

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan tempat yang penuh dengan pengetahuan, ide, dan inspirasi. Sebagai pusat informasi, perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung proses belajar serta menambah ilmu pengetahuan masyarakat. Selain menjadi ruang untuk mencari sumber ilmu pengetahuan, perpustakaan juga merupakan tempat menyimpan sejarah, budaya, dan pemikiran umat manusia melalui berbagai koleksi buku, jurnal, dan media lainnya. Keberadaan perpustakaan tidak hanya memberikan akses kepada masyarakat untuk meningkatkan wawasan saja, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk berkreaitivitas dan berpikir kritis. Sebagai institusi yang menyimpan kekayaan intelektual, perpustakaan berperan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Di perpustakaan terdapat beragam karya ilmiah, sastra, serta informasi yang menghubungkan masa lalu, kini, dan masa depan.

Perpustakaan adalah bagian penting dari masyarakat yang berfungsi sebagai sumber informasi, pendidikan, penelitian, dan rekreasi. Perpustakaan adalah tempat pelayanan publik, keberhasilannya, tidak hanya diukur dari jumlah koleksi yang lengkap atau kemutakhiran fasilitas saja, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Kunci untuk menciptakan pelayanan prima di perpustakaan ini termasuk sikap ramah, empati, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka secara profesional. Mewujudkan pelayanan prima, bagaimanapun, tidaklah mudah. Petugas perpustakaan sering menghadapi masalah seperti tekanan kerja, kekurangan sumber daya manusia, dan ketidakcocokan kemampuan dengan berbagai jenis pemustaka. (Puspa, 2017: 215)

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa, perpustakaan merupakan institusi yang memegang peranan strategis sebagai pusat informasi, pendidikan, penelitian, dan rekreasi yang berkontribusi pada pembangunan masyarakat yang berpengetahuan. Kesuksesan sebuah perpustakaan tidak cukup hanya diukur dari kelengkapan koleksi buku atau modernitas fasilitas saja, melainkan juga dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pemustaka. Pelayanan prima di perpustakaan melibatkan aspek keramahan, empati, dan profesionalisme, yang semuanya bertujuan untuk memahami serta memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara efektif. Namun, mewujudkan pelayanan prima bukanlah hal yang mudah. Tantangan besar sering muncul, termasuk tekanan kerja yang

dihadapi pegawai perpustakaan, keterbatasan jumlah maupun kompetensi sumber daya manusia, serta beragamnya karakter dan kebutuhan pemustaka. Kondisi ini menuntut perpustakaan untuk terus beradaptasi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, dan menciptakan inovasi dalam pelayanan. Dengan mengatasi tantangan tersebut, perpustakaan dapat benar-benar menjadi institusi yang memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Dengan membantu petugas dalam hal ini, mereka dapat memiliki keseimbangan yang lebih baik antara kebutuhan pelayanan dan kehidupan spiritual.

Firman Allah SWT al-Qur'an Surah al-Alaq ayat 1-5:

إِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

Artinya: *"Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang maha menciptakan Dia menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah dengan nama Tuhanmu Yang Maha Mulia, yang mengajar (manusia) dengan pena. Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya."*

Menurut Ash-Showy bahwa:

"Iqra" mengandung makna "katakanlah dengan nama Allah, kemudian bacalah apa yang akan Dia wahyukan kepadamu". Penggunaan kata "Rabb" yang secara harfiah bermakna pemelihara pendidik, mengandung konotasi bahwa sebagaimana Rasulullah SAW memelihara tubuhnya sendiri, seperti itulah ia harus menjaga ummat dan bacaannya. Selanjutnya ia mengemukakan pendapat Al-Bushairi yang dalam syairnya menganalogikan surat surat dalam Al-Qur'an dengan bentuk dan rupa tubuh manusia. (Ahmad bin Muhammad Ash-Showy: 165)

