

LAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN

Oleh :

Lasa Hs.

Pustakawan UGM

Oleh :
Lasa Hs.

Pendahuluan

Perpustakaan sebagai lembaga layanan informasi masyarakat dianggap belum mampu memberikan layanan yang memuaskan. Pelayanan yang terbaik adalah layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani karena sesuai dengan harapan mereka. Apabila layanan yang diberikan itu lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka layanan itu dianggap kurang berkualitas. Layanan yang berkualitas antara lain dengan karakteristik terpercaya, terandalakan, kompetensi, berkualitas, empati, berkualitas, sesuai, cepat, dan tanggap.

Untuk mewujudkan layanan berkualitas, perlu memiliki sikap dan pandangan; 1) pemustaka merasa puas setelah mendapatkan layanan perpustakaan; 2) petugas perpustakaan diharapkan mampu menemukan solusi terhadap problem informasi yang dihadapi pemustaka; 3) petugas bersikap sopan, ramah, siap membantu; 4) bersikap kekeluargaan; 5) segera memberikan layanan; 6) pemustaka akan kembali lagi setelah mendapatkan layanan sepenuh hati

Latar Belakang

Perlu nya pembahasan tentang layanan prima bagi suatu perpustakaan didasarkan pada pemikiran, pertimbangan, dan kenyataan bahwa:

1. Sebagian besar perpustakaan kita belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pemustaka

Dengan adanya keterbatasan dana perpustakaan, koleksi, ruangan, sarana prasarana, dan anggaran, maka sebagian besar perpustakaan hanya mampu memberikan layanan terbatas yaitu terbatas koleksi yang dipinjam, layanan baca di tempat, maupun jangka waktu pinjam.

**YOGYAKARTA,
Oktober 2009**

LAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN

Oleh :

Lasa Hs.

Pustakawan Utama UGM

Pendahuluan

Perpustakaan sebagai lembaga layanan informasi masyarakat dianggap belum mampu memberikan layanan yang memuaskan. Pelayanan yang terbaik adalah layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani karena sesuai dengan harapan mereka. Apabila layanan yang diberikan itu lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka layanan itu dianggap kurang berkualitas. Layanan yang berkualitas antara lain dengan karakteristik terpercaya, terandalkan, kompetensi, berkualitas, empati, berkualitas, sesuai, cepat, dan tanggap.

Untuk mewujudkan layanan berkualitas, perlu memiliki sikap dan pandangan; 1) pemustaka merasa puas setelah mendapatkan layanan perpustakaan; 2) petugas perpustakaan diharapkan mampu menemukan solusi terhadap problem informasi yang dihadapi pemustaka; 3) petugas bersikap sopan, ramah, siap membantu; 4) bersikap kekeluargaan; 5) segera memberikan layanan; 6) pemustaka akan kembali lagi setelah mendapatkan layanan sepenuh hati.

Latar Belakang

Perlunya pembahasan tentang layanan prima bagi suatu perpustakaan didasarkan pada pemikiran, pertimbangan, dan kenyataan bahwa:

1. Sebagian besar perpustakaan kita belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pemustaka

Dengan adanya keterbatasan pendidikan petugas perpustakaan, koleksi, ruangan, sarana prasarana, dan anggaran, maka sebagian besar perpustakaan hanya mampu memberikan layanan terbatas yakni terbatas koleksi yang dipinjam, layanan baca di tempat, maupun jangka waktu pinjam.

Demikian pula halnya dengan keterbatasan jenis layanan yang diselenggarakan. Sebagian besar perpustakaan kita hanya memberikan layanan sirkulasi, baca di tempat, layanan rujukan, dan lainnya. Hanya perpustakaan tertentu yang mampu menyelenggarakan layanan akses internet, akses online, penelusuran literatur, maupun layanan jarak jauh.

2. Pengelolaan perpustakaan yang konvensional

Meskipun perkembangan teknologi informasi semakin maju, namun sebagian besar perpustakaan kita masih dikelola secara konvensional. Padahal di satu sisi tuntutan informasi masyarakat semakin meningkat sesuai peningkatan kesejahteraan dan perkembangan intelektual mereka. Demikian pula dengan standar perpustakaan. Dulu, maju tidaknya suatu perpustakaan dilihat dari sisi gedung, jumlah koleksi, tata ruang, dan lainnya. Tetapi kini maju mundurnya suatu perpustakaan dilihat dari sejauh mana suatu perpustakaan mampu memberikan layanan informasi yang akurat, aktual, lengkap, dan cepat.

3. Sikap enggan berubah

Menuju perubahan merupakan tuntutan tersendiri apabila ingin maju. Namun keinginan perubahan itu kadang terbentur pada sikap petugas perpustakaan yang enggan berubah, birokratis, dan ego lembaga.

