

KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Sri Muratik¹, dan Siti Hidayati

Program Studi D-III Keuangan Perbankan, Fakultas Ekonomi, UPN "Veteran" Jakarta
Jl. RS. Fatmawati Pondok Labu Jakarta Selatan - 12450
Telp. 021 7656971

Abstract

Library users at University Library from academic city have different needs and always dynamic. Because of that dynamic needs makes the librarian as human resources balance it by always updating his/her competences in such away that he/she could give services to users such as giving good services, having an extensive knowledge, skillful, and having good attitude or ethics beside having good competence in communication. In giving good services a librarian need a complete media such as the use of computer (technology) but this isn't the main requirement. The most important requirement to give a good service is the attitude/manner from the librarians themselves. But computerization is also needed in a library in order to balance their performance that is to make their work easier and faster.

Key Words: *Competency, a good services, information technology*

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) dengan memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi. Pengguna perpustakaan di perguruan tinggi adalah civitas akademika yang terdiri atas mahasiswa, dosen, dan staf atau karyawan, semuanya membutuhkan informasi yang berbeda-beda dan dinamis. Mahasiswa sering datang ke perpustakaan menanyakan berbagai hal yang berhubungan dengan perkuliahan dan staff perpustakaan membantu mencari, kemudian dosen datang ke perpustakaan mencari bahan ajar atau penelitian dan meminta staf perpustakaan mencari literatur sesuai dengan yang mereka ajarkan. Selain dosen, mahasiswa, ada juga karyawan yang mengunjungi perpustakaan, biasanya mencari bahan pelatihan, kenaikan pangkat, dan informasi lainnya. Ketiga jenis pengguna perpustakaan tersebut tingkah lakunya

berbeda-beda, ada yang menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti tetapi kadang-kadang ada yang tidak, ada yang sopan ada juga yang tidak. Namun demikian staf perpustakaan harus bisa mengatasi semua persoalan dengan sebaik mungkin. Staf perpustakaan harus dapat menjawab semua kebutuhan pengguna perpustakaan dengan bahasa yang jelas, sopan, dan tepat. (Amiarsih, 2008)

Berangkat dari sinilah staf perpustakaan dapat menunjukkan eksistensinya dan perannya dalam memberikan layanan sebaik mungkin kepada pengguna perpustakaan. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan, maka staf perpustakaan hendaknya selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik (layanan prima). Agar terwujud layanan prima di perpustakaan maka staf perpustakaan hendaknya memiliki kompetensi, yaitu memiliki ilmu pengetahuan tentang perpustakaan yang memadai, keterampilan dan, sikap yang baik dalam memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan.

Perpustakaan sebagai lembaga dalam bidang jasa

Layanan perpustakaan dimasa datang akan mengatasi baik kesulitan maupun ketidaksempitan. Suatu perubahan yang dramatis pada sistem layanan

¹ Kontak Person : **Sri Muratik**
Prodi D-III Perbankan, FE
UPN "Veteran" Jakarta
Telp. 021 7656971

perpustakaan telah berjalan. Sementara itu sangat jelas bahwa perpustakaan perguruan tinggi dalam keadaan yang sulit sebagai sektor publik berusaha keras untuk mendapatkan dana pembelian buku, gedung baru, staf dan sekarang teknologi baru, dalam pada itu juga diharapkan pada kenyataan masalah keterbatasan anggaran. Apa yang telah mengalami perubahan dan seberapa perubahan itu layak bagi masa depan?

Perubahan teknologi hanya salah satu yang memengaruhi sebuah lembaga. Di dalamnya termasuk perubahan budaya, perubahan nilai-nilai politik dan sosial, perubahan ekonomi dan perubahan dari apa yang diketahui dan tidak diketahui. Berikut ini terpusat pada efek perubahan teknologi jangka panjang terhadap layanan perpustakaan, karena sangat menentukan dan lebih dapat diperkirakan dibanding perubahan yang disebabkan oleh sebab-sebab lainnya.

Perpustakaan adalah industri pelayanan jasa yang tidak dapat dianggap kecil dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Padanya diandalkan sumber-sumber informasi yang "aktual dan terpercaya" untuk menumbuh kembangkan wawasan ilmu pengetahuan, kepandaian, keterampilan bahkan kebijaksanaan. Sumber-sumber informasi ini dalam segala bentuk dan media menjadi sangat bermanfaat bilamana pelaku pelayanan jasa, dalam hal ini pustakawan dapat bekerja dengan cara profesional dan penuh dengan tata krama. Memang itulah konsekuensi para pelaku dalam organisasi industri jasa, para pelaku atau pengembangannya harus dapat bekerja semaksimal mungkin berdasarkan etika dan profesionalismenya.