Imam Nawawi menjelaskan dengan "bacalah qur'an dengan membukanya menggunakan nama Tuhanmu, yaitu katakanlah: dengan nama Allah kemudian bacalah Al-Qur'an (Syeikh Muhammad Nawawi). Dari Ibnu Abbas, dia berkata dalam menafsirkan ayat 1 ini: "bacalah wahai Muhammad Al-Qur'an itu dengan perintah Tuhanmu. (Abi Thohir bin Ya'qub Al-Fairuza abad) Dan al-Maraghi (Ahmad Mushthafa Al-Maraghi) dalam Nata (2010: 43) mengatakan: secara harfiah ayat tersebut dapat diartikan "jadilah engkau seorang yang dapat membaca berkat kekuasaan dan kehendak Allah yang telah menciptakanmu, walaupun sebelumnya engkau tidak dapat melakukan-nya" (Abudin Nata, 2010: 01)

Dia telah membentuk manusia dari sejumput darah. Ash-Showy menjelaskan bahwa:

"Alaq" merupakan segumpal darah kecil yang mengeras, berasal dari sperma yang berubah menjadi darah kental dan kemudian membeku, lalu bertransformasi menjadi daging seperti yang tercantum dalam surah al-Mukminun. Proses ini merupakan tahap penciptaan keturunan Adam. Sedangkan nabi Adam sendiri diciptakan dari tanah liat. (Abi Thohir bin Ya'qub Al-Fairuzzabaad). Al-Jamal menyatakan bahwa 'alaq adalah sperma yang mengalami

perubahan bertahap, hingga menjadi darah kental dan akhirnya mengeras menjadi daging, mirip dengan daging hati. (Al-Imam Sulaiman bin Umar Al-Ujaily Al-Syafii, 2018: 165)

Bimbingan rohani akan membentuk kecerdasan spiritual, dimana, dengan hal tersebut juga akan membentuk kecerdasan emosional. Kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional saling terkait. Kecerdasan spiritual memberikan dasar yang kuat untuk mengembangkan kesadaran diri dan pengendalian emosi yang lebih baik. Ketika seseorang memiliki pemahaman yang lebih dalam tentang makna hidup dan nilai-nilai spiritual, ia cenderung lebih mampu menghadapi tantangan emosional dengan cara yang tenang dan bijaksana. Kecerdasan emosional melibatkan kemampuan untuk mengenali, memahami dan mengelola emosi. Kecerdasan spiritual memberi landasan pada nilai-nilai yang bisa memperkuat kemampuan seperti: empati, pengampunan, rasa syukur dan interaksi yang baik dengan orang lain. Dalam Al-Qur'an Surah al-A'la ayat 14 dan 15:

قَدْ أَفْلَحَ مَنْ تَزَكَّىٰ وَذَكَرَ اسْمَ رَبِّهِ فَصَلَّىٰ

Artinya: “Sungguh, beruntung orang yang menyucikan diri (dari kekafiran) dan mengingat nama Tuhannya, lalu dia shalat.”

Perpustakaan merupakan tempat untuk mencari ilmu dan pengetahuan, yang bisa menghubungkan dua ayat ini dengan makna tentang pentingnya memperlakukan ilmu dengan bijaksana. Orang yang memiliki ilmu, baik itu dalam bentuk pengetahuan spiritual maupun ilmiah, mestinya menggunakannya untuk kebaikan bersama, seperti memberikan manfaat bagi orang lain, misalnya melalui pendidikan atau amal sosial. Ayat ini juga mengingatkan kita untuk tidak hanya mencari ilmu, tetapi juga untuk mempergunakan ilmu itu dengan cara yang dapat memberi manfaat.

Bimbingan rohani Islam adalah upaya membantu seseorang yang mengalami kesulitan, baik lahiriah maupun batiniah, yang berkaitan dengan kehidupan masa kini dan masa mendatang mereka. Untuk membantu orang tersebut mengatasi kesulitan dengan kemampuan mereka sendiri, bantuan ini berupa bantuan mental dan spiritual. Ini dilakukan melalui kekuatan iman dan taqwa. (Arfin, 1998: 2)

Menurut beberapa orang bimbingan rohani Islam adalah kegiatan yang memberikan bimbingan dan pembinaan rohani kepada pasien di rumah sakit dalam upaya menyempurnakan ikhtiar medis dengan ikhtiar spiritual. tujuannya adalah untuk memberikan ketenangan hati serta mendorong untuk terus bersabar, bertawakal, dan secara terus menerus memenuhi kewajiban sebagai hamba Allah. (Salim Samsudin, 2005: 1)

