



Oleh: TISYO HARYONO¹, WIDIYATI KANIA²
Email: tisyo_haryono@yahoo.co.id & widikania@yahoo.com

Kualitas Layanan Perpustakaan: Tantangan Peningkatan Kompetensi Pustakawan

Abstrak

Perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan utamanya menyajikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka. Kebutuhan informasi menjadi basis acuan dalam layanan perpustakaan sehingga kepuasan pemustaka sebagai pelanggan harus menjadi perhatian khusus. Layanan berkualitas memiliki kriteria khusus diantaranya kenyamanan, keleluasaan berjejaring, dan konvergensi layanan sehingga ketika berada dalam suatu wilayah, pemustaka bisa mendapat fasilitas “one-stop shopping” di bidang layanan informasi. Kondisi ini dapat dinilai dengan cara menunjukkan kinerja layanan yang terbaik yang dapat diukur melalui perolehan penghargaan dari internal dan eksternal (*compliment*), mendapat pengakuan formal sebagai lembaga publik yang kompeten (*recognition*), dan selalu melakukan upaya perbaikan berkelanjutan (*contribution for improvement*). Layanan berkualitas hanya dapat disajikan oleh pustakawan yang kompeten, yaitu pustakawan yang memiliki kompetensi profesional maupun kompetensi personal. Dalam keadaan kualitas pustakawan saat ini, yang masih jauh dari harapan, maka peningkatan kompetensi pustakawan menjadi tantangan utama pengembangan perpustakaan saat ini dan masa depan.

Kata kunci: *Layanan perpustakaan, kriteria layanan berkualitas, kompetensi pustakawan*

Pendahuluan

Layanan perpustakaan merupakan inti dari penyelenggaraan suatu perpustakaan karena melalui layanan yang berkualitas, perpustakaan akan mendapat apresiasi yang tinggi dari masyarakat. Banyak perpustakaan memberikan perhatian yang besar terhadap pengadaan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan perpustakaan, namun kurang perhatian terhadap kualitas layanan yang menentukan kepuasan pemustaka. Akibatnya perpustakaan kelihatan *well established* secara fisik tetapi tidak mampu menyajikan layanan yang berkualitas.

Dari pengamatan sederhana yang telah dilakukan penulis pada bulan Maret 2017 terhadap 9 perpustakaan

yang ada di suatu provinsi, menunjukkan bahwa hanya 2 perpustakaan (22%) dari 9 perpustakaan yang menunjukkan kemampuan terbaik dalam layanan kepada pemustaka. Sisanya sebanyak 7 perpustakaan (78%) tidak mampu melayani pemustaka dengan baik. Kelemahan perpustakaan tersebut pada umumnya akibat : 1) kurang tertibnya penanganan sarana pencarian bahan perpustakaan secara manual melalui kartu katalog maupun secara otomatis melalui *Online Public Access Catalogue* (OPAC); 2) tidak teratur dalam penjajaran koleksi (*shelving*) dan pengaturan koleksi di rak; 3) koleksi tidak ditemukan karena tidak ada di jajaran rak, salah penempatan akibat pengaturan koleksi yang tidak tertib; 4) pelayanan kepada pemustaka banyak dilakukan melalui *browsing* dengan mengandalkan ingatan

¹ Anggota Komite Teknis Pengembangan Standar BSN dan Perpustakaan Nasional-RI

² Pustakawan Ahli Muda Perpustakaan Nasional RI

masing-masing dan tidak memanfaatkan prosedur baku tentang bagaimana mencari bahan perpustakaan secara sistematis.

Hal ini sangat berlawanan dengan prinsip jaminan mutu yang dipersyaratkan dalam SNI ISO 9001 yang menekankan kepuasan pelanggan. Hal tersebut juga berlawanan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengedepankan asas profesionalisme, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Keadaan ini menunjukkan kurangnya perhatian perpustakaan terhadap aspek layanan pengguna, padahal dalam sistem akreditasi nasional perpustakaan, yang merupakan representasi dari jaminan mutu perpustakaan, komponen layanan menempati nilai tertinggi dibanding 8 komponen lainnya (Perpusnas, 2014).

Terlebih lagi telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan antara lain untuk memberikan layanan kepada pemustaka. Perpustakaan dituntut untuk dapat menyajikan layanan yang memenuhi tuntutan dari segi kecepatan, kenyamanan, dan kebebasan yang dapat memberi kepuasan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Kunci dari semua permasalahan layanan menurut hemat penulis adalah karena SDM di perpustakaan tersebut tidak memiliki kompetensi yang memadai. Ini menjadi tantangan serius peningkatan kompetensi pustakawan.