Jadi di sini unsur budaya setempat dan jasa yang akan di "jual" tidak dapat diabaikan. Seorang pustakawan di era globalisasi tidak hanya bertindak sebagai pencari dan pelengkap referensi tetapi diharapkan ia luwes sebagai *mentor* (penasehat), *counselors* (konselor), *allies* (penolong), *coachkes* (pelatih), *guardians* (pelindung) dan terakhir sebagai *freinds* (teman).

Hal ini hanya dapat dicapai dengan peningkatan kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) kemampuan berpenampilan menarik, bukan saja berbusana, tetapi lengkap dengan perawatan tubuh dan kontrol perilaku harus dilatih dengan baik. Komunikasi yang efektif harus dikuasai, seorang pustakawan harus dapat mendengarkan (bukan mendengar) sehingga mengerti benar apa kebutuhan pengguna jasa dan secara empati dapat memuaskannya.

Dalam industri pelayanan jasa, motto "pengguna jasa (user) adalah raja" serasa tidak padam. Dalam pelayanan jasa masa kini hal ini tidak jauh berbeda, walaupun kita menghadapi era globalisasi. Tidak dapat dipungkiri untuk menjadi yang lebih unggul, setiap perpustakaan harus berkompetisi secara positif agar tetap mendapat pengguna jasa (*user/pelanggan*) apalagi dapat memuaskan mereka.

Suatu pelayanan jasa dianggap baik bila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan permintaannya tetapi menjadi ideal bila dapat melebihi kebutuhannya.

Secara umum tujuan perpustakaan tinggi adalah: (1) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi di perguruan tinggi, (2) menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pasca sarjana, (3) menyediakan ruangan belajar untuk pemakai/pengguna perpustakaan, dan (4) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai/pengguna.

Tabel 1. Alternatif Organisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Mahasiswa D3/S1	Karyawan	Staf Pengajar	Masyarakat
↑	↑	↑	↑
<ul style="list-style-type: none"> > ND 	<ul style="list-style-type: none"> > Layanan > Referensi: menjawab pertanyaan dan membantu pemakai dalam melakukan penelitian dalam bentuk wawancara langsung atau e-mail. > Internet searching, fotocopy, peminjaman koleksi. 	<ul style="list-style-type: none"> Fasilitas > Ruang atau gedung perpustakaan. > Rak buku, rak majalah dan furniture. > Katalog on-line. > Akses internet. > Furniture. 	<ul style="list-style-type: none"> Pustakawan > Mampu menganalisa informasi atau pengetahuan. > Mampu meletakkan penelitian literatur. > Mampu mengoperasikan perangkat lunak bidang perpustakaan dan internet. > Mampu melakukan pelayanan dengan baik

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan adalah Deskriptif kualitatif yang menggambarkan kemampuan pustakawan dalam melaksanakan pekerjaan sebagai pelayan kepada pengguna perpustakaan. Fokus studi ini meliputi pemahaman pustakawan dalam menjalankan hak dan kewajiban pustakawan pada pelayanan kepada pengguna. Observasi dan wawancara mendalam kepada konsumen seperti dosen dan mahasiswa UPN "Veteran" Jakarta sebagai pengguna dilakukan untuk mengumpulkan data primer. Studi kepustakaan yang didasarkan pada bidang kepustakaan dalam hal ini berusaha untuk mencari dan membaca serta mendapatkan sumber-sumber ilmiah yang terdapat dalam buku-buku yang relevan dalam pembahasan untuk memperoleh data sekunder.

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil penelitian baik studi pustaka maupun studi lapangan dapat diambil suatu gambaran bagaimana kompetensi pustakawan dalam melayani konsumennya. Salah satu prinsip dasar perpustakaan adalah "Perpustakaan diciptakan oleh masyarakat sebagai lembaga sosial". Ini berarti "Masyarakat harus menentukan arah pengembangan perpustakaan, dan perpustakaan harus menyesuaikan diri dengan arah perkembangan tersebut sehingga dapat melaksanakan rutinitas kegiatan perpustakaan seperti pengadaan koleksi, pengolahan, pelayanan sampai dengan deminasi informasi kepada pengguna".

