competently.*"

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil. Prinsip pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapa dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi, untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima, yang ingin diterapkan pada para pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya. Ditegaskan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat adalah sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan, dalam arti bhwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, terdiri dari:
 - 1) Prosedur/ tata cara pelayanan umum.
 - 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrative
 - 3) Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberika pelayanan umum
 - 4) Rincian biaya/ tarif pelayanan umm dan tata cara pembayarannya
 - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
 - 6) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti penerimaan permohonan/ perlengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
 - 7) Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).

- c. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan, serta
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara persyaraan, satuan kerja/ pejabat dan hal-hal lain, yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta,
- e. Efisien meliputi persyarat pelayanan umm hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
- f. Ekonomis, berikut merupakan hal-hal yang diperhatika dalam sendi ekonomi.
 - 1) Nilai barang atau jasa pelayanan umum deangan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaranKondisi dan kemampuan pelanggan (Ma
 - 2) syarakat) untuk membayar secara umum
 - 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata dalam arti cakupana atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan pendistribusian yang merata dan diperlakukan secara adil
- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan.

Pelayanan Prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

2. Standar Pelayanan Prima

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (Sutopo dan Suryanto, 2003,10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Menurut Zeithaml et.all (dalam Tjiptono, 2002, 69) ada 10 (sepuluh) dimensi yang saling melengkapi dan merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi tersebut meliputi:

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati,
- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu;
- d. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi, dan lain-lain;
- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan;
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, contact personnel, dan interaksi dengan pelanggan;
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*);
- i. *Understanding/ knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan; dan
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik). Metode pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan sepuluh dimensi tersebut di atas, dikenal dengan nama Metode SERVQUAL (*Service Quality*).

Demikian pula guna kepuasan pelanggan setiap organisasi harus mampu memberikan service excellence atau pelayanan prima, yaitu Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan (Rahmayanty, 2013) pendapat tersebut secara garis besar mencakup empat unsur pokok; yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, dalam pengertian suatu pelayanan akan menjadi tidak excellence apabila ada

komponen yang kurang.

Menurut nurut Islamy (Islamy, 2002, 4) mengemukakan bahwa, pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan Prima sebagai berikut :

- a. *Appropriateness*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat
- b. *Accesssibility*, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
- c. *Continuity*, yaitu setiap jenis, produk , proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. *Technicality*, yaitu setiap jenis, produk , proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan ketepatan, dan kemantapan aturan, sistem, prosuder dan instrumen pelayanan yang baku

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:7) standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang: dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan. Instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur. Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah.

Bersandarkan pada SPM ini, seharusnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan strategis melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan. Inilah potret pelayanan publik dambaan setiap warga masyarakat Indonesia setelah munculnya gerakan reformasi 1998

3. Proses, Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok (Gonroos dalam Sutopo dan Suryanto, 2003,13):

a. *Core service*

Core service adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya. Misalnya untuk hotel berupa penyediaan kamar. Perusahaan dapat memiliki beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan luar negeri.

b. *Facilitating service*

Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan “check in” dalam penerbangan. *Facilitating service* merupakan pelayanan tambahan yang wajib.

c. *Supporting service*

Supporting service adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing.

Janji pelayanan (*service offering*) merupakan suatu proses yaitu interaksi antara pembeli (pelanggan) dan penjual (penyedia layanan). Pelayanan meliputi berbagai bentuk. Pelayanan perlu ditawarkan agar dikenal dan menarik perhatian pelanggan. Pelayanan yang ditawarkan merupakan “janji” dari pemberi layanan kepada pelanggan yang wajib diketahui agar pelanggan puas.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa

“pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dari hakekat pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yaitu: aspek proses internal organisasi (pelayan); serta aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakatpelanggan.

Hal ini sejalan dengan apa yang diungkap Skelcher (Skelcher, 1992, 10) membagi pelanggan dalam pelayanan publik menjadi dua bagian, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Dan perhatian pelayanan sering difokuskan pada pelanggan eksternal, yaitu masyarakat sebagai stakeholder

Dalam membangun kualitas sebuah layanan tidak hanya dilakukan oleh pelanggan eksternal saja, tetapi juga ditentukan oleh pelanggan internal. Dikatakan oleh Skelcher (Skelcher, 1992, 12) bahwa: “*increasingly local authorities are organized in them of internal clients or purchasers and contractors or providers*”. Sementara itu, Moenir (Moenir, 2002:49) membedakan pelayanan menjadi 2 macam, yaitu pelayanan ke dalam (pelayanan kepada manajemen) dan pelayanan ke luar. Pelayanan ke dalam sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan, pemenuhan kebutuhan organisasi di bidang produksi, pengadaan, penyimpangan, pemeliharaan, pembinaan tenaga kerja, data informasi dan

komunikasi, pembinaan system, prosedur dan metode (SPM) dan ketatausahaan pada umumnya.

Menurut Moenir (Moenir, 2002, 88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- e. Faktor keterampilan petugas;
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan. Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Ketujuh faktor tersebut meliputi: nilai dan budaya (*values and culture*); proses kerja dan sistem bisnis (*work process and business system*); kapasitas individu dan tim (*individual and job design*); penghargaan dan pengakuan (*reward and recognition*); serta proses manajemen dan system (*management process and system*).

Wolkins (dalam Tjiptono 2002: 75-76) mengemukakan 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.

B. KONSEP DAN TEORI SIRKULASI

1. Pengertian Pelayanan sirkulasi

Jasa layanan di perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, diantaranya adalah layanan sirkulasi. Aktivitas di bagian sirkulasi ini menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemakai (Qolyubi, dkk., 2007 :221

William A. Kazt (dalam Bafadal, 2011 : 124) dalam bukunya yang berjudul “Introduction to Reference Work” menjelaskan “Circulation is one of two primary public

service points in the library. The Other is reference.” Berdasarkan hal tersebut, pada intinya pelayanan kepada ada dua yaitu pelayanan sirkulasi dan referensi.

Menurut Bafadal (dalam Bafadal, 2011 : 125) menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku. Sedangkan menurut Suhendar (dalam Suhendar, 2014 : 199) mengatakan bahwa pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka juga disebut sebagai pelayanan sirkulasi, yang berarti perputaran bahan pustaka. Peminjaman dan pengembalian bahan pustaka pada suatu perpustakaan merupakan kegiatan utama yang harus dilaksanakan oleh setiap perpustakaan. Kegiatan sirkulasi ini sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena pada bagian ini yang paling sering berhubungan dengan pemustaka.

2. Fungsi Layanan Sirkulasi

Qolyuby, dkk (dalam Qolyubi, 2007 ; 221) mengatakan, terdapat beberapa fungsi sirkulasi , yaitu sebagai berikut.

- a. Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu peminjaman.
- b. Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda.
- c. Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka.
- d. Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak
- e. Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman.
- f. Pembuatan statistic peminjaman.
- g. Peminjaman antar perpustakaan
- h. Penugasan lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman

3. Sistem Pelayanan Sirkulasi

Sistem pelayanan di perpustakaan biasanya menggunakan dua sistem, yaitu sistem terbuka (open acces system) dan sistem tertutup (close acces system).

a. Open Acces.

Menurut Qolyuby, dkk., (dalam Qolyuby, dkk., 2007 : 222-223) , sistem terbuka ini membebaskan pengunjung ke tempat koleksi perpustakaan dijajarkan. Mereka bebas melakukan browsing atau membuka, melihat dan mengambil sendiri buku yang dibutuhkan.

- 1) Keuntungan sistem terbuka

- a) Pemakai dapat melakukan browsing(melihat-lihat koleksi sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam)
- b) Tenaga yang dibutuhkan tidak banyak.
- 2) Kelemahan sistem terbuka
 - a) Pemakai banyak yang salah mengembalikan koleksi pada tempat semula sehingga koleksi bercampur aduk
 - b) Petugas setiap hari harus mengontrol rak-rak untuk mengetahui buku yang salah letak, dan
 - c) Kehilangan koleksi relative besar.
- b. Tertutup / Close Acces

Pada sistem ini, pemustaka tidak diperkenankan untuk masuk ke rak-rak buku untuk membaca maupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Pengunjung hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas.

 - 1) Kelebihan sistem tertutup
 - a) Koleksi akan terjaga kerapiannya
 - b) Koleksi yang hilang dapat diminimalkan
 - 2) Kelemahan sistem tertutup
 - a) Banyak waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan
 - b) Banyak waktu yang diperlukan untuk mengisi formulir dan menunggu bagi yang mengembalikan bahan-bahan pustaka; dan
 - c) Pemakai tidak dapat browsing.

4. PRINSIP LAYANAN SIRKULASI

Prinsip-prinsip pelayanan pemakai dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004:7) menyatakan :

- a. Berorientasi kepada pemakai

Pemilihan sistem, bentuk dan pelayanan pemakai lebih ditekankan atas dasar kebutuhan dan kepentingan pemakai.
- b. Bersifat universal

Pelayanan yang baik adalah yang memandang pemakai sebagai keseluruhan dan bukannya sebagai individu. Oleh sebab itu keseragaman keadilan dan pemerataan haruslah diperhatikan dalam pelayanan.
- c. Menggunakan disiplin

Pelaksanaan pelayanan pemakai dan berfungsi secara maksimal apabila diikuti dengan kedisiplinan baik pada pihak pemakai maupun pada pihak petugas perpustakaan

d. Cepat, tepat dan Mudah

Pelayanan pemakai yang baik adalah dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan mudah sehingga untuk itu perlu diselenggarakan tertib administrasi yang teratur, terarah, cermat, tetapi tidak membingungkan.

BAB III

PROFIL DAN PELAYANAN

DI PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN

A. GAMBARAN UMUM

1. Sejarah dan Dinamika

Perpustakaan STAIN Pekalongan merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang membantu perguruan tinggi mencapai tri dharma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan STAIN Pekalongan juga merupakan jantung bagi kelangsungan proses belajar mengajar di STAIN Pekalongan, dan akan hidup dan berkembang dengan aliran darah dari para pemustakanya.

Secara historis, Perpustakaan STAIN Pekalongan bermula dari Perpustakaan Fakultas Syariah IAIN Walisongo di Pekalongan. Menempati gedung yang sederhana dengan jumlah koleksi dan pengelola yang terbatas. Seiring dengan perubahan status dari Fakultas Syariah IAIN Walisongo di Pekalongan menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan pada tahun 1997, maka status perpustakaan ikut berubah menjadi Perpustakaan STAIN Pekalongan.

Usaha-usaha untuk memajukan dan meningkatkan perpustakaan kian menunjukkan perkembangan yang cukup berarti. Perpustakaan STAIN Pekalongan ruangan sempit, mulai tahun 2000 Perpustakaan pindah ke gedung baru yang lebih luas. Namun demikian dengan perkembangan jumlah mahasiswa yang cenderung bertambah dari tahun ke tahun, gedung yang ada pun kurang kondusif dan representatif lagi untuk kegiatan membaca maupun bentuk-bentuk kegiatan yang lain.

Berangkat dari hal itu, maka dibangun sebuah gedung baru dengan ukuran dan luas yang lebih representatif dan kondusif. Pada bulan Februari tahun 2006 gedung perpustakaan yang baru mulai digunakan.

Selain persoalan gedung, dari waktu ke waktu, jumlah koleksi baik yang berupa buku, jurnal, majalah maupun yang lain juga menunjukkan peningkatan yang cukup berarti. Di samping juga bertambahnya jumlah tenaga pengelola perpustakaan dengan keragaman latar belakang pendidikan dan keahlian masing-masing.

Perpustakaan STAIN Pekalongan berada di tengah Kampus STAIN Pekalongan, Jl. Kusumabangsa No. 9 Pekalongan. Seiring dengan era globalisasi dan liberalisasi

informasi serta kemajuan teknologi informasi, Perpustakaan STAIN Pekalongan dikembangkan di atas paradigma baru yang menempatkan Perpustakaan tidak lagi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi lebih dari itu, sebagai pusat dokumentasi, pusat informasi dan pusat layanan keilmuan. Sebagai Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan STAIN Pekalongan berkedudukan sebagai *the heart of educational programs* bagi fungsi Tri Darma STAIN yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut dapat melaksanakan aktivitas-aktivitas *center of learning* yang tidak terbatas pada layanan penyediaan dan peminjaman bahan pustaka, tetapi juga layanan pengembangan akademik lainnya.

