

Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Ngatini

Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

email: 931002119@uii.ac.id

Abstrak

Perpustakaan harus selalu dikembangkan dan ditingkatkan agar selalu dapat memberikan kepuasan pada pemustakanya. Peran pustakawan sangat penting agar pelayanan dapat diterima dengan baik oleh pemustaka. Peran mereka juga penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dengan sendirinya akan mewujudkan dan meningkatkan kepuasan pemustaka. Maka dari itu hal yang paling utama dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan adalah dengan menumbuhkan dan meningkatkan kesadaran pustakawan akan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Dengan kesadaran yang tinggi, pustakawan akan meningkatkan kualitas diri mereka dalam berbagai hal, termasuk ketrampilan, kemampuan, dan perilaku dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan yang prima.

Kata kunci: kualitas layanan, pelayanan prima, pustakawan.

A. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa yang berperan penting dalam menyimpan, merawat, melestarikan, dan menyajikan informasi. Perpustakaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat, gedung, ruang yang

disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dibicarakan.

Dalam perannya, perpustakaan perlu dijalankan dengan memprioritaskan kepentingan pemustaka, seperti yang telah ditekankan dalam Undang-Undang No 47 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dalam Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa pelayanan perpustakaan dilaksanakan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Maka pelayanan prima dalam berorientasi pada pemustaka merupakan kunci dari kualitas pelayanan perpustakaan.

Perpustakaan diharapkan dapat berkembang secara dinamis mengikuti arus jaman, sehingga mampu menangkap kebutuhan yang juga berkembang di masyarakat pada umumnya dan pemustaka pada khususnya. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat akan informasi akan bertambah pula. Meningkatnya kebutuhan ini harus dapat dijawab oleh perpustakaan, salah satunya dengan meningkatkan pelayanan prima. Menurut Wiji Suwarno (2016) Perpustakaan yang orientasinya melayani masyarakat penggunaannya, harus tanggap dengan perubahan itu kalau tidak ingin ditinggalkan. Perpustakaan harus cepat beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi, bukannya mengisolir dalam dunianya sendiri.

Salah satu faktor suksesnya pelayanan prima perpustakaan yang berorientasi pada pemustaka adalah kualitas dari tenaga perpustakaan, terutama pustakawan. Pustakawan merupakan ujung tombak dari pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pustakawan juga mempunyai peranan penting dalam pelayanan dan memberikan kesan yang baik terhadap perpustakaan yang

dikelolanya, maka pustakawan memegang peranan penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima perpustakaan.

B. Pelayanan Prima

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pada hakikatnya, perpustakaan bertujuan memberikan layanan. Menurut Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pasal 4, pelayanan perpustakaan ditujukan kepada masyarakat terutama pada pemustaka. Perpustakaan juga bertugas untuk meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan demi mencerdaskan bangsa.

Secara umum, perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada masyarakat, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini penting agar melalui pelayanan perpustakaan, masyarakat dapat:

1. Mendidik dirinya sendiri secara berkesimbangan;
 2. Tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik;
 3. Memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik;
 4. Mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia
-

5. Meningkatkan tarap kehidupan sehari-hari dan lapangan pekerjaannya;
6. Menjadi warga negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional dan dalam membina saling pengertian antar bangsa
7. Menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial.

Pada dasarnya, perpustakaan adalah pelayanan (Noerhayati, 1998). Perpustakaan sebagai lembaga yang tujuannya memberikan pelayanan dapat mewujudkan layanan tersebut dalam berbagai bentuk, antara lain (Pawit, 2016):

1. Layanan informasi melalui pemanfaatan buku
2. Layanan informasi melalui koleksi media cetak bukan buku
3. Layanan informasi melalui koleksi media elektronik audiovisual
4. Layanan jasa penelusuran informasi
5. Layanan jasa informasi rujukan
6. Layanan jasa konsultasi dan informasi
7. Layanan jasa pelatihan dan penyuluhan
8. Layanan jasa peminjaman koleksi dan sumber-sumber informasi
9. Layanan jasa penyalinan (*fotokopi*) dan reproduksi informasi

Pelayanan prima merupakan usaha yang dilakukan untuk melayani dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Pelayanan prima dilaksanakan sesuai standar kualitas agar senantiasa sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat pada umumnya dan pemustaka pada khususnya. Menurut Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pasal 14, pelayanan perpustakaan yang prima dan berorientasi

pada kepentingan pemustaka dilaksanakan dan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan..

