

# PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN BERDASARKAN KONSEP 3A (ATTITUDE, ATTENTION, AND ACTION) DEMI TERWUJUDNYA KEPUASAN PEMUSTAKA (KAJIAN PUSTAKA/ULASAN ILMIAH)

I Ketut Artana

(Pustakawan Ahli Madya Universitas Pendidikan Ganesha)

e-mail: ketut.artana@undiksha.ac.id

## ABSTRAK

Layanan prima perpustakaan merupakan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka. Untuk dapat mencapai hal tersebut maka perpustakaan perlu membuat sebuah langkah inovatif dan aplikatif demi terwujudnya kepuasan pemustaka. Salah satunya adalah melaksanakan layanan prima perpustakaan berdasarkan Konsep 3 A. Konsep 3A (attitude, attention, and action) merupakan istilah yang diambil dari bahasa asing, attitude artinya sikap, attention artinya perhatian dan action artinya tindakan. Hasil kajian dalam artikel ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan prima 3A yaitu: (1) attitude (sikap) yang terdiri dari melayani pemustaka dengan selalu berpikiran positif, sehat dan logis, dan melayani pemustaka dengan sikap menghargai atau menghormati; (2) attention (perhatian) yang terdiri dari mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pemustaka, mengamati dan menghargai perilaku para pemustaka, mencurahkan perhatian penuh kepada para pemustaka; dan (3) action (tindakan) yang terdiri dari memberi salam kedatangan, mencatat setiap kebutuhan referensi para pemustaka, menegaskan kembali kebutuhan para pemustaka, mewujudkan kebutuhan para pemustaka, selalu ramah dan memberikan senyuman, serta mengucapkan terima kasih dengan harapan pemustaka datang kembali lagi dan mengajak lebih banyak rekannya untuk berkunjung ke perpustakaan. Dengan adanya pelayanan prima menggunakan konsep 3A (attitude, attention, and action) dalam pelayanan perpustakaan, akan mampu meningkatkan dan memelihara kepuasan pemustaka sehingga pada akhirnya akan bermuara pada peningkatan minat dan budaya baca masyarakat.

**Kata kunci:** perpustakaan, pelayanan prima, konsep 3A (attitude, attention, and action), kepuasan, pemustaka

## ABSTRACT

Excellent library service is the best service to meet the needs, desires and expectations of users. To be able to achieve this, libraries need to take innovative and applicable steps to achieve user satisfaction. One of them is implementing excellent library services based on Concept 3 A. Concept 3A (attitude, attention, and action) is a term taken from a foreign language, attitude means attitude, attention means attention and action means action. The results of the study in this article show that the principles of 3A excellent service are: (1) attitude which consists of serving users by always thinking positively, healthily and logically, and serving users with an attitude of appreciation or respect; (2) attention, which consists of truly listening to and understanding the needs of the users, observing and appreciating the behavior of the users, devoting full attention to the users; and (3) action (action) which consists of greeting the arrival, recording every reference need of the users, reaffirming the needs of the users, realizing the needs of the users, always being friendly and giving a smile, and saying thank you in the hope that the users will come back again and invite more colleagues to visit the library. By providing excellent service using the 3A concept (attitude, attention, and action) in library services, it will be able to increase and maintain user satisfaction so that in the end it will lead to increasing public interest and reading culture.

**Key words:** library, excellent service, 3A concept (attitude, attention, and action), satisfaction, user

## PENDAHULUAN

Dewasa ini perpustakaan memainkan peranan penting dan strategis dalam membantu proses percepatan pembangunan bangsa, khususnya ikut mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat pembukaan Undang-undang Dasar 1945. Ada dua peran yang dijalankan oleh perpustakaan dalam mewujudkan masyarakat yang berkualitas dan unggul, yaitu pertama, sebagai abdi masyarakat, perpustakaan merupakan wahana layanan sumber informasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat untuk menuju kehidupan yang lebih berkualitas dan cerdas. Kedua, sebagai agen pembangunan, perpustakaan merupakan bagian penting dari sumber-sumber daya informasi yang diperlukan bagi pembangunan bangsa dan proses modernisasi menuju digitalisasi.

