

PERPUSTAKAAN DAN PELAYANAN PRIMA

YUSNIMAR

Kaur Perpustakaan Fakultas ADAB

Pendahuluan

Perpustakaan adalah suatu lembaga/badan yang bergerak di bidang jasa informasi. Untuk itu perpustakaan mengurus hal-hal yang berkaitan dengan informasi mulai sejak menghimpun data-data, mengolah sampai dengan menyajikan data tersebut kepada para penggunanya.

Sepanjang sejarah manusia, perpustakaan bertindak selaku penyimpan khazanah hasil pikiran manusia. Hasil pikiran manusia ini dapat dituangkan dalam bentuk cetak maupun non cetak ataupun dalam bentuk elektronik seperti disket. Hasil pikiran manusia yang dituangkan dalam bentuk buku dalam arti luas (mencakup bentuk cetak atau grafik, non cetak dan bentuk elektronik) seringkali bentuk ini diasosiasikan dengan kegiatan belajar mengajar. Buku merupakan alat bantu manusia untuk belajar, sejak saat mulai dapat membaca, memasuki bangku sekolah hingga bekerja.

Karena perpustakaan selalu dikaitkan dengan buku, sedangkan buku dikaitkan dengan belajar. Kegiatan belajar tersebut ada 2 macam yakni kegiatan formal dan non formal. Perpustakaan sebagai sarana lebih dikaitkan dengan kegiatan belajar non formal (Sulistyo Basuki 1993 :4)

Di perguruan tinggi keberadaan perpustakaan menurut J. Thompson (1970:122) adalah sebagai sumber informasi atau sumber ilmu pengetahuan yang dapat digunakan sebagai penunjang, pelengkap atau penambah ilmu pengetahuan yang diterima dari dosen. Bahkan bahan pustaka juga memberikan jawaban atau keterangan atas berbagai hal atau persoalan, menambah atau mengajarkan keterampilan serta memberikan hiburan melalui bacaan-bacaan ringan

Keberadaan suatu perpustakaan harus diketahui dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat lingkungannya. Makanya suatu perpustakaan harus mengerti masyarakatnya dan mengetahui kebutuhan masyarakatnya, sebab tanpa masyarakat pemakai suatu perpustakaan tidak akan ada artinya.

Eksistensi perpustakaan muncul karena kebutuhan masyarakat serta dipelihara dan dikembangkan oleh masyarakat. Maka sudah sepatutnya perpustakaan memberikan jasa untuk masyarakat, khususnya masyarakat pemakai

Memenuhi dan memuaskan kebutuhan informasi dan bahan pustaka, senantiasa menjadi sasaran utama layanan perpustakaan dalam rangka pelaksanaan tugas dan pengembangan kualitas perpustakaan itu sendiri.

Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan perpustakaan yang berhadapan langsung dengan pemakai/pengguna perpustakaan dan juga merupakan tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu perpustakaan. Maka untuk tercapainya kegiatan pelayanan perpustakaan itu harus ada empat unsur yaitu :

1. Unsur koleksi, yakni bahan pustaka yang beraneka ragam dan telah dibina dengan baik untuk dilayankan
2. unsur fasilitas, yakni sarana (gedung) , system dan peraturan.
3. Unsur petugas, yakni petugas/pustkawan yang melayani perpustakaan.
4. Unsur masyarakat pemakai/pengguna, yakni mereka/individu yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Dalam suatu perpustakaan secara garis besar ada dua macam bentuk pelayanan yaitu :

1. Pelayanan tertutup (closed access).

Yaitu suatu sistem di mana masyarakat pemakai/pengguna tidak boleh langsung masuk ketempat koleksi bahan pustakan. Petugas perpustakaan yang ditugaskan akan melayani/ mengambilkan koleksi yang diminta tersebut.