Terdapat tiga komponen yang membentuk pelayanan prima, yaitu aspek manusia, aspek aktifitas, dan aspek fasilitas. Aspek manusia berkaitan dengan sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan, yaitu pustakawan, yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Aspek aktifitas berkaitan dengan bagaimana kualitas, efektifitas, dan efisiensi dari pelayanan yang disampaikan dapat diterima oleh pemustaka. Aspek fasilitas berkaitan dengan fasilitas yang terdapat pada perpustakaan dapat ditampilkan sebaik mungkin sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.

C. Pustakawan

Pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan adalah komponen dari tenaga perpustakaan yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan perpustakaan. Meski begitu, sesuai dengan kondisi perpustakaan, tugas dan fungsi tenaga teknis perpustakaan dapat dirangkap oleh pustakawan. Sedang pustakawan merupakan komponen terpenting dalam tenaga perpustakaan yang harus memenuhi kualifikasi tertentu sesuai dengan standard Nasional perpustakaan. Menurut Kode Etik Pustakawan dalam Rismayeti (2011) pustakawan adalah penyelenggara kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan.

Menurut Undang-Undang No.43 Tahun 2007 pasal 1 ayat (8) tentang Perpustakaan, Pustakawan adalah seseorang yang berkompentensi dalam melaksanakan pengelolaan dan pelayanan

perpustakaan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan. Adapun tugas pustakawan menurut undang-undang tersebut diantaranya:

1. Memberikan layanan prima terhadap pemustaka
2. Menciptakan suasana yang kondusif di perpustakaan
3. Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai tugas dan tanggung jawabnya

Dalam melaksanakan tugasnya dalam pengolahan dan pelayanan perpustakaan, pustakawan harus senantiasa berpegang pada kode etik yang berlaku pada profesi pustakawan. Sikap dasar pustakawan sesuai pedoman dalam Kode Etik Pustakawan Indonesia BAB III pasal 3 meliputi:

1. Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya;
2. Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan;
3. Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi;
4. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya berdasarkan pertimbangan profesional;
5. Tidak menyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecuali atas jasa profesi;
6. Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan.

Hak yang dimiliki oleh pustakawan dijamin oleh Undang-undang Perpustakaan, dimana pustakawan sebagai salah satu

tenaga perpustakaan berhak atas:

1. Penghasilan di atas standar kebutuhan hidup dan jaminan kesejahteraan sosial
2. Pembinaan karir sesuai tuntutan pengembangan kualitas
3. Kesempatan menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas perpustakaan yang digunakan untuk menunjang dalam melaksanakan tugas.

Dalam melaksanakan tugasnya, menurut Rismayeti (2009) pustakawan dituntut untuk memiliki ketrampilan tertentu, antara lain: kemampuan untuk beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan perkembangan; keahlian dalam komunikasi secara lisan maupun tulisan dengan pemustaka; selalu berpikir positif; jiwa wirausaha agar dapat mengemas informasi, dan kemampuan untuk bekerjasama tidak hanya dengan sesama pustakawan, namun juga dengan bidang profesi lain dalam sebuah tim.

D. Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Usaha meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan merupakan hal penting dalam pengembangan perpustakaan agar perpustakaan dapat senantiasa memenuhi kebutuhan masyarakat dan pemustaka. Pengembangan perpustakaan dilakukan antara lain dengan meningkatkan kuantitas maupun kualitas sumber daya, pelayanan, dan pengelolaan perpustakaan. Usaha tersebut dilakukan sesuai dengan fungsi dan tujuan perpustakaan serta dilaksanakan sesuai kebutuhan masyarakat pada umumnya dan pemustaka pada khususnya.

