

**MAKALAH RAPAT KERJA  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
TANGGAL 28 JULI 2009  
DI YOGYAKARTA**

**PENINGKATAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI**

**Oleh : Lasa Hs.  
Pustakawan Utama UGM, Anggota Pengurus  
Lembaga Pustaka & Informasi PP Muhammadiyah**

**Pendahuluan**

Pemustaka merupakan saaran utama layanan suatu perpustakaan. Tanpa mereka, perpustakaan tidka berarti apa-apa. Untuk itu perlu layanan sepenuh hati kepada mereka dengan peningkatan kualitas dan kuantitas layanan

Layanan perpustakaan perguruan tinggi selama ini belum menunjukkan layanan yang variatif. Seharusnya perpustakaan perguruan tinggi memberikan layanan sirkulasi, referensi, penelusuran litertaur, internet, akses ke e-journal, terbitan berkala, terjemahan, karya akademik, dan layanan karya-karya ilmiah

Dari satu sisi, perlustakaan belum mampu memberikan layanan yang memuaskan pemustaka. Untuk itu perlu adanya sikap layanan yang tanggap, bersedia membantu, ketanggapan, jaminan, dan tanggung jawab.

**Latar Belakang**

Perpustakaan perguruan tinggi perlu meningkatkan layanan dengan pertimbangan dan pemikiran bahwa perpustakaan sebagian perguruan tinggi :

1. Belum memberikan layanan yang variatif kepada pemustaka/sivitas akademika.

Selama ini layanan yang dilaksanakan oleh sebagian besar perpustakaan tinggi sebatas sirkulasi, referensi, baca di tempat, foto kopi. Layanan lain seperti layanan terjemahan, internet, layanan e-juournal, bimbingan pemustaka masih jarang yang menyelenggarakannya. Hal ini karena keterbatasan kemampuan tenaga, sarana prasarana, fasilitas, maupun anggaran

2. Keterbatasan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia.

Tenaga perpustakaan perguruan tinggi masih terbatas kemampuan dan jumlahnya. Masih banyak perpustakaan perguruan tinggi yang merekrut lulusan SLTA atau diploma/sarjana bidang lain yang kurang relevan dengan perpustakaan.

3. Kurangnya perhatian lembaga induk

Kemajuan perpustakaan perguruan tinggi dipengaruhi oleh perhatian lembaga induknya (universitas, institut, sekolah tinggi, maupun akademi)

**Tujuan**

Perlunya upaya peningkatan layanan terus menerus secara berkesinambungan dengan tujuan:

1. Meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka

2. Memberikan layanan informasi berdasarkan bukti fisik, keandalan, daya tampung, jaminan, dan empati
3. Terpenuhinya kebutuhan informasi dan pemanfaatan akses informasi
4. Optimalisasi sumber informasi, sarana prasarana, dan fasilitas perpustakaan

#### **Pelayanan Perpustakaan PTM**

Perpustakaan PTM sebagai salah satu aset umat memiliki fungsi penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan, dakwah, penelitian, dan pengembangan amal usaha Muhammadiyah. Untuk menunjang fungsi ini, perpustakaan PTM perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan.

#### **Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari lembaga induknya yang bersama-sama dengan unit lain, turut melaksanakan tridarma perguruan tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, serta melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademik pada umumnya. Tugas-tugas tersebut dilaksanakan dengan tata cara, administrasi, dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan suatu perpustakaan.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu dari 165 Perguruan Tinggi Muhammadiyah (Profil Muhammadiyah, 2005). Mengenai Perguruan Tinggi Muhammadiyah/PTM ini Amien Rais (1998) menyatakan bahwa PTM merupakan barisan terdepan dalam memelopori pembaharuan pemikiran dan pengembangan IPTEK di lingkungan Muhammadiyah. Proses pemikiran, penelitian, maupun kajian yang dilakukan PTM akan sangat membantu aktivitas persyarikatan Muhammadiyah. Perpustakaan merupakan jantung perguruan tinggi yang harus sehat untuk menggerakkan aktivitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk itu perlu adanya upaya penyehatan jantung tersebut antara lain dengan penyelenggaraan perpustakaan yang baik.