Perpustakaan STAIN Pekalongan, sesuai konsentrasi keilmuan STAIN, memberi perhatian besar pada pelayanan dokumentasi dan informasi tentang ilmu-ilmu keislaman dalam arti yang luas. Bahan pustaka yang disediakan terdiri dari sumber-sumber ilmu keislaman klasik maupun modern dari dunia Timur maupun Barat, yang berbahasa Indonesia, Arab maupun Inggris, berupa buku, jurnal, majalah dan referensi-referensi lainnya. Di samping itu, terdapat pula bahan pustaka bidang-bidang ilmu dari disiplin ilmu lainnya, seperti Filsafat, Sosial, Ekonomi, Politik, Budaya, Sejarah, Kesenian dan lain-lain. Dokumen dan sumber informasi yang disediakan terus diupayakan untuk menjangkau pelbagai media cetak maupun audio-visual elektronik dan sarana akses informasi mutakhir lainnya.

2. VISI DAN MISI

Perpustakaan STAIN Pekalongan memiliki tugas pokok yakni sebagai unit pelaksana teknis membantu STAIN Pekalongan untuk mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, pelatihan dan pengabdian pada masyarakat. Adapun visi dan misi Perpustakaan STAIN Pekalongan, sebagai berikut :

a. Visi

Menjadikan Perpustakaan STAIN Pekalongan sebagai Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam yang lengkap dan dinamis, maju, profesional, memiliki akses informasi global dan jaringan yang luas.

b. Misi

- a. Mengadakan, menghimpun, mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi.
- b. Melakukan layanan disiplin ilmu.

- c. Meningkatkan kualitas dan kemampuan akses informasi, sarana dan profesionalitas layanan perpustakaan untuk keperluan fungsi Tri Darma Perguruan Tinggi maupun pengembangan SDM pada umumnya.

3. SUMBER DAYA MANUSIA DAN STRUKTUR ORGANISASI DAN PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN

Sumber daya manusia sebagai pelaku utama dalam kegiatan perpustakaan merupakan unsur penting dalam sebuah organisasi, termasuk di Perpustakaan STAIN Pekalongan. Oleh karena itu kompetensi dan profesionalisme tenaga perpustakaan perlu didongkrak sehingga dapat memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai peluang dan tantangan untuk menciptakan bentuk - bentuk layanan baru, meningkatkan layanan yang diharapkan pengguna, dan mengubah image tentang tenaga perpustakaan.

Tenaga perpustakaan menurut Depdiknas, (2004) sebaiknya terdiri dari pustakawan, asisten pustakawan, tenaga administrasi, dan tenaga fungsional lainnya sebagai berikut:

1. Pustakawan dengan pendidikan paling rendah Sarjana (S1) dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi (pusdokinfo), atau S1 bidang lain yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan perpustakaan, dengan tugas keprofesian dalam bidang perpustakaan.
2. Asisten pustakawan dengan pendidikan ilmu perpustakaan tingkat diploma dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi (Pusdokinfo) dengan tugas melaksanakan tugas penunjang keprofesian dalam bidang perpustakaan.
3. Tenaga fungsional lain dengan pendidikan kejuruan atau keahlian tingkat kesarjanaaan dengan tugas melaksanakan pekerjaan penunjang koprefesian seperti pranata komputer dan kearsipan.
4. Tenaga administrasi dengan tugas melaksanakan kegiatan kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, perlengkapan, penjilidan, perlistrikan, grafika , dan lain-lain.

Adanya pembagian SDM tersebut di atas diharapkan ada keserasian kerja antar petugas perpustakaan, saling mendukung dalam pencapaian tujuan perpustakaan dan tidak terjadi tumpangtindih dalam pembagian *job description*.

Peran SDM perpustakaan sangat menentukan terwujudnya fungsi perpustakaan sebagai sumber belajar para civitas akademika dalam pencapaian tujuan

pembelajaran, sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi, sebagai tempat untuk mendapatkan sumber-sumber primer dan sekunder untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan, dan membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh civitas akademika.

Distribusi SDM yang ada di perpustakaan STAIN Pekalongan, apabila dilihat dari status, kualifikasi SDM maka dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Status, Kualifikasi dan Jumlah Tenaga

Status Kepegawaian	Jumlah
Fungsional Pustakawan PNS	2 orang
PNS Non Pustakawan	11 orang
Non PNS	7 orang
Jumlah	20 orang

Dari tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa jumlah tenaga yang bekerja di Perpustakaan STAIN Pekalongan ada 20 orang, dengan rincian 2 pustakawan yakni Junaeti, S.Sos dan Tohirin SAg, sedangkan PNS Non Pustakawan ada 11 dan Non PNS (tenaga kontrak) ada 7 orang.

Tabel 2 Kualifikasi Pendidikan

Pendidikan terakhir	Jumlah
S3 Non Perpustakaan	1 orang
S2 Non Perpustakaan	1 orang
S1 non perpustakaan	8 orang
S1 non Perpustakaan dan diklat Kepustakaan	3 orang
D3 Perpustakaan	1 orang
D3 Non Perpustakaan	2 orang
D1 Perpustakaan	1 orang
SMA/SLTA	1 orang
Jumlah	20 orang

Dari tabel ini diatas, maka jenjang pendidikan SDM yang ada diperpustakaan cukup beragam yakni mulai dari SMA/SLTA hingga S.3. Kompisisi ini cukup membangun sistem kerjasama yang dinamis, berjenjang dan variatif sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sebagai sebuah organisasi maka perpustakaan STAIN Pekalongan untuk memiliki struktur organisasi. Pembentukan struktur organisasi ini didasarkan pada pertimbangan kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan kepada civitas akademika. Meskipun demikian struktur ini sesungguhnya tidak memiliki kekuatan hukum formil karena ortaker perpustakaan STAIN Pekalongan tidak ada aturan yang mengensahkannya. Surat Keputusan Ketua STAIN hanya menetapkan jabatan Kepala Perpustakaan saja, tetapi tidak dilengkapi dengan organ-organ pendukung lainnya. Kondisi ini juga dialami oleh perpustakaan PTKIN lainnya karena tidak adanya payung hukum ortakernya.

Adapun struktur organisasi Perpustakaan STAIN Pekalongan saat ini terdiri dari 19 orang yakni dengan perincian sebagai berikut :

Ketua : Dr Shinta Dewi Rismawati, SH MH

Bagian Tata Usaha :

1. Fatonah, S.Kom (coordinator)
2. Bimo Wahyu Rusprasetyo, AMd
3. M. Sugeng Trisno Ariwibowo, SPd.I
4. Reza Nur Angga, SPd.I

Bagian Teknis :

2. Junaeti, S.Sos (coordinator)
3. Agus Arwani, SAg, M
4. Moch Fuad Al Amin, MPI
5. Nora Septi, AMd
6. M. Nasrulloh, AMd

Bagian Sirkulasi :

1. Nurul Izzah, Sag (coordinator)
2. Kundiayah, SE
3. Isyfaul Bayu Masji, SPd.I
4. Khusnu Asirah

Bagian Tandon :

1. Sahudi (coordinator)
2. Ida Royani, S.Kom

Bagian Referensi dan Skripsi :

1. Tohirin, Sag (coordinator)
2. Ambar Hernawan, MSI
3. M. Hamdi, S Ag
4. Drs. S Kohar

B. JENIS-JENIS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN

Layanan pustaka diberikan kepada para anggota dan pengunjung tertentu. Keanggotaan Layanan Perpustakaan STAIN Pekalongan adalah terbuka bagi seluruh civitas akademika dan kalangan terbatas masyarakat umum dengan kewajiban dan hak tertentu.

Seluruh anggota harus memiliki Kartu Tanda Anggota (KTA) setelah memenuhi persyaratan, yaitu :

- a. Mahasiswa baru
 - 1) Mengisi data pada waktu registrasi awal sebagai mahasiswa baru lewat online
 - 2) Foto pada waktu pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa
 - 3) Mengaktifkan KTM untuk pinjam koleksi di Perpustakaan STAIN Pekalongan
 - 4) Mengikuti Pendidikan Pemakai (user education) yang diselenggarakan oleh perpustakaan
- b. Mahasiswa lama, dosen dan staf administrasi
 - 1) Mengisi formulir pendaftaran,
 - 2) Menyerahkan pas foto berwarna 3X4 : 2 lembar
 - 3) Membayar uang administrasi yang telah ditentukan,
 - 4) Menunjukkan identitas civitas akademika STAIN Pekalongan
- c. Sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat maka perpustakaan STAIN Pekalongan memberikan kesempatan kepada masyarakat umum untuk berkunjung dan memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan dengan menggunakan kartu kunjung perpustakaan STAIN Pekalongan, dengan fasilitas baca di tempat dan fotokopi.
- d. Pengunjung tertentu (seperti para peneliti, tokoh masyarakat, utusan instansi pemerintah) tanpa harus menjadi anggota, setelah mendapat izin dari Kepala

Perpustakaan, dapat memperoleh pelayanan pustaka karena pertimbangan urgensinya, dengan meninggalkan kartu identitas. unit

Perpustakaan STAIN Pekalongan memberikan layanan berupa :

1. Lantai 1

e. Layanan Internet

Layanan ini dimaksudkan untuk menambah fasilitas kepada mahasiswa dalam memudahkan mencari informasi yang lebih beragam lewat dunia maya, sehingga wawasan mahasiswa dapat bertambah dan lebih berkembang.

f. Layanan Fotokopi

Untuk menjaga buku dari kerusakan akibat mahasiswa yang meminjam buku untuk difotokopi di luar perpustakaan, maka perpustakaan STAIN Pekalongan membuka layanan fotokopi di lantai 1.

g. Layanan Administrasi

Untuk melayani pembuatan KTA, surat bebas pustaka, dan surat-surat yang berkaitan dengan perpustakaan

h. Layanan Peminjaman Locker

Untuk menjaga keamanan barang-barang bawaan pemustaka, maka diharuskan meminjam locker.

i. Ruang baca

Ruang baca ini disamping untuk membaca majalah dan koran juga dimaksudkan untuk tempat belajar pemustaka,

j. Area Hotspot

Seluruh bangunan yang ada di lingkungan STAIN Pekalongan merupakan area hotspot sehingga memudahkan civitas akademik untuk mengakses informasi dari internet dimanapun dan kapanpun sepanjang berada di lingkungan kampus

2. Lantai 2

e. Layanan Peminjaman dan Pengembalian (Sirkulasi)

Layanan ini memberikan jasa peminjaman buku-buku, dengan model pelayanan terbuka dimana pengunjung dapat melihat dan memilih buku-buku di rak yang akan dipinjam dan kemudian diadministrasikan oleh petugas di meja layanan sirkulasi.

f. Layanan Koleksi Deposit / Tandon

Layanan ini memberikan jasa peminjaman buku-buku master dari seluruh judul koleksi yang dimiliki Perpustakaan. Hanya untuk dibaca di ruang tandon/deposit

dan tidak dipinjamkan keluar, kecuali untuk keperluan fotocopy setelah diadministrasikan oleh petugas

3. Lantai 3

e. Layanan Referensi

Layanan ini memberikan jasa penyediaan bahan referensi, seperti Kamus, Ensiklopedi, Kitab dan buku induk, Disertasi, Thesis, dan jurnal, baik berbahasa Indonesia, Arab maupun Inggris, Bahan referensi hanya untuk dibaca di ruang referensi dan tidak dipinjamkan keluar, kecuali untuk keperluan fotocopy setelah diadministrasikan oleh petugas.

f. Layanan Koleksi Local Content (Skripsi)

Layanan ini memberikan jasa layanan peminjaman skripsi dengan cara dipinjam untuk dibaca di ruang skripsi

g. Layanan Promosi

Promosi informasi merupakan layanan aktif untuk memasarkan bahan pustaka, dilakukan dengan menyelenggarakan user education, resensi dan bedah buku, bimbingan penelusuran sumber informasi, pameran dan bentuk-bentuk komunikasi aktif lainnya.

h. Layanan Konsultasi

Pengguna perpustakaan secara individual dapat mengkonsultasikan masalah penelusuran sumber pustaka dan penyusunan bibliografi kepada petugas.

i. Layanan Pengembangan Akademik

Sebagai *center of learning*, ruang diskusi di lantai 1 atau di luar gedung sendiri, perpustakaan secara berkala menyelenggarakan pelatihan-pelatihan, diskusi-diskusi, supervisi kelompok minat studi dan aktivitas-aktivitas kerjasama dengan unit pelaksana lain seperti P3M, dan lain-lain untuk mengambil peran layanan pengembangan akademik.