Kepuasan atas pelayanan perpustakaan merupakan tolak ukur keberhasilan perpustakaan, karena pada dasarnya perpustakaan merupakan lembaga yang memberikan jasa layanan. Karena itu sulit untuk mengukur keberhasilan tersebut, karena tingkat kepuasan pemustaka tentu berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan minat masing-masing. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, diharapkan perpustakaan dapat menjawab lebih banyak kebutuhan pemustaka yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dari pemustaka. Kosasih (2009) mengungkapkan, secara umum kualitas pelayanan dapat diukur melalui sepuluh dimensi, diantaranya:

1. *Tangibles*, meliputi ruangan dan peralatan yang nyaman,
 2. *Reliability*, yaitu kehandalan dan kinerja pustakawan,
 3. *Responsiveness*, yaitu daya tanggap pustakawan terutama dalam menjawab pertanyaan dan permintaan pemustaka,
 4. *Competence*, yaitu pengetahuan dan ketrampilan pustakawan yang memadai sehingga mampu melaksanakan tugasnya dengan baik,
 5. *Access*, yaitu akses yang mudah bagi pemustaka terhadap jasa perpustakaan,
 6. *Courtesy*, yaitu perilaku pustakawan yang ramah dan bersahabat dalam menanggapi kebutuhan pemustaka,
 7. *Communication*, yaitu kemampuan komunikasi pustakawan,
 8. *Credibility*, yaitu kredibilitas atau kejujuran pustakawan,
 9. *Security*, yaitu keamanan,
 10. *Understanding the customer*, yaitu memahami kebutuhan pemustaka.
-

Pelayanan prima sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan perpustakaan. Dengan terpenuhinya kebutuhan pemustaka diharapkan dapat meningkatkan citra baik pada perpustakaan serta meningkatnya minat baca pemustaka. Peningkatan kualitas pelayanan penting dilakukan, terutama dengan melibatkan peranan pustakawan karena Pustakawan merupakan tenaga perpustakaan yang terpenting dalam penyelenggaraan perpustakaan.

a. Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Peran pustakawan sangat penting dalam menunjukkan kualitas pelayanan perpustakaan. Kualitas tersebut ditunjukkan melalui kompetensinya sebagai pengelola dan penyedia layanan perpustakaan serta sikap dan perilakunya dalam melaksanakan tugasnya. Seperti telah disampaikan, pustakawan merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan perpustakaan. Pustakawan adalah tenaga perpustakaan yang harus ada, dimana tugas tenaga teknis dapat dirangkapkan kepadanya dan tidak sebaliknya. Hal ini wajar karena pustakawan merupakan profesi yang memerlukan pengetahuan dan pendidikan khusus tentang kepustakawanan. Maka dapat disimpulkan bahwa pustakawan merupakan ujung tombak penyelenggaraan perpustakaan, yaitu dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Dengan begitu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan bergantung pada pustakawan, baik secara kelompok yang bersama sama mengelola lembaga perpustakaan maupun secara individu.

Pustakawan diharapkan mampu menempatkan dirinya sebagai pribadi yang profesional dan dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Pustakawan juga harus memegang dan melaksanakan

tugasnya sesuai dengan Kode Etik Pustakawan Indonesia, bahwa perpustakaan adalah suatu pranata yang diciptakan dan diadakan untuk kepentingan masyarakat. Pustakawan diharapkan memahami tugas untuk memenuhi standar etika dalam hubungannya dengan perpustakaan sebagai suatu lembaga, pengguna, rekan pustakawan antar profesi dan masyarakat pada umumnya. Kode etik ini berperan sebagai panduan perilaku dan kinerja semua anggota Ikatan Pustakawan Indonesia dalam melaksanakan tugasnya di bidang kepustakawanan. Setiap anggota Ikatan Pustakawan Indonesia memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kode etik ini dalam standar yang setinggi-tingginya untuk kepentingan pengguna, profesi, perpustakaan, organisasi profesi dan masyarakat.

Menurut Hartono (2008) terdapat beberapa hal yang mempengaruhi citra pustakawan yang berhubungan dengan kompetensi dan kinerjanya, yaitu:

1. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor dari pustakawan sendiri, antara lain: pelayanan pustakawan yang masih konvensional dan menggunakan sistem tradisional; kualitas pustakawan, baik kualitas teknis misalnya kemampuan komunikasi, manajerial, penguasaan bahasa asing, dan kualitas fungsional misalnya kontak dengan pemustaka, sikap, perilaku, dan hubungan dengan sesama pustakawan; dan sarana dan prasarana penelusuran yang masih terbatas.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor dari luar pribadi pustakawan, antara lain: komitmen perpustakaan dalam mengembangkan

pustakawan, dan jiwa kemandirian yang belum memadai.