Sementara itu H.A. Adaby Darban dalam Lasa Hs. (1998) menyatakan bahwa PTM merupakan aset bangsa dan merupakan lembaga penelitian dan pemikiran dalam kalangan Muhammadiyah. Selama ini perkembangan perpustakaan PTM masih bervariasi.

Eksistensi perpustakaan di perguruan tinggi merupakan keharusan. Hal ini diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 24 ayat (1) sampai (4) yang menyatakan:

- (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 peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Selanjutnya dalam Draf Rancangan Peraturan Pemerintah sebagai petunjuk teknik dari Undang Undang No. 43 Tahun 2007 dijelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai:

1. Sumber belajar
2. Penelitian
3. Deposit internal
4. Pelestarian
5. Pusat jejaring sivitas akademika

### **Layanan Perpustakaan**

Perpustakaan sebagai unit informasi memberikan layanan ilmu pengetahuan dan informasi kepada masyarakat. Lembaga kependidikan ini berfungsi untuk menunjang kegiatan dalam mencapai kecerdasan kehidupan bangsa.

Pelayanan perpustakaan dapat ditinjau dari dasar/*basic layanan*, tujuan/*goal layanan*, dan sifat layanan. Apabila ditinjau dari dasar layanan, maka perpustakaan memberikan pelayanan yang berbasis pada benda yang maujud/*tangible*. Sebab barang yang dilayanan berupa buku, majalah, artikel, karya akademik, film mikro, grafis, citra, dan lainnya. Apabila dilihat dari tujuan pelayanan, maka perpustakaan tidak memaksimalkan keuntungan/*maximizing profits* materi. Dengan kata lain, perpustakaan bukan lembaga yang mencari keuntungan secara materi. Namun demikian perpustakaan sebagai lembaga/organisasi layanan lingkungan/*environmental service organization* boleh mengutip dana dari masyarakat yang dilayani dalam batas-batas kewajaran, akuntabel, dan transparan.

Kemudian apabila ditinjau dari sifat layanan, maka perpustakaan memiliki karakteristik pelayanan yakni *intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan *perishability*.

#### **1. Tidak maujud/*intangibility***

Jasa yang diberikan perpustakaan tidak maujud, sehingga tidak dapat dilihat, didengar, atau diraba

#### **2. Simultan/*inseparability***

Jasa perpustakaan diproduksi dan dikonsumsi secara simultan. Maka antara produksi dan konsumsi terjadi pada waktu yang bersamaan

#### **3. Keberagaman/*variability***

Jasa yang diberikan oleh perpustakaan sangat beragam. Hal ini dipengaruhi oleh jenis sumber informasi yang dilayanan, fasilitas, kondisi pemustaka, dan waktu. Layanan-layanan itu antara lain sirkulasi, referensi, baca di tempat, perpustakaan keliling, foto kopi, scan, terjemahan, penelusuran e-journal, dan lainnya

#### **4. Kerantanan/*perishability***

Jasa perpustakaan tidak dapat disimpan dan merupakan produk yang tidak tahan lama.

### **Macam Pelayanan Perpustakaan**

Sasaran layanan perpustakaan perguruan tinggi adalah segenap sivitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan dan masyarakat ilmiah lainnya. Adapun standar minimal macam pelayanan perpustakaan perguruan tinggi (Depdikbud, 1994) adalah:

1. Peminjaman
2. Perujukan
3. Pandang dengar
4. Jasa kesiagaan informasi
5. Pendidikan pengguna

6. Silang layan
7. Pelayanan dengan komputer
8. Mengevaluasi pelayanan  
(Depdikbud, 1994)

Sesuai tuntutan kebutuhan informasi pemustaka, maka layanan itu perlu ditambah:

