

Perpustakaan Sebagai Service Provider Dalam Konteks Pelayanan Prima

Oleh:
Hotman Nababan¹⁾

Abstrak

Perpustakaan hadir bukan untuk dilayani melainkan untuk melayani. Dalam wacana pelayanan prima, terlebih setelah bergulirnya otonomi daerah, petugas perpustakaan (pustakawan) sudah seharusnya meninggalkan pelayanan publik yang secara mencolok melahirkan masyarakat birokrat yang makin berciri individual-materialistik. Perpustakaan harus hadir untuk melayani pemustaka dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas layanan dari suatu organisasi/lembaga jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Perpustakaan diharapkan mampu memahami strategi 7 (tujuh) P dan kriteria pelayanan prima model 7 (tujuh) S dari Mc. Kinsey. Tentu saja yang tidak kalah pentingnya adalah pemahaman visi dan misi. Untuk itu pustakawan perlu memiliki kompetensi sesuai bidang keahlian/skill yang digelutinya, yang bisa didapat dan ditingkatkan melalui pengalaman, pendidikan dan pelatihan bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

Kata kunci: perpustakaan; layanan; pelayanan prima; *service provider*

Pendahuluan

Saat membaca sebuah artikel dalam salah satu situs Perpustakaan Universitas di Jakarta, hati terasa tertegun. Betapa tidak, artikel tersebut menggambarkan suatu peristiwa dalam pelayanan perpustakaan. Dikisahkan, seorang pemustaka berdiri mematung di depan meja sirkulasi. Badannya terasa lemas, sudah sepuluh menit lebih ia berdiri menunggu layanan, tapi petugas layanan peminjaman buku itu tak kunjung melayaninya. Petugas layanan malah asyik mengobrol, seolah tak peduli dan tidak mendengar apa-apa. “Mbak, saya mau *ngembaliin* buku”. Ia menyapa berkali-kali, namun tak juga mendapat jawaban. Selang beberapa menit kemudian, petugas layanan itu melayaninya dengan raut wajah masam. Meski akhirnya dilayani, pemustaka tersebut memendam kekecewaannya (Hamzah F., 2008).

Kisah diatas mungkin hanya salah satu dari kekecewaan pemustaka dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pertanyaan yang muncul adalah mampukah instansi perpustakaan sebagai penyedia layanan melakukan perubahan untuk mengobati kekecewaan pemustaka dan sekaligus dapat memberikan layanan yang optimal?

Dalam ranah kebijakan publik, makna pentingnya layanan berorientasi kepada pemustaka (*user*) sering didengungkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa titik berat pelayanan publik diarahkan pada kebutuhan pemustaka bukan pada pembuat kebijakan. Namun bila dikaji dan ditelaah secara lebih dalam konsep dan makna pelayanan publik tersebut dalam wujud realita, tampak dalam dunia nyata semakin jauh dari makna sebenarnya (*haqiqi*) yang ingin dicapai dari pelayanan publik. Dalam arti bahwa pemahaman akan makna pelayanan publik, terasa semakin jauh antara batasan konsep dan realita.

¹⁾ Staff Bidang Akreditasi, Perpustakaan RI

Pada makna pelayanan terkandung unsur keaktifan dari sebuah tindakan, bukan suatu tindakan yang menunggu aktivitas. Pelayanan berdiri dalam santun dan rendah hati untuk selalu siap dan bergerak cepat dalam memenuhi kebutuhan *stakeholders*. Keaktifan dapat berwujud kemampuan mencari tahu apa kebutuhan yang diinginkan pemustaka. Dalam konsepsi pelayanan prima kepada pemustaka, perpustakaan sebagai penyedia layanan jasa perpustakaan, dokumentasi dan informasi, berhubungan erat dengan keaktifan untuk mencari tahu lebih jauh kebutuhan dan keinginan pemustaka. Dengan pengetahuan yang mendalam tentang pemustaka, maka perpustakaan dapat melakukan aktifitas promosi dan memberikan layanan yang tepat bagi pemustaka. Untuk itu perpustakaan seyogianya memosisikan diri sebagai pelayan publik dan bukan sebagai raja publik. Artinya publik tidak diposisikan sebagai pelayan kebutuhan aparatur (pegawai) pelayan publik.