C. SARANA DAN PRASARANA PERPUSTAKAAN

Kemajuan teknologi informasi, juga mempengaruhi Perpustakaan STAIN Pekalongan untuk meningkatkan fasilitas sarana dan prasarananya.

Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan meliputi :

1. Locker
Fasilitas ini memmberikan kenyamanan pemustaka untuk menitipkan bawaannya yang tidak bisa di bawa masuk ke ruang layanan perpustakaan.
2. Sofa
Merupakan tempat tunggu yang nyaman untuk mahasiswa yang sedang mengurus proses administrasi di perpustakaan maupun menunggu untuk bertemu dengan kepala perpustakaan
3. Kursi tunggu
Kursi tunggu dimanfaatkan mahasiswa untuk menunggu maupun bersantai di perpustakaan.
4. Presensi digital
Mempercepat mahasiswa melakukan presensi kunjungan di perpustakaan.
5. WIFI Acces
Kemudahan mahasiswa untuk mengakses layanan internet di semua lantai di gedung Perpustakaan STAIN Pekalongan.
6. Warnet
Warung internet ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa, untuk mengerjakan tugas-tugas perkuliahan melakukan penelusuran informasi di internet, dan membuka SIKADU.
7. OPAC
Online public acces cataloque ini membantu mahasiswa untuk mempercepat proses temu kembali informasi koleksi perpustakaan STAIN Pekalongan.
8. CCTV
CCTV ini berguna sebagai alat pengaman jika terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan norma yang berlaku.
9. Layar Informasi
Layar informasi ini berguna untuk menampilkan informasi tentang perpustakaan (tata tertib, video tutorial, informasi judul buku baru, dan informasi lain yang penting)
10. Peralatan penjilidan
Peralatan penjilidan ini berguna untuk memperbaiki koleksi yang rusak sehingga bisa dimanfaatkan lagi oleh pemustaka.
11. Fotocopy
Mesin fotocopy ini membantu mahasiswa yang membutuhkan literature yang perlu digandakan.

12. *Security alarm guide*

Alat ini berguna untuk menjaga keamanan koleksi, ketika pemustaka tidak melakukan transaksi sesuai dengan prosedur.

13. Book Drop

Pemustaka dapat melakukan pengembalian tanpa melalui petugas perpustakaan, cukup melalui Bookdrop. Layanan ini menggunakan teknologi RFID (*Radio-Frequency Identification*) dengan sistem EAS (*Electronic Article Surveillance*) produk FE Technologies.

D. Waktu Pelayanan

Secara garis besar bisnis utama perpustakaan adalah memberikan pelayanan prima bagi civitas akademika STAIN Pekalongan dan masyarakat pencinta perpustakaan. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan pelayanan, waktu pelayanan kepada civitas akademika dari tahun ke tahun mengalami perubahan penambahan jam pelayanan, utamanya adalah di waktu akhir pekan (*weekend*). Tujuan memberikan penambahan jumlah jam ini selain untuk melayani mahasiswa reguler adalah terutama untuk melayani mahasiswa non reguler, mahasiswa transfer dan juga mahasiswa pasca sarjana yang kuliahnya dilakukan pada waktu akhir pekan yakni jum'at, sabtu dan minggu.

Pwaktu pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan adalah 7 hari selama satu (1) minggu dari Senin hingga Minggu. Khusus yang pelayanan pada saat *weekend* maka difasilitasi dengan sistem lembur pegawai perpustakaan dan beberapa pegawai di luar perpustakaan secara bergilir sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh kepala Perpustakaan STAIN Pekalongan. Dibawah ini adalah tabel jadwal dan waktu pelayanan di Perpustakaan STAIN Pekalongan

Tabel 3 Waktu Pelayanan Perpustakaan STAIN Pekalongan

SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUM'AT	SABTU	MINGGU
08.00–12.00	08.00– 2.00	08.00–12.00	08.00– 12.00	09.00– 11.00	-	09.00– 15.00
Istirahat	Istirahat	istirahat	istirahat	istirahat	-	-
13.30 - 16.00	13.30 - 16.00	13.30 - 16.00	13.30- 16.00	13.30- 20.00	14.00-20.00	-

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perpustakaan STAIN Pekalongan memberikan pelayanan selama 7 hari, dengan frekuensi yang full 7 hari dan kunjungan pemustaka yang makin banyak, maka tumpukan buku di sirkulasi juga makin banyak. Oleh karena itu untuk keperluan penataan kembali buku koleksi ke rak sesuai dengan kelasnya, maka diambil kebijakan bahwa Pada hari Jum'at Minggu II dan IV, Perpustakaan hanya membuka pelayanan pagi hari, siang tidak melayani karena untuk penataan koleksi dan - 30 menit sebelum waktu layanan berakhir akan dibunyikan bel sebagai peringatan.

E. Regulasi Dan Kebijakan Pelayanan Di Perpustakaan STAIN Pekalongan

Secara umum, perpustakaan berfungsi untuk mendukung Sistem Pendidikan Nasional sebagaimana diatur dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS). Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, dan kebudayaan. Selain itu, perpustakaan sebagai bagian dari masyarakat dunia ikut serta membangun masyarakat informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi sebagaimana dituangkan dalam Deklarasi World Summit of Information Society–WSIS, 12 Desember 2003. Oleh karena itu pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan, pada umumnya mengacu pada regulasi dan kebijakan sebagai berikut :

a. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan regulasi hukum organic dibawahnya

Dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki Perpustakaan. Sedangkan Perpustakaan Perguruan Tinggi (PPT) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Adapun yang termasuk dalam Perguruan Tinggi meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik dan atau Perguruan Tinggi lain yang sederajat.

b. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dan regulasi hukum organic dibawahnya

Pasal 24, bahwa: (1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional

Pendidikan.(2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, (3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, (4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Selanjutnya dalam Pasal 14 dinyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka

c. Undang-Undang U Nomor 25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik dan regulasi hukum dibawahnya

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa asas-asas pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan

d. Peraturan Menteri Agama RI No 52 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja STAIN Pekalongan

Dalam Pasal 36 ayat (1) Unit Perpustakaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf a mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pembinaan, dan pengembangan kepastakaan, mengadakan kerja sama antar perpustakaan, mengendalikan, mengevaluasi, dan menyusun laporan kepastakaan. Pasal 36 ayat (2) Unit Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang Kepala yang diangkat oleh Ketua, berada di bawah dan bertanggung

jawab kepada Wakil Ketua Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga.

e. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 176 tahun 2008 tentang Statuta STAIN Pekalongan

Dalam Pasal 42 ayat (1) disebutkan bahwa perpustakaan adalah unit pelaksana teknis yang dipimpin oleh kepala yang diangkat oleh dan bertanggung jawab langsung kepada Ketua. Selanjutnya dalam ayat (2) Struktur organisasi dan uraian tugas perpustakaan ditetapkan dengan keputusan Ketua dan ayat (3) pembinaan secara teknis perpustakaan dilakukan oleh pembantu ketua 1

f. Rencana Strategis STAIN Pekalongan

Rencana Strategis STAIN Pekalongan pada dasarnya merupakan rujukan bagi pengembangan STAIN Pekalongan pada umumnya termasuk unit pelaksana teknis yakni perpustakaan. Renstra ini disusun dalam pola lima tahunan yakni sejak tahun 2010-2015. Konsekuensinya semua rencana pengembangan perpustakaan STAIN Pekalongan juga harus merujuk pada rambu-rambu yang diterapkan oleh renstra, baik pengembangan sarana prasarana yang bersifat fisik maupun non fisik termasuk SDM-nya

g. Tata Tertib Perpustakaan STAIN Pekalongan

Untuk meningkatkan performe kinerja pelayanan di perpustakaan, maka sebuah aturan hukum juga harus di buat. Untuk itu dibuat tata tertib Perpustakaan STAIN Pekalongan yang dicantumkan dalam buku Panduan Perpustakaan STAIN Pekalongan. Secara umum tata tertib tersebut mencantumkan klausul tentang persyaratan menjadi anggota, hak dan kewajiban dari para stakeholder yang terlibat dan juga sanksi kepada siapapun yang melanggar aturannya. Untuk menghemat anggaran maka Panduan Buku Perpustakaan STAIN Pekalongan dapat diunduh di web perpustakaan STAIN Pekalongan.

h. SOP Perpustakaan STAIN Pekalongan

Selanjutnya untuk mengoperasionalkan tata tertib yang terkait dengan pelayanan di Perpustakaan STAIN Pekalongan maka ditetapkan SOP yang merupakan standart yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan yang ada. Hingga saat ini terdapat paling tidak ada klasterisasi SOP ada 33 SOP di Perpustakaan yang terbagi 3 (tiga) kelas besar dalam :

1. SOP pelayanan perpustakaan yang ada 24 item SOP pelayanan
2. SOP Pemeliharaan, pengelolaan dan pengembangan yang terdiri dari 16 item SOP
3. SOP pengadaan bahan pustaka yang terdiri dari 3 item SOP

BAB IV

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PRIMA
DI BAGIAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN
DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHINYA**

A. IMPLENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PRIMA DI BAGIAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN : IDEALITAS DAN REALITAS

Menurut Sulisty-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 mengelolah, memelihara bahan pustaka dan disimpan menurut tata susunan tertentu yang kemudian digunakan sebagai sumber informasi dan tidak untuk dijual.

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.

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 daripada pelayanan waktu yang lalu.

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. Dalam 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 public.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung selain itu pelayanan (service) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan perpustakaan merupakan ujung tombak dari majunya sebuah perpustakaan. Semakin maksimalnya sebuah pelayanan semakin tinggi pula tingkat kunjungan perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakaiannya. Adapun bentuk real layanan perpustakaan menurut Sutarno antara lain : (Sutarno, 2006, 23):

- a. Pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan atau yang dikehendakai oleh mesyarakat pemakai
- b. Berorientasi pada pemakai
- c. Berlangsung secara cepat, akurat dan tepat sasaran, dengan sistem yang mudah dan sederhana
- d. Murah dan ekonomis
- e. menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati

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). Menurut Tjiptono (2008:99) Strategi dalam mewujudkan pelayanan prima ini terdiri dari: (1) mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan, (2) mengelola eksptansi pelanggan, (3) mengelola bukti kualitas layanan, (4) mendidik konsumen tentang layanan, (5) menumbuh-kembangkan budaya kualitas, (6) menciptakan automating quality, (7) menindaklanjuti layanan, dan (8) mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

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. Ketidakpuasaan dan kekecewaan yang timbul kadang tidak disampaikan kepada petugas. Maksudnya bahwa tidak ada keluhan yang disampaikan langsung kepada petugas. Menurut Sutopo dan Suryanto (Sutopo, 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.

Terkait dengan konteks penelitian tentang implementasi pelayanan prima di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan, maka sesungguhnya pengelola perpustakaan STAIN Pekalongan dari kepala perpustakaan dan seluruh staff telah berusaha semaksimal mungkin menerapkan hal-hal yang diamanatkan oleh regulasi dan kebijakan hukum yang terkait dengan perpustakaan di STAIN Pekalongan. Jasa layanan di perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, diantaranya adalah layanan sirkulasi. Aktivitas di bagian sirkulasi ini menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemakai (Qolyubi, dkk., 2007 :221)

William A. Kazt (dalam Bafadal, 2011 : 124) dalam bukunya yang berjudul *“Introduction to Reference Work”* menjelaskan *“Circulation is one of two primary public service points in the library. The Other is reference.”* Berdasarkan hal tersebut, pada intinya pelayanan kepada ada dua yaitu pelayanan sirkulasi dan referensi.