1. Layanan baca di tempat
2. Layanan ruang diskusi
3. Layanan ruang mandiri (S2, S3, dosen)
4. Layanan penelusuran e-journal
5. Layanan terjemahan
6. Layanan fotokopi
7. Layanan sewa komputer & penjualan voucher
8. Layanan terbitan berkala
9. Layanan *corners*
10. Pendidikan dan pelatihan bidang tertentu (penulisan, bahasa asing, terjemahan)
11. Dakwah Islamiyah

#### **Azas-azas layanan**

Dalam memberikan layanan perpustakaan perguruan tinggi yang variatif itu hendaknya :

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka
2. Berlandaskan peraturan yang jelas dan sama antar bagian
3. Segera dilaksanakan dengan kecermatan, tepat, dan berkualitas.

#### **Kualitas Layanan**

Layanan perpustakaan perguruan tinggi dapat dikatakan kualitas atau tidaknya dapat diketahui dari beberapa indikator seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

##### **1. Bukti fisik**

Penampilan fisik, peralatan, dan personil memengaruhi kepuasan pemustaka.

Penampilan fisik ini dapat dilihat dari segi:

- a. Kenyamanan ruangan; cahaya, udara, warna, dan suara
- b. Kebersihan dan keindahan ruang dalam/luar perpustakaan
- c. Penampilan dan pakaian petugas
- d. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi

##### **2. Keandalan**

Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. Keandalan ini dapat diwujudkan dalam:

- a. Keragaman koleksi (teks, CD, digital, buku teks, grey literature, dll).
- b. Kemudahan dan kecepatan dalam menelusur sumber informasi
- c. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan
- d. Sistem pencatatan akses informasi secara akurat dan sedikit kesalahan

##### **3. Daya tanggap**

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pemustaka dan segera memberikan layanan dan bantuan. Layanan dengan daya tanggap ini dapat diwujudkan :

- a. Kepastian waktu pelayanan dan diinformasikan dengan jelas

- b. Kesiediaan petugas untuk segera memberikan layanan dan membantu pemustaka
- c. Kesiediaan menanggapi kebutuhan khusus

#### 4. Jaminan

Yang dimaksud dengan jaminan adalah pengetahuan, sikap, dan kemampuan petugas perpustakaan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pemustaka. Hal ini dapat diwujudkan pada :

- a. Kemampuan petugas
- b. Sikap petugas yang sopan
- c. Memiliki alat bantu penelusuran seperti indeks, abstraks, katalog, OPAC, internet, dll.

#### 5. Empati

Empati adalah kepedulian dan kesiediaan memberikan perhatian pribadi kepada pemustaka. Sikap ini dapat direalisasikan dengan :

- a. Perhatian individu kepada pemustaka
- b. Kesesuaian waktu layanan dengan kesibukan pemustaka
- c. Pemahaman terhadap kesulitan pemustaka
- d. Pemberian layanan yang tidak membedakan suku, agama, pendidikan, jabatan, maupun aliran politik

#### **Pelayanan Prima/excellent service**

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Bab V Pasal 14 disebutkan bahwa tiap perpustakaan diharapkan memberikan layanan prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka, berdasarkan standar nasional, berkembang, berbasis teknologi informasi, dan perlu adanya kerjasama melalui jejaring telematika. Dalam undang-undang tersebut standar layanan perpustakaan akan diatur dalam bentuk Peraturan Pemerintah yang selanjutnya akan disusun oleh Perpustakaan Nasional RI selaku lembaga pembina perpustakaan seluruh Indonesia.

Kemudian dalam Draft Rancangan Peraturan Pemerintah (dalam proses pengesahan Presiden) dicantumkan bahwa layanan perpustakaan terdiri dari layanan teknis dan layanan pemustaka. Layanan teknis mencakup pengadaan, pengolahan bahan pustaka, sedangkan layanan pemustaka terdiri dari layanan sirkulasi dan referensi.