Masyarakat sebagai kumpulan individu yang saling berinteraksi saling memberi dan saling menerima, memiliki harapan dan keinginan yang berbeda-beda merupakan subyek yang harus dilayani oleh perpustakaan secara merata dan optimal.

Demikian halnya dengan masyarakat perguruan tinggi/civitas akademika (Dosen, Karyawan, Mahasiswa) dan perpustakaannya, keduanya harus bersinergi dan bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Perguruan tinggi harus memberikan dukungan yang kuat kepada perpustakaan agar perpustakaan dapat memberikan layanan yang kuat lagi memuaskan. Perpustakaan perguruan tinggi di satu pihak dan civitas akademika serta masyarakat pada pihak lainnya merupakan dua lembaga yang saling berkaitan dan bahkan saling bergantung. Civitas akademika serta masyarakat tidak akan dapat berkembang dan maju secara optimal tanpa

perpustakaan, dan perpustakaan perguruan tinggi tanpa civitas akademika dan masyarakat tidak bermanfaat. Shera mengatakan bahwa perpustakaan merupakan produk dari kematangan kebudayaan. Untuk dapat memberikan layanan yang kuat dan memuaskan, perpustakaan perguruan tinggi harus bekerja keras dalam bidang pengembangan manajemen, pengembangan koleksi, pengolahan bahan pustaka, layanan, komputerisasi, kerjasama, memahami kebutuhan pemakai, pengembangan otoritas, pengembangan staf, dan hubungan masyarakat.

Dalam lingkungan perguruan tinggi, maka perpustakaan hendaknya dapat meningkatkan status kelembagaannya dari UPT (Unit Pelaksana Teknis) menjadi lembaga sehingga dapat menempatkan kepala perpustakaan atau seorang pustakawannya untuk menjadi anggota senat universitas.

Kegiatan layanan pemakai perpustakaan merupakan yang paling pokok dan penting bagi perpustakaan perguruan tinggi. Layanan perpustakaan berarti layanan yang diberikan perpustakaan kepada pembaca agar dapat memperoleh informasi dengan cepat dan tepat serta mudah untuk menemukan bahan pustaka atau informasi sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Tipe kompetensi dapat dibedakan menjadi dua: (1) *Soft Competency* yaitu berkaitan erat dengan kemampuan mengatur pekerjaan dan berinteraksi dengan orang lain, sebagai contoh adalah kemampuan memimpin dan kemampuan berkomunikasi, dan (2) *Hard Competency* yaitu yang berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknis suatu pekerjaan, sebagai contoh kemampuan mengklasifikasi, membuat abstrak, melayani pengguna perpustakaan, penelusuran informasi dan sebagainya (Kartini, 2008). Sehubungan dengan ini, Kismiyati (2008) mengatakan bahwa jenis kompetensi juga dapat dibedakan menjadi dua (a) Kompetensi fungsional yaitu pengetahuan pada sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen, penelitian yang digunakan untuk menyediakan layanan. (2) Kompetensi personal yaitu keterampilan, perilaku yang dimiliki staf perpustakaan agar dapat bekerja secara efektif sebagai komunikator, meningkatkan kemampuan dan dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan jaman.

Layanan atau melayani adalah membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang (KBBI, 1995). Secara deskriptif menurut (Fandy, 2002), layanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dalam menyediakan produk atau jasa, sedangkan melayani adalah menyiapkan sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Sehubungan dengan layanan prima sendiri dapat diartikan sebagai upaya maksimal yang diberikan oleh pustakawan, dan stafnya di suatu perpustakaan kepada pengguna perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhannya hingga tercapai kepuasan. Sedangkan tujuan dari layanan prima itu sendiri adalah untuk meningkatkan keberhasilan visi dan misi perpustakaan.

Menurut (Kartini, 2008) sampai saat ini standar kompetensi sumber daya manusia di perpustakaan di Indonesia masih dalam proses penyusunan sehingga belum jelas pedoman yang dijadikan acuan untuk kompetensi pengelola perpustakaan seperti ukuran, sistem, aturan main, siapa yang melakukan uji kompetensi, materi uji kompetensi dan sebagainya. Kompetensi diartikan sebagai tolok ukur untuk mengetahui sejauhmana kemampuan staf perpustakaan dalam menggunakan pengetahuan dan keterampilannya. Persyaratan kompetensi senantiasa berubah-ubah sehingga para staf perpustakaan harus selalu mengupdate nya. Seorang tokoh bernama Rober T Kiyosaki dalam Widiyono (2008) mengatakan "*jadilah generalis kalau ingin sukses jangan hanya jadi spesialis*".

