

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perencanaan program bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat adalah langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada pemustaka. Program ini tidak hanya memperkaya layanan edukatif perpustakaan, tetapi juga memberikan nilai tambah berupa pembinaan spiritual dan moral yang bermanfaat bagi pegawai perpustakaan. Dengan menghadirkan bimbingan rohani yang terstruktur dan berkelanjutan, perpustakaan dapat memperkuat perannya sebagai pusat literasi sekaligus pusat pembinaan karakter, sehingga meningkatkan kepuasan pemustaka. Selain itu, program ini juga mendukung terciptanya suasana perpustakaan yang kondusif, ramah, dan inklusif bagi semua kalangan sehingga pelayanan perpustakaan menjadi lebih baik dan menyentuh aspek kebutuhan spiritual pengunjung.
2. Pelaksanaan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat memberi dampak yang positif terhadap peningkatan pelayanan prima. Dimana pelayanan prima merupakan bagian dari akhlak Islami. Dengan meluruskan niat yang ikhlas, sikap dan interaksi kita sesuai ajaran Islam, insyaAllah pelayanan di perpustakaan akan lebih bermakna dan berkah. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan pegawai perpustakaan mampu meningkatkan pelayanan prima dengan berlandaskan nilai-nilai Islam, sehingga perpustakaan menjadi tempat yang tidak hanya informatif tapi juga penuh keberkahan. Mari kita jaga integritas, profesionalisme, dan kerendahan hati dalam setiap interaksi.
3. Dengan adanya evaluasi terhadap pelaksanaan program bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat, maka dapat disimpulkan bahwa program bimbingan rohani Islam memberikan dampak positif terhadap peningkatan sikap dan perilaku

pelayanan pegawai perpustakaan. Kegiatan seperti kajian rutin, dan pembinaan karakter Islami telah membentuk etika kerja yang lebih baik, seperti kejujuran, kesabaran, tanggung jawab, dan kesopanan dalam melayani pemustaka. Pelayanan prima terlihat dalam interaksi antara pegawai dengan pengunjung perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi terlihat peningkatan yang signifikan dalam aspek keramahan, ketepatan waktu pelayanan, dan sikap empati terhadap pemustaka. Adapaun kepuasan pemustaka terhadap pelayanan meningkat secara umum, dimana, pemustaka merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik, menunjukkan keberhasilan program dalam membangun budaya kerja Islami.

4. Hambatan dalam pelaksanaan bimbingan rohani Islam di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat cukup kompleks, meliputi aspek waktu, materi, motivasi, dukungan manajemen, lingkungan kerja, dan fasilitas. Namun, dengan strategi yang tepat dan komitmen bersama, hambatan tersebut dapat diatasi, sehingga program bimbingan rohani Islam mampu berkontribusi signifikan dalam meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan. Secara keseluruhan, pelaksanaan bimbingan rohani Islam merupakan langkah strategis yang sangat bermanfaat untuk membangun budaya yang tidak hanya meningkatkan pelayanan prima secara teknis, tetapi juga bernilai spiritual. Dengan peningkatan komitmen dan perbaikan fasilitas, program ini berpotensi menjadi model unggulan dalam peningkatan pelayanan prima yang berorientasi pada nilai-nilai Islami dan kepuasan pemustaka.

B. Saran

1. Pemerintah Daerah (Pemprovinsi Sumatera Barat)

Perpustakaan merupakan institusi yang memegang peran 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 kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pemustaka. Oleh sebab itu, hendaknya pemerintah dapat mendorong kebijakan pembinaan keagamaan terutama di lingkungan perpustakaan, bekerjasama dengan kementerian agama, MUI daerah dan instansi keagamaan lainnya untuk memberikan materi dan pembinaan rohani, menjadikan perpustakaan sebagai pusat literasi spritual dan moral masyarakat.

2. Pimpinan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat

Dengan adanya program pelaksanaan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima, perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat hendaknya menyusun program bimbingan rohani Islam lebih terstruktur seperti kajian rutin, pelatihan etika kerja Islami dan kegiatan refleksi keagamaan. Disamping itu keteladanan dan kepemimpinan kepala Dinas menjadi acuan untuk dicontoh terutama menjadi teladan dalam akhlak, ibadah dan integritas, aktif hadir dan bahkan menjadi penggerak dalam kegiatan bimbingan rohani Islam. Manajemen dalam pengadaan bimbingan rohani Islam juga perlu diperhatikan terutama jam kerja, agar memungkinkan semua pegawai mengikuti kajian tanpa mengganggu pelayanan, serta mendorong partisipasi aktif membentuk tim rohani Islam di perpustakaan yang bertanggung jawab atas program keagamaan internal dan memberikan penghargaan moral atau simbolis kepada pegawai yang menunjukkan peningkatan akhlak kerja dan pelayanan terbaik.