Perpustakaan hadir bukan untuk dilayani melainkan untuk melayani. Dalam wacana pelayanan prima, terlebih setelah bergulirnya otonomi daerah, petugas perpustakaan (pustakawan) sudah seharusnya meninggalkan pelayanan publik yang secara mencolok melahirkan masyarakat birokrat yang makin berciri individual-materialistik. Dengan kata lain perlu direorientasi makna pemahamannya, sehingga tidak terjadi pelayanan publik yang dimonopoli oleh segelintir elit yang nyaris tak tersentuh oleh suara nurani masyarakat.

Perpustakaan Sebagai Penyedia Layanan

Pada era globalisasi (perdagangan bebas) yang merupakan hasil akumulasi kepentingan politik ekonomi dan perkembangan teknologi informasi membawa konsekuensi adanya sebuah tantangan, bagaimanakah peran perpustakaan sebagai penyedia informasi? Informasi yang sebelumnya dapat dikontrol dengan hadirnya perpustakaan, sekarang telah tergantikan oleh adanya mesin pencari data seperti *google*, *yahoo*, *wikipedia* dan sejenisnya. Perpustakaan tidak lagi sekedar bangunan dan susunan buku-buku yang berderet di rak, akan tetapi dapat berperan pada jaringan dan ketersediaan informasi di dunia maya yang sudah menjadi kebutuhan pemustaka. Sebagaimana dinyatakan oleh Hardiningtyas (2008) bahwa perpustakaan tanpa adanya pengguna (pemustaka), hanya menjadi gudang koleksi yang akhirnya menjadi sarang debu, seperti rumah tak bertuan.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Bab 1 pasal 1 menyatakan bahwa yang dimaksud dengan **Perpustakaan** adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Pengertian tersebut mengandung makna, perpustakaan sebagai suatu institusi memiliki kewenangan dan kewajiban untuk menghimpun, mengolah dan melayankan seluruh informasi baik dalam bentuk karya tulis, karya cetak dan karya rekam (koleksi) dalam upaya memenuhi kebutuhan pemustaka sebagai sarana P3IR (Pendidikan, Penelitian, Pelestarian, Informasi dan Rekreasi).

Ditinjau dari segi pengertian dan makna perpustakaan tersebut, dapat dikatakan bahwa perpustakaan berhubungan erat dengan masa lampau, masa kini dan masa datang sehingga bentuk perpustakaan akan selalu berubah secara dinamis. Sebelumnya indikator perpustakaan yang ideal selalu dilihat dari luasnya gedung dan jumlah koleksi yang dimiliki, saat ini telah berubah seberapa jauh perpustakaan dapat memberikan kebutuhan pemustaka sebagai media pembelajaran. Terkait dengan pembelajaran Undang-Undang Nomor 43 Bab I pasal 3 menyebutkan bahwa perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran dan kemitraan. Dalam hal ini perpustakaan dituntut untuk selalu mampu berubah mengikuti perubahan sosial dan kebutuhan pemustaka.

Sejalan dengan itu, perpustakaan semestinya dikembangkan berdasarkan kebijakan dari lembaga yang menaunginya. Landasan utama pengembangannya adalah visi dan misi lembaga, dimana perpustakaan berperan dan berupaya mendukung tercapainya visi dan misi lembaga. Dengan demikian perpustakaan juga harus memiliki visi dan misi yang jelas, dan disesuaikan dengan visi dan misi lembaga penaung, sehingga terdapat sebuah indikator atau ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Disisi lain unsur-unsur yang perlu mendapat perhatian dalam pengembangannya adalah koleksi perpustakaan, SDM Perpustakaan (pustakawan), komunitas pemustaka, bentuk dan jenis pelayanan, sarana pendukung (seperti gedung, infrastruktur teknologi, dan lain-lain), dan anggaran (dana).