Bimbingan rohani Islam sebagai suatu layanan bantuan yang diberikan oleh perawat rohani Islam kepada pasien atau individu yang membutuhkan, dan mengalami masalah dalam hidup keberagamaannya. Tujuan dari bimbingan ini adalah untuk membantu mereka

mengembangkan dimensi dan potensi keberagamaannya seoptimal mungkin, baik secara individu maupun kelompok, agar mereka menjadi manusia yang mandiri dan dewasa dalam beragama. Bimbingan ini diberikan melalui berbagai jenis layanan dan kemitraan dengan orang lain. (Yahya Jaya, 1994: 6)

Berdasarkan pengertian dari para ahli tersebut, penulis mengambil sebuah kesimpulan bahwa bimbingan rohani Islam merupakan upaya pendampingan dan pembinaan yang bertujuan untuk mengembangkan dimensi spiritualitas dan keimanan individu agar mencapai kematangan iman, ketenangan jiwa, dan kesalehan hidup. Bimbingan rohani memiliki peran penting dalam membantu pegawai menemukan keseimbangan dalam pertumbuhan spiritual. Tantangan mental dan emosional pemustaka seringkali menghadapi tekanan mental dan emosional yang tinggi akibat tuntutan pelayanan, masalah pribadi, dan perubahan lingkungan.

Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan produsen kepada pelanggan, perusahaan, atau lembaga publik dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan menanggapi respons mereka. Semua orang memiliki cara yang unik untuk melihat pelayanan. Pelayanan yang luar biasa dan unik dapat membuat pelanggan setia. Jenis pelayanan terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan disebut pelayanan prima, juga dikenal sebagai pelayanan unggul. (Maddy dalam Suhartono, 2019: 01).

Indikator pelayanan prima terdiri dari tujuh komponen: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accuntability*), dan setia.

1. Kemampuan (*Ability*)

Menurut Robbins (dalam Wijayanto [et al], kemampuan adalah kemampuan seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam satu pekerjaan. (Wijayanto Suhendar 2016: 02)

2. Sikap (*Attitude*)

Ketika seseorang beraktivitas, perspektif mereka muncul. (Tusri, Y. Adelina, C & Suparni, S. 2002: 01)

3. Penampilan (*Apperance*)

Penampilan adalah sesuatu yang terlihat menarik yang identik dengan keindahan serta kerapian.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah sikap peduli terhadap sesuatu yang terjadi sehingga ada respon untuk melakukan tindakan positif

5. Tindakan (*Action*)

Perbuatan nyata yang dilakukan oleh individu untuk menindaklanjuti terhadap suatu peristiwa yang memerlukan pertolongan.

6. Tanggung jawab

Tanggung jawab, menurut Hasibuan dalam Akila, adalah kewajiban untuk melakukan semua tanggung jawab atau tugas yang telah dibebankan karena wewenang yang diberikan kepadanya (Yusuf, M. Yasir.2017: 8). Sangat penting bagi seorang muslim untuk

bertanggung jawab atas pekerjaannya. Setiap pekerja harus bertanggung jawab bukan hanya kepada atasan mereka, tetapi juga kepada Tuhan. Peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa tanggung jawab adalah tugas dan merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap orang. (Akila, 2020: 211).

7. Loyalitas

Menurut Hurriyati, loyalitas adalah komitmen yang mendalam terhadap sebuah norma atau aturan untuk tetap taat dalam menjalankannya secara sadar. (Hurriyati. R, 2005: 29).

Pilihan masyarakat berdasarkan kualitas pelayanan perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat menunjukkan tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas perpustakaan. Gambar ini menunjukkan apa yang dibutuhkan, diinginkan, dan diharapkan masyarakat tentang kualitas. Jika ada kekonsistenan dalam standar, spesifikasi, dan model pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan, pendidikan civitas perpustakaan akan dapat dilakukan. (Cravens, 2009: 188)

Dengan demikian, pelayanan publik yang bermutu disini adalah kondisi yang dinamis, yang bisa menghasilkan pelayanan yang lebih baik, lebih murah dan lebih cepat serta senantiasa menjalankan 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam, sehingga pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pemustaka. Penting bagi perpustakaan provinsi Sumatera Barat untuk mengintegrasikan aspek bimbingan rohani Islam kedalam strategi pelayanan perpustakaan. Sebagaimana penjelasan dalam hadis

اَللّٰهُمَّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ، بَشِّرْ وَلَا تُفِرِّقْ

Artinya: “Ya Allah mudahkanlah dan jangan dipersulit, berilah kabar gembira, jangan ditakut-takuti.” (HR. Bukhari dan Muslim)

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan bentuk pelayanan yang berorientasi pada kualitas, kepuasan, serta pengalaman positif bagi penerima layanan. Dalam konteks kesehatan maupun pelayanan publik, pelayanan prima tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian menyeluruh terhadap kebutuhan penerima, termasuk aspek psikologis dan spiritual. Oleh karena itu, bimbingan rohani Islam hadir sebagai salah satu faktor penting yang dapat memperkuat dimensi kemanusiaan dalam pelayanan.

Jean Watson melalui *Theory of Human Caring* menegaskan bahwa pelayanan yang bermutu harus melibatkan dimensi bio-psiko-sosial-spiritual. Pelayanan yang hanya berfokus pada aspek fisik tanpa memperhatikan spiritualitas dianggap belum utuh. Bimbingan rohani menjadi salah satu bentuk aktualisasi dari *caring* transpersonal, yang mampu meningkatkan rasa percaya, kenyamanan, dan kepuasan penerima layanan (Watson, 2008).

Fry memperkenalkan *Spiritual Leadership Theory* yang menekankan pada penciptaan *calling* (makna kerja) dan *membership* (rasa kebersamaan). Bimbingan rohani menjadi media

bagi tenaga pelayanan untuk menemukan makna kerja yang lebih dalam serta meningkatkan kepedulian terhadap orang lain. Kondisi ini mendorong munculnya pelayanan yang ramah, empatik, dan penuh dedikasi karakteristik utama pelayanan prima (Fry, 2003).

World Health Organization (WHO) menekankan pentingnya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan menyeluruh manusia (*whole-person care*), meliputi aspek biologis, psikologis, sosial, dan spiritual. Bimbingan rohani merupakan strategi yang efektif untuk memenuhi dimensi spiritual, sehingga meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pengguna. Penelitian Balboni et al. (2013) juga menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan spiritual berkorelasi positif dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.

Dari ketiga teori di atas, dapat disimpulkan bahwa bimbingan rohani memiliki hubungan langsung dengan pelayanan prima. Melalui bimbingan rohani, penerima layanan memperoleh rasa nyaman, damai, dan diperhatikan secara utuh, sementara tenaga pelayanan memperoleh makna dan motivasi dalam bekerja. Interaksi ini menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik, penuh empati, serta berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan penerima layanan.

Berdasarkan teori Caring (Watson), Spiritual Leadership (Fry), dan Whole-Person Care (WHO), bimbingan rohani bukan sekadar aktivitas tambahan, melainkan komponen penting dalam mewujudkan pelayanan prima. Dengan mengintegrasikan aspek spiritual dalam proses pelayanan, institusi mampu meningkatkan kualitas interaksi, kepuasan, serta citra pelayanan yang unggul.

Pelaksanaan bimbingan rohani yang rutin dilaksanakan dua kali sebulan di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat diharapkan mampu meningkatkan pemahaman spiritual pegawai dan membentuk mental yang lebih baik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam dan solusi konkret untuk membangun budaya pelayanan yang lebih baik, profesional, dan berlandaskan nilai-nilai spiritual. Dengan bimbingan yang tepat, para pegawai perpustakaan dapat lebih mudah mengatasi konflik dan meningkatkan kerjasama, serta mendorong untuk mengembangkan diri, tidak hanya dari segi intelektual tetapi juga spiritual dan emosional. Dengan memahami latar belakang ini, dapat diidentifikasi bahwa pelaksanaan bimbingan rohani memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat. Menurut salah seorang pemustaka mengatakan:

Perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat ini cukup nyaman. Namun, waktu kunjungan ke perpustakaan daerah pada hari minggu ditiadakan, dan ini dapat membatasi akses pemustaka. (Desi, Pemustaka, Padang: 6 Januari 2025).

Lebih lanjut pemustaka mengungkapkan;

Perpustakaan daerah, memiliki keterbatasan koleksi baik dalam hal genre buku, topik, atau bahan bacaan untuk berbagai usia dan latar belakang”. (Radinal, Pemustaka, Padang: 6 Januari 2025)

Pelayanan prima penting bagi pemustaka karena pelayanan prima memberikan inspirasi/ motivasi untuk datang ke perpustakaan. Bimbingan rohani diberikan kepada karyawan atau pegawai yang melayani pemustaka.