Seperti diketahui bersama, bahwa perpustakaan mengemban fungsi bagi masyarakat pemakainya. Fungsi perpustakaan yang pertama sebagai sumber informasi, perpustakaan berfungsi sebagai gudangnya ilmu pengetahuan dan informasi, yang kedua, sebagai sumber edukasi, perpustakaan berfungsi sebagai sarana penunjang pendidikan dan sarana belajar sepanjang hayat. Fungsi perpustakaan ketiga, sebagai sumber rekreasi atau hiburan, perpustakaan berfungsi sebagai tempat melepaskan ketegangan dan bersantai sambil memanfaatkan sumber-sumber bahan bacaan ringan, seperti koran, majalah atau pun buku-buku fiksi. Fungsi keempat, yaitu sebagai sumber penelitian, perpustakaan berfungsi sebagai sarana bagi pengembangan penelitian (research).

Saat ini, tingkat kegemaran membaca pada masyarakat Indonesia masih tergolong rendah. Perpustakaan Nasional RI menyatakan minat atau budaya membaca buku di kalangan masyarakat Indonesia secara keseluruhan, terutama di daerah terpencil atau desa-desa hingga saat ini masih tergolong rendah atau kurang menggembirakan. Kondisi ini tentunya memprihatinkan kita semua, karena budaya gemar membaca yang identik dengan budaya belajar menjadi kemampuan dasar yang sangat penting bagi kemajuan suatu bangsa. Pengalaman pembangunan negara-negara maju membuktikan bahwa tingkat kemajuan yang dicapai suatu bangsa banyak ditentukan oleh keberhasilan bangsa itu dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kualitas seluruh masyarakatnya. Oleh karena itu gerakan pembudayaan gemar membaca dan kunjung perpustakaan sudah saatnya menjadi tanggung jawab bersama.

Perpustakaan sebagai pusat sumber informasi kiranya dapat dijadikan salah satu sarana bagi masyarakat untuk mendapatkan berbagai informasi. Dalam konteks ini perpustakaan harus kreatif, inovatif dan proaktif merancang berbagai program perpustakaan yang berkaitan dengan upaya menumbuhkan dan meningkatkan minat baca dan kunjung ke perpustakaan oleh masyarakat. Hal ini didasari oleh tujuan perpustakaan yaitu memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pemberian dan penyediaan layanan prima kepada para pemustaka menjadi suatu

keharusan atau kewajiban bagi perpustakaan agar pemustaka terpuaskan dalam mengunjungi dan memanfaatkan jasa perpustakaan. Penerapan layanan prima akan mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pemustaka karena secara psikologis kenyamanan dan pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan dan staf perpustakaan akan menumbuhkan kepercayaan diri para pemustaka (Wulandari, 2011).

Untuk mewujudkan semua itu maka pelayanan yang terbaik (prima) wajib diberikan. Hal ini menegaskan bahwa hubungan antara pustakawan dan pemustaka (masyarakat pemakai) tidak hanya terjalin terbatas karena sebuah kepentingan namun yang lebih dari itu karena adanya hubungan secara psikologis yang dapat memupuk kesan yang positif. Beberapa prinsip atau konsep pelayanan prima yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka yaitu dengan konsep pelayanan prima 3A (*attitude, attention, and action*).

Bertolak pada paparan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: a) apa yang dimaksud dengan pelayanan prima perpustakaan, b) apa yang dimaksud dengan kepuasan pemustaka, dan c) bagaimanakah konsep 3A dalam pelayanan prima perpustakaan.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan makalah ini yaitu : a) untuk mengetahui tentang pelayanan prima perpustakaan, b) untuk mengetahui tentang kepuasan pemustaka, dan c) untuk mengetahui konsep 3A dalam pelayanan prima perpustakaan.