Keuntungan dengan system tertutup:

- Susunan koleksi bahan pustaka selalu tersusun/ terpelihara rapi
- Kontrol pengawasan menjadi lebih muda
- Resiko kerusakan dan hilangnya koleksi dapat ditekan seminimal mungkin

Kelemahan sistem tertutup:

- o Pengguna tidak bebas memilih buku lain dengan subjek yang sama
- o Membutuhkan tenaga pelayanan yang lebih banyak
- o Memerlukan banyak waktu untuk melayani satu pengguna
- o Pengguna tidak mendapat rangsangan membaca buku-buku lain
- o Pegenalan terhadap literature sangat terbatas
- o Katalog harus selalu up to date
- o Banyak waktu terbuang untuk menelusuri katalog

2. Sistem Pelayanan Terbuka (Open Access)

Yaitu suatu system pelayanan yang memperbolehkan masyarakat pengguna jasa perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka yang diinginkan ke tempat rak koleksi bahan pustaka

Keuntungan system terbuka

- Pengguna bebas memilih bahan pustaka yang diinginkan
- Tidak membutuhkan tenaga pelayanan yang banyak
- Merangsang pengguna untuk membaca buku lain
- Banyak pengguna bisa terlayani dengan baik
- Pengguna banyak mengenal literatur
- Ketergantungan pada katalog akan berkurang
- Efisiensi waktu pengguna mencari buku yang diinginkan

Kendala /kerugian system terbuka

- o Susunan atau jajaran koleksi bahan pustaka menjadi acak
- o Pekerjaan petugas lebih besar dalam pengontrol buku
- o Resiko rusak dan hilangnya koleksi menjadi tinggi

Perpustakaan sebagai lembaga / badan jasa pelayanan mengenal dua bentuk pelayanan , yaitu :

1. Pelayanan Teknis

- a. Pengadan
- b. Pengolahan
- c. Administrasi

2. Pelayanan pembaca

Pada unit perpustakaan tugas ini yang disebut garda terdepan dari sebuah perpustakaan, karena pada bagian inilah terjadi kontak langsung perpustakaan dengan pengguna perpustakaan. Bagian ini terdiri dari :

- Pelayanan referensi
- Pelayanan sirkulasi
- Pelayanan informasi/promosi
- Pelayanan audio visual
- Pelayanan eksistensi, dll

Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayan terbaik yang diberikan kepada pelanggan sesuai atau melebihi standar yang berlaku di masyarakat. Sebelum melakukan pelayanan, kita harus mengenal siapa yang kita layani atau pelanggan itu. Memahami pelanggan adalah tugas organisasi yang diciptakan memberikan layanan. Jadi memahami keinginan pelanggan adalah suatu permulaan yang baik. Untuk memahami pelanggan ada tiga kunci pertanyaan :

1. Siapa pelanggan kita?
2. Apa yang dibutuhkan pelanggan ?
3. Dapatkah kita memenuhi kebutuhan tersebut?

Secara populer pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:

- ❖ Pelanggan adalah orang penting bagi organisasi kita dan kehadirannya diharapkan
- ❖ Pelanggan bukanlah gangguan terhadap tugas kita, akan tetapi pelanggan atau masyarakat pengguna yang dilayani adalah tujuan dari pekerjaan kita
- ❖ Pelanggan tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung kepada pelanggan
- ❖ Melayani pelanggan bukan berarti kita berjasa, justru mereka yang berjasa karena memberi kita kesempatan melayaninya
- ❖ Pelanggan bukanlah orang yang akan didebat atau dilawan melalui adu kecerdikan, tidak akan ada yang pernah memenangkan perdebatan dengan pelanggan
- ❖ Pelanggan adalah orang yang datang membawa keinginannya kepada kita, dan menjadi tugas dan kewajiban kita untuk menangani keinginan-keinginan itu sehingga menguntungkan dirinya dan kita

Jadi untuk dapat memberikan pelayanan yang prima, kita harus mengenal dengan baik masyarakat pelanggan kita. Kita harus dapat berbuat yang lebih baik lagi demi kepuasan masyarakat pelanggan kita tersebut. Untuk mengukur kepuasan pelanggan, kita dapat memakai instrumen sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan adalah alat penting dan paling ampuh bagi kehidupan organisasi
2. Pelanggan harus diberikan pelayanan yang terbaik dan se-optimal mungkin
3. Kepuasan pelanggan memerlukan budaya kerja professional yang mantap
4. Memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab semua pihak dalam organisasi
5. Pelayanan yang memuaskan adalah sebuah tindakan dan bukanlah iklan