Menurut Bafadal (dalam Bafadal, 2011 : 125) menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku. Sedangkan menurut Suhendar (dalam Suhendar, 2014 : 199) mengatakan bahwa pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka juga disebut sebagai pelayanan sirkulasi, yang berarti perputaran bahan pustaka. Peminjaman dan pengembalian bahan pustaka pada suatu perpustakaan merupakan kegiatan utama yang harus dilaksanakan oleh setiap perpustakaan. Kegiatan sirkulasi ini sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena pada bagian ini yang paling sering berhubungan dengan pemustaka.

Secara konsep dan teori, maka Sistem pelayanan di perpustakaan biasanya menggunakan dua sistem, yaitu sistem terbuka (open acces system) dan sistem tertutup (close acces system). Menurut Qolyuby, dkk., (dalam Qolyuby, dkk., 2007 : 222-223) , sistem terbuka ini membebaskan pengunjung ke tempat koleksi perpustakaan dijajarkan. Mereka bebas melakukan browsing atau membuka, melihat dan mengambil sendiri buku yang dibutuhkan. Dari indicator yang digariskan oleh Qolbuby, maka Perpustakaan STAIN Pekalongan menggunakan sistem terbuka berbasis IT yakni OPAC berbasis Simpus (sebelum tahun 2006), SIPRUS (2006-November 2015) dan SLIMs (Oktober 2015-sekarang).

Migrasi teknologi Simpus ke SIPRUS dan SLIMs yang digunakan perpustakaan STAIN Pekalongan lebih karena didasarkan pada kebutuhan akan teknologi yang lebih mudah dan adaptif terhadap perkembangan jaman. Anggaran untuk migrasi tekonologi tersebut sesungguhnya tidak sedikit, akan tetapi karena komitmen bersama untuk memudahkan pelayanan prima secara cepat, tepat, biaya yang terjangkau secara berkesinambungan dan memiliki nilai ketermanfaatan yang besar itulah menjadi dasar pertimbangan migrasi teknologi perpustakaan

Untuk mengukur implementasi pelayananan prima di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan maka tim peneliti menyebarkan angket sebanyak 50 buah yang diberikan kepada mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan. Respoden yang menjadi informan adalah civitas akademika STAIN Pekalongan yang menjadi anggota Perpustakaan STAIN Pekalongan, yakni dosen, mahasiswa dan pegawai sebanyak 50 orang dengan komposisi sebagai berikut : 45 mahasiswa, 3 Dosen dan 2 pegawai.

Respoden ditentukan terlebih dahulu yakni anggota perpustakaan yang aktif, menjadi anggota minimal 1 tahun, minimal melakukan transaksi dan pelayanan di perpustakaan sebanyak 10 kali. Selain angket yang diberikan mahasiswa yang menjadi responden juga diwawancara secara mendalam, dan juga dilakukan observasi untuk mendapatkan keabsahan data. Hasil data setelah diolah maka diperoleh distribusi sebagai berikut :

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Prima Di Bagian Sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan

No.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Kemudahan prosedur pelayanan	0	0	0	0	2	1	9	22	9	7
2	Kesesuaian jenis pelayanan dengan persyaratan	0	0	1	0	0	7	4	18	14	6
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	1	0	1	0	1	3	10	15	12	7
4	Kedisiplinan petugas	0	1	1	2	2	4	15	9	11	5
5	Tanggung jawab petugas	0	0	2	0	2	2	10	20	6	8
6	Kemampuan petugas	0	0	0	1	2	2	10	13	16	6
7	Kecepatan Pelayanan	0	0	0	0	4	1	8	21	10	4
8	Keadilan untuk mendapat pelayanan	0	0	1	0	1	1	8	17	15	7
9	Kesopanan dan keramahan petugas	0	2	0	2	4	5	5	18	7	7
10	Kewajaran Biaya	2	1	0	2	3	6	9	6	14	6
11	Kesesuaian biaya dengan Peraturan Pemerintah	0	2	0	1	5	4	12	15	5	4
12	Ketepatan waktu pelayanan	1	1	2	2	5	6	10	12	5	6
13	Kenyamanan Lingkungan	0	0	1	3	7	7	7	9	13	3
14	Keamanan Lingkungan	0	1	0	0	7	5	9	8	16	4
15	Kebersihan Lingkungan	0	0	2	0	5	2	9	8	17	7
	JUMLAH	4	8	11	13	50	56	135	211	170	87

Dari tabel di atas maka dapat diketahui bahwa aspek yang ditanyakan kepada responden cukup menitik dan mengerucut pada masalah pelayanan di bagian sirkulasi perpustakaan STAIN Pekalongan relative menunjukkan angka rata-rata yang cukup baik yaitu berkisar 5 ke atas untuk semua aspek yang diteliti. Angka 5 adalah batas nilai untuk menggambarkan cukup baik dan 8 keatas untuk menggambarkan kondisinya baik. Dari paparan data diatas, masih terdapat hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari pengelola perpustakaan STAIN Pekalongan maupun juga pimpinan STAIN Pekalongan untuk peningkatan kualitas pelayanan prima di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan.

Hal-hal yang perlu diperbaiki adalah terutama terkait dengan masih ada mahasiswa yang mempersoalkannya terbukti dengan pemberian skor yang masih kurang dari angka lima ataupun sama dengan lima dengan adanya nilai tertentu yang diberikan oleh mahasiswa kurang dari angka 5, terutama antara lain :

1. kedisiplinan petugas
2. kesopanan dan keramahan petugas
3. tanggung jawab petugas
4. keadilan mendapatkan pelayanan
5. ketepatan waktu pelayanan
6. kesesuaian pelayanan dengan persyaratan
7. kewajaran biaya
8. kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
9. kemampuan petugas
10. kesesuaian dengan peraturan pemerintah
11. kenyamanan lingkungan
12. keamanan lingkungan
13. kebersihan lingkungan

Terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan STAIN Pekalongan, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Pemisahan pintu utama untuk keluar masuk pengunjung agar tidak berjubel
2. Meja baca di lantai 2 sedikit
3. Rak sepatu di lantai 2 kurang sehingga sepatu berantakan dan terkadang menimbulkan bau yang kurang sedap
4. Tempat baca diperluas
5. Fasilitas computer diperbanyak

6. Perlu perluasan gedung
7. Ketidak sesuaian buku dengan kelasnya di rak sehingga menyulitkan pencarian
8. Koleksi bukunya kurang
9. Penataan buku agar lebih dirapikan, tidak acak-acakan
10. Music terlalu ramai, jika ada music lebih baik yang slow atau lebih baik tanpa music

Sedangkan terkait dengan sumber daya manusia ataupun staff yang menjadi petugas pelaksana maka hasilnya secara umum adalah sebagai berikut :

1. Jam pelayanan perpustakaan kurang tepat waktu (molor 5-10 menit)
2. Keramahan petugas kurang dan kurang senyum
3. Jam tutup perpustakaan tepat waktu
4. Kesiagapan petugas untuk memberikan pelayanan agar ditingkatkan
5. Pelayanan kecepatan kurang memuaskan dan lelet
6. Kerapian petugas perlu ditingkatkan
7. Pelayanan petugas kurang baik
8. Perlu peningkatan pengetahuan petugas

Dari hasil data yang sudah diolah, maka didapat hal-hal yang secara garis besar sebagai berikut :

1. Sebagian besar mahasiswa mengetahui semua pelayanan yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan STAIN Pekalongan, hanya 4 orang mahasiswa saja yang tidak mengetahui
2. Mahasiswa mendapat informasi tentang layanan perpustakaan ternyata cukup beragam yakni sebagian besar dari *user education* (8 orang), taska (5 orang), brosur (1 orang), buku panduan (2 orang), informasi dari teman (6 orang), web perpustakaan (5 orang), tanya petugas (3 orang), sisanya tidak memberikan informasi
3. Mahasiswa banyak yang tidak membaca dan malas untuk membawa buku panduan perpustakaan STAIN untuk mengetahui hak dan kewajiban sebagai anggota termasuk persyaratannya, hanya 9 mahasiswa saja yang membaca secara utuh dan lengkap, selebihnya membaca tetapi sekilas dan sebagian besar tidak membacanya
4. Mahasiswa sebagian besar mencari informasi koleksi pustaka dengan menggunakan OPAC, hanya 12 orang mahasiswa saja yang langsung ke rak
5. Mahasiswa jika mengalami kesulitan untuk mencari informasi buku, kebanyakan bertanya kepada petugas (4 orang), langsung pulang (1 orang), mencari subjek yang berkaitan dengan materi yang dicari (14 orang), mencari di perpustakaan lain (3

orang), lainnya tidak memberikan jawaban. Terkait dengan layanan petugas sirkulasi dalam melayani kesulitan mahasiswa mencari literature, maka sebagian besar menyatakan puas dengan apa yang dilakukan oleh petugas

6. Mahasiswa sebagian besar tidak mengetahui SOP Pelayanan sirkulasi, padahal SOP sudah ditempel di dinding dan dicantumkan dalam Web perpustakaan STAIN Pekalongan, hanya 9 mahasiswa saja yang membaca dan mengetahui secara lengkap
7. Mahasiswa berpendapat bahwa SOP di pelayanan sirkulasi baik untuk pengembalian dan peminjaman buku relative mudah, termasuk juga pelayanan untuk memfotokopi bahan pustaka yang disediakan di layanan sirkulasi, hanya 2 orang mahasiswa saja yang mengatakan tidak mudah
8. Mahasiswa juga mengakui bahwa petugas di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan telah melakukan prosedur pelayanan peminjaman dan pengembalian buku sesuai dengan prosedur, akan tetapi yang menjadi keluhan sebagai besar mahasiswa adalah kecepatan dalam pelayanannya, mahasiswa harus mengantri untuk dilayani.
9. Mahasiswa mengakui bahwa penerapan sanksi bagi pemustaka yang melanggar aturan di bagian sirkulasi sudah baik terutama dengan penerapan denda keterlambatan. Mereka setuju dengan sanksi pengenaan denda berupa pengantian buku bagi yang menghilangkan buku, diblokir akses serta membayar sejumlah uang bagi yang terlambat mengembalikan buku.
10. Mahasiswa juga sepakat dan tidak keberatan dengan bentuk ragam sanksi bagi yang melanggar aturan di bagian sirkulasi dengan alasan sebagai berikut :
 - a. Melatih mahasiswa untuk bersikap disiplin dan bertanggung jawab dalam merawat buku perpustakaan
 - b. Konsekuensi peminjam dan supaya lebih bertanggung jawab
 - c. Pengantian buku merupakan suatu yang adil sesuai buku yang dihilangkan
 - d. Setuju karena dalam menentukan denda hari libur tidak dihitung
 - e. Setuju karena peminjam dapat sadar bahwa yang dipinjamnya itu merupakan sesuatu yang harus dijaga dan bukan haknya
 - f. Pemanfaatan uang denda untuk kegiatan yang lebih manfaat
11. Mahasiswa mengatakan bahwa keramahan petugas dibagian di sirkulasi dalam memberikan pelayananan cukup tinggi ada 10 orang, tinggi ada 6 orang dan hanya 3 orang saja yang mengatakan rendah. Terkait hal ini mahasiswa memberikan masukan agar petugas di bagian sirkulasi menjadi lebih ramah, murah senyum, serta menyapa kepada mahasiswa.