3. Karyawan/ Pegawai Perpustakaan

Karyawan/ Pegawai perpustakaan merupakan cerminan dalam mewujudkan perpustakaan yang nyaman, oleh sebab itu perlunya meningkatkan kesadaran dan keikhlasan dalam bekerja, pelayanan kepada pemustaka adalah bagian dari amal shaleh. Memperbaiki motivasi kerja berdasarkan nilai ikhlas, sabar dan jujur. Pegawai perpustakaan perlu aktif dalam kegiatan bimbingan rohani Islam seperti kajian keislaman, pelatihan etos kerja Islami dan diskusi spiritual. Menerapkan nilai Islami dalam pelayanan terutama mengedepankan sikap ramah, tanggung jawab dan

professional dalam melayani pengunjung, menghindari perilaku negatif seperti menunda pekerjaan, tidak ramah atau bekerja asal-asalan.

4. Para Peneliti

Keberadaan tesis ini tidak mampu menjangkau aspek yang ada dalam ruang lingkup pelaksanaan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan. Dibutuhkan peran serta para peneliti. Penulis menyarankan peneliti selanjutnya agar menambah variable-variabel penelitian serta mencoba menggunakan metode penelitian kualitatif terkait dengan pelaksanaan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat, karna dalam penelitian ini hanya melihat variabel perencanaan program bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat, pelaksanaan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat, evaluasi pelaksanaan program bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat, hambatan pelaksanaan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan daerah provinsi Sumatera Barat.

Semoga dengan adanya kajian penelitian ini, akan menjadi bahan introspeksi pemerintah dan seluruh elemen masyarakat untuk memperbaiki setiap kebijakan maupun tindakan agar pemahaman spiritual pegawai lebih terarah dan lebih bijaksana terutama dalam pelayanan mengedepankan sikap ramah, tanggung jawab dan professional dalam melayani pengunjung.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Ahmad Syauqi Ibrahim, *Misteri Potensi Goib Manusia*, Jakarta: Qisthi Press, 2011

- Afriadi, A., Siregar, M. Y., & Hamdani, M. (2022). Prinsip-prinsip komunikasi Islam dalam pelayanan perpustakaan Al-Ulum Medan. *Warta Dharmawangsa*, 16(1), 23–30.
<https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/ju warta/article/view/4268>
- Akila. (2020). *Pengaruh Tanggung Jawab dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Wisma Grand Kemala Palembang*. Jurnal Media Wahana Ekonomika, 17(3), 226-241. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/inde>
- Al-Bukhari, Muhammad ibn Isma'il, dan Muslim ibn al-Hajjaj. *Shahih al-Bukhari dan Shahih Muslim*. Hadis tentang memudahkan urusan dan memberi kabar gembira
- Anwar, M, *Pelayanan Prima dalam Layanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017
- Anwar, M, *Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018
- Arifin, M. *Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Dan Penyuluh Agama*. Jakarta: Golden Tayan Press. 1982
- Arroisi, Jarman. "Problem Aktualisasi Diri Abraham Maslow Perspektif Al-Ghazali (Analisis Studi Pemikiran Psikologis)." *Aqlania: Jurnal Filsafat dan Teologi Islam* 2022
- Aunur Rahim Faqih, *Bimbingan dan Konseling Dalam Islam* Yogyakarta: UII Press, 2021, Cet. 2
- Balboni, M. J., et al. (2013). Provision of spiritual support to patients with advanced cancer by religious communities and associations with medical care. *Journal of Clinical Oncology*, 31(4), 461–467.
<https://doi.org/10.1200/JCO.2012.44.6449>
- Bima Walgiyo, *Bimbingan dan Penyuluhan di sekolah*, Yogyakarta: Andi Offset, 1993, Cet. IV
- Cravens, *Cakrawala Jurnal Pendidikan* Vol 38 No 2 Th 2009
- Daryanto dkk, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, gava media, cetakan 1 th 2014
Departemen Pendidikan dan Kebudayaan *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), cet. 1 89
- Dewa Ketut Sukardi, *Bimbingan dan Penyuluhan Belajar di Sekolah*, Surabaya: Usaha Nasional, 1982

- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015, Cet. 9
- Ending Emawati, Vol. 23, No. 4, Desember 1998 Judul *Pelayanan Prima sebagai Strategi Pemasaran Jasa Dokumentasi, Informasi dan Perpustakaan*
- Ernawati, E., Prasetyaningtyas, Isnaini, B. N.). (2004). *Pengembangan Bukti Baik Karya KSPSTK Nusantara 2023 (Kepala sekolah, pengawas sekolah, dan tenaga kependidikan): Tenaga perpustakaan sekolah* (A. Subagyo, M. Ihsanudin, & R. Rachmawat, Eds.). Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah dan Tenaga Kependidikan.
- Fahmi, M, *Manajemen Pelayanan Perpustakaan*, Bandung: Alfabeta, 2019
- Fry, L. W. (2003). Toward a theory of spiritual leadership. *The Leadership Quarterly*, 14(6), 693–727. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2003.09.001>
- Gani, A. (2023). Komunikasi Efektif Pustakawan dan Pemustaka dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi. *Libria: Jurnal Perpustakaan dan Informasi Islam*, 10(2), 45–58. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/23332>
- Hasan, A, *Bimbingan Rohani Islam: Konsep dan Praktik di Lembaga Pendidikan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018
- Hasmawati. (2021). Komunikasi Islam dalam Pelayanan Publik: Studi Perspektif Etika Islam. *International Journal of Islamic Communication*, 6(2), 107–118. <https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/ijic/article/view/5606>
- H.MU Mardan Sartono, *Bimbingan dan Penyuluhan*, (Bandung: Pustaka Setia, 1998) M. Arifin, *Pedoman Pelaksanaan Bimbingan dan Penyuluhan Islam*, Jakarta: Golden Terayon Press, 1982
- Hellan, *Bimbingan dan Konseling*, Ciputat: QuantumTeaching, 2005
- Hendratmoko, C. A, (2017), *Peran Etika Islam dalam Meningkatkan Profesionalisme Kerja.*” *Jurnal Etika Islam*, 5(2), 89–101, Menganalisis hubungan antara nilai Islam dan etos kerja profesional.
- Hidayat, R. (2020). *Peran Bimbingan Rohani dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Instansi Pemerintah*, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 5(2), 45-56.
- Huriyati. R, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2005

- Ibrahim, A. (2014). Konsep dasar manajemen perpustakaan dalam mewujudkan mutu layanan prima dengan sistem temu kembali informasi berbasis digital. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 2(2), 120-129. Retrieved from <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khazanah-al-hikmah/article/view/147>
- Ilvia, F, *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii*, 1–12, 2018
- Jailani, A. (2019). Prinsip-prinsip Etika Islam dalam Pelayanan Publik. *Bayan: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam*, 5(1), 12–22. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/bayan/article/view/100>
- Jaya Yahya, *Spiritualisasi Islam*. Jakarta: 1994 Ruhama
- K. Toto Tasmara, *Kecerdasan Ruhaniah (transcendental intelligensi)*, Jakarta: Gema Insani, cet. 2, 2006
- Kethy Hariyadi Putri, nusantara-journal of information and library studies Vol. 2 No 1 2019 ISSN: 2654-5144 E-ISSN: 2654-6469 judul: *strategi pengembangan kerjasama perpustakaan universitas atma jaya yogyakarta dalam upaya meningkatkan layanan*
- Lilis Muflichia Siti Munawaroh, Bisman (Bisnis dan manajemen) The Journal bussines of managemen Vol 5 No 2 Juli 2022, Judul *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Menerapkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi, Studi Kasus Di Perpustakaan STKIP PGRI Jombang*
- Lismidar, *Tuntutan Rohan Islam Dalam Memenuhi Kebutuhan Spiritual Pasien dalam Penataran Dakwah ke Rumah Sakit*, Jakarta: 1993
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat, 2013
- M. Hamdani Bkran Adz-Dzaky, *Konseling dan Psikoterapi Islam*, Yogyakarta: fajar Pustaka Baru, 2001, cet. 2
- M. Lutfi, *Dasar-dasar Bimbingan dan Penyuluhan (konseling) Islam*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2008
- Nanik Rahmawati Apri jurnal perpustakaan dan informasi vol.5 no. 2 2023 judul *Inovasi manajemen layanan di perpustakaan universitas Bengkulu*
- Peri**, *Kualitas Pelayanan Prima: Teori dan Praktik dalam Manajemen Layanan*, 2004