Pernyataan tersebut mungkin terlalu radikal, kalau dilunakkan mungkin bisa begini jadilah orang yang berkembang minat dan keahliannya, jangan hanya "itu-itu" melulu. Pustakawan dan staffnya menjadi ujung tombak dan motor penggerak perpustakaan, maka seharusnya mengembangkan kompetensinya dengan jalan selalu mengupdate nya, kreatif, dan inovatif.

Faktor-faktor Penunjang Pelayanan Perpustakaan

Faktor penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan layanan kepada pemakai: (1) **Koleksi Perpustakaan**. Koleksi perpustakaan saat ini dapat dibagi menjadi 2 jenis koleksi tradisional atau dalam bentuk tercetak dan koleksi dalam bentuk digital atau elektronik dapat berbentuk CD ROM atau pangkalan data. Besar kecilnya koleksi dipengaruhi oleh PT tersebut bagi masyarakat. Tetapi dengan berkembangnya teknologi informasi

koleksi yang besar saat ini tidak hanya diukur dengan seberapa banyak buku yang dimiliki, karena bisa jadi perpustakaan secara fisik tetapi memiliki koleksi yang besar dalam hal ini pangkalan data, (2) **Fasilitas**. Fasilitas pada perpustakaan perguruan tinggi selain ruang atau gedung perpustakaan yang representative juga fasilitas penunjang lainnya seperti rak buku/majalah, ruang baca beserta meja dan kursi atau sofa. AC (*Air Conditioner*), OPAC (*Online Public Acces Catalog*), dan akses ke internet yang saat ini telah banyak teredia di perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi. Yang tidak kalah penting juga akses kemudahan pemakai untuk datang dan memakai fasilitas yang tersedia tersebut, (3) **Referensi/Rujukan**. Berkembangnya teknologi informasi khususnya internet merubah persepsi pemakai tentang bahan rujukan atau layanan referensi di perpustakaan. Semakin mudah dan murah layanan internet memengaruhi pengguna dalam menggunakan sumber informasi dalam hal ini buku-buku teks dan rujukan yang ada di perpustakaan. Dengan sendirinya memengaruhi statistik kedatangan ke perpustakaan dan kinerja staf referensi /rujukan berupa ensiklopedi, hasil penelitian, almanak, dan sumber-sumber rujukan lainnya dapat diakses online lewat internet, (4) **Kualitas Sumber Daya Manusia**. Seperti dikatakan Sutarno NS dalam bukunya Manajemen Perpustakaan, Suatu pendekatan praktik, 2006, bahwa sumber daya manusia di perpustakaan merupakan salah satu factor atau pilar yang sangat penting. Oleh sebab itu harus selalu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang harus dipenuhi pengembangan sumber daya manusia (*human resources*) di perpustakaan harus dilakukan perencanaan yang baik agar perpustakaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas sumber daya manusia ini sangat penting perannya, karena hanya dengan kualitas sumber daya manusia yang baik dengan kemampuan dan kreatifitas yang tinggi dapat meningkatkan posisi perpustakaan dalam organisasi perguruan tinggi. Dengan sumber daya manusia yang baik perpustakaan dapat membuktikan kepada pimpinan organisasi/pimpinan perguruan tinggi betapa pentingnya perpustakaan. Dengan adanya perkembangan teknologi yang demikian pesat khususnya internet, maka saat ini sumber daya manusia harus lebih proaktif dalam melakukan pekerjaannya dengan memanfaatkan informasi yang ada. Kualitas sumber daya manusia sangat penting, bukan bukan hanya dalam hal pengetahuan tetapi juga kemauan dan

keterampilan dalam melakukan tugasnya sebagai putakawan atau penyedia informasi. Pustakawan saat ini tidak hanya berfungsi pengelola koleksi tetapi juga sebagai penyebar informasi dan sebagai tenaga pelatih/pengajar bagi mahasiswa dan dosen dalam melakukan pencarian informasi. Layanan yang baik dari sebuah perpustakaan perguruan tinggi yang melalui pendekatan manajemen mutu total juga sangat tergantung pada kemampuan dan kreativitas dari sumber daya manusia yang ada di perpustakaan tersebut. Karena dengan koleksi yang kaya informasi, fasilitas yang baik, program layanan yang baik tetapi kualitas sumber daya manusia yang rendah, semua sia-sia.