Terlebih dengan bergulirnya otonomi daerah, keberadaan dunia perpustakaan menjadi perbincangan yang menarik. Meski berada dalam situasi ketegangan sosial-ekonomi, perpustakaan sebagai penyedia layanan jasa perpustakaan, dokumentasi dan informasi masih memiliki kekuatan pembangunan di bidang informasi. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pada Bab I pasal 3, 7 dan 8 perpustakaan memiliki fungsi dan kewajiban. Pasal-pasal tersebut menyatakan bahwa pemerintah pusat, provinsi dan kota/kabupaten berkewajiban menyelenggarakan dan mengembangkan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing yang berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Untuk memenuhi kewajiban tersebut, mau tidak mau perpustakaan harus mampu mengembangkan infrastruktur bidang teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi (TI) menjadi suatu kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan jenis layanan yang memberikan kepuasan yang optimal kepada pemustaka. Daryono (2008) menyatakan bahwa perpustakaan saat ini minimal memiliki:

1. Jaringan lokal (*Local Area Network*) berbasis TCP/IP. Keuntungan TCP/IP adalah banyaknya aplikasi (misalnya: WWW) yang berjalan pada infrastruktur tersebut.
2. Akses ke Internet. Minimal harus ada akses ke internet untuk pustakawan agar mudah mengakses informasi eksternal perpustakaan.
3. Komputer buat pustakawan dan pemustaka. Harus ada komputer untuk server yang akan memberikan servis kepada pemustaka, komputer bagi pustakawan untuk bekerja dan komputer untuk pemustaka agar bisa menggunakan layanan perpustakaan.

Pelayanan Prima

Menurut Koler dalam Tjiptono (2001), pelayanan (jasa) didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pengertian ini mengandung makna bahwa aktivitas atau tindakan yang ditawarkan tersebut dapat memberikan manfaat atau kepuasan pada pihak yang ditawarkan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* artinya pelayanan terbaik. Pelayanan prima adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas layanan dari suatu organisasi/lembaga jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Dapat diartikan bahwa pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Simpulan pengertian pelayanan prima mengandung makna:

1. Menempatkan dan membuat pengguna merasa penting.
2. Melayani pengguna dengan ramah, tepat dan cepat.
3. Mengedepankan dan mengutamakan kepentingan pemustaka.
4. Menempatkan pengguna sebagai mitra.
5. Memberikan dan menghasilkan kepuasan pemustaka.

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dinyatakan bahwa pengguna layanan/perpustakaan disebut dengan istilah *pemustaka*. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Bab I Pasal 1 ayat 9). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa layanan prima jasa perpustakaan merupakan upaya maksimal (terbaik) yang dapat dilakukan petugas perpustakaan (pustakawan) untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Dengan kata lain penanganan pelayanan prima jasa perpustakaan secara profesional merupakan kunci keberhasilan. Oleh sebab itu sumber daya perpustakaan (petugas perpustakaan/pustakawan) harus memiliki kompetensi yang relevan dengan bidang layanan yang dikelola.

Salah satu konsep dasar pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan minimal mengacu pada:

1. Keistimewaan produk dan atau jasa baik keistimewaan langsung maupun tidak langsung yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk dan atau jasa tersebut.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Lutfi P. (2006) menyatakan terdapat 6 (enam) unsur yang menjadi dasar konsep pelayanan prima yang disebut dengan 6A yaitu:

1. **Ability (kemampuan)**. Petugas layanan memiliki pengetahuan yang didasarkan pada tingkat pendidikan dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan (kemampuan sesuai bidang kerja, komunikasi efektif, motivasi dan *public relations*).
2. **Attitude (sikap)**. Petugas layanan dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar dan santun, tidak egois bertutur kepada pengguna.
3. **Appearance (penampilan)**. Personal dan fisik sebagaimana layanan lini depan memerlukan persyaratan seperti: wajah menawan, badan tegap, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, percaya diri dan busana menarik.
4. **Attention (perhatian)**. Petugas layanan memiliki kepedulian pada kebutuhan pengguna serta dapat memahami saran dan kritik pengguna.
5. **Action (tindakan)**. Terdapat kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam pelayanan pada pengguna.
6. **Accountability (tanggung jawab)**. Petugas layanan memiliki sikap keberpihakan pada pengguna dan berupaya meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pengguna.