12. Mahasiswa merasa cukup puas dengan kesesuaian dan kemudahan mencari buku yang tersaji dirak dengan informasi yang ada di OPAC, hanya beberapa saja mahasiswa yang mengeluhkan kesulitan mencari buku di rak karena tidak sesuai dengan kelasnya
13. Mahasiswa masih banyak mengeluhkan tingkat ketersediaan buku di rak yang masih kurang dibandingkan dengan jumlah mahasiswanya, hanya 5 orang saja yang mengatakan bahwa buku koleksi di perpustakaan STAIN Pekalongan cukup memadai. Terkait dengan hal ini, ketika mahasiswa diminta untuk menyarankan apa yang sebaiknya dilakukan, maka mahasiswa memberikan solusi sebagai berikut :
- a. Memperbanyak ketersediaan koleksi
 - b. Menyediakan koleksi buku-buku yang kontemporer
 - c. Koleksi disesuaikan dengan jurusan-jurusan yang ada di STAIN
 - d. Tambah koleksi yang terbaru dan perbanyak buku pengetahuan
 - e. Koleksi sudah sangat baik tapi masih perlu ditingkatkan
 - f. Koleksi untuk prodi KPI kurang
 - g. Koleksi dilengkapi
 - h. Koleksi lama dapat diperbaharui
 - i. Sebaiknya ada khusus perpustakaan pasca
 - j. Kurangnya buku tasawuf dan filsafat
- a. Sebagian besar mahasiswa masih mengeluhkan kurang nyamannya ruang baca di bagian sirkulasi yang semakin sempit, akan tetap terkait dengan penerangan, suhu AC serta alas untuk membaca sudah nyaman dan baik. Hal ini terlihat dari komentar dan masukan mahasiswa dibawah ini :
- a. Kurang nyaman karena rak-rak buku semakin banyak sehingga ruangan perpustakaan terkesan sempit
 - b. Sangat kurang nyaman, berisik, tidak menikmati membaca
 - c. Lumayan memadai walaupun sederhana, perlu ditingkatkan
 - d. Ruang baca di bagian sirkulai cukup bagus dan tertata tempatnya juga nyaman, jadi tidak ada masalah
 - e. Kurang luas karena jumlah mahasiswa banyak bahkan seperti pasar, kurang nyaman untuk mencari buku
 - f. Dari segi alas, lampu dan suhu sudah nyaman, tetapi kurang luas
 - g. Mengingatkan mahasiswa yang membaca di area rak buku untuk tidak berisik
 - h. Tertata baik tetapi sangat perlu dilengkapi
 - i. Suasana ramai dan penuh mahasiswa

- j. Perlu ada pemisahan tempat baca lesehan dengan tempat baca duduk
 - k. Perlu ada sekat ruang baca dan rak buku
 - l. Ruang baca di sirkulasi kurang efektif
- b. Mahasiswa memberikan masukan kepada pengelola perpustakaan terkait dengan peningkatan pelayanan prima di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan antara lain sebagai berikut :
- a. Memberi teguran yang tegas kepada pemustaka yang ramai
 - b. Perluas perpustakaan, perbanyak koleksi, buku yang berkaitan dengan mata kuliah diperbanyak, rak sepatu mengganggu pemandangan, karyawan juga diperbanyak
 - c. Menambah tenaga petugas, koleksi, perlu menempati kamar kecil tiap lantai
 - d. Perlu meningkatkan kerjasama antar petugas layanan SR dan TD dan menjaga keramahan pada pemustaka
 - e. Layanannya harus lebih ramah, memberi petunjuk yang baik jangan terlalu posesif banyak mahasiswa yang belum tahu
 - f. Mempercepat layanan yang di bagian sirkulasi
 - g. Kesesuaian data OPAC dengan rak buku
 - h. Perbanyak buku
 - i. Mengikuti teknologi di dalam penelusuran terkait buku
 - j. Dibuatkan bilik inspirasi seperti di UNY
 - k. Sebaiknya pengelola menyediakan fasilitas toilet di setiap ruang baca
 - l. Mengingatkan pengunjung agar buku diletakkan pada tempatnya jika sudah selesai dibaca
 - m. Mengingatkan pengunjung agar tidak banyak bicara saat di ruang perpustakaan
 - n. Petugas lebih ramah,
 - o. Staff Perpustakaan lebih memudahkan pemustaka dalam mencari, meminjam dan mengembalikan buku
 - p. Memberikan informasi mengenai buku-buku yang sulit ditemukan

Selain identifikasi hasil data yang berhasil dihimpun dari angket maupun interview kepada responden, responden juga diminta untuk memaparkan kritikan untuk perbaikan pelayanan perpustakaan STAIN Pekalongan. Adapun kritikan responden terkait dengan pelayanan prima di bagian sirkulasi perpustakaan STAIN Pekalongan, dapat dipetakan sebagai berikut :

- a. Perpustakaan semakin terlihat sempit tata ruangnya

- b. Pemustaka terlalu ramai di dalam ruangan
- c. Ruang baca tandon dan sirkulasi tidak nyaman dan tidak bisa konsentrasi karena sempit dan gaduh
- d. Buku tidak pada rak yang sesuai subjeknya
- e. Petugas lebih ramah, petugas peminjaman buku di sirkulasi minimal bilang terima kasih
- f. Jangan terlalu posesif
- g. Pelayanan petugas yang kurang memuaskan akan membuat pengunjung sungkan untuk berkunjung ke perpustakaan
- h. Seharusnya tempat membaca diperluas
- i. Keramahan ditingkatkan
- j. Ruang sempit, buku sedikit, pelayanan kurang ramah

Sedangkan terkait dengan saran yang menjadi masukan responden untuk perbaikan pelayanan prima di bagian Sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan, antara lain sebagai berikut :

- a. Perluas ruangan perpustakaan dan jangan hanya menambah jumlah rak buku dan buku karena pemustaka tidak hanya menginginkan koleksi buku tetapi juga kenyamanan membaca di perpustakaan
- b. Perpustakaan perlu perbaikan setiap hari dan lebih baik lagi dari segi pelayanan maupun lainnya
- c. Perlu penambahan buku BKI
- d. Koleksi di SR dan di TD mohon ditata sesuai nomor buku dan jenis buku
- e. Penambahan koleksi
- f. Menyediakan banyak kotak saran
- g. Menyediakan minuman
- h. Perlengkap buku
- i. Diperluas dan diperbanyak koleksinya
- j. Dilengkapi koleksi pengetahuan umum
- k. Menyediakan fotocopy di lantai 2
- l. Mengingatkan jika ada hal yang kurang menyenangkan dari pengguna perpustakaan
- m. Membuat perpustakaan tiap jurusan
- n. Pengadaan buku-buku kebutuhan mahasiswa
- o. Petugas Perpustakaan harus berpengalaman dalam perpustakaan.

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. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Terkait dengan banyaknya konsep tentang pelayanan prima, maka dalam riset ini yang digunakan sebagai pisau analisis untuk memotret pelayanan prima di bagian Sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang menyatakan terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan, yakni :

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan personal dan sarana komunikasi.

- a. Fasilitas Fisik

Berpijak pada aspek *Tangibles* dari fasilitas fisik, maka sesungguhnya bangunan perpustakaan yang terdiri dari 3 lantai dengan luas bangunan kurang lebih 1.200 meter persegi dengan masing-masing lantai kurang lebih 400 meter persegi. Dengan distribusi lantai 1 untuk layanan administrasi, fotokopi, warnet, loker dan ruang tunggu yang cukup representatif, sedangkan lantai 2 untuk layanan sirkulasi dan tendon, dan lantai 3 untuk layanan fotokopi, referensi dan skripsi. 1 ruang untuk tempat ibadah di lantai 3 dan 4 toilet yakni 2 di lantai 1 dan 2 dilantai 3.



Perpustakaan STAIN Pekalongan resmi ditempati sejak tahun 2006 sesungguhnya menempati posisi yang cukup strategis yang dapat dijangkau oleh mahasiswa baik yang ada di kampus 1 maupun kampus 2 juga pasca sarjana. Gedung yang dicat hijau ini cukup berdiri megah didepan lapangan futsal.

Untuk mendukung fungsi perpustakaan selain gedung yang representative maka perlu dilengkapi dengan fasilitas fisik lainnya, antara lain loker, meja, kursi tunggu, kursi tamu, rak dan lain sebagainya. Dengan penambahan jumlah mahasiswa, program studi, staff perpustakaan dan koleksi buku, maka menjadikan fasilitas fisik juga bertambah.

Penambahan koleksi buku membawa konsekuensi penambahan rak buku, dan ini berdampak pada makin sempitnya ruang sirkulasi di lantai 2. Hal inilah yang seing kali dikeluhkan oleh mahasiswa, semakin bertambahnya buku, jumlah rak buku dan jumlah kunjungan mahasiswa yang semakin banyak, yakni mencapai 900-1000 orang perhari jika masa-masa high season, maka menjadikan suasana di lantai dua menjadi ramai dan tidak nyaman (pengap dan panas). Sehingga dalam beberapa kesempatan mahasiswa melontarkan keluhannya terkait dengan suasana di lantai 2 yakni bagian sirkulasi. Muhammad Faris mahasiswa jurusan Tarbiyah semester IV mengatakan perpustakaan STAIN Pekalongan kalau pas ramai sekali utamanya antara jam 9- 12 suasananya jadi panas, ruang baca sesak dan panas, ngatri untuk pinjam ataupun mengembalikan buku, harusnya ruangnya diperluas biar mahasiswa nyaman dan betah di perpus (wawancara, Faris, 2015).



Kekurangnyaman yang dilontarkan mahasiswa terlihat dari komentar mahasiswa di dalam angket yang mengatakan dengan bahasa Perpustakaan semakin terlihat sempit tata ruangnya, Pemustaka terlalu ramai di dalam ruangan, Ruang baca tandon dan sirkulasi tidak nyaman dan tidak bisa konsentrasi karena sempit

dan gaduh, Seharusnya tempat membaca diperluas, Perluas ruangan perpustakaan dan jangan hanya menambah jumlah rak buku dan buku karena pemustaka tidak hanya menginginkan koleksi buku tetapi juga kenyamanan membaca di perpustakaan, Diperluas dan diperbanyak koleksinya, Perluas perpustakaan, perbanyak koleksi, buku yang berkaitan dengan mata kuliah diperbanyak, rak sepatu mengganggu pemandangan, karyawan juga diperbanyak dan Data di komputer dan di rak tidak sesuai.

Demikian juga dengan fasilitas koleksi buku yang ada di perpustakaan STAIN Pekalongan. Sebenarnya koleksi buku di perpustakaan STAIN Pekalongan sudah mencapai 11.336 ribu judul dengan jumlah eksemplar mencapai 30.241 eksemplar dalam berbagai bahasa (Indonesia, Arab, Inggris), akan tetapi dengan adanya penambahan prodi baru terkadang buku yang disediakan untuk bacaannya dinilai kurang. Terkait dengan keluhan kurangnya koleksi buku di perpustakaan STAIN Pekalongan terlihat dari angket yakni perbanyak koleksi, buku yang berkaitan dengan mata kuliah diperbanyak, Memperbanyak ketersediaan koleksi, Menyediakan koleksi buku-buku yang kontemporer, Koleksi untuk prodi KPI kurang, Koleksi dilengkapi, Koleksi lama dapat diperbaharui dan Kurangnya buku tasawuf dan filsafat.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang mengeluhkan ketiadaan ataupun langkanya koleksi buku adalah rata-rata mahasiswa dari prodi yang relative baru (KPI, BKI, HES, Ahlak Tasawuf, PGMI, PGRA) maupun dari mahasiswa pasca untuk kebutuhan penulisan tesis, sedangkan untuk mahasiswa dari prodi lama yakni HKI, PAI, PBA ternyata mahasiswa mengatakan cukup puas dengan koleksi yang ada di perpustakaan, yakni koleksinya baik dan lengkap.

