



## **Pelayanan Koleksi Karya Cetak Dan Digital Di Unit Penunjang Akademik Perpustakaan Universitas Tadulako**

**Ahmad Zuhri**

Perpustakaan Universitas Tadulako

**Nuraisyah**

Fisip Universitas Tadulako

**Nawawi Natsir**

Fisip Universitas Tadulako

Alamat: Jl. Soekarno-Hatta Km. 9 Tondo, Palu

Korespondensi penulis: [ahmadzuhri@untad.ac.id](mailto:ahmadzuhri@untad.ac.id)

**Abstrak.** *The purpose of the research was to determine the implementation of print and digital collection services for users at UPA. Tadulako University Library. In addition, to find out the factors that cause the lack of optimal collection. This research was conducted based on Parasuraman theory about the dimensions of service quality, that is tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The results of research show that the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance and empathy have been running well, but the Tangible dimension is still not running optimally, this is due to the number of librarians who have not met the national standards of university libraries and the lack of library promotion activities. The conclusion of this study is that the service of printing and digital collections at UPA Library has not run optimally.*

**Keywords:** *Print and digital collection; Quality of service.*

**Abstrak.** Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan koleksi karya cetak dan digital Bagi Pemustaka Di UPA. Perpustakaan Universitas Tadulako. Disamping itu untuk mengetahui faktor yang menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan koleksi karya cetak dan digital Di UPA. Perpustakaan Universitas Tadulako. Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori Parasuraman tentang dimensi kualitas pelayanan yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Hasil Penelitian pelayanan koleksi karya cetak dan digital di UPA Perpustakaan menunjukkan bahwa dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance dan empathy sudah berjalan dengan baik, namun dimensi Tangible masih belum berjalan secara maksimal, hal ini dikarenakan jumlah pustakawan yang belum sesuai standar nasional perpustakaan perguruan tinggi dan kurangnya kegiatan promosi perpustakaan. Kesimpulan penelitian ini adalah pelayanan koleksi karya cetak dan digital di UPA Perpustakaan belum berjalannya secara maksimal  
**Kata Kunci:** Karya cetak dan digital; Kualitas pelayanan

### **PENDAHULUAN**

Perguruan tinggi sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Penyelenggaraan pelayanan harus mampu memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas bagi penggunanya. Dimana, etika pejabat dan aparatur birokrasi perguruan tinggi merupakan konsep teramat penting yang harus dipahami juga dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan publik tersebut. Karena aktor utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah sumber daya manusia aparatur, yaitu pejabat dan aparatur birokrasi dalam perguruan tinggi.

Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 303 Tahun 2022 Tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi terdapat standar pengunjung perpustakaan jika jumlah mahasiswa di atas 20.000. nilai maksimal akan diperoleh jika jumlah pengunjung rata rata perbulan minimal 12.000 pengunjung. Akan tetapi data menunjukkan jumlah pengunjung mulai januari sampai oktober 2023 rata rata 9768 pengunjung.

Jumlah peminjaman buku juga merupakan indikator dalam keputusan kepala perpustakaan nasional tersebut dengan standar 8.000 rata-rata peminjaman perbulan. Jumlah data peminjaman bulan Januari sampai Oktober sebesar 5.962. Berdasarkan jumlah tersebut dapat dikatakan bahwa peminjama buku di UPA. Perpustakaan Universitas Tadulako belum maksimal

Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pada instansi pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan dimensi kualitas pelayanan yang baik seperti Bukti Fisik (Tangible) dalam hal ini indikatornya adalah bagaimana wujud nyata ketersediaan sarana dan prasarana, pegawai layanan hingga fasilitas penunjang layanan, Keandalan (Reliability) kemampuan dan kecakapan dalam memberikan layanan, Daya Tanggap (Responsiveness) dalam hal ini yang dilihat adalah bagaimana sikap tanggap atau respon pegawai dalam menyelesaikan dengan cepat, tepat dan cermat layanan yang dibutuhkan masyarakat, Jaminan (Assurance) berupa upaya perlindungan terhadap suatu resiko dalam hal ini indikatornya adalah mencakup jaminan ketepatan waktu, biaya dan legalitas pelayanan. serta Empati (Empathy) indikatornya adalah bagaimana sikap pegawai dalam memberikan layanan.