Penulisan makalah ini menggunakan metode pustaka atau kajian pustaka. Metode pustaka ini adalah metode yang dilakukan dengan mempelajari, mengkaji, dan mengumpulkan data dari bahan pustaka yang berhubungan dengan alat, baik berupa buku maupun dari sumber informasi lainnya.

## **PEMBAHASAN**

### **2.1 Tinjauan Tentang Layanan Prima Perpustakaan**

Penyediaan dan pemberian layanan prima oleh para petugas perpustakaan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan atau dilaksanakan. Penerapan pelayanan prima supaya optimal, maka perlu diperhatikan hal-hal yang mendukung penerapan pelayanan prima di dalam suatu perpustakaan atau organisasi. Menurut Maddy (2009:86) "Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan atau keinginan pelanggan". Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan atau keinginan serta kepuasan pemustaka atau masyarakat. Sedangkan menurut Barata (2003:27) "Pelayanan prima adalah kepedulian pada pemustaka dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi.

Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelerasan pengetahuan, kemampuan, skill atau keterampilan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Maddy (2009:88) menjelaskan bahwa “Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berhubungan, yaitu pelanggan dan kualitas”. Kedua elemen tersebut sangat penting dan mendasar untuk diperhatikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi termasuk perpustakaan, baik dalam lingkungan instansi pemerintah ataupun swasta.

Seperti diketahui, bahwa perpustakaan adalah lembaga atau institusi penyedia jasa informasi, maka pustakawan (petugas perpustakaan) dituntut untuk selalu memberikan layanan prima kepada para pemustaka (pengunjung). Layanan prima (*service excellence*) tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan pemustaka secara proporsional. Dalam melaksanakan layanan prima ada empat komponen yang mengukurnya, yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempatnya merupakan satu kesatuan yang terintegrasi , terpadu . Artinya keempatnya harus ada, tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima.

Pengakuan pemustaka terhadap pelaksanaan layanan prima akan memiliki efek positif dan konstruktif serta bermanfaat bagi semua pihak, yaitu pustakawan, pemustaka maupun lembaga perpustakaan atau lembaga/institusi yang menaunginya. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan. Kesadaran untuk saling memberikan yang terbaik, menghargai antar pribadi/lembaga dan bekerja sama secara berkesinambungan perlu selalu dipupuk dan dibina. Sasaran dan manfaat pelayanan prima dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

### Sasaran dan Manfaat Layanan Prima

| <i>Sarana Layanan Prima</i>            | <i>Manfaat Layanan Prima</i>  |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <i>Untuk Pemustaka</i>  | <i>Untuk Pustakawan</i>  | <i>Institusi perpustakaan</i>  |
| Adanya kepuasan pemustaka              | Kebutuhan dan harapan terpenuhi                                       | Kepercayaan diri meningkat   | Menunjukkan profesionalitas ( <i>corporate image</i> ) baik                  |
| Adanya peningkatan loyalitas pemustaka | Merasa dimanusiakan, dihargai dan disambut dengan pelayanan yang baik | Adanya rasa puas secara pribadi dapat bermanfaat bagi pemustaka                | Kelangsungan dan kelancaran bersosialisasi hidup harmonis                    |
| Adanya peningkatan jumlah pemustaka    | Tumbuhnya kepercayaan dari pemustaka utk memnfaatkan perpustakaan     | Bekerja lebih profesional, ada apresiasi positif dari pihak luar dalam bekerja | Menginspirasi dan mendorong pihak luar ikut berdonasi membangun perpustakaan |
| Adanya peningkatan nilai perpustakaan  | Merasa bangga sebagai anggota perpustakaan                            | Meningktakan motivasi kerja dan kinerja  | Menjadi lebih percaya diri dan   |

---

menaikkan posisi  
tawar perpustakaan,  
lebih dihargai dan  
sebagai  
percontohan  
bagi unit/lembaga  
yang lain