Untuk peningkatan pelayanan prima di bagian sirkulasi perpustakaan STAIN Pekalongan, responden mengarisbawahi hal-hal sarana fisik untuk ditambahkan antara lain adalah :

1. Penambahan rak buku
2. Penambahan koleksi buku sesuai dengan kebutuhan mahasiswa terutama kitab-kitab hadits, BKI, tafsir, buku referensi bahasa arab dan KPI
3. Penambahan rak sepatu dan kursi tunggu, termasuk loker penitipan barang bawaan mahasiswa
4. Penambahan computer untuk penelusuran OPAC
5. Penataan layout ruangan yang menambah kenyamanan pengunjung di lantai 2

6. Perluasan ruangan baca

b. Fasilitas Peralatan

Selain sarana fisik, maka peralatan pendukung yang mendukung pelaksanaan pelayanan prima juga diperlukan. Peralatan ini sesungguhnya tidak menjadi hal substansi terkait dengan pelayanan di bagian sirkulasi perpustakaan STAIN Pekalongan, sehingga sebenarnya keberadaannya bisa dikesampingkan. Namun demikian jika peralatan ini tidak dipenuhi dengan baik maka akan mengurangi kualitas pelayanan prima di bagian sirkulasi itu sendiri. Fasilitas peralatan yang dimaksud adalah keberadaan lampu penerangan, AC, CCTV, teknologi pendukung perpustakaan, foto kopi, alas baca dll.

Banyak banyak hal sesungguhnya otomonis koleksi perpustakaan baik menggunakan SIPRUS maupun SLIMs sangat membantu mahasiswa untuk melakukan pencarian serta penelusuran koleksi buku secara cepat, akan tetapi terhubung jumlah computer yang ada hanya 5 buah, maka jumlah tersebut dirasa belum seimbang dengan jumlah mahasiswa yang melakukan kunjungan di bagian sirkulasi, wal hasil mahasiswa masih harus antri untuk dapat melakukan penelusuran koleksi.

Dari hasil wawancara dan angket yang sudah diolah, maka secara umum responden mengatakan bahwa fasilitas peralatan yang ada di lantai 2 relatif cukup baik dengan mengatakan bahwa suhu nyaman (tidak panas juga tidak terlalu dingin), alas baca (karpet) bersih dan penerangan cukup, sistem IT (SIPRUS dan SLIMs) yang digunakan memudahkan mahasiswa melakukan penelusuran bahan pustaka secara cepat. Hal ini dikatakan oleh Siti Aisah dan Nur Baiti mahasiswa jurusan Syariah.

Sejak tahun 2014, sesungguhnya kecepatan pelayanan prima dibagian sirkulasi sudah mengalami peningkatan pesat. Hal ini terjadi karena sejak bulan Oktober 2014, bagian sirkulasi dilengkapi dengan alat 4 (empat) CA yakni circulation assistance yang di bagian 2 pengembalian dan 2 peminjaman buku. Dengan CA maka petugas tidak harus menscan satu per satu buku yang dipinjam oleh mahasiswa tetapi cukup dengan menaruh buku diatas SA hingga 10 buku dapat terbaca sekaligus di computer petugas. Dengan teknologi ini maka mempercepat waktu proses peminjaman dan pengembalian buku oleh mahasiswa. Meskipun demikian kondisi ini belum dirasakan cukup cepat oleh

mahasiswa, hal ini dilihat dari hasil angket yang mengatakan bahwa pelayanan di bagian sirkulasi belum cepat.

Untuk meningkatkan kinerja staff perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, maka sejak tahun 2012 sebenarnya sudah ada book drop, yang berfungsi sebagai alat bantu pengembalian buku secara mandiri. Book drop ini berada diluar didekat pintu belakang perpustakaan, sehingga memudahkan pemustaka untuk mengembalikan buku apabila perpustakaan sudah tutup. Akan tetapi sayangnya system IT berbasis SIPRUS-nya belum terbangun secara baik sehingga belum bisa terkoneksi. Akibatnya book drop ini mangkrak hingga hamper 3 tahun.

Dalam rangka mengatasi problem teknis ini sesungguhnya pihak pengelola sudah berupaya melakukan koordinasi dan kerjasama dengan unit pangkalan informasi teknologi dan data (UPITD) STAIN Pekalongan, akan tetapi karena staff UPITD yakni Nur Fatoni yang diberi tugas untuk mengawal system IT overloud dengan beban tugas di unitnya, maka masalah book drop tidak tertangani secara tuntas. *Book drop* baru berfungsi kembali sejak bulan November 2015 setelah perpustakaan STAIN Pekalongan melakukan migrasi ndari OPAC berbasis SIPRUS ke OPAC berbasis SLIMs dengan bantuan teknisni dari pustakawan STAIN Kediri yakni pak Hamim dan pak Hari. Berhubung SLIMs ini system yang baru maka masih perlu pembenahan disana sini untuk penyempurnaan fungsi pelayanan koleksi berbasis IT, untuk itu pendampingan tetap dilakukan sampai dengan waktu yang tidak ditentukan sesuai dengan perjanjiannya.

Upaya lain yang dilakukan pihak pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk meminimalisir buku hilang karena dibawa mahasiswa tanpa melakukan registrasi di bagian sirkulasi adalah dengan menggunakan alat *security gate*. Alat ini dibeli sejak tahun 2012 dari Australia secara built up dan terbukti sangat efektif untuk meminimalisir buku-buku yang belum diregister oleh mahasiswa ke petugas, sebab jika melewati alat tersebut, alarm gate akan berbunyi dan memudahkan petugas di lantai bawah untuk mengingatkan mahasiswa segera meregister buku yang dibawa atau dipinjamnya.

Jika ditelusuri lebih lanjut, akar dari masalah ketidakcepatan ini bermuara pada keterbatasan staff dibagian sirkulasi yang hanya ada 4 orang

saja dan alat CA juga hanya 4 sementara yang dilayani cukup banyak sehingga belum terlihat betul kecepatan dan efisiensi kinerja di bagian sirkulasi. Dengan petugas bagian sirkulasi yang hanya 4 orang ini, maka tenaga untuk menata ulang buku yang telah dipinjam oleh mahasiswa kembali ke rak sesuai dengan kelasnya juga mengalami kendala, meskipun sudah diberi waktu khusus Jum'at minggu kedua dan minggu keempat pelayanan siang ditutup untuk penataan koleksi.

c. Penampilan Personal Pegawai

Hal yang tidak kalah penting dalam pelayanan prima adalah performen personal dari staf yang menjadi petugas bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan. pihak pengelola perpustakaan telah berusaha menerapkan peraturan kepada setiap petugas bahwa pada saat melaksanakan tugas maka dengan berpegang pada SOP yang telah dibuat. Akan tetapi karena berbagai faktor baik yang bersifat internal maupun eksternal maka terkadang target waktu pelaksanaan yang digaris dalam SOP tidak tercapai.

Akibat dari kondisi itu tidak heran jika masih ada keluhan yang mengatakan bahwa petugas perpustakaan kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, petugas kurang ramah dalam melayani, petugas tidak mengucapkan terima kasih, petugas jarang senyum, petugas tidak rapi, tampilan buku di rak yang masih acak-acakan dan tidak sesuai dengan OPAC,

Dalam rangka meminimalisir keluhan pemustaka terhadap penampilan personal petugas perpustakaan STAIN Pekalongan sesungguhnya pengelola perpustakaan baik pimpinan maupun staf lain senantiasa saling mengingatkan kepada sesama staff untuk mempraktekan 3 S yakni salam, senyum dan sapa, akan tetapi slogan 3 S dalam kondisi apapun dan selama berada di lingkungan perpustakaan, akan tetapi upaya ini belum sepenuhnya berhasil, karena personality antara orang yang satu dengan orang yang lain berbeda.

Selanjutnya dalam rangka untuk meningkatkan performa personal maka pimpinan perpustakaan STAIN Pekalongan telah menetapkan jenis warna pakaian yang dipakai khusus untuk hari Selasa maka petugas menggunakan pakaian atas putih dan bawah gelap. Kebijakan ini diambil agar penampilan petugas lebih rapi, seragam dan kompak. Kebijakan ini diambil jauh sebelum ada ketentuan tentang penggunaan seragam putih diterapkan dilingkungan

Kemenag termasuk di STAIN Pekalongan. Bagi siapapun yang melanggar ketentuan ini biasanya didenda sebesar Rp.5000 rupiah ataupun membawakan jajan untuk semua petugas di perpustakaan. Tradisi ini cukup berhasil meningkatkan performa pegawai di mata pemustaka.

d. Sarana Komunikasi

Komunikasi merupakan kunci penting dalam upaya peningkatan pelayanan di perpustakaan, tidak terkecuali di bagian sirkulasi perpustakaan STAIN Pekalongan. Ada beberapa level komunikasi yang dibangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima di perpustakaan, antara lain :

1. Komunikasi inten antar coordinator dengan petugas di bagian sirkulasi terkait dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing perlu dilaksanakan, agar tidak ada miskomunikasi ataupun pihak lain merasa dirugikan karena overlapping ataupun over burden. Untuk menjembatani maka telah dibuat job description antara petugas
2. Komunikasi antar petugas di bagian sirkulasi dengan petugas dibagian lain, juga perlu dibangun dalam rangka untuk adanya kerjasama dan koordinasi kerja yang baik, terstruktur di dalam peningkatan kualitas pelayanan prima secara umum di perpustakaan dan terutama di bagian sirkulasi. Koordinasi ini biasanya terkait dengan penataan koleksi buku baru, penempatan rak buku, desain ruangan, pengadaan fasilitas lain yang mendukung, pengurusan administrasi bebas perpustakaan, layanan fotokopi, perbaikan buku yang rusak dan lain sebagainya. Dengan komunikasi yang baik antar personal dan bagian yang ada di Perpustakaan STAIN Pekalongan, maka permasalahan yang muncul dapat diselesaikan bersama secara cepat
3. Komunikasi petugas dengan pimpinan, hal ini perlu dilaksanakan agar kinerja dari bagian sirkulasi terkontrol dan terpantau tidak saja secara tertib administrasi tetapi juga untuk membangun budaya kerja yang serasi dan saling mendukung. Komunikasi dengan pimpinan dapat dilakukan secara incidental yang bersifat konsultatif maupun terprogram melalui rapat evaluasi yang biasa dilaksanakan.
4. Komunikasi petugas bagian perpustakaan dengan pemustaka yang dikembangkan selama ini cukup beragam sesuai dengan kebutuhannya.

Bentuk media komunikasinya antara lain yaitu dengan bahasa lisan (oral), surat tertulis, sms, tulisan papan pengumuman maupun penggunaan media sosial yakni face book sahabat perpustakaan STAIN Pekalongan. Hal-hal yang biasa dikomunikasi antara petugas bagian sirkulasi dengan pemustakanya antara terkait dengan pelayanan peminjaman, pengembalian buku, besaran denda, waktu peminjaman buku, perpanjangan buku, layanan fotokopi koleksi sirkulasi, tagihan denda dan lain sebagainya. Selain bentuk dan media yang disebutkan diatas, komunikasi petugas dengan pemustaka juga dilakukan dengan menggunakan bahasa symbol-simbol pengumuman singkat seperti loket peminjaman, loket pengembalian, lembaran tentang ketentuan fotokopi koleksi, petunjuk/label kelas-kelas buku di rak, tanda masuk dan keluar, SOP di dinding.

Data hasil penelitian setelah diolah menunjukkan bahwa komunikasi petugas bagian sirkulasi dengan pemustaka ternyata cukup tinggi, terutama pada saat mahasiswa akan melakukan transaksi buku, pembayaran denda, pengurusan kartu bebas perpus, layanan fotokopi buku sirkulasi, maupun ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam penelusuran opac maupun mencari buku di rak.

Media komunikasi yang digunakan lainnya adalah kotak saran dan SOP penyampain aduan juga telah dibuat sehingga ada garansi bahwa setiap keluhan terhadap mutu pelayanan prima di Perpustakaan STAIN Pekalongan akan ditanggapi dan dilayani sebagaimana mestinya. Pengajuan aduan pemustaka dapat dilakukan baik melalui web di Perpustakaan STAIN Pekalongan, langsung kepada petugas maupun pimpinan, media sosial facebook sahabat Perpustakaan STAIN Pekalongan maupun kotak saran yang dipasang di depan gedung maupun tempat-tempat lain di dalam perpustakaan. Akan tetapi keberadaan media pengajuan aduan pemustaka, ternyata belum dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Hal ini dibuktikan sedikitnya masukan maupun kritikan yang disampaikan kepada petugas maupun pimpinan perpustakaan. Meskipun demikian ada beberapa aduan yang diselesaikan dengan baik misalnya adanya mediasi dan penyelesaian jumlah denda yang dirasakan berat oleh mahasiswa.