Permasalahan yang muncul adalah mengapa pelaksanaan pelayanan koleksi karya cetak dan digital belum maksimal di unit penunjang akademik Perpustakaan Universitas Tadulako. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan koleksi karya cetak dan digital Di UPA. Perpustakaan Universitas Tadulako

## KAJIAN TEORI

### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memanfaatkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dan selanjutnya digunakan untuk memperoleh data, sebagai bahan perbandingan, dan memberikan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Beberapa hasil penelitian yang dikaji dalam penelitian ini antara lain:

Rusdin, (2016). dalam penelitiannya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako. Teori utama yang digunakan Kualitas pelayanan Oleh Parasuraman dalam Agus Dwiyanto yang dijadikan acuan mencakup *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Kepedulian). Penelitian ini bertipe eksplanatif kuantitatif dengan dasar pendekatan survey. Tempat penelitian Di UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako dengan informan sebanyak delapan orang yang dipilih secara purposive. Teknik pengumpulan data secara survey dengan metode analisis data deskriptif verifikatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Amil Amrillah, (2023). Peran UPT. Perpustakaan Dalam Literasi Digital Di Universitas Tadulako, teori yang digunakan Nashihuddin, (2019) & Anawati, (2020). Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui peran UPT Perpustakaan dalam literasi digital di Universitas Tadulako. 2) Untuk mengetahui kendala dari implementasi literasi digital di UPT. Perpustakaan Universitas Tadulako. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian tindakan (Action Research). Dari hasil penelitian UPT. Perpustakaan Untad dalam peranannya ditemukan kendala .

Kendala tersebut bersumber dari Internal dan eksternal. Kendala internal terdiri dari kualitas sumber daya manusia yang kurang berkompeten, serta sumber daya anggaran, dan kurangnya kebijakan pada layanan literasi digital. Pada hambatan eksternal kendala itu terdapat pada komunikasi pustakawan dengan pemustaka yang kurang efektif, kurangnya kerjasama antar perpustakaan perguruan tinggi dalam layanan online, jaringan internet yang kurang efektif, dan juga minat baca pengguna perpustakaan merupakan faktor kendala dalam maksimalnya peranan UPT Perpustakaan pada aktivitas literasi digital di Universitas Tadulako

Hetty, ( 20121). Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Dalam penelitiannya Bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dengan menggunakan analisis Deskriptif Kuantitatif , dengan jumlah sampel sebanyak 30 KK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima dimensi pelayanan aparatur berada pada dimensi kategori baik dimana untuk dimensi Tangibility sebesar lima puluh tujuh persen responden menjawab pada kategori baik, Reliability Sebesar enam puluh lima persen responden menjawab pada kategori baik, responsiveness sebesar enam puluh tujuh koma lima persen responden menjawab pada kategori baik, Assurance sebesar tujuh puluh koma lima persen responden menjawab pada kategori baik, Emphaty sebesar enam puluh lima koma delapan persen responden menjawab pada kategori baik. Dengan demikian Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, belum bisa dikategorikan kedalam kategori pelayanan prima, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan aparatur perlu melakukan penyempurnaan baik dari segi sarana dan prasarana maupun sumber daya aparatur

Dari ketiga tesis tersebut dapat dilihat, bahwa persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang Kualitas pelayanan Publik. Dimana penelitian terdahulu cenderung melihat berdasarkan variabel prosedur pelayanan serta kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan sedangkan pada penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari berbagai indikator seperti bukti fisik (tangible), empati ( emphaty), daya tanggap (responsiveness), kehandalan (reliability), serta jaminan (assurance), bagaimana metode peningkatan kualitas layanan yang ada dan spesifikasi permasalahannya berbeda

#### B. Pengertian Pelayanan

Pemberian layanan merupakan salahsatu aspek upaya kepuasan pelanggan dan merupakan sesuatu yang umumnya dioptimalkan baikoleh organisasi maupun individu karena kualitas layanan dinyatakan dalam kualitas organisasi atau individu yang memberikan layanan.

Menurut Ivancevich, dkk (Ratminto dan Atik, 2015:2), memberikan penjelasan tentang pelayanan sebagai berikut:

*“pelayanan adalah produk produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan . Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didifinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat intangible (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain”.*

Pandangan Moenir (2014: 16-17) tentang pelayanan adalah “pelayanan adalah suatu proses pemuasan kebutuhan melalui kegiatan langsung orang lain”. Dalam buku tersebut juga dijelaskan bahwa: “Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan

sehingga merupakan suatu proses. “Merupakan suatu proses pelayanan yang berlangsung secara teratur, berkesinambungan, dan berlangsung sepanjang kehidupan bermasyarakat”.