Untuk menghadapi masyarakat pelanggan yang memerlukan pelayanan dari organisasi pelayanan, pada hakekatnya organisasi pelayanan harus memiliki kinerja dasar pengembangan pelayanan prima yaitu :

- Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat pengguna yang dilayani
- Perbaikan mutu pelayanan yang berkesinambungan
- Manajemen yang berdasarkan fakta

- Melibatkan dan memberdayakan system atau unsur organisasi secara menyeluruh
- Mengembangkan potensi daya pikir manusia
- Kepemimpinan yang digerakkan oleh obsesi mutu
- Budaya organisasi dengan standar etika dan moral yang tinggi

Ciri-Ciri Pelayanan Prima:

- Mudah dihubungi
- Kredibilitas
- Kejujuran
- Ketepatan /teliti
- Kehandalan
- Ketepatan waktu
- Kesopanan
- Efisiensi
- Tanggap
- Kenyamanan
- Keefektifan
- Dapat dikembangkan
- Kemampuan
- Fleksibilitas
- Keamanan

Perpustakaan Dan Pelayanan Prima

Mutu suatu perpustakaan diukur dari kemampuannya memberikan bahan pustaka yang tepat kepada pemakai pada saat bahan pustaka tersebut diperlukan. Dan dapat juga dikatakan bahwa suatu perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberikan layanan yang cepat, tepat dan benar kepada para pemakainya. Jadi pelayanan itu adalah garda terdepan dari suatu perpustakaan, harus memberikan mutu pelayanan yang terbaiknya, agar masyarakat pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan semaksimal mungkin.

Terlebih lagi perpustakaan perguruan tinggi, dimana perpustakaan dalam tugasnya sebagai pengemban martabat ilmiah perguruan tinggi, perpustakaan harus menjalankan semua kegiatan sesuai dengan fungsi, program dan tujuan perguruan tinggi induknya. Di mana perpustakaan diibaratkan sebagai jantung perguruan tinggi induknya, yang akan memompakan informasi segar keunit lain agar perguruan tinggi induknya bisa berkembang dengan sehat. Perpustakaan tanpa masyarakat pengguna yang mau memanfaatkan koleksi bahan pustaka adalah perpustakaan yang sakit dan tidak akan menyetatkan lembaga/perguruan tinggi tempat perpustakaan itu berada.

Untuk menjadi perpustakaan yang sehat dan dapat menyehatkan serta sangat dibutuhkan oleh masyarakat penggunaannya harus dapat memotivasi sistem dan pelayanan yang terbaik dan prima. Yang dimaksud pelayan pelanggan pada perpustakaan adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan oleh organisasi perpustakaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan tersebut. Hendaknya perpustakaan sebagai unit jasa pelayanan dapat memberikan pelayanan prima dengan motto : *lebih cepat , lebih baik, lebih akurat dan lebih terbaru.*

Karena itu bagian-bagian perpustakaan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna haruslah memberikan pelayanan prima seperti :

1) Referensi

Referensi berasal dari bahasa Inggris yang dapat didefinisikan sebagai pelayan menjawab pertanyaan. Jadi bila seseorang mempunyai pertanyaan mengenai sesuatu hal, ia bisa bertanya kepada orang yang dianggapnya mengetahui dan bisa menjawab hal tersebut. Di setiap perpustakaan bisa ditemukan bagian referensi yang bertugas membantu sipenanya menelusuri informasi atau data yang dicari. Untuk mendukung tugas petugas referensi perpustakaan mencari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada mereka , maka petugas hendaknya mengklasifikasikan pertanyaan yang diajukan kepada mereka dengan pelayanan prima

2) Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan yang menyangkut peredaran bahan pustaka secara terorganisir melalui sistem , cara, aturan dan administrasi yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang diselenggarakan. Tujuan pelayanan sirkulasi adalah agar seluruh koleksi perpustakaan beredar, dipakai dan dimanfaatkan semaksimal mungkin secara merata dan aman. Agar dapat memberikan pelayanan yang prima pada bagian sirkulasi perpustakaan harus menentukan terlebih dahulu sistem yang diberlakukan pada pelaksanaan peminjaman koleksi perpustakaan. Dengan ditentukan system yang dipakai dan peraturan yang diterapkan untuk peminjaman koleksi bahan pustaka , maka petugas perpustakaan wajib menyampaikannya kepada pengguna, sehingga pelayanan yang diberikan tidak menjadi hambatan bagi peminjam yang patuh pada peraturan yang berlaku.