---

## 2.2 Tinjauan Tentang Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan-harapan (*fulfilling expectations*) pemustaka dapat terpenuhi melalui jasa atau layanan informasi yang diterima/dirasakan dari perpustakaan. Jika pemustaka merasakan bahwa kualitas dari produk layanan melebihi kebutuhan/keinginan/harapan mereka, maka kepuasan pemustaka akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih dari 1 ( $Z > 1$ ). Sebaliknya apabila pemustaka merasakan bahwa kualitas dari produk layanan lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan/keinginan/harapan mereka, maka kepuasan pemustaka akan menjadi rendah atau bernilai lebih kecil dari 1 ( $Z < 1$ ). Kepuasan pemustaka dapat dinyatakan dalam suatu rasio sebagai berikut:

$Z = X/Y$ , dimana:

Z adalah kepuasan pemustaka;

X adalah kualitas yang dirasakan oleh pemustaka; dan

Y adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pemustaka.

Kepuasan pemustaka (masyarakat) merupakan tingkat kepuasan yang telah dirasakan (*perceived*) oleh pemustaka sebagai pengguna jasa informasi perpustakaan atas pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan (*expected*) dari pelayanan tersebut. Morgan mengemukakan bahwa seorang pelanggan sangat menentukan apakah suatu usaha akan terus berjalan atau tidak. Seorang pelanggan yang kecewa atau tidak puas akan dapat menyebabkan ketegangan dan stress pada karyawan serta pelanggan yang lain. Oleh karena itu, langkah pengukuran terhadap kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting. Adapun Manfaat pengukuran suatu kepuasan pelanggan dinyatakan oleh Supranto untuk:

- 1) Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya suatu proses pelayanan itu dilaksanakan
- 2) Mengetahui dimana harus melakukan perubahan atau melakukan perbaikan secara terus menerus untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting dan mendesak oleh para pelanggan.
- 3) Menentukan apakah perubahan atau perbaikan yang dilakukan itu mengarah kepada keinginan/kebutuhan/ harapan pelanggan.

Selanjutnya Supranto mengemukakan " bahwa salah satu cara (alat) untuk mengukur dan menilai sikap pelanggan ialah dengan menggunakan teknik kuesioner" . Lembaga atau organisasi dalam hal ini perpustakaan harus dapat mendesain kisi-kisi kuesioner berkaitan dengan kepuasan pelanggan secara akurat dan tepat dapat memperkirakan persepsi pemakai tentang kualitas layanan.

### 2.3 Tinjauan Tentang Konsep Layanan Prima 3A (*Attitude, Attention, and Action*)

Penerapan layanan prima di perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan, memelihara dan mempertahankan kepuasan pemustaka dan bahkan akan dapat menambah tingkat kunjungan pemustaka sekaligus menambah pemustaka baru. Banyak prinsip dan konsep tentang bagaimana cara dan metode pelayanan prima yang bisa dilakukan. Salah satunya yaitu Layanan Prima Perpustakaan berdasarkan konsep 3A yaitu *attitude, attention, and action*.

Layanan prima berdasarkan konsep 3A dapat dilihat pada standar berikut ini. Konsep 'A' yang **pertama** adalah **attitude (sikap)**. **Attitude** atau sikap dalam pelayanan prima perpustakaan meliputi tiga prinsip dasar yaitu sebagai berikut: **pertama** melayani pengunjung berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi. Penampilan adalah cermin sikap yang baik. Dengan berpakaian yang rapi, bersih, rambut yang rapi dan bersahaja akan mencerminkan sikap yang sopan, penuh perhatian dan akan menimbulkan kesan yang positif serta membuat kenyamanan para pemustaka. Menurut Cahyono (2014: 6) berpenampilan serasi akan bertambah indah dan menarik apabila disertai dengan ekspresi wajah yang simpatik, sopan, santun, ramah dan murah senyum.