C. Pengertian Kualitas Pelayanan

Tidak dapat dipungkiri bahwa semua masyarakat menginginkan semua kebutuhan dapat diselesaikan. Terpenuhinya kebutuhan tersebut merupakan suatu kepuasan terhadap layanan yang diterimanya. Kepuasan tersebut tentunya sangat erat kaitannya dengan kinerja dari suatu pelayanan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Menurut Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 4), kualitas adalah “kondisi dinamis yang melibatkan produk, layanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan”. Konsep kualitas mencakup upaya untuk memenuhi harapan pelanggan, termasuk produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan. Selain itu, kualitas merupakan kondisi yang terus berkembang. Misalnya, apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap berkualitas buruk di masa depan.

Pendapat lain mengenai pelayanan adalah Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2015: 2) memiliki pandangan tentang pelayanan sebagai berikut:

*“Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan”.*

Kasmir (2006:15), memiliki pandangan tentang pelayanan kepada pelanggan atau nasabah bahwa :

*“Pelayanan yang diberikan sebagai suatu tindakan atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan atau konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan dengan cara menghadap langsung ke pelanggan atau dengan meletakkan sesuatu di suatu tempat dimana pelanggan atau pelanggan tersebut sudah mengetahui tempat atau lokasi tersebut secara tidak langsung. Tindakan ini dilakukan untuk memuaskan keinginan pelanggan terhadap produk atau jasa yang mereka butuhkan”.*

Beberapa pendapat para ahli tentang pelayanan telah memberikan penjelasan apa yang dilakukan dalam pelayanan. Agar Tindakan tersebut memiliki kualitas, maka perlu dijelaskan juga penjabaran tentang pelayanan yang berkualitas. Salah satunya menurut Lovelock (Fandy Tjiptono 2005: 59), percaya bahwa “kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pemantauan tingkat keunggulan ini untuk memenuhi harapan pelanggan”.

D. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pentingnya kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima perlu mendapat perhatian. Terutama mengenai tingkat kepuasan seseorang pelanggan yang dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Pemenuhan harapan masyarakat atau pelanggan adalah tugas instansi penyedia jasa pelayanan dengan prinsip memberikan pelayanan yang terbaik. Berdasarkan hal tersebut maka instansi penyedia jasa harus memperhatikan dimensi kualitas pelayanan

Pandangan dari ahli yaitu Parasuraman (2001:26) memiliki sebuah konsep kualitas layanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan yang ditentukan oleh lima unsur dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan RATER memiliki penekanan untuk membentuk sikap dan perilaku dari penyedia jasa pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, sehingga menghasilkan penilaian yang tinggi dari masyarakat berdasarkan layanan yang diterima apakah berkualitas atau tidak

#### E. Tintauan tentang Koleksi Karya Cetak dan Digital

Peran perpustakaan sebagai sentral penyebaran informasi tentunya perlu mengumpulkan berbagai macam informasi yang berhubungan dengan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional nomor 13 tahun 2017 tentang standar nasional perpustakaan perguruan tinggi di jelaskan bahwa koleksi perpustakaan terdiri dari buku wajib matakuliah dan buku pengayaan. Disamping itu, pelayanan yang minimal terdapat dalam perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan literasi informasi.

Layanan sirkulasi merupakan tempat masuk dan keluarnya bahan pustaka. layanan ini diperuntukkan bagi koleksi perpustakaan yang boleh dipinjam dan di bawa pulang pemustaka. Peminjaman koleksi dibatasi dengan aturan jangka waktu wajib dikembalikan. Layanan Referensi Merupakan layanan pokok di perpustakaan yang secara spesifik melayani koleksi referensi kepada para pemustaka. Sedangkan layanan literasi informasi adalah layanan kepada pemustaka dengan membantu menemuna informasi spesifik sesuai yang dibutuhkan pemustaka.