Maka dapat disimpulkan bahwa meskipun peran pustakawan begitu besar dalam menilai kualitas pelayanan perpustakaan, terdapat faktor lain yang juga mempengaruhi dalam menentukan kualitas pelayanan perpustakaan tersebut, misalnya kebijakan pejabat atau lembaga yang menaungi perpustakaan, alur kerja yang melandasi pelayanan, dan sarana prasarana yang menunjang pelayanan perpustakaan. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dalam menentukan kualitas pelayanan perpustakaan agar dapat tersampaikan pada pemustaka.

Pejabat yang berwenang atas lembaga perpustakaan yang dinaunginya turut bertanggung jawab dalam pengembangan perpustakaan, salah satunya berkaitan dengan memberikan kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Selain itu, peningkatan kualitas pustakawan juga perlu dilaksanakan secara terstruktur dan terencana agar dapat memperoleh hasil maksimal. Seperti disebutkan sebelumnya, pustakawan berhak atas pembinaan karir sesuai pengembangan kualitas. Maka, pemberian materi melalui seminar, *short course*, atau memfasilitasi kursus pada pustakawan tentang kepustakawanan atau hal yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan, seperti ketrampilan bahasa asing dan ketrampilan penggunaan komputer perlu dilaksanakan.

Adanya hubungan yang harmonis antara lembaga yang menaungi perpustakaan dengan perpustakaan itu sendiri juga perlu dijaga. Maka pejabat tempat perpustakaan tersebut bernaung juga diharapkan memiliki hubungan yang baik dan saling percaya dengan pustakawan dan sumber daya manusia lain yang melaksanakan pengelolaan perpustakaan. Hubungan yang

lancar dan harmonis ini akan menjamin adanya aliran informasi yang baik, sehingga masalah dan masukan yang berkaitan dengan pengembangan perpustakaan dapat tersampaikan dan dipecahkan bersama. Dengan begitu, tercipta suasana yang kondusif dan mendukung kinerja pustakawan dalam melaksanakan pelayanan prima.

Sarana prasarana yang menunjang pelayanan perpustakaan juga memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan, baik sarana prasarana yang dimanfaatkan pemustaka maupun untuk pustakawan. Dengan sarana prasarana yang mendukung, tugas pustakawan dapat menjadi lebih cepat, ringan, dan efektif. Dengan begitu, pustakawan dapat dengan maksimal memenuhi kebutuhan pemustaka dalam memperoleh informasi yang tersedia di perpustakaan tersebut.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dalam mewujudkan pelayanan prima perpustakaan merupakan tanggung jawab semua pihak yang terkait. Meski begitu, perlu dipahami bahwa upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan harus dimulai dari hal yang paling sederhana dan paling penting, yaitu dari pribadi pustakawan. Pustakawan memegang peranan yang paling penting dalam peningkatan pelayanan perpustakaan karena merekalah yang melaksanakan tugas tersebut sehari-hari. Selain itu, keberhasilan faktor lain dalam meningkatkan pelayanan prima perpustakaan akan bergantung pada kinerja pustakawan. Misalnya, dengan fasilitas yang tersedia, pemanfaatan yang maksimal dapat dilaksanakan jika pustakawan tanggap dan memiliki ketrampilan yang diharuskan dalam mengelola fasilitas tersebut. Kebijakan

pejabat maupun peraturan yang diterapkan terhadap perpustakaan juga dapat dilaksanakan secara maksimal jika pustakawan mampu dan bersedia melaksanakannya.

a. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima

Dalam menjalankan tugasnya dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan, pustakawan harus senantiasa meningkatkan kualitasnya agar kebutuhan pemustaka terpenuhi. Kesadaran untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas diri ini harus dimiliki oleh pustakawan. Pustakawan merupakan salah satu elemen sumber daya manusia dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan, maka penting bagi pustakawan untuk meningkatkan kualitas diri melalui pengembangan pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan untuk menunjang tugasnya. Hal tersebut dapat dilakukan, misalnya dengan menambah wawasan tentang kepustakawanan, perkembangan perpustakaan, dan pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pengembangan pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan pustakawan tentu akan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, seperti, meningkatkan efektifitas kerja, memahami perkembangan terkini tentang perpustakaan dan informasi, mengerti kebutuhan pemustaka, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pemustaka. Perkembangan teknologi yang semakin maju, misalnya, jangan sampai membuat pustakawan merasa minder. Majunya teknologi diharapkan menjadi hal yang memacu pustakawan untuk lebih membuka wawasan dan memanfaatkan potensi yang ditawarkan perkembangan

teknologi tersebut. Misalnya penggunaan media elektronik dalam berkomunikasi dengan pemustaka sehingga pemustaka dapat mengakses informasi dengan lebih cepat dan mudah.

Ketrampilan seperti kemampuan berbahasa asing merupakan nilai tambah bagi pustakawan pada khususnya dan perpustakaan pada umumnya. Perpustakaan bersifat terbuka bagi siapa saja yang memerlukan informasi, termasuk pemustaka warga negara asing. Pustakawan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sama pada pemustaka yang berbahasa asing, termasuk memberikan informasi, menjawab pertanyaan, kebutuhan, dan permintaan yang diberikan oleh pustakawan. Secara umum, kemampuan berbahasa asing ini penting agar pustakawan dapat membantu pemustaka dalam mencari dan memberikan rekomendasi untuk koleksi berbahasa asing.

Hal ini sesuai dengan kode etik pustakawan bahwa pustakawan dituntut untuk mengikuti perkembangan ilmu, memelihara akhlak dan kesehatan sehingga dapat hidup dengan tentram dan bekerja dengan baik; serta meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dalam pergaulan dan bermasyarakat (Kode Etik Pustakawan, 1998:3). Hal ini senada dengan pendapat Kosasih (2009), dimana faktor kesadaran termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan faktor lain berupa: faktor aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, dan faktor sarana prasarana.

Kesadaran pribadi ini juga termasuk kesadaran atas profesi pustakawan. Pustakawan merupakan profesi yang memerlukan pendidikan seperti profesi lain bukan sekedar petugas yang semata mata menunggu perpustakaan, melayani peminjaman buku, dan menata buku di rak. Adanya kebanggaan pustakawan sebagai

profesi yang diakui dan setara dengan profesi lain, pustakawan akan melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Selain itu, pustakawan juga harus memahami hal lain di luar tugas pustakawan yang bersifat rutin dan teknis. Dengan begitu sikap profesionalisme akan tumbuh dalam pribadi pustakawan sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik.

Kesadaran diri pustakawan penting untuk ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, karena kesadaran dapat dikembangkan dengan adanya komunikasi yang baik antara sesama pustakawan di satu perpustakaan maupun secara umum. Komunikasi yang baik dapat membuka wawasan pustakawan dalam berbagai hal, termasuk perkembangan terbaru dalam kepustakawanan, pemanfaatan teknologi, maupun sekedar berbagi cerita dan solusi dalam memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan perpustakaan, terutama dalam pelayanan atau yang berkaitan dengan kebutuhan pemustaka. Adanya forum yang memungkinkan diskusi sesama profesi pustakawan diharapkan dapat menambah kesadaran dan semangat pustakawan dalam meningkatkan pelayanan prima.

Peran penyelenggara dan pejabat yang menaungi perpustakaan juga penting. Penyelenggara perpustakaan yang tanggap akan kebutuhan pemustaka dan sadar akan pentingnya peningkatan pelayanan akan lebih bertanggung jawab dalam memberikan pendidikan, pelatihan, fasilitas bagi pustakawan dalam mengembangkan diri.

Menurut Hafizah (2014) dalam melaksanakan pelayanan prima, terdapat konsep dasar yang harus dipahai oleh pustakawan, antara lain: sikap, perhatian, dan tindakan. Oleh karena itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, ketiga konsep tersebut juga harus

ditingkatkan, selain meningkatkan ketrampilan dan kemampuan pustakawan.