Oleh karena itu dalam tulisan ini, penulis membahas tentang kebutuhan informasi, layanan berkualitas, kriteria penilaian layanan, indikator layanan, dan tantangan bagi peningkatan kompetensi pustakawan.

Kebutuhan Informasi

Kebutuhan informasi menurut Case (2012) adalah pengakuan bahwa pengetahuan anda tidak memadai untuk memuaskan tujuan yang ingin dicapai. Konsep dasarnya adalah bahwa kebutuhan informasi (*information needs*) adalah kondisi, apakah diakui atau tidak diakui oleh seseorang, dimana informasi diperlukan untuk memecahkan masalah. Jika pustakawan ingin menunjukkan kinerja yang baik, dia harus mengetahui apa yang dibutuhkan. Informasi itupun tidak boleh

terlalu banyak atau terlalu sedikit karena keduanya dapat mengurangi kualitas sebuah keputusan (Morville 2005).

Menilai kebutuhan informasi memerlukan pemahaman yang baik bagaimana seseorang belajar, bagaimana dia mencari informasi, dan bagaimana menggunakannya. Seorang pustakawan juga harus tahu bagaimana melakukan *interview* dengan baik, bagaimana cara mengevaluasi kebutuhan seseorang, dan bagaimana menentukan tingkatan kebutuhan informasi dalam memuaskan kebutuhan tersebut. Dengan kata lain, pustakawan harus memiliki pengetahuan yang cukup dan mutakhir tentang kebutuhan pemustaka akan informasi (*needs assessment*) dan pengetahuan tentang bahan-bahan perpustakaan dalam bentuk digital, tercetak, dan bagaimana memperolehnya. Ini merupakan tanggung jawab pustakawan, dan bukan hanya sekedar mencari informasi yang diminta. Ini merupakan tuntutan agar perpustakaan dapat menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas sehingga kebutuhan informasi dapat terpuaskan.

Layanan Perpustakaan yang Berkualitas

Layanan perpustakaan yang berkualitas dijelaskan dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 pasal 14 bahwa pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara prima, berorientasi bagi kepentingan pemustaka, menerapkan tata cara berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan, sesuai kemajuan TIK, pemanfaatan sumber daya perpustakaan, memanfaatkan kerjasama antar perpustakaan, dan secara terpadu dilaksanakan melalui jejaring.

Layanan perpustakaan berkualitas harus menjamin kepuasan pemustaka sebagai pelanggan. Dari hasil riset yang dilakukan lembaga layanan pelanggan, ditemukan 10 prioritas yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu: 1) Kualitas produk/ jasa; 2) Kecepatan layanan; 3) Kemudahan transaksi; 4) Penanganan masalah dan keluhan; 5) Ramah; 6) Keinginan kuat untuk membantu (*helpful*); 7) Penanganan pertanyaan; 8) Pelanggan dihargai/dihormati; 9) Kompetensi staf; dan 10) Pelanggan terinformasi dengan baik.

Layanan perpustakaan yang berkualitas mengandung arti bahwa pelayanannya juga harus dinamis, artinya penyelenggaraan layanan perpustakaan harus mampu mengikuti dinamika kebutuhan masyarakat sebagai pengguna perpustakaan. Di era global sekarang ini,

dinamika kebutuhan masyarakat terhadap layanan perpustakaan sangat berbeda dibanding layanan perpustakaan pada umumnya. Menurut Tridiana (2016) pada saat ini dan ke depan, layanan perpustakaan menuntut adanya kondisi yang lebih memberi kepuasan bagi pemustaka antara lain dari segi kenyamanan, keluasan akses dan konvergensi layanan.

1. Kenyamanan

Kenyamanan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kualitas layanan perpustakaan. Perpustakaan bukan hanya tempat untuk meminjam dan mengembalikan buku melainkan juga menjadi tempat yang didatangi masyarakat untuk melakukan interaksi sosial. Interaksi sosial yang dimaksud seperti diskusi, pertemuan komunitas, pengembangan kreatifitas, dan lain-lain. Oleh karena itu perpustakaan harus menyediakan ruangan yang nyaman dan memfasilitasi berbagai kegiatan masyarakat. Konsep yang dikembangkan adalah mendekatkan perpustakaan kepada masyarakat dengan cara memberikan fasilitas tempat dan berbagai sumber daya untuk memfasilitasi berbagai kegiatan masyarakat. Membuka pintu terhadap semua kegiatan masyarakat yang bersifat positif dan membangun.