Pelayanan prima/excellent service adalah pelayanan terbaik yang dapat memberikan kepuasan kepada orang lain yang dilayani. Kualitas layanan yang diterima pemustaka antara lain dapat diketahui tinggi rendahnya kepuasan mereka. Apabila pelayanan yang diberikan itu lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka pelayanan itu dianggap tidak berkualitas. Apabila pelayanan yang diberikan lebih tinggi dari pada apa yang diharapkan, maka pelayanan ini dianggap berkualitas. Adapun ciri-ciri pelayanan yang berkualitas antara lain:

1. Terpercaya;
2. Dapat diandalkan
3. Kompetensi
4. Jaminan kualitas
5. Empati
6. Cepat, tepat, dan benar
7. Tanggap

### **Sikap Petugas**

Untuk mendapatkan kualitas layanan perpustakaan, maka perlu adanya sikap dan pandangan sebagai berikut:

1. Pemustaka akan merasa puas setelah meninggalkan meja pelayanan
2. Pustakawan atau petugas perpustakaan diharapkan menemukan cara pemecahan masalah yang dihadapi pemustaka. Untuk itu perlu ditanamkan layanan 5 S (lima es), salam, sapa, senyum, dan solusi sepenuh hati.
3. Pemustaka hendaknya mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku
4. Pemustaka akan merasa senang apabila pustakawan atau petugas perpustakaan bersikap ramah, sopan, dan membantu dengan penuh kemitraan;
5. Pada umumnya tidak ingin terlalu lama dalam mendapatkan layanan

### **Pelayanan Sepenuh Hati**

Kualitas produk dan jasa menjadi tuntutan tersendiri bagi lembaga penyedia produk dan jasa. Tanpa adanya kualitas ini, suatu lembaga tidak akan mampu bersaing di era kompetitif ini. Lembaga itu akan ditinggalkan pelanggannya (pemustaka) bahkan lama kelamaan akan gulung tikar.

Perpustakaan didirikan pada dasarnya untuk memberikan jasa layanan kepada masyarakat sebagai pemustaka. Mereka adalah sasaran layanan suatu perpustakaan. Untuk itu pemustaka harus mendapat perhatian/care total dari perpustakaan. Sebab tanpa adanya layanan kepada pemustaka, perpustakaan tidak berarti apa-apa.

Perhatian kepada pemustaka sebagai pelanggan memengaruhi keberhasilan suatu perpustakaan. Menurut penelitian Institute of Customer Care (Inggris) diungkapkan bahwa perusahaan pemenang pada umumnya adalah perusahaan yang sangat memerhatikan kepentingan pelanggan. Mereka berhasil memenangkan persaingan dan semakin besar karena pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan.

Kepuasan pemustaka akan memberikan banyak keuntungan. Mereka akan datang lagi untuk mendapatkan layanan yang baik dari suatu perpustakaan. Mereka akan menceritakan kepada teman, tetangga, dan kenalan atas kepuasan layanan yang mereka terima. Dengan demikian secara tidak langsung telah ikut mempromosikan layanan suatu perpustakaan. Bahkan apabila terjadi isu miring atau gosip tentang layanan perpustakaan, mereka akan tampil terdepan membela perpustakaan. Maka disinilah perlunya kita memberikan layanan sepenuh hati.

Pelayanan sepenuh hati adalah pelayanan yang ikhlas. Dalam hal ini apa yang dilakukan, yang diucapkan, dan yang diberikan tidak mengharapkan pujian, balas jasa, ketenaran nama, dan lainnya. Perbuatan ikhlas adalah perbuatan yang didasarkan pada kesucian hati dan tidak bercampur dengan dorongan nafsu sayyi'ah/jelek.

Ikhlas memang mudah diucapkan tetapi rumit untuk dilaksanakan. Maka Umar ibn Khattab r.a. berkomentar tentang ikhlas ini "Amalan yang paling baik adalah menunaikan apa yang telah difardhukan oleh Allah dan melakukan wara' (menjaga diri dari apa-apa yang telah diharamkan oleh Allah SWT, serta meluruskan niat dalam beribadah kepada Allah SWT".