**Kedua** melayani pemustaka dengan selalu berpikiran positif (*adanya aura positif*), sehat dan logis. Banyak kata-kata bijak, santun, yang mengatakan bahwa kita harus selalu berpikir positif karena dengan berpikir kita akan bisa berkata-kata dengan positif dan juga berbuat yang positif. Oleh karena itu berpikir positif dalam melayani pemustaka perpustakaan sangat diperlukan sehingga ketika melayani pemustaka kita tidak akan berkata-kata dan berbuat yang negatif atau dapat mengontrol ucapan dan gerak tubuh.

**Ketiga** yaitu melayani pemustaka dengan sikap menghargai atau menghormati. Menghargai/menghormati dan dihargai/dihormati merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain. Kedua hal ini akan membentuk hubungan timbal balik dan membentuk konsep saling menghargai/menghormati. Dalam pelayanan perpustakaan menghargai/menghormati pemustaka sangat penting misalnya dengan menghargai masukan, pendapat serta kritikan pemustaka demi kemajuan dan pelayanan perpustakaan yang lebih baik.

Konsep 'A' yang **kedua** adalah **attention atau perhatian**. Menurut Barata (2004:230), perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang ditunjukkan dengan adanya suatu kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi ada dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi dan kondisi yang dihadapinya atau dengan kata lain perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pemustaka, baik yang berkaitan

dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pemustaka maupun pemahaman atas saran dan kritiknya (Barata, 2004:32).

Sikap dalam pelayanan prima meliputi tiga prinsip berikut: **pertama** yaitu mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh atau saksama kebutuhan para pemustaka. Dalam pelayanan perpustakaan wajib jika pustakawan dan staf petugas untuk mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan dan keinginan para pemustaka. Dengan usaha ini maka akan muncul kenyamanan dan rasa akan 'didengarkan' dan 'dipahami' serta 'diterima' dari para pemustakag sehingga pemustaka tidak malu-malu atau enggan untuk datang berkunjung kembali ke perpustakaan.

**Kedua** yaitu mengamati dan menghargai perilaku para pemustaka. Walaupun pustakawan dan petugas berpedoman pada prinsip pelayanan prima, namun segala perilaku pemustaka harus diamati, dicermati, baik yang positif maupun negatif. Perilaku yang negatif yang cenderung mengganggu dan merugikan pemustaka lainnya kadang kala tidak diperhatikan atau diawasi oleh pustakawan dan petugas sehingga akan menimbulkan rasa ketidaknyamanan terhadap pemustaka lainnya. Dengan adanya pengamatan dari petugas maka jika ada perilaku pemustaka yang cenderung merugikan pihak perpustakaan dan kenyamanan pemustaka lainnya, tindakan yang tepat bisa diberikan sesuai dengan tata aturan perpustakaan atau tata terbib perpustakaan yang berlaku.

Kemudian sikap menghargai perilaku pemustaka dimaksudkan adalah menghargai perilaku pemustaka yang sifatnya menguntungkan pihak perpustakaan atau pemustaka lainnya misalnya pemustaka yang merapikan buku yang berserakan karena jatuh, mengambil buku yang jatuh dari rak, mengambil sampah yang berserakan, memperbaiki buku yang kusut dan bentuk kegiatan lainnya. Penghargaan ini bisa dilakukan dengan memberikan apresiasi seperti mengucapkan terimakasih, memberikan pujian ataupun senyuman sebagai ucapan rasa terimakasih.

**Ketiga** yaitu mencurahkan perhatian penuh kepada para pemustaka. Dalam memberikan pelayanan tentu harus ada perhatian. Perhatian tidak boleh dilakukan setengah-setengah namun harus dilakukan secara penuh dan tuntas. Seringkali dalam pelayanan kepada pemustaka petugas tidak melakukan pelayanan atau bantuan secara penuh dan tuntas sehingga memunculkan ketidakpuasan pemustaka apalagi ketika itu pemustaka sangat membutuhkan perhatian dan bantuan pustakawan secara penuh dan tuntas untuk menyelesaikan tugas pribadi, sekolah, atau kuliahnya. Maka dengan memberikan perhatian secara penuh dan tuntas kepada para pemustaka akan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pemustaka.