Hasil data yang diperoleh serta diperoleh juga menunjukkan bahwa media komunikasi yang digunakan mahasiswa untuk mempermudah akses penelusuran informasi buku melalui OPAC juga tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa

sudah melek informasi dan IT tentang penggunaan teknologi di perpustakaan STAIN Pekalongan dan hanya beberapa mahasiswa saja yang langsung ke rak untuk mencari bukhal. Secara tidak langsung ini menunjukkan bahwa sosialisasi fasilitas serta cara mengakses perpustakaan melalui user education, taska maupun informasi rekan lainnya juga cukup berhasil.

Dalam rangka untuk menjalan komunikasi yang lebih erat dengan pemustaka, maka pengelola Perpustakaan STAIN Pekalongan, sejak tahun 2012 telah mendesain pelaksanaan Gebyar Kreasi Perpustakaan, yang hingga tahun 2015 sudah menginjak tahun ke-4. Gebyar kreasi perpustakaan adalah ajang berbagai perlombaan untuk memberi apresiasi bakat dan minat pemustaka yang terkait dengan tugas dan fungsi perpustakaan dalam melaksanakan Tri darma Perguruan Tinggi di lingkungan STAIN Pekalongan

Kegiatan lomba yang telah dilaksanakan antara lain adalah bedah buku, lomba resensi buku, lomba rangking 1 perpustakaan, lomba pidato bahasa arab-Inggris, lomba poster, lomba kaligrafi, lomba penelusuran cepat, lomba penelusuran hadits, penghargaan bagi pemustaka teraktif dan lain sebagainya. Keberadaan kegiatan gebyar kreasi perpustakaan ternyata cukup menjadikan hubungan yang dekat antara perpustakaan dengan pemustakanya dan mendapat apresiasi yang positif dari pemustaka juga pimpinan STAIN Pekalongan.

2. *Reliability*, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat.

Keberadaan SOP pelayanan dibagian Sirkulasi sudah ada sejak tahun 2010, akan tetapi baru diformilkan secara resmi oleh STAIN Pekalongan sejak tahun 2013 dengan format yang telah dibakukan dengan merujuk format yang ditentukan oleh KEMENAG. Sejak SOP diberlakukan, maka kinerja petugas di bagian sirkulasi senantiasa berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan oleh Ketua STAIN Pekalongan sebagai garansi mutu pelayanan di bagian sirkulasi. Dengan adanya SOP ini maka sesungguhnya kinerja petugas di bagian ini lebih dapat diukur keteradalan, kecepatan dan keakuratannya karena segala sesuatunya telah ditentukan secara rigig dalam SOP.

Apabila dihitung maka SOP yang ada di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan baru ada 4 yakni layanan kartu bebas perpustakaan, layanan pengembalian/perpanjangan buku koleksi sirkulasi, layanan peminjaman buku

koleksi sirkulasi, layanan fotokopi buku koleksi perpustakaan. Padahal kenyataannya pekerjaan yang dilakukan di bagian sirkulasi masih banyak yang belum dibuatkan SOP, misalnya SOP tentang perbaikan buku yang rusak, SOP pengenaan denda buku, SOP pengenaan sanksi pengantian buku yang hilang, SOP penataan koleksi kembali ke rak setelah dipinjam oleh mahasiswa dan lain sebagainya.

Keberadaan SOP di bagian sirkulasi perpustakaan STAIN Pekalongan sesungguhnya dapat menjadi ukuran tentang target sasaran maupun target waktu penyelesaian pelayanan kepada pemustaka, sesungguhnya jika diukur secara individu, maka pemustaka mendapatkan pelayanan yang dijanjikan SOP secara cepat dan akurat, akan tetapi jika dikembalikan dengan jumlah kolektif pemustaka yang terkadang mengantri untuk melakukan transaksi peminjaman, pengembalian, pembayaran denda, pengurusan kartu bebas perpustakaan maupun perpanjangan buku, maka dapat dikatakan kemampuan petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat dapat dikatakan belum optimal karena masih ditemukan pemustaka harus mengantri untuk melakukan transaksi dalam waktu yang cukup lama.

Secara umum responden mengatakan bahwa tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan cukup tinggi, baik dalam memberikan informasi, membantu pemustaka yang kesulitan mencari literature, prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi sirkulasi yang sangat mudah, prosedur untuk fotokopi koleksi sirkulasi dan pengembaliannya juga mudah, petugas telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur, demikian pula tingkat kecepatan petugas sirkulasi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mengatakan cukup tinggi, tinggi dan sangat tinggi lebih banyak dibandingkan dengan yang mengatakan rendah yakni hanya 4 responden.

Akar masalah belum optimalnya kemampuan petugas di bagian sirkulasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat adalah keterbatasan petugas yang hanya 4 orang. Penambahan petugas maupun pengadaan alat peminjaman mandiri sesungguhnya dapat menjadi solusi yang tepat, akan tetapi kedua hal tersebut diatas membutuhkan dukungan dan political will dari pimpinan STAIN Pekalongan untuk mewujudkan dan membutuhkan waktu serta biaya yang tidak sedikit. Untuk mengurai masalah ini maka etos kerja yang professional

dengan semangat melaksanakan tugas sebaik-baik dari petugas di bagian sirkulasi dapat menjadi solusi. Selain itu harus dikembangkan sikap saling toleransi, menghormati, saling bekerjasama dan sama-sama bekerja menjadi hal yang patut dilakukan dan ditingkatkan.

3. *Responsiveness*, keinginan membantu penerima pelayanan dan memberikan pelayanan yang cepat.

Berpijak dari realitas, sesungguhnya petugas di bagian sirkulasi yang berjumlah 4 orang cukup solid, saling menyadari apa yang menjadi tugas masing-masing, saling membantu serta mengisi menjadikan modal sosial yang baik untuk meningkatkan mutu pelayanan prima di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan. Hal ini terbukti pada saat responden ditanya jika ada permasalahan di bagian sirkulasi yang berkaitan dengan pemustaka yang bermasalah di layanan sirkulasi, penanganan petugas perpustakaan, maka responden memberikan penilaian cukup tinggi dan ada yang mengatakan tinggi jauh lebih banyak dibandingkan yang mengatakan rendah.

Data hasil penelitian setelah diolah menunjukkan bahwa ketika responden tidak menemukan literature yang dicari, maka responden lebih banyak memiliki meminta langsung bantuan ke petugas, kemudian disusul dengan mencari literatur yang sama subjeknya, dan hanya sedikit yang langsung pulang. Pertanyaan ini kemudian dieksplor mengenai ukuran keberhasilan petugas dalam memberikan informasi literature yang diminta pemustaka maka hasilnya responden mengatakan bahwa petugas cukup tangkap dan cepat dalam memberikan pelayanan. Realitas ini dapat disimpulkan bahwa petugas cukup bersifat responsive dan tangkap terhadap kebutuhan pemustaka secara cepat

Point ini penting bahwa meskipun petugas yang berada di bagian sirkulasi hanya 4 orang akan tetapi semangat kerja untuk membantu serta melayani dengan sebaik-baiknya ternyata nyata dan dirasakan baik oleh pemustaka

4. *Assurance*, mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para personel, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

Dalam aspek assurance, maka terkait dengan pengetahuan kemampuan petugas terhadap seluk beluk transaksi di bagian sirkulasi maka dapat dikatakan

bahwa pengetahuan dan skill petugas sangat mumpuni serta tidak diragukan lagi, karena mereka yang berada dibagian sirkulasi berkarja lebih dari 3 tahun. Petugas juga hafal letak rak-rak buku sesuai dengan kelasnya, dan apabila diminta mencari informasi penelusuran buku melalui OPAC maupun mengambil langsung dari rak juga sangat cepat. Hal ini terbukti pada saat ada seorang dosen senior yang kesulitan mencari buku, maka petugas dengan cepat memperoleh buku yang dimaksud. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengetahuan petugas tentang apa yang menjadi tugas serta fungsinya relative sangat baik.

Terkait dengan aspek kesopanan, maka secara umum petugas dibagian sirkulasi cukup sopan dalam bertutur kata, berperilaku maupun rapi dalam berpakaian dibandingkan dengan di bagian lain. Hanya yang sedikit kurang adalah senyum atau mengucapkan kata terima kasih. Hal ini terlihat dari data yang berhasil diolah bahwa petugas kurang senyum, keramahan harus ditingkatkan, kerapian petugas di lantai 1 perlu ditingkatkan, keramahan petugas di lantai 1 dan 3 perlu ditingkatkan.

Solusi atas masalah ini adalah perlunya saling mengingatkan antara petugas dan juga pimpinan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya baik dengan menyapa, senyum dan mengucapkan terima kasih, sopan dan santum, ramah dan berpakaian rapi. Dalam level yang lebih tinggi maka perlu adanya pelatihan pelayanan prima di perpustakaan STAIN Pekalongan dengan mendatangkan narasumber yang kompeten.

5. *Empaty*, peduli akan kebutuhan dan keinginan penerima pelayanan serta meyakinkan bahwa organisasi menyediakan *service* untuk penerima pelayanan.

Empati dari Bahasa Yunani *εμπάθεια* yang berarti "ketertarikan fisik) didefinisikan sebagai respons afektif dan kognitif yang kompleks pada distress emosional orang lain Empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain (wikipedia, 2015)..

Kata empati dalam bahasa inggris (*Empathy*) ditemukan pada tahun 1909 oleh E.B. Titchener sebagai usaha dari menerjemahkan kata bahasa Jerman "Einfühlungsvermögen", fenomena baru yang dieksplorasi oleh Theodor Lipps pada akhir abad 19. Setelah itu, diterjemahkan kembali ke dalam Bahasa Jerman sebagai "Empathie" dan digunakan di sana. Empati adalah kemampuan dengan

berbagai definisi yang berbeda yang mencakup spektrum yang luas, berkisar pada orang lain yang menciptakan keinginan untuk menolong sesama, mengalami emosi yang serupa dengan emosi orang lain, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan, mengaburkan garis antara diri dan orang lain.

Sedangkan empati menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah empati/em·pa·ti/ /émpati/ *n* *Psi* keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain; dan berempati/ber·em·pa·ti/ *v* melakukan (mempunyai) empati: apabila seseorang mampu memahami perasaan dan pikiran orang lain, berarti ia sudah mampu (<http://kbbi.web.id/empati>).

Empati mirip dengan simpati, akan tetapi tidak semata-mata perasaan kejiwaan saja, melainkan diikuti perasaan organism tubuh yang sangat dalam. Empati adalah melakukan sesuatu kepada orang lain dengan cara berpikir dari orang lain tersebut, yang menurut orang lain itu menyenangkan yang menurut orang lain benar. Menurut Ubaidillah (2005), empati adalah kemampuan kita dalam menyelami perasaan orang lain tanpa harus tenggelam di dalamnya. Empati adalah kemampuan kita mendengarkan perasaan orang lain tanpa harus larut. Dengan demikian empati adalah kemampuan kita dalam merespon keinginan orang lain yang tak terucap. Kemampuan ini dipandang sebagai kunci menaikkan intensitas dan kedalaman hubungan kita dengan orang lain (*connecting with*). Selain itu empati merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam melakukan hubungan antar pribadi dengan coba memahami suatu permasalahan dari sudut pandang atau perasaan lawan bicara. Melalui empati, individu akan mampu mengembangkan pemahaman yang mendalam mengenai suatu permasalahan. Memahami orang lain akan mendorong antar individu saling berbagi. Empati merupakan kunci pengembangan leadership dalam diri individu.

Dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh petugas dibagian sirkulasi perpustakaan, maka responden mengatakan bahwa empati yang diberikan oleh petugas pada saat mahasiswa mengalami kesulitan mencari buku baik di OPAC maupun di Rak, maka petugas dengan cepat dan singap membantunya cukup baik. Mahasiswa merasa dilayani, diperlakukan dengan baik dan diberikan solusi oleh petugas di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan. petugas juga melakukan kontak langsung dengan mahasiswa yang mengalami kesulitan mencari literatur, kontak ini dilakukan melalui bahasa lisan maupun kontak mata.