Di era keterbukaan ini tentunya perlu adanya kebersamaan, saling sharing informasi, dan perlu meninggalkan ego lembaga. Dengan kebersamaan kita akan maju demi kemajuan bangsa. Maju sendirian itu bukan keberhasilan. Pihak lain bukanlah pesaing tetapi mitra dalam meraih kemajuan bersama.

Tujuan

Perlunya penumbuhan layanan prima suatu perpustakaan dengan tujuan:

1. Berusaha memenuhi harapan pemustaka.

Layanan yang berorientasi pemustaka/*user oriented* merupakan tujuan perpustakaan. Tanpa pemustaka, perpustakaan tidak memiliki makna. Merekalah pelanggan/*customer* perpustakaan yang perlu mendapatkan perhatian. Kepuasan mereka adalah tujuan perpustakaan, dan kekecewaan mereka berarti alamat buruk bagi suatu perpustakaan.

2. Pengelolaan perpustakaan yang berkualitas

Di era yang kompetitif ini, kualitas layanan dan pengelolaan menjadi tuntutan tersendiri. Sebab perkembangan pemikiran dan peradaban masyarakat akan menuntut adanya kualitas. Mereka akan mencari sesuatu yang berkualitas meskipun harus membayar mahal. Kualitas barang dan jasa sangat menentukan nilai/value barang dan jasa itu sendiri.

3. Menuju perubahan dan kemajuan layanan

Kemajuan peradaban bangsa antara lain dapat diukur dari eksistensi perpustakaan sebagai khazanah kehidupan bangsa. Hal ini berarti perpustakaan dan layanannya harus berubah sesuai perkembangan peradaban manusia. Setiap perpustakaan harus mengembangkan layanannya sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta mampu menjalin kerjasama antarperpustakaan.

Layanan Prima

Layanan prima/*excellent service* merupakan salah satu tujuan lembaga yang memproduksi barang, jasa, dan informasi. Yakni bentuk layanan terbaik yang memberi kepuasan kepada orang atau masyarakat yang dilayani (Lasa Hs., 2009). Apabila layanan yang diberikan itu lebih tinggi dari apa yang diharapkan berarti layanan itu berkualitas. Sebaliknya apabila layanan yang diberikan itu ternyata jauh dari apa yang diharapkan pelanggan/customer berarti layanan itu tidak baik.

Kepuasan mereka adalah tujuan layanan perpustakaan. Para pemustaka itu dapat terdiri dari masyarakat yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda dan memiliki berbagai ragam budaya. Mereka merupakan unsur penting dalam suatu perpustakaan/*the most important person in the library are library user's*.

Oleh karena itu perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dan jasa berusaha memberikan layanan yang memuaskan pemustaka/*customer satisfaction*. Yakni tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh empati, jaminan mutu, keandalan, komprehensif, kebaruan informasi, manajerial, dan trendi.

1. Empati/*empathy*

Layanan yang empati adalah layanan yang diberikan dengan mengoptimalkan kemampuan petugas perpustakaan/pustakawan untuk mengenali, mengindera

perasaan dan perspektif orang lain sebagai dasar membangun hubungan interpersonal yang sehat. Apabila kesadaran diri/self awareness terfokus pada pengenalan emosi diri, maka dalam empati perhatiannya dapat dialihkan pada pengenalan emosi orang lain. Apabila seseorang mampu mengenali emosi diri secara baik, maka ia akan terampil membaca emosi orang lain. Dengan demikian, yang namanya empati adalah kemampuan mengindera perasaan dan perspektif orang lain.

Kemampuan berempati pada seseorang dapat dikembangkan pada diri orang dengan cara berusaha memahami orang lain, mengembangkan orang lain, berorientasi pada pelayanan, memanfaatkan keanekaragaman, dan kesadaran politik.

2. Jaminan mutu

Yakni upaya penyediaan jasa yang terpusat pada kemampuan dan keahlian pustakawan. Dengan kemampuan layanan yang baik itulah pemustaka percaya akan kualitas layanan yang diberikan.

3. Keandalan/reliability

Yakni kemampuan petugas perpustakaan terutama pustakawan dalam memberikan layanan informasi sesuai dengan apa yang dijanjikan, dengan tepat, akurat, dan memuaskan.

4. Komprehensif/comprehensiveness

Yakni layanan perpustakaan untuk menyediakan bahan informasi dalam berbagai bidang dalam berbagai media. Dengan demikian perpustakaan akan mampu memberikan informasi dalam berbagai bidang kepada pemustaka yang memerlukan informasi yang berbeda.