Upaya Pengelola Perpustakaan Dalam Mewujudkan Layanan Prima

Sikap Staf perpustakaan dalam berkomunikasi

Sesungguhnya investasi paling utama dalam pengembangan layanan prima bukanlah semata-mata peralatan teknologi yang canggih, melainkan adalah sikap dari staf perpustakaan itu sendiri. Sikap seseorang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan layanan di perpustakaan terutama staf perpustakaan yang bertugas di bagian layanan. Untuk itu perlu dilakukan upaya-upaya agar dapat menimbulkan motivasi pribadi. Motivasi adalah kemauan besar yang terkandung dalam diri seseorang, dan untuk mendapatkannya menurut Mustafa (2005) dapat dilakukan dengan cara: (1) mempunyai rasa percaya diri, (2) menggunakan imajinasi, (3) jangan takut gagal/salah, dan (4) perhatikan penampilan.

Layanan prima merupakan upaya maksimal yang diberikan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan sehingga tercapai kepuasan. Hal-hal yang terkait dengan layanan prima seorang pustakawan harus mempunyai komponen-komponen sebagai berikut: (1) mampu melakukan komunikasi yang baik dengan pengguna perpustakaan dengan cara: (a) *Attending*, mampu berkomunikasi dengan kehadiran pengguna perpustakaan; (b) *Listening*, mampu mendengar dan menganalisa dengan cepat apa yang dibutuhkan pengguna perpustakaan; (c) *Observing*, mampu meneliti pembicaraan; (d) *Clarifying*, mampu mengklarifikasi komunikasi yang dianggap kurang tepat; dan (e) *Responding*, mampu memberi tanggapan, (2) mampu berkomunikasi secara verbal dan non verbal, (3) mampu bekerja baik secara individu maupun berkelompok, dan (4) mampu berkomunikasi dengan konsep 3A (*attitude* = sikap,

attention = memberi perhatian, *action* = melakukan tindakan dalam komunikasi).

Faktor-Faktor yang mempengaruhi dalam memberikan layanan prima

Sumber daya manusia perpustakaan, yakni pustakawan dan staff sebagai pengelola sumber informasi dan melakukan jasa informasi perlu dipersiapkan dengan baik agar terwujud sistem perpustakaan yang kompetitif yang akhirnya bermuara kepada kepuasan pengguna perpustakaan. Dengan demikian peningkatan kualitas layanan sangat diperlukan agar tercapai layanan prima yang diidamkan. Untuk mendukung hal tersebut ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, yaitu: (1) faktor Kesadaran, adalah keadaan jiwa dari titik temu berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, (2) faktor Aturan, biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan pedoman kerja. Aturan memuat tata cara kerja normatif yang harus ditempuh, (3) faktor Organisasi, pelayanan lebih ditekankan kepada pengaturan mekanisme kerjanya yang harus menghasilkan layanan yang memadai, (4) faktor Keterampilan dan kemampuan, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas keterampilan dan kemampuan staff perpustakaan. Aspek mental, kepribadian, dan sikap memberi kontribusi besar pada kemampuan, dan (5) faktor Sarana layanan, kualitas layanan yang prima harus didukung oleh tersedianya sarana layanan yang memadai. Sarana berfungsi untuk mempermudah pelayanan, kecepatan layanan, keakurasian, dan kejelasan informasi (Kosasih, 2009).

Peningkatan kualitas layanan pengguna perpustakaan

Sering terjadi keluhan dari pengguna perpustakaan jawaban terhadap pertanyaan pengguna dengan jawaban "tidak tahu". Pengguna perpustakaan umumnya menganggap semua karyawan adalah petugas perpustakaan, padahal sebenarnya ada tenaga pustakawan dan ada tenaga administrasi dan teknis. Selain itu sering terjadinya mutasi antar unit yang kurang memperhatikan kebutuhan masing-masing unit, sementara para pengguna perpustakaan sangat membutuhkan tenaga pustakawan yang terampil. Mengingat peran staf perpustakaan cukup penting maka perlu diberi jalan keluar untuk pengembangan SDM agar kesan buruk tidak terjadi lagi, untuk itu perlu kiranya peningkatan SDM dengan mengikuti seminar-seminar, workshop, pelatihan dan jenjang pendidikan S1

sampai S2 bahkan Doktor.