Ketika Umar ibn Abdul Aziz dilantik sebagai khalifah pada tahun 99 H, Salim dan Abdullah (ulama yang dikenal wara') mengingatkan kepadanya "Ketahuilah bahwa bantuan dan pertolongan Allah kepada hambaNya itu seimbang dengan niatnya. Siapa yang niatnya sempurna, maka akan sempurna pula bantuan dan

pertolongan Allah. Sebaliknya, apabila niatnya kurang sempurna, maka berkurang pula bantuan Allah sesuai dengan niatnya”.

Dalam memberikan pelayanan sepenuh hati ini perlu memperhatikan 4 (empat) P yakni *possitive*, *proactive*, *progressive*, dan *passionate*.

### 1. *Possitive/positif*

Sikap *possitive/positif* akan mendorong tumbuhnya semangat tidak mudah patah hati dalam menghadapi berbagai persoalan. Sikap ini akan memancarkan keyakinan kepada pemustaka bahwa pustakawan atau petugas perpustakaan mampu memberikan layanan yang berkualitas.

### 2. *Proactive/proaktif*

Layanan *proaktif* adalah layanan yang berusaha pendekatan kepada pemustaka dengan berbagai cara. Mungkin mereka itu malu-malu. Takut, dan merasa rendah diri untuk datang ke suatu kampus. Sikap *proaktif* dapat dipupuk dengan membiasakan bekerja melebihi dari yang biasa dikerjakan. Disamping itu juga harus berusaha menemukan cara-cara baru dalam menarik perhatian pemustaka seperti petugas memakai pakaian seragam, pemberian aqua gelas gratis, pemberian majalah gratis, atau pemberian kenang-kenangan tertentu.

### 3. *Passionate/gairah*

Gairah merupakan dorongan untuk bersemangat dalam melakukan aktivitas. Apabila gairahnya tinggi maka semangatnya akan tinggi dan akan menghasilkan kinerja (pelayanan) yang tinggi pula. Maka perlu ditumbuhkan gairah pada para petugas pelayanan.

Di satu sisi untuk bisa memberikan layanan yang baik, kita juga perlu memiliki sikap percaya diri, menghargai orang lain, dan bangga terhadap profesinya.

#### 1. **Percaya Diri**

Percaya diri adalah cara pandang positif terhadap kemampuan, keahlian, dan ilmu pengetahuan yang dimiliki. Dengan percaya diri yang kuat akan memotivasi seseorang untuk menghasilkan yang terbaik bagi orang lain. Antusiasme yang tinggi akan memancarkan kepribadian yang positif sehingga banyak orang yang tertarik untuk bekerjasama. Harga diri orang tidak diukur dari pangkat, keturunan, jabatan, maupun harta benda. Pepatah Arab menyatakan ”Kemuliaan itu pada sopan santun bukan dari nasab/keturunan. Seseorang itu nilainya pada perbuatan bukan pada perkataan”. Harga diri orang tergantung kemampuan seseorang dalam menempatkan diri dalam pergaulan dan memberikan manfaat/jasa pada orang lain.

#### 2. **Menghargai Orang Lain**

Keberhasilan seseorang dipengaruhi sikap orang itu terhadap orang lain. Kita perlu menghormati orang lain kalau ingin dihormati, dan tidak boleh merendahkan atau menghina orang lain. Allah berfirman ”Hai orang-orang yang beriman, hendaknya jangan menghina suatu kaum/kelompok pada kelompok yang lain baik kelompok laki-laki maupun perempuan. Sebab sangat mungkin kelompok/orang yang direndahkan itu justru lebih baik daripada yang merendahkan (Q.S. Al Hujurat )  
Dalam hal ini Rasulullah SAW menekankan perlunya menghormati yang tua dan menyayangi yang muda dalam sabdanya ”Bukan termasuk umatku, orang-orang yang tidak menghormati yang tua dan mereka yang tidak menyayangi yang muda (H.R. Bukhari dan Muslim).