Ruang perpustakaan dapat menawarkan sesuatu yang berbeda dan menjual kenyamanan kepada pemustaka. Ruangannya ditata nyaman dan santai mungkin, untuk memberikan rasa senang dan gembira bagi pengunjungnya. Desain ruangan yang minimalis, modern, dinamis dan penuh warna menjadi kewajiban. Perpustakaan tidak segan untuk mengubah desain ruangan menyerupai "ruang keluarga" yang hangat dan nyaman. Konsep ini memungkinkan pemustaka untuk melakukan kegiatan membaca, menelusur internet ditemani dengan secangkir kopi/teh. Keberadaan ruang yang menyenangkan menjadi hal wajib di perpustakaan selain untuk memberikan ketenangan dan kenyamanan, juga untuk memanjakan pemustaka dengan memberikan fasilitas "*one stop shopping*".

2. Perluasan Layanan

Perpustakaan harus dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dengan latar belakang pendidikan, usia, pekerjaan, ras, gender, dan minat yang berbeda. Temu kembali informasi dan

penyebarluasan pengetahuan melalui perpustakaan seharusnya dapat dilakukan dalam waktu singkat, dan tidak ada perpustakaan yang mengatakan tidak memiliki informasi tertentu, hanya karena sumber informasinya (buku/majalah) tidak ada di perpustakaan tersebut. Konsep perpustakaan harus berubah dari perpustakaan lokal menjadi perpustakaan global. Untuk mewujudkan konsep tersebut, perpustakaan dituntut untuk melakukan perluasan layanan melalui jejaring atau kerjasama yang luas antar perpustakaan. Perpustakaan harus berlomba-lomba membangun sebanyak-banyaknya jejaring dengan perpustakaan sejenis atau perpustakaan lain di luar lingkungannya. Tidak ada lagi pemikiran bahwa koleksi perpustakaan hanya untuk dimanfaatkan oleh anggota perpustakaan tersebut dan membatasi untuk anggota lain. Perluasan layanan melalui jejaring perpustakaan, memungkinkan untuk setiap anggota perpustakaan dapat mengakses koleksi perpustakaan lain secara luas.

Lebih jauh dari itu, pemustaka yang akan memanfaatkan perpustakaan tidak perlu menelusur di dalam perpustakaan. Mereka dapat melakukannya di mana pun dengan menggunakan akses internet. Tanpa menunggu lama, koleksi yang diinginkan dapat dengan mudah dipesan dan diantar sesuai keinginan pemustaka. Tentu saja untuk mewujudkan pesan antar koleksi perpustakaan akan dikenakan biaya tertentu yang terjangkau.

3. Konvergensi Layanan

Perpustakaan biasanya didanai oleh lembaga/instansi yang berbeda sesuai lembaga induknya. Instansi induk perpustakaan umum khususnya dapat menggabungkan diri dan membuat perpustakaan yang lebih besar dan lebih luas pelayanannya. Kondisi ini sangat dimungkinkan karena tidak ada satu perpustakaan pun yang bisa '*self-sufficient*' dengan koleksinya. Konsep penggabungan perpustakaan sangat dimungkinkan di wilayah yang kecil maupun besar. Konsep ini menjawab tantangan akan permintaan pemustaka yang semakin tinggi. Untuk tetap bertahan dan menjaga eksistensinya, perpustakaan dituntut untuk bersifat luwes dan membuka diri dengan perubahan, termasuk di dalamnya menggabungkan diri dengan perpustakaan lain yang sejenis atau yang lebih besar. Penggabungan

perpustakaan dimungkinkan, namun tidak menghilangkan jati diri perpustakaan aslinya. Justru penggabungan perpustakaan tersebut akan membawa warna dan nuansa baru yang bisa jadi lebih menarik dari perpustakaan yang ada sebelumnya.

Penggabungan perpustakaan juga dapat dilakukan dengan menggabung beberapa perpustakaan dan meletakkannya pada suatu lingkungan yang kondusif. Di dalamnya dimungkinkan ada perpustakaan, pusat data, lembaga penyimpanan arsip, pusat pendidikan, galeri seni dan perpustakaan umum kesemuanya berada dalam satu kawasan dan membentuk Pusat Informasi dan Budaya.