Menurut Zeitthemi dalam Kosasih (2009) kualitas layanan yang baik apabila pengelola perpustakaan bersedia melayani pengguna perpustakaan dengan senang hati, bersedia membantu, dan selalu menjemput bola. Kriteria untuk peningkatan kualitas layanan, maka staf perpustakaan harus dapat memenuhi dimensi-dimensi sebagai berikut: (1) *Tangibles* (berwujud), ruang dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik dan staff perpustakaan selalu berpenampilan menarik, (2) *Realibility* (kehandalan), kinerja staff perpustakaan harus handal dan akurat sehingga meminimalisasi kesalahan, (3) *Responsiveness* (daya tanggap), staff perpustakaan harus dapat menjawab pertanyaan pengguna dalam waktu singkat dan jika tidak ditemukan dapat menunjukkan ke tempat, (4) *Competence* (pengetahuan dan keterampilan), staff perpustakaan harus terlatih dalam memberi layanan kepada pengguna perpustakaan, (5) *Access* (kemudahan hubungan), suasana perpustakaan harus menyenangkan dan tersedia sarana komunikasi sehingga pelacakan informasi dapat dilakukan dengan cepat, (6) *Courtesy* (perilaku), setiap staff perpustakaan harus bersikap sopan, bersahabat, tanggap, dan ramah kepada pengguna perpustakaan, (7) *Communication* (komunikasi), staff perpustakaan harus mampu mendengarkan keinginan dan aspirasi pengguna perpustakaan dan kesediaan menyampaikan informasi terbaru kepada pengguna perpustakaan, (8) *Credibility* (kejujuran), staff perpustakaan harus menjunjung tinggi sifat kejujurannya baik terhadap diri sendiri, sesama staff perpustakaan dan terhadap pengguna perpustakaan, (9) *Security* (kemanan), Pelayanan perpustakaan harus menjamin keselamatan fisik, kenyamanan, dan keamanan barang-barang yang dianggap rasasia dan berharga, dan (10) *Understanding the Costamer* (memahami kebutuhan), staff perpustakaan mampu menggali, mengidentifikasi, dan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan.

Andaikan staf perpustakaan mampu menjabarkan kesepuluh kriteria tersebut maka layanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna perpustakaan dan terwujud suatu layanan prima. Tetapi kenyatannya masih banyak dijumpai staff perpustakaan yang bersikap masa bodoh, acuh tak acuh, kurang inisiatif, merasa pekerjaannya tidak cocok dan sebagainya.

Pengguna Teknologi Informasi di Perpustakaan

Teknologi informasi (TI) menurut Sulisty-Basuki (1993) diantaranya adalah telekomunikasi, sistem komunikasi optik, sistem pita video dan cakram, computer, mikro bentuk, jaringan kerja data, surat elektronik (*e-mail*), videotelek dan teleteks. Pada saat ini berbagai jenis perpustakaan berlomba-lomba memanfaatkan teknologi informasi untuk peningkatan kualitas pelayanannya. Namun perlu diakui untuk memanfaatkan teknologi informasi ini dibutuhkan dana yang relatif besar dan SDM yang kompeten dibidangnya. Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan tidak hanya terbatas pada perangkat keras maupun perangkat lunak, tetapi harus dipikirkan SDM nya. Ambisi penerapan teknologi informasi di perpustakaan jika tanpa didukung oleh kualitas SDM yang berkompeten dibidangnya justru dapat merugikan perpustakaan.

Namun demikian teknologi informasi untuk perpustakaan bukanlah "monster" yang harus ditakuti dan dijauhi, tetapi juga bukanlah "dewa" yang diagung-agungkan dan dipuja-puja. Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan memang diperlukan dalam rangka member layanan prima bagi pengguna perpustakaan, karena untuk mengimbangi kebutuhan pengguna perpustakaan yang beragam dan komplek (Sri Rumaini, 2008) Teknologi informasi di perpustakaan terutama untuk layanan pengguna perpustakaan baik melalui LAN, intranet, dan internet yang mana saat ini sedang berkembang melalui jaringan hotspot nya. Dengan teknologi informasi diharapkan staff perpustakaan dapat membeikan layanan dengan cepat, tepat, dan akurat begitu juga bagi pengguna perpustakaan. Layanan penelusuran informasi melalui LAN pengguna perpustakaan dapat mengakses keberadaan koleksi melalui OPAC (*Online Public Access Catalogue*), melalui intranet pengguna perpustakaan dapat mengakses dari fakultas atau unit-unit disekitarnya, dan melalui internet pengguna perpustakaan dapat mengakses informasi dari segala penjuru. Akses informasi selain menggunakan ketiga media tersebut penulis mempunyai anganangan atau harapan bahwa informasi bahan perpustakaan di perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi suatu saat dapat diakses melalui *handphone*. Penelusuran informasi melalui *handphone* sifatnya sangat individual karena hampir setiap pengguna perpustakaan pada jaman sekarang ini telah memiliki alat komunikasi tersebut yang memungkinkan dapat mengakses setiap saat dan darimana saja berada. Seandainya hal ini dapat terwujud maka kualitas layanan prima yang diidam-