Upaya pustakawan dalam meningkatkan pelayanan prima yang berhubungan dengan sikap dan perilaku dapat ditunjukkan dengan memberikan pelayanan dengan baik terhadap pemustaka yang mengunjungi perpustakaan maupun yang menghubungi perpustakaan melalui telepon, surat elektronik atau E-mail, media sosial atau media lain yang disediakan oleh perpustakaan. Sikap yang ditunjukkan pustakawan dalam menanggapi kebutuhan pemustaka mempengaruhi kepuasan pemustaka; dengan sikap yang baik, pemustaka akan merasa kebutuhannya diperhatikan dan diprioritaskan oleh pustakawan yang bersangkutan.

Pustakawan juga diharapkan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi agar dapat menyampaikan informasi terbaru mengenai perkembangan perpustakaan melalui berbagai media seperti percakapan langsung, menyediakan selebaran, atau melalui media elektronik. Perkembangan terbaru tersebut dapat berupa penambahan koleksi, perubahan penempatan koleksi, atau penambahan jenis layanan. Dengan begitu, pemustaka dapat memahami perkembangan perpustakaan, selain adanya komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka diharapkan aspirasi pemustaka juga dapat tersampaikan. Hal ini penting agar penyelenggara perpustakaan dapat menentukan prioritas dalam melaksanakan pengembangan perpustakaan termasuk bagian bagian pelayanan mana saja yang harus ditingkatkan kualitasnya, atau diberi perhatian lebih.

Dalam konsep perhatian, pustakawan harus memiliki persiapan lebih sehingga mampu menjawab berbagai kebutuhan pemustaka. Hal ini dapat dipersiapkan dengan memberikan

perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka. Kebutuhan dan keinginan pemustaka tentu berbeda-beda, namun dengan kecermatan dan ketelitian, pustakawan dapat menentukan prioritas dalam pengembangan pelayanan, misalnya kebutuhan tentang ketersediaan koleksi tertentu, penambahan koleksi, kebersihan ruangan, penempatan ruangan yang mempengaruhi kenyamanan, dan sebagainya.

E. Kesimpulan

Peran pustakawan sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang merupakan salah satu cara dalam mengembangkan perpustakaan. Peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan perlu dilakukan dalam mewujudkan dan meningkatkan pelayanan prima yang berkaitan erat dengan kepuasan pemustaka.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan, peran berbagai pihak juga diperlukan, baik dalam rangka pengembangan perpustakaan secara umum, maupun meningkatkan kualitas pustakawan agar dapat mewujudkan pelayanan yang lebih baik. Meski begitu, upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan harus dimulai dari yang paling sederhana dan paling penting, yaitu dari pribadi pustakawan. Mempersiapkan pustakawan dalam melaksanakan pelayanan prima tentu memerlukan waktu dan sumber daya yang sesuai. Pustakawan diharapkan memiliki kesadaran akan perannya dalam penyelenggaraan perpustakaan dan untuk selalu mengembangkan diri. Dengan kesadaran untuk mengembangkan diri, segala upaya yang dilakukan oleh lembaga perpustakaan menjadi lebih efektif.

Daftar Pustaka

- Hafizah, S. (2014, Agustus). Pelayanan Prima Perpustakaan Perguruan Tinggi. <http://hafizahshalehah.blogspot.co.id/2014/08/pelayanan-prima-perpustakaan-perguruan.htm?m=1>, pada 20 Maret 2018.
- Hartono, (2008, Mei). Perpustakaan dalam Praktek Knowledge Enabler: Perspektif Pustakawan. <https://byupustakawan.wordpress.com/2008/05/03/perpustakaan-dalam-praktek-knowledge-enabler-perspektif-pustakawan>, pada 20 Maret 2018.
- Kosasih, A. (2009). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan*. Universitas Negeri Malang; Malang.
- Noerhayati, S. (1998). *Pengelolaan Perpustakaan*, Jilid 2, Penerbit Alumni: Bandung.
- Rismayeti, (2011). Proposal Penelitian tentang Peranan Pustakawan dalam Pengelolaan Perpustakaan di Universitas Lancang Kuning Pekanbaru Riau. <https://rismayeti.wordpress.com/2011/12/12/peranan-pustakawan-dalam-pengelolaan-perpustakaan-di-universitas-lancang-kuning-pekanbaru-riau>, pada 20 Maret 2018.
- Suwarno, W. (2016). *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)* Undang Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Yusup, Pawit M., (2016). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, Ed 2, Bumi Aksara: Jakarta
-