Bentuk penggabungan perpustakaan dengan instansi lain seperti pendidikan, arsip, museum dan galeri seni akan menjadi konsep konvergensi perpustakaan yang mampu menjawab keberadaan perpustakaan ke depan. Dengan model seperti ini, secepat apapun perkembangan teknologi, perpustakaan akan tetap ada dan menjadi alternatif utama dalam pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat. Tentu saja penyesuaian, inovasi dan kreatifitas menjadi tuntutan perpustakaan untuk senantiasa beradaptasi dengan perubahan yang dinamis.

Indikator Layanan

Banyak indikator yang dapat digunakan untuk menilai efektifitas layanan perpustakaan antara lain yang ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun penulis ingin menekankan bahwa layanan yang berkualitas tidak lagi diukur hanya dari jumlah pengunjung dan jumlah buku yang dipinjam, melainkan lebih dari itu. Kinerja layanan menurut ketentuan *The Spring Singapore* (2012) harus dibuktikan melalui apresiasi terhadap prestasi kerja terbaik (*compliments*), pengakuan formal (*recognition*), dan kontribusinya bagi peningkatan layanan secara berkelanjutan (*contributions for improvement*).

a. "Compliment"

Layanan perpustakaan harus memberi kepuasan kepada pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadi ukuran, artinya penghargaan akan prestasi kerja perpustakaan ditujukan oleh kepuasan para pemustaka terhadap layanan yang diberikan dan kepuasan ini dibuktikan melalui apresiasi dan penghargaan-penghargaan yang

diperoleh perpustakaan baik dari lembaga internal maupun dari lembaga lain.

b. "Recognition"

Prestasi kerja terbaik dan mendapat apresiasi dari pemustaka juga belum cukup untuk membuktikan bahwa layanan perpustakaan betul-betul berkualitas. Penilaian lain adalah berupa pengakuan formal (*recognition*) yang diberikan oleh pihak-pihak yang kompeten untuk menilai kualitas layanan di suatu organisasi antara lain melalui lembaga sertifikasi sistem mutu.

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui penerapan SNI ISO 9001 tentang Sistem Manajemen Mutu. Pemenuhan terhadap ketentuan standar tersebut dapat dimaknai bahwa perpustakaan telah mampu menyelenggarakan layanan bermutu sesuai standar nasional dan internasional. Sertifikat SNI ISO 9001 merupakan salah satu bukti bahwa perpustakaan tersebut telah diakui sebagai organisasi yang telah melakukan praktek-praktek terbaik (*best practices*) dalam pengendalian mutu layanan perpustakaan sehingga layak mendapat kepercayaan publik.

c. "Contribution for Improvement"

Selain prestasi kerja dan pengakuan kompetensi, masih ada satu hal lagi yang dapat menentukan kriteria terbaik dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan yaitu kontribusi terhadap peningkatan berkelanjutan (*contribution for improvement*). Kontribusi terhadap peningkatan layanan dengan cara menciptakan inovasi tiada henti dan kreatifitas yang tak terbatas bisa memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan layanan perpustakaan ke arah yang lebih baik. Variasi layanan, metode pendekatan kepada pemustaka, desain ruang, dan fasilitas lainnya merupakan bentuk-bentuk kreatifitas yang diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

Ketiga indikator tersebut dapat dijadikan kriteria untuk menilai secara objektif kinerja lembaga layanan publik termasuk perpustakaan dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan semua itu jelas sangat terkait dengan kompetensi tenaga perpustakaan. Hanya tenaga yang kompeten yang akan mampu menciptakan prestasi terbaik. Oleh karena itu pengembangan kompetensi pustakawan menjadi tantangan yang serius untuk menciptakan layanan yang berkualitas.

Tantangan Peningkatan Kompetensi Pustakawan

Layanan yang berkualitas akan sangat ditentukan oleh kompetensi tenaga perpustakaan khususnya pustakawan. Pustakawan harus kompeten, artinya dia harus memiliki kompetensi profesional yang mencakup aspek pengetahuan, keahlian, dan sikap kerja maupun kompetensi personal yang mencakup aspek kepribadian dan interaksi sosial. Hal ini merupakan tantangan serius di lingkungan perpustakaan. Dalam menyelenggarakan layanan yang berkualitas, beberapa hal yang perlu mendapat perhatian adalah sebagai berikut:

- a. Tenaga perpustakaan harus memenuhi kualifikasi dan kompetensi yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik di perpustakaan;
- b. Kinerja setiap tenaga perpustakaan harus terukur melalui sistem tertentu untuk mendapat gambaran produktifitas masing-masing individu pustakawan;
- c. Tenaga perpustakaan harus mendapat rekrutmen dengan baik melalui pendidikan, pelatihan dan Peningkatan Kompetensi Berkelanjutan (PKB) seperti kesempatan mengikuti seminar, workshop, dan sejenisnya;
- d. Tenaga perpustakaan harus terdistribusi secara proporsional sesuai kebutuhan masing-masing perpustakaan, jumlahnya sesuai kebutuhan dan kualitasnya memenuhi standar kompetensi;
- e. Pengembangan kompetensi tenaga perpustakaan harus didukung dengan tersedianya pendidikan akademik dan pendidikan profesi yang terjamin kualitasnya sesuai kebutuhan lapangan kerja di perpustakaan;
- f. Peningkatan kompetensi tenaga perpustakaan harus mengacu pada standar dan pola rekrutmen yang sesuai dengan standar nasional dan internasional sehingga pustakawan Indonesia diakui dan memiliki

tingkat keberterimaan yang tinggi secara nasional, regional dan internasional;

- g. Peningkatan kompetensi SDM perpustakaan harus menjangkau keseluruhan tenaga perpustakaan baik tenaga perpustakaan di lingkungan pemerintah maupun perpustakaan swasta;
- h. Peningkatan kompetensi SDM perpustakaan tidak sepenuhnya menjadi beban Perpustakaan Nasional RI melainkan juga melibatkan peran aktif pihak lain, seperti pemerintah daerah dan swasta, untuk dapat membangun pola pengembangan tenaga perpustakaan yang diharapkan.

Kesimpulan

Kualitas layanan perpustakaan ditunjukkan dengan adanya upaya serius ke arah pemenuhan kebutuhan informasi. Kebutuhan informasi tersebut dapat dipenuhi jika perpustakaan memberikan perhatian yang baik pada kepuasan pemustaka. Kenyamanan, keluasan berjejaring, dan konvergensi layanan perpustakaan merupakan beberapa faktor penting dalam membangun layanan perpustakaan yang berkualitas dan kondisi ini sangat memerlukan pustakawan yang kompeten. Oleh karena itu kompetensi pustakawan harus ditingkatkan melalui pendidikan akademik yang berorientasi kebutuhan, peningkatan keahlian pustakawan melalui sertifikasi pustakawan berdasarkan standar dengan tingkat keberterimaan yang tinggi secara nasional, regional maupun internasional. Pustakawan juga harus diberi kesempatan yang cukup untuk dapat mengembangkan diri melalui program peningkatan kompetensi berkelanjutan berupa seminar, workshop, dan pertemuan-pertemuan sejenis di bidang profesi perpustakaan agar wawasan dalam pengelolaan perpustakaan menjadi lebih luas sehingga mampu menghayati esensi sebuah layanan berkualitas yang diselenggarakan oleh perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Badan Standardisasi Nasional. (2015). *SNI ISO 9001- Sistem manajemen mutu – Persyaratan*. Jakarta: BSN.
- Case, Donald O. (2012). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behaviour*, 3rd ed. Bingley, Eng.: Emerald Group.
- San Diego: academic Press *dalam* Rubin, Richard E. 2016. *Foundations of library and Information Science*. Fourth edition. Chicago: Neal-Schuman.
- ISO 9001: (2015). *Quality management systems – Requirements*.
- Krikelas, James. (1983). *Information Seeking Behaviour: Paterns and Concepts*. Drexel Library Quarterly 19 (Spring): 5-20, *dalam* Rubin, Richard E. (2016). *Foundations of library and Information Science*. Fourth edition. Chicago: Neal-Schuman.
- Morville, Peter. (2005) *Ambient Firdability: What We Find Changes Who We Become*. *dalam* Rubin, Richard E. 2016. *Foundations of Llibrary and Information Science*. Fourth edition. Chicago: Neal-Schuman.
- Perpustakaan Nasional. (2014). *Petunjuk Pelaksanaan Akreditasi Perpustakaan*. Jakarta, Perpusnas.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2013). *Petunjuk Pelaksanaan Akreditasi Perpustakaan*. Jakarta: Perpusnas.
- Tridiana, N. 2016. *Masa Depan Perpustakaan vs Perpustakaan Masa Depan*. Written by Mikhael Tardas, <http://sudinpusarjampus.jakarta.go.id/?p=2636> viewed: Tuesday, 24 May 2016 09:44
- The Spring Singapore. 2012. *Excellent Service Award (EXSA)*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.