idamkan staf perpustakaan dan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi. Namun demikian untuk mengarah kesana perlu pemikiran yang matang, kerja keras, dan tekun dari semua pihak yang terkait yaitu pimpinan, staf perpustakaan dan tenaga ahlinya. Perpustakaan kedepan yang menjadi model adalah perpustakaan digital ditengah, perpustakaan tradisional.

Kolaborasi antara perpustakaan tercetak dengan perpustakaan digital disebut *Perpustakaan Hibrida*. Artinya perpustakaan yang koleksi bahan tercetaknya masih dipertahankan dan koleksi digital yang berbasis teknologi informasi harus diadakan. Perlu diingat secanggih apapun teknologi informasi itu tetap dioperasikan oleh manusia sebagai *brainware* nya. Kehadiran teknologi informasi perlu disikapi dengan arif dan bijaksana mengingat dampak yang ditimbulkannya. Sering kali kehadiran teknologi informasi justru dapat menghambat pelayanan di perpustakaan. Teknologi informasi termasuk investasi yang mahal, untuk itu menjadi tantangan para pustakawa untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan pengguna perpustakaan yang beraneka ragan dan dinamis.

SIMPULAN

Kualitas layanan perpustakaan lebih baik jika sumber daya manusia perpustakaan, adalah pustakawan dan staf yang memiliki kompetensi dan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan. Kebutuhan pengguna perpustakaan terpenuhi jika staf perpustakaan dapat memberikan layanan yang prima dan memuaskan para pengguna perpustakaan. Layanan prima tidaklah mudah dilakukan, tetapi bisa dilakukan dengan upaya-upaya membangun kompetensi staf perpustakaan itu sendiri. Untuk dapat memberikan layanan prima memang perlu sarana yang mendukung salah satu diantaranya adalah menerapkan teknologi informasi pada perpustakaan. Namun demikian, teknologi informasi bukanlah segalanya bila tidak diimbangi dengan kualitas SDM yang memiliki kompetensi dibidangnya. Secanggih apapun teknologi informasi yang digunakan di perpustakaan maka tidak ada artinya jika staf perpustakaan yang merencanakan dan mengoperasikan tidak memiliki kompetensi.

DAFTAR PUSTAKA

Amiarsih, I.P. 2008. *Layanan prima tidak mudah, tapi bisa dilakukan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia.

Fandy, Tjiptomo dan Anastasia Diana. 2002. *Total quality management*. Yogyakarta: Andi.

Kartini. 2008. *Kebijakan pengembangan perpustakaan*. Makalah disampaikan pada rapat koordinasi pengembangan perpustakaan dan tim penilai pada tanggal 23-24 Juli 2008 di Jakarta.

Kismiyati, Titik. (2008). *Kompetensi staff perpustakaan perguruan tinggi*. Makalah disampaikan pada rapat kerja nasional FPPTI pada tanggal 21 Agustus 2008 di Bogor.

Kosasih, A. 2009. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan prima di perpustakaan*. Malang: Universitas Negeri Malang.

Mustofa.B. 2005. Memenuhi harapan pengguna tentang layanan prima di perpustakaan melalui penerapan SOP digital. *Jurnal Staff perpustakaan Indonesia*, 7 (1).

Sri Rumaini. 2008. Kompetensi staff perpustakaan dan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Nasional. *Visi pustaka*: 10(3).

Sulistiyo-Basuki. 1993. *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia PustakaUtama.

Widijanto, Tjahjono. 2008. Memanfaatkan teknologi informasi Perpustakaan Nasional menjalankan amanat Undang-Undang Perpustakaan. *Visipustaka*, 10(3)