- Pratiknyowati, Endang M. *Teknologi Informasi dan Pelayanan Prima sebagai Ujung Tombak Pemasaran Bank*. Jurnal Binus. Vol. 5 no. 2 April 1997
- Prihartono AH, *Manajemen Pelayanan Prima dilengkapi dengan etika profesi untuk kinerja kantor*, Andi Offset, Tahun 2012
- Putri, N. I., Al Wafi, M., & Azizah, N, *Model Bimbingan Rohani Islam dalam Pembentukan Karakter Religius*, 2022
- Puspa, E. (2017). *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya*. Jurnal Pari, 2(2), 113. <https://doi.org/10.15578/jp.v2i2.3256>
- Rahayu, D. A. (2021). *Pelaksanaan Bimbingan Rohani dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai di Dinas XYZ* (Skripsi). Universitas Negeri Padang.
- Rusmala Dewi, Wiwin Agustian jurnal ilmiah bina manajemen Vol. 5, 2022 judul: *Analisis Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang*.
- Salim. Samsudin. *Bimbingan Rohani Pasien Upaya Mensinergitaskan Layanan Medis dan Spiritual di Rumah Sakit. Kumpulan Makalah Seminar Nasional.RSI Sultan Agung dan Fakultas Kedokteran Unisula*. Semarang. 2005
- Samsul Munir Amin, *Bimbingan Konseling Islam*, Jakarta: Amzah 2010, Cet. 1
- Sentiana, M., Mustofa, A., & Wuryan, R. (2023). Peran Komunikasi Efektif antara Pustakawan dan Pemustaka dalam Pelayanan Informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Al-Idzaah: Jurnal Komunikasi Islam*, 13(1), 55–66.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Alfabeta, 2005
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabeta, 2011, Cet. 3
- Suhartono., Azizah, N, P, E., Hakim., L., & Hartanti. (2019). *Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta*. Jurnal Administrasi Publik, 5(3), 263 <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Sulaiman, M., & Mustofa, H. (2020). "Implementasi Bimbingan Rohani Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai." *Jurnal Pendidikan Islam*, 8(2), 123-135.
- Suryani, L, *Strategi Pengembangan Pelayanan Prima di Perpustakaan*, Surabaya: Unesa Press, 2016
- Tjiptono, F, *Service, Quality & Satisfactio*, Yogyakarta: Andi Offset, 2012

- Tusri, Y., Adelina, C., & Suparni, S. (2002). *Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Customer Service terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih*. Jurnal Manajemen Bisnis Unbara, 3(1). 1-8. <https://doi.org/10.54895/jmbu.v3i1.1358>
- Ulinafiah, Diyasika, and Novan Ardy Wiyani. 2019. “penciptaan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di perpustakaan iain purwokerto”. *Re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)* 2 (2), 223-39. <https://doi.org/10.19105/re-jiem.v2i2.2663>
- Wahyuningsih, T., Syahrani, H., & Paselle, E. (n.d.). *Pelayanan Prima pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda*.
- Watson, J, *Nursing: The Philosophy and Science of Caring*, University Press of Colorado, 2008
- World Health Organization, *WHO Definition of Palliative Care*, Geneva: WHO, 2002
- Yunus, Quraish, *Etika Sosial dalam Islam*, Jakarta: Lentera Hati, 2017
- Yusniah, Ahmad Fuzi Jurnal pengabdian masyarakat el mujtama Vol 3 No 2 (2023)
Judul *Strategi Pengembangan Kerjasama Perpustakaan Uinsu dengan Perpustakaan Umsu Dalam Upaya Meningkatkan Layanan Perpustakaan*.
- Yusuf Gunawan, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: Prenhalindo, 2001
- Yusuf, M., Yasir. (2017). *Manajemen Corporate Social Responsibility (I-CSR)*
Depok: Kencana Zakiah Daradjat, *Bimbingan Rohani: Konsep dan Praktik*
- Zeithaml, dan Parasuraman, A. (2022). *Bhavioral Consequences of Service Quali*, Journal of Marketing Vol. 60 (2)
- Zuhdi, M. (2019), *Implementasi Bimbingan Rohani Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai, Jurnal Pendidikan Islam*, 7(1), 89-100.