

Training Participants

Layanan Perpustakaan

Istilah institusi atau lembaga penyedia informasi yang disandang oleh sebuah perpustakaan bersumber pada literatur yang dimiliki, baik tercetak maupun terekam (*book material* atau *non book material*). Kemampuan mendayagunakan koleksi secara maksimal sangat tergantung pada layanannya. Mengapa layanan ? Perpustakaan identik dengan layanan, jika layanan yang diberikan buruk atau tidak memenuhi kebutuhan pemustaka akan berakibat buruk pula citra perpustakaan tersebut meskipun perpustakaan dalam kondisi lengkap. Artinya layanan di perpustakaan menjadi tolok ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Oleh karena itu esensi perpustakaan adalah layanan.

Jenis layanan seperti dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, terdiri atas 1. Layanan Teknis meliputi pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan; 2. Layanan Pemustaka meliputi pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. Semakin jelas pentingnya unit layanan yang berkualitas, dilihat dari kegiatannya mulai bahan perpustakaan diadakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, diolah dan siap dilayankan kepada pemustaka.

Berbagai aspek layanan dibahas dalam Makalah Seminar Kelompok III Diklat Teknis Pengelolaan Perpustakaan Inpassing Angkatan IV Tahun 2019. Dibahas juga peningkatan kualitas layanan di perpustakaan melalui pengukuran kepuasan pemustaka sebagai pelanggan. Serta didukung pendapat para ahli tentang karakter kualitas organisasi perpustakaan.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry menetapkan 5 hal yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut mereka, kualitas layanan dapat diukur dari hal-hal sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (Nyata), meliputi bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata/langsung seperti penampilan karyawan, fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi.
- b. *Realibility* (Keandalan), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (Kesigapan/Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* (Jaminan atau Kepastian), mencakup tingkat pengetahuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki karyawan.
- e. *Empathy* (Empati), merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu.

Association of Research Library (ARL) memodifikasi apa yang telah dilakukan oleh Parasuraman

menjadi Library Quality (LIBQual). Secara ringkas pengukuran kualitas layanan dapat dijelaskan dalam tabel berikut di bawah ini:

Parasuraman	Library Quality (LIBQual)
<i>Tangible</i>	Perpustakaan sebagai tempat
<i>Reliability</i>	Keandalan
<i>Responsiveness</i>	Pengaruh layanan
<i>Assurance</i>	Akses informasi
<i>Emphaty</i>	Kelengkapan koleksi

Pengukuran dilakukan dalam rangka penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka sebagai *customer* dari perpustakaan. Penilaian dijadikan acuan perubahan untuk menjadi lebih berkualitas. Adanya peningkatan kualitas layanan, akan menyebabkan meningkatnya kinerja dari sebuah perpustakaan dan tingkat kepuasan dari pemustaka, sehingga mereka dapat terus memanfaatkan layanan perpustakaan. Berbagai kebijakan disusun untuk peningkatan layanan dan pengembangan perpustakaan. (NA)