#### 3. **Bangga pada profesi**

Profesi bukan sembarang pekerjaan/vacation, akan tetapi suatu tugas, bidang, atau kegiatan yang memerlukan ilmu pengetahuan/knowledge, keahlian/skill, kesejawatan/corporateness, tanggung jawab/responsibility, pengakuan masyarakat, dan perlu adanya etika. Dengan kepemilikan unsur-unsur inilah maka orang yang berpengertian memiliki kedudukan yang tinggi. Allah berfirman dalam S. Al-Mujadillah: 11 "Allah meninggikan derajat orang-orang yang beriman dan mereka yang menuntut ilmu beberapa derajat".

### **Komponen Layanan**

#### **1. Sumberdaya Manusia**

Sesuai peraturan perundangan yang berlaku terutama Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 dan Draf Rancangan Peraturan Pemerintah bahwa sumber daya manusia perpustakaan terdiri dari pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Pustakawan adalah sumber daya manusia yang memiliki basis pendidikan minimal S1 atau Diploma IV bidang perpustakaan, informasi, dan dokumentasi.

#### **2. Sistem**

Sistem layanan yang diselenggarakan harus mengikuti standar yang berlaku seperti sistem sirkulasi, referensi, layanan terbitan berkala, layanan grey literature, baca di tempat, akses e-journal, dan lainnya. Kebakuan sistem ini akan memudahkan penagwasan dan penilaian terhadap kegiatan perpustakaan.

#### **3. Koleksi**

Koleksi bagi suatu perpustakaan ibarat napas pada manusia. Jadi perpustakaan tanpa koleksi berarti ibarat orang yang mati dalam hidup. Koleksi pada dasarnya adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan.

Perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki koleksi yang cukup untuk memenuhi kebutuhan sivitas akademiknya sebagai pemustaka tetap.

#### **4. Gedung dan Tata Ruang**

Gedung/ruang dan tata ruangnya memengaruhi kualitas layanan. Untuk itu dalam penataan gedung/ruang perpustakaan hendaknya memerhatikan prinsip-prinsip arsitektur, azas-azas tata ruang, tata letak, dan desain.

#### **5. Perabot**

Agar pemustaka senang ke perpustakaan dan betah akses informasi di sana, maka perpustakaan perlu memerhatikan perabot yang dalam perancangannya harus memerhatikan faktor ergonomi. Apabila perabot ini sesuai dengan ergonomi diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja, terjaminnya keamanan kerja, keselamatan kerja, dan mengurnagi kelelahan kerja.

#### **6. Kerjasama**

Untuk bisa mampu lebih cepat perlu diperhatikan adanya usaha kerjasama dengan perpustakaan PT yang lain, misalnya dalam pemanfaatan bersama, pendidikan dan pelatihan bidang tertentu. Sebab untuk maju diperlukan kebersamaan dan mengurangi beban.

#### **7. Ketersediaan fasilitas**



Fasilitas yang dimaksud adalah alat-alat yang digunakan oleh pemustaka dalam akses informasi di suatu perpustakaan. Alat-alat itu antara lain mesin fotokopi, OPAC, alat baca micro, internet, dan lainnya.

Kualitas layanan dapat diukur dari ketersediaan fasilitas dengan rumus :

$$A/B \times 100 \%$$

A : jumlah fasilitas yang tersedia (siap) untuk digunakan

B : Jumlah fasilitas secara keseluruhan

Hasil akhir dibulatkan menjadi angka dengan satu desimal

Kemudian untuk mengetahui tingkat keterisian kursi yang disediakan dapat dihitung dengan rumus :  $A/B \times 100 \%$

A : Jumlah kursi yang sedang digunakan

B : Jumlah kursi secara keseluruhan

Hasil akhir dibulatkan menjadi angka dengan satu desimal

(Sri Purnomowati, 2006)

### **Penutup**

Perguruan Tinggi Muhammadiyah merupakan aset dan kekayaan intelektual Muhammadiyah. Sebab dari perguruan tinggi ini diharapkan mampu menjadi pelopor pemaharuan pemikiran dan pengembangan IPTEK di kalangan Muhammadiyah. Di satu sisi kualitas PTM dipengaruhi keberadaan perpustakaan yang memadai. Sebab perpustakaan ini akan menunjang dan menggerakkan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Untuk itu perlu ada upaya menyehatkan jantung perguruan tinggi ini antara lain dengan perbaikan manajemen, sumberdaya manusia, koleksi, gedung/tata ruang, anggaran, dan sarana prasarana.