3) Pelayanan Audio Visual

Adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk mendapatkan informasi/data yang terekam dalam kaset recorder, film, video, CD ROM , dll. Pelayanan prima dapat diberikan kepada pelanggan, bagaimana aturan dan tata cara memakai/memanfaatkan

alat-alat elektronik tersebut dalam mencari informasi yang dikehendaki.

4) Pelayanan Informasi

Pelayanan ini tidak berhubungan langsung dengan pengguna jasa, namun merupakan bagian yang penting dalam mempromosikan keberadaan perpustakaan kepada masyarakat pengguna. Dengan publikasi /promosi serta informasi yang baik dan menarik, masyarakat pengguna dapat mengetahui situasi dan fasilitas perpustakaan yang akan mereka datangi untuk mendapatkan jasa pelayanan informasi. Pelayanan prima disini diharapkan dengan tata bahasa yang prima dalam menyampaikan informasinya

5) Pelayanan Ekstensi

Di sini pelayanan diberikan kepada masyarakat pelanggan untuk membimbing pengguna dalam mencari informasi di perpustakaan dan bagaimana memanfaatkan perpustakaan dengan baik agar bisa menunjang program studi mereka atau keinginan mereka. Petugas perpustakaan yang selalu berhubungan langsung dengan masyarakat pelanggan jasa informasi, diperlukan tenaga pelayanan dengan persyaratan tertentu, agar pelayanan prima dapat diberikan oleh perpustakaan lebih berhasil.

Persyaratan tersebut adalah seperti berikut ini:

- a) Memiliki kemampuan dan kemauan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, sabar, teliti dan tekun
- b) Berpenampilan menyenangkan sehingga orang lain tidak merasa sungkan bertanya atau minta tolong
- c) Pandai bergaul
- d) Memiliki pengetahuan umum yang luas
- e) Bertata bahasa yang lembut
- f) Menyadari akan tugasnya melayani
- g) Menyadari tugas pelayanan tersebut akan memberikan keuntungan kepadanya sebagai petugas yang ditunjuk.

Perpustakaan sebagai lembaga jasa informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggan/pengguna dan perpustakaan tidak akan dianggap keberadaannya apabila masyarakat pengguna/ pelanggan tidak merasakan manfaat pelayanannya. Maka untuk itu para petugas perpustakaan/pustakawan harus dapat mengukur kepuasan masyarakat pelanggan/pengguna perpustakaan dengan instrumen pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Kepuasan pengguna perpustakaan adalah unsur utama bagi kehidupan perpustakaan
- b. Pengguna perpustakaan harus diberi pelayanan yang baik dan seoptimal mungkin

- c. Kepuasan pengguna memerlukan budaya kerja profesi
- d. Memuaskan pengguna adalah tanggung jawab semua pihak dalam perpustakaan
- e. Pelayanan prima yang terbaik dan memuaskan adalah suatu tindakan nyata, bukan iklan yang digambarkan

Beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan oleh organisasi pelayanan dalam menghadapi masyarakat pengguna yang mengakibatkan terjadinya kesenjangan yaitu :

1. Antara kualitas pelayan yang diinginkan pelanggan dengan persepsi manajemen terhadap kemauan pengguna, kesenjangan ini keseluruhan antara yang melayani dan yang dilayani
2. Antara terjemahan persepsi terhadap kualitas pelayanan dan persepsi manajemen terhadap pengguna.

Perpustakaan kecil seringkali mengalami kesulitan dalam hal ini pelayanan yang diberikan bahkan jauh di bawah kehendak yang dilayani. Ada tiga penyebab utama terjadinya hal tersebut:

- Tidak adanya keterlibatan manajemen dalam kualitas pelayanan
 - Perpustakaan kekurangan sumber-sumber atau koleksi bahan pustaka
 - Permintaan pengguna yang berlebihan
3. Antara penyampaian pelayanan dan terjemahan persepsi kualitas pelayanan. Sekalipun standar formal atau spesifikasi untuk memelihara kualitas pelayanan ada, penyampain kualitas pelayanan akan terbatas apabila kinerja pegawai yang berhubungan dengan yang dilayani tidak/kurang baik
 4. Antara penyampaian dan komunikasi eksternal kepada pengguna. Ini adalah akibat publikasi/promosi yang berlebihan tentang kemampuan pelayanan perpustakaan, bahanyanya adalah bahwa apa yang dijanjikan tidak dapat ditepati/ diberikan. Harus dinyatakan pelayanan apa yang diterima oleh yang dilayani dan bukannya janji-janji yang menarik yang tidak bisa diwujudkan
 5. Antara kualitas pelayanan yang dijanjikan oleh perpustakaan dan kualitas pelayanan yang diinginkan pengguna. Hal ini merupakan tantangan bagi perpustakaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik melebihi bayangan pelayanan yang akan diterima pengguna

Kesimpulan dan Saran

1. Perpustakaan adalah suatu lembaga yang berorientasi kepada pelayanan, diharapkan dapat menerapkan standar pelayanan prima kepada pelanggannya

2. Memberikan fasilitas yang terbaik kepada bagian-bagian yang langsung berhadapan dengan pelanggan agar dapat memberikan jasa pelayanan yang terbaik pula.
Untuk melaksanakan pelayanan secara efektif, pustakawan terdepan yang melayani pelanggan haruslah mendapat dukungan berupa
 - ❖ Peralatan terbaik untuk pelayanan, seperti komputer, dll
 - ❖ Pakaian seragam yang baik
 - ❖ Pelatihan ketrampilan yang cukup
 - ❖ Data lengkap tentang produksi informasi yang telah siap dipasarkan
3. Melakukan pelayanan yang berhadapan dengan yang dilayani akan berbeda dengan memproduksi data yang tidak dihadiri oleh pelanggan perpustakaan. Oleh karena itu melayani berhubungan dengan tingkah laku, keterampilan melayani, sikap melayani dan pakaian yang rapi
4. Membantu pelanggan untuk memahami pelayanan yang diberikan merupakan suatu keharusan. Namun harus pula diperhatikan apakah memang pelayan merasa perlu menjadi paham dalam pelayanan tersebut
5. Mengembangkan budaya kualitas, perpustakaan harus terus mengembangkan budaya kualitas pelayanan prima dan merupakan tanggung jawab bersama

Saran

1. Tempatkanlah tenaga-tenaga profesional perpustakaan yang berdedikasi tinggi pada bagian yang berhubungan langsung dengan pelanggan, agar dapat memberikan pelayanan prima.
2. Manajemen perpustakaan harus selalu melakukan pengarahan dan pengawasan melekat kepada petugas pelayanan, agar pelayanan yang diberikan tidak menjadi monoton dan tidak menggairahkan
3. Pustakawan hendaknya harus selalu melakukan pelayanan prima, karena factor saling menguntungkan antara melayani dengan yang dilayani. Pelanggan mendapatkan jasa pelayanan prima sedangkan pustakawan mendapatkan point untuk KUM
4. Pakaian seragam menjadi kewajiban bagi pustakawan pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna jasa perpustakaan. Karena adanya perbedaan pakaian antara yang melayani dengan yang dilayani akan memudahkan pemakai menemukan petugas yang akan melayani mereka

Daftar Bacaan

- Sulistyo-Basuki, **Pengantar ilmu perpustakaan**, Jakarta : Gramedia Pustaka utama, 1997.
- Mahfudz A Junaidi, **"How to become A Good Librarian"**: refleksi dari sebuah pengalaman, Jakarta : Perpustakaan IAIN, 1994.
- Rompas, JP, **"Manajemen system perpustakaan"**, bahan sajian pada lokakarya IAIN Ciputat, Perpustakaan Nasional Jakarta, 1999.
- Syamsuddin, Anwar, **"Pelayanan sirkulasi"**, bahan sajian pada pelatihan tenaga teknis di lingkungan IAIN Syahid Jakarta, perpustakaan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 1999.
- Suparta, Mundzier, **"Manajemen perpustakaan"**, makalah pada forum pelatihan staf perpustakaan IAIN Syahid Jakarta, perpustakaan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 1999.
- Work shop manajemen perpustakaan, **Manajemen pelayanan prima**, Depag & Mc Gill Jakarta, 1999.