Menurut Zeithaml dan Parasuraman (2002), kualitas pelayanan prima dapat diukur dengan menggunakan 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (Ketangiblesan): kondisi fisik dan lingkungan pelayanan, seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan fasilitas.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan, seperti memenuhi janji waktu dan kualitas.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan): kesiapan dan kesigapan untuk merespons kebutuhan dan pertanyaan pelanggan dengan cepat dan efektif.
4. *Assurance* (Jaminan): usaha untuk memberikan jaminan dan kepercayaan, kejujuran kepada pelanggan, seperti dengan memberikan layanan informasi yang akurat dan jujur.
5. *Empathy* (Empati): Kemampuan untuk memahami dan mengerti kebutuhan dan perasaan pelanggan, seperti dengan menyediakan pelayanan yang ramah dan perhatian. (Zeithaml dan Parasuraman, 2002).

Sedangkan menurut Peri (2004), kualitas pelayanan prima dapat diukur dengan menggunakan 6 dimensi, yaitu:

1. *Performance* (Kinerja)
Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, kualitas pelayanan yang diberikan
2. *Features* (Fitur)
Kemampuan untuk menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pelanggan, ketersediaan alat yang memadai
3. *Quality of Interaction* (Kualitas Interaksi)
Kemampuan untuk berinteraksi dengan pelanggan secara efektif, kualitas komunikasi yang diberikan
4. *Environment* (Lingkungan)
Kemampuan untuk menyediakan lingkungan yang nyaman dan memadai, kondisi lingkungan yang baik
5. *Time* (Waktu)
Kemampuan untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, ketersediaan waktu yang memadai
6. *Cost* (Biaya)
Kemampuan untuk menyediakan pelayanan dengan biaya yang kompetitif, ketersediaan biaya yang memadai. (Veriana 2017: 201)

Kedua teori ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima dalam berbagai industri dan organisasi.

Dengan memahami dimensi kualitas pelayanan prima ini, organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan meningkatkan kepuasan pelanggan, dan ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas. Salah satu pemustaka menyatakan:

Perpustakaan daerah cukup rapi dan bersih, sehingga membuat kami betah dan nyaman. Dia juga mengatakan bahwa karyawannya baik dan ramah, sehingga kami dapat dengan mudah mengakses buku yang diinginkan. Jika kami tidak tahu rak buku mana yang diinginkan, tinggal tanya pada pegawainya, dan mereka menjawab dengan baik dan ramah. Hanya saja, jumlah buku yang tersedia sangat terbatas. (Siti, Pemustaka, Padang: 24 Februari 2025)

Lebih lanjut pustakawan selaku penanggung jawab bagian pelayanan Perpustakaan Daerah menyatakan:

Kami melakukan yang terbaik untuk mencapai kepuasan para pemustaka, kami berusaha untuk menjaga kebersihan dan kerapian perpustakaan, menjaga kepercayaan pemustaka, ramah dalam melayani dan berusaha meningkatkan kualitas perpustakaan, agar masyarakat betah berada dipustaka, kami juga berusaha meningkatkan koleksi buku yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, seperti mengadakan pelatihan staf, meningkatkan jam operasional dan pengembangan program-program perpustakaan serta berusaha meningkatkan dan menyebarkan informasi kesemua lini masyarakat, hal ini kami lakukan dengan melakukan kerjasama ke instansi-instansi seperti sekolah, universitas dan organisasi masyarakat untuk meningkatkan kesadaran minat baca masyarakat. (Rozi, Pustakawan, Padang: 24 Februari 2025)

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat dan juga memiliki PNS dan pekerja honorer dalam berlangsungnya aktivitas kedinasan:

Kehadiran lembaga Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat memiliki peran penting dan tanggungjawab cukup besar kedepan, oleh sebab itu perlu adanya bimbingan rohani untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang islam, mendukung pengembangan spiritual dan moral baik melalui ceramah yang disuguhkan maupun bahan bacaan yang inspiratif serta mendorong diskusi dan refleksi tentang isu-isu kontemporer dari perspektif islam dan banyak manfaat lainnya dengan diadakannya bimbingan rohani Islam pada perpustakaan provinsi Sumatera Barat. (Jumaidi, Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sumatera Barat, Padang: 05 Mei 2025)