Rasa empati petugas terhadap kesulitan pemustaka diwujudkan dengan peduli akan kebutuhan dan keinginan pemustaka, yakni dengan memberikan pelayanan prima dalam semua transaksi di bagian sirkulasi perpustakaan sesuai dengan paduan SOP yang telah ditetapkan. Rasa empati dari petugas kepada kesulitan dan kebutuhan pemustaka akan menjadi modal pengikat yang kuat pemustaka untuk kembali lagi melakukan kunjungan dan melakukan transaksi di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan.

Dari paparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan prima di bagian sirkulasi Perpustakaan STAIN Pekalongan sesungguhnya sudah berupaya mengacu pada regulasi hukum terutama SOP yang menjadi panduannya, akan tetapi karena keterbatasan petugas (SDM), sarana prasarana, teknologi serta budaya kerja organisasi, maka ada beberapa point yang sudah diimplementasikan secara baik tetapi ada juga yang belum diimplementasikan secara baik karena faktor internal dan eksternal.

B. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN

Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dari hakekat pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yaitu: aspek proses internal organisasi (pelayan); serta aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakatpelanggan.

Hal ini sejalan dengan apa yang diungkap Skelcher (Skelcher, 1992, 10) membagi pelanggan dalam pelayanan publik menjadi dua bagian, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Dan perhatian pelayanan sering difokuskan pada pelanggan eksternal, yaitu masyarakat sebagai stakeholder.

Dalam membangun kualitas sebuah layanan tidak hanya dilakukan oleh pelanggan eksternal saja, tetapi juga ditentukan oleh pelanggan internal. Dikatakan oleh Skelcher (Skelcher, 1992, 12) bahwa: *“increasingly local authorities are organized in them of internal clients or purchasers and contractors or providers”*. Sementara itu, Moenir (Moenir, 2002:49) membedakan pelayanan menjadi 2 macam, yaitu pelayanan ke dalam (pelayanan kepada manajemen) dan pelayanan ke luar. Pelayanan ke dalam

sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan, pemenuhan kebutuhan organisasi di bidang produksi, pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pembinaan tenaga kerja, data informasi dan komunikasi, pembinaan system, prosedur dan metode (SPM) dan ketatausahaan pada umumnya.

Prinsip-prinsip pelayanan pemakai dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004:7) menyatakan :

- a. Berorientasi kepada pemakai
- b. Pemilihan sistem, bentuk dan pelayanan pemakai lebih ditekankan atas dasar kebutuhan dan kepentingan pemakai.
- c. Bersifat universal
- d. Pelayanan yang baik adalah yang memandang pemakai sebagai keseluruhan dan bukannya sebagai individu. Oleh sebab itu keseragaman keadilan dan pemerataan haruslah diperhatikan dalam pelayanan.
- e. Menggunakan disiplin
- f. Pelaksanaan pelayanan pemakai dan berfungsi secara maksimal apabila diikuti dengan kedisiplinan baik pada pihak pemakai maupun pada pihak petugas perpustakaan
- g. Cepat, tepat dan Mudah

Pelayanan pemakai yang baik adalah dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan mudah sehingga untuk itu perlu diselenggarakan tertib administrasi yang teratur, terarah, cermat, tetapi tidak membingungkan.

Menurut Moenir (Moenir, 2002, 88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- e. Faktor keterampilan petugas;
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara

optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan. Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Ketujuh faktor tersebut meliputi: nilai dan budaya (*values and culture*); proses kerja dan sistem bisnis (*work process and business system*); kapasitas individu dan tim (*individual and job design*); penghargaan dan pengakuan (*reward and recognition*); serta proses manajemen dan sistem (*management process and system*).

Wolkins (dalam Tjiptono 2002: 75-76) mengemukakan 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.

Demikian juga halnya dengan Perpustakaan STAIN Pekalongan 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.

BAB V
PENUTUP

A. KESIMPULAN

B. REKOMENDASI

SUMBER BACAAN/REFERENSI

- Etta Mamang Sangaji dan Spiah. 2012. *Metodologi Penelitian : Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Fandi Tjiptono. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Lasa H S. 2005. *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta : Gama Media.
- Muhtosim Arief. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Peter M Blau, 2004, *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*, Penerbit Universitas Indonesia, UI Press, Jakarta,
- Riant Nugroho, 2006, *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang, Model-Model Perumusan, Implementasi dan Evaluasi*, Elexmedia Komputindo, Jakarta
- Riant Nugroho, 2003, *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Elexmedia Komputindo, Jakarta,
- Syihabuddin Qalyubi. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta, Jurusan Ilmu perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- William Dunn, 1999, *Analisis Kebijakan Publik*, Gajah Mada Press, Yogyakarta
- Macaulay, Steve & Cook, Sarah, 1993. *How to Improve Your Customer Service* (Eds. Indonesia, 1997). *Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*. Jakarta: Gramedia
- Wiryatmi, Endang. “Filofofi, Strategi dan Teknik Pelayanan Prima di Sektor Publik” ceramah tentang *Manajeme n Pelayanan Prima* di Lembaga Administrasi Negara, 8-9 Agustus 2001.
- Prasetyorini, Retno. 2003. “*Pelayanan Prima*” Bahan Ajar SMK Kelompok Bisnis dan Manajemen. Guruvalah Inc.
- Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Menteri Negara Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara. 1998. Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 56/MK.WASBANGPAN 6/98 Tahun 1998 Tentang *Penataan dan Perbaikan Pelayanan Umum*. Jakarta.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.
- Normann. 1991. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.

Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Tesis. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga

Republik Indonesia. 2007. *Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

www.mampu.gov.my.1993 diakses 10 Agustus 2007

www.unila.ac.id/fisip-admneg/mambo.2007 diakses 10 Agustus 2007.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19665/3/Chapter%20II.pdf>, diakses 23 Nopember 2015

ESTIMASI ANGGARAN

No	KOMPONEN	JUMLAH (Rp)
1	Honorarium <ul style="list-style-type: none"> • 3 orang x Peneliti utama @ Rp. 1.700.000 • 2 orang x pembantu peneliti @ Rp 1.000.000 	Rp. 5.100.000 Rp. 2.000.000
2	ATK	Rp. 1.000.000
3	Penyusunan, Seminar Proposal dan Revisi Proposal	Rp. 500.000
4	Penyusunan Instrumen, Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis data	Rp. 4.000.000
5	Publikasi poster x 2 @ Rp. 200.000	Rp. 400.000
6	Pembuatan laporan penelitian 10 x Rp. 100.000	Rp. 1.000.000
7	Penerbitan buku hasil riset x 20 x Rp. 50.000	Rp. 1.000.000
JUMLAH TOTAL		Rp 15.000.000

K. JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan					
		1	2	3	4	5	6
1	Studi Awal	XX					
2	Pembuatan Proposal	XX					
3	Seminar dan Revisi Proposal		XX				
4	Pembuatan instrument		XX				
5	Perijinan & Pengambilan data			X	XXX	XXXX	XXXX
7	Analisis data			XXX	XXXX	XXXX	
8	Penyusunan hasil penelitian		XX XX	XXXX	XXXX	XXXX	X
10	Seminar hasil penelitian						X
12	Penyusunan Laporan akhir & publikasi						XX

IDENTITAS DAN KARYA TIM PENELITI

A. Identitas Peneliti

Nama : Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH MH
NIP : 197502201999032001
Pangkat/Gol : Lektor Kepala (IV/a)
Tempat/Tgl Lahir : Pekalongan, 20 Februari 1975
Bidang Keahlian : Ilmu Hukum, Hukum dan Gender
Instansi : STAIN Pekalongan
Alamat Instansi : Jl Kusumabangsa No 9 Pekalongan Telp. (0285) 412575
Alamat Rumah : Jl Asem Binatur No 2 Pekalongan Telp. (0285) 7909806,
Hp. 085727519614, Email : sinthadw@yahoo.com

B. Riwayat Pendidikan :

S.1 FH UNS Surakarta, Lulus Th 1997
S.2 MIH UNDIP Semarang, Lulus Th 2004
S3 Ilmu Hukum UNDIP Semarang, Lulus Th 2011

C. Hasil Penelitian (Lapangan) :

1. Pedagang Pasar Tiban Dan Modal Sosial (Strategi Keberdayaan Komunitas Pedagang Kecil dalam Membangun Tatanan Sosial-Ekonomi Lokal di Kota Pekalongan) Tahun 2010-DIPA STAIN
2. Kapitalisme Religius Pengusaha Muslimah Kota Pekalongan (Representasi Identitas Dalam Relasi Juragan-Buruh), Direktorat Pendidikan Tinggi Islam Kementerian Agama Republik Indonesia 2010
3. Hakim dan Mediasi (Studi Tentang Pemaknaan Hakim Terhadap Mediasi Kasus Perdata Di PN Pekalongan)-DIPA STAIN Pekalongan Tahun 2011
4. Marginalisasi Buruh Batik Kota Pekalongan, Kelompok, DIPA STAIN Pekalongan, 2012
5. Perdagangan Anak Di Kabupaten Pekalongan (Kajian Socio Legal Tentang Perdagangan Anak Berkedok Adopsi)-Kelompok, DIPA STAIN Pekalongan, 2013
6. Seksualitas Perempuan Dalam Jeratan Perdagangan Perempuan Untuk Prostitusi Di Pangkalan Truk Penundaan Batang-Kelompok DIPA STAIN Pekalongan 2014

OUTLINE PENELITIAN

1. BAB I PENDAHULUAN
 - a. Latar belakang
 - b. Perumusan masalah
 - c. Tujuan penelitian
 - d. Signifikansi penelitian
 - e. Kajian Riset Sebelumnya
 - f. Kerangka Teori
 - g. Metode Penelitian

2. BAB II TEORI KEBIJAKAN PUBLIK TENTANG PELAYANAN PRIMA
 - a. Konsep dasar tentang kebijakan
 1. Makna kebijakan Publik
 2. Tujuan kebijakan public
 3. Bentuk-bentuk kebijakan public
 4. Model-model implementasi kebijakan publik
 - b. Konsep dasar tentang pelayanan prima
 1. Definisi
 2. Komponen dalam pelayanan prima
 - c. Regulasi dan kebijakan Publik Di Bidang Perpustakaan

3. BAB III PERPUSTAKAAN STAIN PEKALONGAN
 - a. Gambaran umum tentang perpustakaan STAIN Pekalongan
 - b. Sarana dan Prasarana Perpustakaan STAIN Pekalongan
 - c. Jenis-Jenis Pelayanan di Perpustakaan STAIN Pekalongan
 - d. SOP pelayanan di Perpustakaan STAIN Pekalongan

4. BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS
 - e. Implementasi Kebijakan dan Regulasi Pelayanan Prima Di Perpustakaan STAIN Pekalongan
 - a. Faktor-Faktor yang menjadi kendala dalam implementasi regulasi serta kebijakan layanan prima di Perpustakaan STAIN Pekalongan

5. BAB V PENUTUP
 - a. Kesimpulan
 - b. Rekomendasi

Data yang dicari :

1. Teori dan konsep tentang kebijakan public, pelayanan prima dan regulasi di bidang perpustakaan baik nasional maupun tingkat STAIN
2. Profil tentang Perpustakaan STAIN Pekalongan
3. Identifikasi kebijakan dan regulasi yang diberlakukan di STAIN Pekalongan : UU, PP, Statuta, Renstra dan SOP Perpustakaan
4. Hasil evaluasi dan masukan, kritik terhadap pelayanan perpustakaan, baik melalui surat, maupun hal-hal yang ditulis dalam skripsi tentang perpustakaan STAIN pekalongan

- ^a ^b Baron & Byrne, Psikologi Sosial Jilid 2, Jakarta: Erlangga, 2004, hal. 111.
- ^a <http://plato.stanford.edu/entries/empathy/>
 - ^a (Inggris)Hodges, S.D., & Klein, K.J. (2001). Regulating the costs of empathy: the price of being human. *Journal of Socio-Economic*