Usaha peningkatan ini perlu adanya kerjasama sesama perpustakaan PTM terutama dalam memberikan layanan prima. Yakni layanan yang empati, keandalan, jaminan, dan tanggung jawab.

### **Daftar Pustaka**

- Lasa Hs. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media
- -----, 1998. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan PTM; Kata Pengantar: DR. H.M.Amien Rais*. Yogyakarta: Majelis Pustaka PP Muhammadiyah
- -----
- Indonesia. Depdikbud, Dirjen Pendidikan Tinggi. 1994. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta Depdikbud
- Pimpinan Muhammadiyah. 2005. *Profil Muhammadiyah*. Yogyakarta: PP Muhammadiyah RI
- Sri Purnomowati. 2006. *Kasus Kepustakawanan Kita*. Jakarta: PDII LIPI
- Suwardi. Mengukur Kualitas Pelayanan Untuk Membangun Kepuasan Pengguna. *Media Pustakawan*, XIII (3 & 4) Desember 2006.
- *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.

-----

### **Biodata**

Lasa Hs., lahir 1 Januari 1948 di Boyolali. Pustakawan Utama UGM ini kini sebagai Kabid Pelayanan Perpustakaan UGM, mengajar di D 3 Agroindustri Fakultas Teknologi Pertanian UGM, Jurusan Ilmu Perpustakaan & Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, dan di Institut Pertanian (INTAN) Yogyakarta.

Pengalaman organisasi dimulai sebagai Ketua PII Ranting Rembun Nogosari Boyolali, Pengurus Ranting Muhammadiyah Caturtunggal Timur, Anggota HMI Komisariat Fak Sastra & Kebudayaan (Kini FIB) UGM, Ketua Pemuda Muhammadiyah Cabang Depok, Wakil Ketua LPI PDM Kota Yogyakarta, anggota LPI PP Muhammadiyah, dan pendiri HIMPUSMA (dulu Himpunan Pustakawan Muhammadiyah dan kini menjadi Himpunan Pengelola Perpustakaan Sekolah Muhammadiyah).

Buku-bukunya diterbitkan oleh 15 penerbit di Yogyakarta, Semarang, dan Jakarta, antara lain: Pedoman Perpustakaan Sekolah Muhammadiyah (LPI PP Muhammadiyah, 2008), Ensiklopedi Muhammadiyah (karya bersama, Rajawali Grafindo, 2005), Menuju Masyarakat Antikorupsi (Karya bersama, Dep.Komunikasi & Informasi RI, 2005), Perpustakaan Masjid (Gajah Mada University Press, 1998), Pengelolaan Terbitan Berkala (Kanisius, 1998), Gairah Menulis (Jendela, 2006), Menulis Itu Segampang Ngomong (Pinus, 2007), Manajemen Perpustakaan (Gama Media, 2005), Membina Perpustakaan Sekolah Islam (Adicita, 2005), Dinamika Kepustakawananan (UPT Perpustakaan Univ. Soegijopranoto, 2008), Kamus Kepustakawanan Indonesia (Grha Pustaka, 2009), Indahnya Keikhlasan (Galang Press, 2009), Perpustakaan dan Kebangkitan Bangsa (karya bersama, LPPI, 2009). Dalam bidang penerbitan, ia menjadi redaksi Mentari, Media Informasi, Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, dan Unilib UII. Dalam pengembangan profesi pustakawan, ia menjadi Tim Penilai Jabatan Fungsional Pustakawan UGM, UII, dan sebagai anggota Dewan Perpustakaan Provinsi DIY. (HP 08179401967).