Menurut salah seorang pustakawan, selaku pengurus bidang pelaksanaan bimbingan rohani Islam mengatakan:

Bimbingan rohani dilaksanakan 2 (dua) kali dalam 1 bulan, setiap hari Jum'at pada minggu pertama dan minggu ke tiga, pukul 08.00 WIB sampai jam 09.00 WIB di ruang

pertemuan lantai 4 Aula Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Propinsi Sumatera Barat dengan ustaz-ustaz yang bergantian melalui ceramah dengan jumlah pegawai 70 orang. (Rahmad Ramadhanu, Pustakawan, Padang: 5 Mei 2025)

Pelaksanaan kegiatan bimbingan rohani Islam adalah untuk meningkatkan pemahaman spiritual dan keimanan, membangun komunitas yang solid dan harmonis, mengembangkan nilai-nilai moral dan etika, mengurangi stress dan meningkatkan kesejahteraan mental dan emosional, membangun budaya kerja yang positif dan mendukung peningkatan komitmen terhadap nilai-nilai Islam.

Dari hasil observasi peneliti, di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat sudah dilaksanakan bimbingan rohani islam untuk karyawan/ pegawai perpustakaan. Saat ini para karyawan berusaha meningkatkan kualitas perpustakaan dan terutama dalam pelayanan prima. Untuk saat ini pelayanan sudah dikategorikan baik, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui program bimbingan rohani Islam tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang "Pelaksanaan Bimbingan Rohani Islam Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat"

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus dari penelitian ini adalah "Pelaksanaan Bimbingan Rohani Islam Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat."

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan program bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat?
2. Bagaimana pelaksanaan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat?

3. Bagaimana evaluasi pelaksanaan program bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat?
4. Bagaimana hambatan pelaksanaan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui perencanaan program bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.
2. Mengetahui pelaksanaan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.
3. Mengetahui evaluasi pelaksanaan program bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.
4. Mengetahui hambatan pelaksanaan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.

E. Manfaat Penelitian

Adapun, manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Teoritis

Pada hasil tatanan teoritis ini diharapkan dapat menjadi wacana baru dan menambah pengetahuan tentang Pelaksanaan Bimbingan Rohani Islam Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.

2. Praktis

Manfaat praktis penelitian ini meliputi:

- a. Memberikan informasi ilmiah bagi penyelenggara pendidikan, individu atau instansi seputar Pelaksanaan Bimbingan Rohani Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.
- b. Menambah khazanah pustaka Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang tentang Pelaksanaan Bimbingan Rohani Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.
- c. Menambah wawasan pengetahuan mengenai Pelaksanaan Bimbingan Rohani Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat.

F. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional penjelasan judul dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bimbingan Rohani

Bimbingan rohani Islam adalah suatu usaha pemberian bantuan kepada seseorang yang mengalami kesulitan, baik lahiriah maupun batiniah, yang menyangkut kehidupan masa kini dan masa mendatang. Bantuan tersebut berupa pertolongan dibidang mental dan spiritual, dengan maksud agar orang yang bersangkutan mampu mengatasi kesulitannya dengan kemampuan yang ada pada dirinya sendiri, melalui kekuatan iman dan taqwa (Arifin, M. 1982: 2)

2. Pelayanan Prima (*Service exselent*)

Pelayanan prima merujuk pada tingkat layanan atau kualitas layanan yang tinggi, yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen ini, melibatkan pemenuhan kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dengan cara yang efektif, efisien, dan memuaskan. Beberapa karakteristik pelayanan prima meliputi *responsive*, menanggapi kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien. Memberikan layanan dengan standar etika dan profesionalisme yang tinggi. Ketersediaan menyediakan layanan secara konsisten dan mudah diakses oleh pelanggan. Kualitas adalah memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam hal keandalan, kinerja, dan fitur. Personalisasi adalah mengakomodasi kebutuhan dan preferensi individu pelanggan dengan cara yang disesuaikan dan ramah. Kemudahan adalah menyediakan proses yang mudah dan lancar bagi pelanggan untuk mengakses layanan atau mendapatkan bantuan.