Koleksi digital di UPA. Perpustakaan saat ini sudah mulai dikembangkan. Koleksi unggulan dalam bentuk digital antara lain :

1. Buku elektronik (*e-book*) yang berisi buku dalam bentuk elektronik yang dikemas dalam aplikasi. Aplikasi *e-book* dapat diinstal di perangkat mobile dan komputer.
2. Jurnal Ilmiah elektronik (*e-journal*). Koleksi *e-journal* merupakan database jurnal ilmiah yang dilanggan Perpustakaan yang dapat diakses secara online.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yaitu pemberian gambaran dan penjelasan berdasarkan hasil analisis data – data publikasi tentang subyek yang diteliti. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini membutuhkan teknik yang tepat. Hal ini agar data yang diperoleh dapat memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Teknik dalam mengumpulkan data merupakan langkah yang sangat strategis antara lain Observasi atau Pengamatan, Wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan pendekatan teori Miles dan Huberman (2007:19) mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan terakhir penarikan kesimpulan

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Unit Penunjang Akademik (UPA) Perpustakaan Universitas Tadulako secara resmi berdiri pada tanggal 14 Agustus 1981 bersamaan dengan berdirinya Universitas Tadulako sebagai Universitas Negeri di Sulawesi Tengah berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor: 36 Tahun 1981 Tanggal 14 Agustus 1981

Unit Penunjang Akademik, UPA. Perpustakaan mengemban misi untuk mendukung lembaga induknya, Universitas Tadulako, dalam menjalankan misi perguruan tinggi, yaitu

pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pengembangan misi Perpustakaan dilakukan melalui kegiatan pengadaan, pengorganisasian, dan pelayanan sumber-sumber informasi terekam kepada masyarakat penggunaannya, yaitu segenap civitas akademika Universitas Tadulako.

UPA. Perpustakaan saat ini didukung oleh 24 orang tenaga pustakawan dan 17 orang tenaga administrasi yang memiliki latar belakang pendidikan mulai dari SLTA hingga Magister (dalam dan luar negeri) dari berbagai disiplin ilmu. Di samping bertugas di UPA. Perpustakaan, para pustakawan tersebut juga tersebar di semua perpustakaan fakultas. Upa Perpustakaan saat ini memiliki 332.960 judul, 540.458 eksemplar buku teks yang terdiri dari berbagai disiplin ilmu. Upa Perpustakaan juga menyediakan akses e-journal gratis yang dilanggan sendiri sebanyak 7.100 judul elektornik. Jurnal elektronik yang dilanggan sendiri tersebut memperkuat jurnal yang dilanggan oleh Dikti dan disediakan ke seluruh universitas di Indonesia, yaitu Proquest. Akses terhadap terbuka secara otomatis apabila diakses melalui jaringan Universitas Tadulako.

UPA. Perpustakaan menyediakan layanan sirkulasi, terbitan berkala, karya tulis ilmiah (skripsi, thesis, desertasi, dan laporan penelitian), buku cadangan (reserved books), dan layanan Internet (yang dapat diakses oleh segenap civitas akademika secara gratis)

#### **1. Sub Bab Penerapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness***

Dimensi pertama yang akan digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu *responsiveness* yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon organisasi terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan penerima layanan. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh penerima layanan. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapatkan respon positif. Ketika organisasi pemberi layanan juga dapat menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan penerima layanan dengan segera dan sebaik-baiknya maka respon positif juga akan ditunjukkan oleh penerima layanan Berdasarkan hasil wawancara tentang dimensi *responsiveness* sebelumnya dari 3 informan Pustakawan dan 5 informan mahasiswa dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* sudah berjalan sangat baik

#### **2. Penerapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Assurance***

Dimensi lainnya dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yaitu *assurance* berupa pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi penyedia layanan yang meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Di mana berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan para pegawai serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan para penerima layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai

sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Secara umum mahasiswa memberikan tanggapan bahwa koleksi mudah diakses walaupun salah satu mahasiswa mengatakan belum mencoba mengkases. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa subdimensi kemudahan akses koleksi karya cetak maupun koleksi digital sudah sangat baik