5. Manajerial

Pengelolaan dan penyelenggaraan layanan perpustakaan harus didasarkan pada sistem manajemen yang jelas dan dengan kepemimpinan yang visioner dan perencanaan strategis. Kepemimpinan yang akomodatif, komunikatif, dan demokratis akan mendorong terciptanya manajemen yang efektif.

6. Trendi/trendy

Layanan perpustakaan seharusnya mengikuti tuntutan kemajuan iptek dan penemuan baru sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tanpa usaha ini lama kelamaan perpustakaan akan ditinggalkan masyarakatnya.

Pelayanan Prima Menentukan Keberhasilan

Perpustakaan menyediakan jasa layanan semata-mata untuk dimanfaatkan oleh pemustaka. Hal ini berate bahwa pemustaka adalah sasaran utama layanan perpustakaan. Untuk itu perpustakaan harus memberikan perhatian/care penuh kepada mereka. Sebab tanpa adanya pelayanan, maka produk dan jasa suatu lembaga/perpustakaan akan terasa hambar.

Dalam memberikan pelayanan tidak sedikit perpustakaan yang memaksa pemustaka untuk mengikuti pedoman dan standar yang berlaku. Perpustakaan kurang berusaha untuk memahami apa yang diinginkan pemustaka tentang prosedur penelusuran, akses informasi, dan pemanfaatan sarana prasarana perpustakaan. Mereka sebenarnya kurang berkenan untuk mengikuti standar dan prosedur yang berbelit-belit dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan.

Para pemustaka terutama para ilmuwan sangat memerlukan informasi mendalam dan mutakhir sesuai bidang tugas mereka. Menurut Voight dalam sri Purnomowati (2006: 72) menyatakan bahwa para ilmuwan memerlukan informasi untuk mengetahui: 1) apa yang sedang dilakukan ilmuwan akhir-akhir ini; 2) kebutuhan yang ditimbulkan dari pekerjaannya; 3) kebutuhan akan informasi yang relevan dengan subyek tertentu.

Kebutuhan-kebutuhan informasi/*information needs* tersebut antara lain dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Untuk itu perpustakaan perlu memahami tipe-tipe kebutuhan pemustaka yakni:

1. Kebutuhan yang nampak/*revealed requirement*

Untuk mengetahui kebutuhan ini, pustakawan dan petugas perpustakaan perlu minta penjelasan kepada pemustaka secara detail tentang informasi yang diperlukan. Dengan menggali pertanyaan ini, pustakawan dapat membantu penyediaan informasi yang mereka butuhkan secara tepat sehingga memuaskan mereka.

2. Kebutuhan yang diharapkan/*expected requirement*

Yakni harapan pemustaka terhadap layanan suatu perpustakaan dalam penyediaan akses informasi. Apabila penyediaan layanan jauh dari harapan mereka, maka mereka akan kecewa. Namun bila penyediaan layanan informasi lebih dari apa yang mereka harapkan, insya Allah mereka akan puas. (Glen H. Mazur (1993) dalam Naibaho 2006:54 – 55). Hal ini berarti keberhasilan.

3. Kebutuhan yang dibangkitkan

Kebutuhan ini semula tidak diharapkan sama sekali oleh pemustaka. Apabila pustakawan mampu memberikan layanan informasi di luar harapan, maka hal ini akan merupakan surprise tersendiri bagi pemustaka. Oleh karena itu perpustakaan perlu memberikan rangsangan kepada pemustaka dengan berbagai variasi layanan.

Kompetensi Pustakawan

Meskipun kemajuan teknologi komunikasi demikian pesat, namun kontak interpersonal antara pustakawan dan pemustaka akan memiliki nilai tersendiri. Hal ini akan memengaruhi keberhasilan layanan perpustakaan. Untuk itu pustakawan perlu memiliki kompetensi profesional dan kompetensi intelektual. Kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan ketrampilan teoritis dan teknis kepustakawanan. Ciri-ciri kompetensi ini adalah motivasi tinggi, konsep diri, pengetahuan, dan ketrampilan. Kemudian kompetensi intelektual pada dasarnya adalah penguasaan ilmu pengetahuan dalam bidangnya dan kemampuan pengembangannya melalui kecerdasan intelektual dan kecerdasan sosialnya.