Konsep 'A' yang **ketiga** adalah **action atau tindakan**. Barata (2004:272) mengemukakan bahwa, "Tindakan (*action*) adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu". Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud dengan tindakan disini adalah upaya-upaya atau langkah-langkah dalam bentuk perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik, yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan terdapat *sense of*

*service attitude* dengan mengedepankan perhatian (*attention*) yang ditunjang oleh kemampuan dan skill melayani (*services ability*) dan penampilan layanan (*service appearance*) yang baik.

Dalam konteks pelayanan perpustakaan, tindakan aplikatif yang dapat dilakukan yaitu mengacu prinsip pelayanan prima yang meliputi: memberi salam kedatangan, mencatat setiap kebutuhan referensi para pemustaka, menegaskan kembali kebutuhan para pemustaka, mewujudkan kebutuhan para pemustaka, serta mengucapkan terima kasih dengan harapan pemustaka mau kembali lagi dan mengajak rekannya untuk datang ke perpustakaan untuk membaca buku dan meminjam buku sehingga minat dan budaya baca masyarakat akan terus meningkat.

## **PENUTUP**

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Layanan prima perpustakaan merupakan suatu pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh perpustakaan dengan memenuhi standar kualitas layanan, demi terwujudnya kepuasan pemustaka atau masyarakat.
- 2) Kepuasan pemustaka adalah suatu kondisi dimana pemustaka merasakan kebutuhan, keinginan dan harapan-harapan (*fulfilling expectations*) dapat terpenuhi melalui jasa atau layanan informasi yang diberikan oleh perpustakaan.
- 3) Konsep pelayanan prima perpustakaan berdasarkan konsep 3A yaitu: (1) attitude (sikap) yang terdiri dari melayani pemustaka berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi, melayani pemustaka dengan selalu berpikiran positif, sehat dan logis, dan melayani pemustaka dengan sikap menghargai/menghormati; (2) attention (perhatian) yang terdiri dari mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan dan keinginan para pemustaka, mengamati dan menghargai perilaku/sikap para pemustaka, mencurahkan perhatian penuh kepada para pemustaka; (3) action (tindakan) yang terdiri dari memberi salam selamat datang, mencatat setiap kebutuhan referensi para pemustaka, menegaskan kembali kebutuhan para pemustaka, mewujudkan kebutuhan para pemustaka, serta mengucapkan terima kasih dengan harapan pemustaka kembali lagi dan mengajak lebih banyak rekannya untuk datang ke perpustakaan.

Dengan adanya pelayanan prima perpustakaan menggunakan konsep 3A (*attitude, attention, and action*), maka kepuasan pemustaka dapat terwujud sehingga pada akhirnya akan bermuara pada peningkatan minat dan budaya baca pemustaka (masyarakat).

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ajick. 2008. *“Peran Pustakawan Dalam Mendukung Terwujudnya Perguruan Tinggi Bertaraf Internasional”*. Surakarta: UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret.

- Aziz, S. 2010. "*Strategi Peningkatan Mutu Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi*". Purwokerto: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto. Artikel disajikan dalam rangka Lomba Penulisan Artikel Perpustakaan dan Kepustakawanan UNIKA Soegiyapranata Semarang Tahun 2010.
- Barata, A.A. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Kata Buku, Jakarta.
- Perpustakaan Nasional RI. 2011. "*Menggagas Strategi Rekonstruksi Perpustakaan di Era Keterbukaan Informasi Publik Melalui Konsep Wahana Wisata Edukatif*". Jakarta: Visi Pustaka Vol.13 No.3 – Desember 2011.
- Siregar, Ridwan. 1999. "*Minat Baca: Mengapa Penting dan Bagaimana Mengembangkannya?*". Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang **Perpustakaan**. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Wulandari, Dian. 2011. "*Sikap Melayani*". Surabaya: Universitas Kristen Petra.