### 3. Penerapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibel*

Satu dimensi dalam melakukan pengukuran terhadap layanan khususnya di UPA Perpustakaan Universitas Tadulako berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan sebagai wujud dari dimensi *tangible*. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh para penerima layanan. Oleh karena itu, penting bagi suatu organisasi untuk dapat memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan para penerima layanan yang terlalu tinggi. Di mana Pengertian *tangible* lainnya sebagai bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Berdasarkan hasil wawancara tentang dimensi *Tangibel* sebelumnya dari 3 informan Pustakawan dan 5 informan mahasiswa dapat disimpulkan bahwa dimensi *Tangible* masih memiliki beberapa subunsur yang perlu di tingkatkan diantaranya jumlah pustakawan dan fasilitas ruang dan komputer untuk membaca jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa aktif di universitas tadulako. Namun mahasiswa yang berkunjung sudah merasakan kenyamanan dalam membaca. Disamping itu, media komunikasi yang di siapkan UPA Perpustakaan belum maksimal pemanfaatannya. Hal ini dikarenakan belum dikenalnya media sosial ini dikalangan mahasiswa

### 4. Penerapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Dimensi selanjutnya dalam kualitas layanan yaitu *empati* sebagai bentuk perhatian secara individual yang diberikan organisasi sebagai pemberi layanan perusahaan kepada para penerima layanan baik itu dalam kemudahan menghubungi organisasi tersebut, kemampuan para pegawai untuk berkomunikasi dengan penerima layanan, dan kebutuhan para penerima layanannya. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa *empati* dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Selain itu, *empati* juga merupakan bentuk suatu pelayanan berupa pemberian perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihakpihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. *Empati* membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara para pegawai atau yang melayani dan yang dilayani atau penerima layanan agar tercipta suatu hubungan yang *balance* atau selaras dalam organisasi

tersebut. Berdasarkan hasil wawancara tentang dimensi Assurance sebelumnya dari 3 responden Pustakawan dan 5 responden mahasiswa dapat disimpulkan bahwa dimensi empathy sudah dilaksanakan dengan baik di UPA Perpustakaan. Hal ini diketahui dari beberapa pernyataan mahasiswa yang sudah merasakan empathy saat berkunjung ke perpustakaan

#### 5. Penerapan Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Realibility*

Dalam memberikan pelayanan sepatutnya perlu dilakukan sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan bagi penerima layanan. Di mana proses tersebut tidak bisa terlepas dari reliability oleh organisasi pemberi layanan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga penerima layanan merasa puas dan tidak merasa keliru. Adapun reliability merupakan bentuk pelayanan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai yakni berupa memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara tentang dimensi realibility sebelumnya dari 3 responden Pustakawan dan 5 responden mahasiswa dapat disimpulkan bahwa dimensi Assurance sudah disediakan dengan baik di UPA Perpustakaan sudah sangat baik.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan koleksi karya cetak dan digital di UPA Perpustakaan belum maksimal. Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empaty), masih ada dimensi yang belum maksimal yaitu dimensi Tangible (Bukti fisik). Hal ini dikarenakan jumlah pustakawan yang belum sesuai standar nasional perpustakaan perguruan tinggi dan kurangnya kegiatan promosi perpustakaan

### DAFTAR PUSTAKA

#### Disertasi/Tesis/Paper Kerja

- Belair, A. R. (2003). *Shopping for Your Self: When Marketing becomes a Social Problem. Dissertation.* Concordia University, Montreal, Quebec, Canada.
- Amil Amrillah, 2023. *Peran UPA. Perpustakaan Dalam Literasi Digital Di Universitas Tadulako.* Universitas Tadulako, Palu.
- Hetty, 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.* Universitas Tadulako, Palu
- Rusdin, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di UPA. Perpustakaan Universitas Tadulako.* Universitas Tadulako, Palu

#### Buku Teks

- Kotler, P., & Lee, N. R. (2009). *Up and Out of Poverty: The Social Marketing Solution.* New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Offset.

- Kasmir, 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Milees, M.B dan Huberman, A.M, 2007. *Analisis Data Kualitatif*. UI-Press, Jakarta.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

#### **Laporan Instansi/Lembaga/Organisasi/Perusahaan**

- PERPUSNAS. (2022). *Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 303 Tahun 2022 tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Perpustakaan Nasional R.I. Jakarta. Diakses dari [https://jdih.perpusnas.go.id/file\\_peraturan/SK\\_303\\_2022\\_Instrumen\\_Akreditasi\\_Perpustakaan\\_Perguruan\\_Tinggi\\_compressed.pdf](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/SK_303_2022_Instrumen_Akreditasi_Perpustakaan_Perguruan_Tinggi_compressed.pdf).