Di luar kompetensi dasar tersebut pustakawan perlu memiliki kompetensi-kompetensi lain dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Kompetensi-kompetensi ini antara lain:

1. Kemampuan komunikasi/*assertive communication*

Yakni kemampuan penerapan komunikasi yang strategis sesuai karakter pemustaka. Dengan kemampuan ini akan memudahkan pemecahan masalah, mengurangi ledakan emosi, dan memperkecil konflik. Pustakawan yang memiliki kemampuan komunikasi asertif ini antara lain memiliki:

- a. Saling menghargai perbedaan paham dan pendapat
- b. Mampu menjadi pendengar yang baik, obyektif, dan tidak emosional
- c. Dapat diterima oleh berbagai kalangan
- d. Memiliki rasa humor yang tinggi/good sense of humor
- e. Memiliki integritas yang tinggi

(Haryadi, 2006)

2. Peningkatan berkesinambungan/*continous improvement*

Yakni penciptaan suasana belajar terus menerus/continuous learning dan menyambut baik adanya perubahan. Untuk itu perlu ditanamkan rasa hormat kepada orang lain dan menghargai perbedaan pendapat. Dengan penciptaan kondisi seperti ini, pustakawan akan dapat melakukan perubahan-perubahan terutama dalam hal pelayanan kepada pemustaka

3. Memahami diri sendiri

Untuk memahami dan menghargai orang lain, kita perlu memahami diri sendiri dan pengembangannya. Pustakawan perlu memiliki motivasi profesi yang tinggi dan percaya diri. Harga diri tidak harus diukur dengan rupiah tetapi dari keberhasilan dari kinerja kita sendiri.

4. Memiliki gairah/passionate

Pustakawan perlu memiliki gairah dan semangat untuk mengembangkan diri dan orang lain. Antusiasme dan perhatian kita akan membawa perubahan pada diri kita dan pada orang lain. Gairah adalah menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam kehidupan kepustakawanan.

Orang yang memiliki gairah hidup yang tinggi, dia akan memberikan pengabdian dan pelayanan penuh vitalitas dan antusiasme. Mereka akan senang berkomunikasi dan bekerjasama dengan orang lain

5. Progresif/progressive

Dalam memberikan pelayanan selalu berusaha menciptakan suasana, cara, dan sikap baru yang lebih efektif dan efisien. Sikap progresif ini dapat dikembangkan dengan adanya pikiran terbuka, wawasan yang luas, kemauan belajar yang tinggi, dan keberanian menghadapi tantangan

6. Proaktif/proactive

Pelayanan proaktif adalah usaha membantu pemustaka sebelum mereka menanyakan keinginannya. Dalam sikap ini, pustakawan perlu memberikan salam, senyum, dan sapa kepada pencari informasi dan menanyakan apa yang mereka butuhkan. Dalam hal ini pustakawan hendaknya segera mencari solusi atas kesulitan yang dialami oleh pemustaka.

Sikap proaktif dapat dikembangkan dengan cara melakukan pekerjaan lebih dari biasanya baik jam kerja, sistem kerja, dan produktivitasnya.

Penutup

Perpustakaan sebagai lembaga layanan publik perlu memberikan layanan prima/excellent service. Yakni layanan yang memberikan kepuasan kepada pemustaka> Sebab kepuasan mereka merupakan salah satu tujuan perpustakaan. Oleh karena itu petugas perpustakaan perlu memiliki kompetensi dan kemampuan untuk berorientasi kepada pemustaka, memahami orang lain, berusaha mengembangkan orang lain, memanfaatkan keberagaman, dan memiliki kesadaran politik.

Layanan prima adalah layanan dengan jaminan mutu, keandalan, kompetensi, kebaruan informasi, dan keandalan. Layanan yang baik akan meningkatkan citra perpustakaan dan pustakawan.

Daftar Pustaka

- Aslam, Mahfut. *Ragam Silang Layan Antarperpustakaan Berbasis Web; Pengalaman dan Studi Kasus di Australia*. Makalah Seminar di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang tanggal 3 – 4 Mei 2007
- Ernawati, Endang. *Layanan Prima Berbasis ISO 9001-2000*. Makalah Seminar Nasional Layanan Prima Perpustakaan Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan yang diselenggarakan di Perpustakaan UNY Yogyakarta tanggal 16 Juni 2008
- Hadi, Sungkono. Program Pengembangan Perpustakaan Berbasis Kompetisi. *Media Pustakawan, XIV (2) Juni 2007*
- Hariyadi, Utami. 2006. *Effective Communication for Assertive Librarian*. Makalah Pelatihan Pustakawan di Universitas Indonesia.
- Hasanah, Nanah. Pemberdayaan Pustakawan Dalam Mendukung Kinerja Perpustakaan. *Media Pustakawan, XII (3 & 4) September – Desember 2005*
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Grha Pustaka
- Naibaho, Kalarensi. Pustakawan Asertif Idaman Masyarakat. *Media Pustakawan, XIII (3 & 4) September-Desember 2006*.
- Sembel, Roy. Menang Dengan Pelayanan Sepenuh Hati. *Sinar Harapan, 6 Nopember 2008*
- Sri Purnomowati. 2006. *Dinamika Penggunaan Layanan PDII – LIPI Tahun 1995 – 1999 Dalam Kepustakawanan Kita; Beberapa Hasil Penelitian*. Jakarta: PDII-LIPI