Untuk memenuhi keinginan masyarakat, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelaksanaan Umum menegaskan bahwa pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara berkesinambungan sesuai dengan sasaran pembangunan. Keputusan tersebut juga menetapkan 8 (delapan) sendi-dendi pelayanan umum sebagai berikut:

1. **Kesederhanaan**, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan.
2. **Kejelasan dan kepastian**, menyangkut:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum
 - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
 - c. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
 - f. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
 - g. Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
3. **Keamanan**, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. **Keterbukaan**, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. **Efisien**, meliputi:
 - a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk atau jasa pelayanan umum yang diberikan
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait
6. **Ekonomis**, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
 - b. Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum
 - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7. **Keadilan yang merata**, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. **Ketepatan waktu**, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Kompetensi pelayanan prima yang harus dimiliki aparaturnya pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan), selain dituangkan dalam Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, juga tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Peraturan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat tidak dapat ditawar-tawar lagi, bahkan seharusnya dapat disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

Terkait dengan pelayanan publik Sedaryanti (2004) menyatakan bahwa pelayanan publik hendaknya dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Lebih lanjut Sedaryanti menegaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam kurun waktu satu dasa warsa, revitalisasi dan reposisi kelembagaan telah dilakukan dalam rangka proses desentralisasi (otonomi daerah), dengan harapan dapat mengoptimalkan fungsi pemerintahan dalam hal pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Proses tersebut dilakukan karena pada keadaan realitas layanan publik sebagai bagian yang sangat penting dari peran negara belum optimal. Pertanyaan yang muncul adalah dalam proses otonomi daerah apakah petugas perpustakaan/pustakawan yang memiliki kompetensi di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi dapat dipenuhi oleh instansi/badan di daerah dalam kurun waktu yang pendek?

Dalam kenyataannya penerapan otonomi daerah masih terbatas pada upaya meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Perbaikan sistem layanan publik dalam rangka memperbaiki kondisi masyarakat lokal melalui kinerja organisasi relatif masih rendah. Padahal pemerintah daerah termasuk instansi perpustakaan yang merupakan penyedia layanan publik diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta mampu menetapkan standar layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Jika instansi/badan perpustakaan di pusat maupun daerah ingin menerapkan konsep pelayanan prima, maka hal mendasar yang harus dilakukan adalah meningkatkan kompetensi petugas perpustakaan/pustakawan yang ada di lini depan (*front office*) maupun di lini belakang (*back office*) dalam bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Kendala keterbatasan SDM yang kompeten dijadikan tantangan bagaimana kompetensi petugas perpustakaan/pustakawan dapat ditingkatkan.

Wujud Dan Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan terbaik dapat dilakukan dan akan dirasakan oleh pemustaka. Sebagaimana dikisahkan Baskara T. W (2006) dalam bukunya berjudul *Chicago Chicago* yang ringkasannya sebagai berikut:

“Kala beliau melakukan riset di Perpustakaan Eisenhower di kota Abilene Kansas, dalam rangka penulisan disertasi di bidang sejarah, beliau diterima, dilayani dan didampingi pustakawan bernama Dwight Sandberg. Ia menguasai seluk beluk perpustakaan, dan memberi penjelasan tentang koleksi perpustakaan serta bagaimana cara mencari dan memfotocopi dokumen yang dibutuhkan. Dengan rendah hati pustakawan Iowa ini juga memberi satu meja kerja di ruangan riset perpustakaan selama melaksanakan riset. Pelayanan yang memuaskan”.

Cerita ringkas diatas sangat kontras dengan pengalaman pemustaka yang dikisahkan di awal tulisan ini. Baskara mengalami pelayanan yang begitu baik di negeri Paman Sam tersebut, padahal beliau adalah orang Timur (Indonesia). Perlakuan yang sama juga dialami beliau saat melakukan penelitian di Perpustakaan Lyndon Baines Johnson, Austin, Texas, pustakawan melayani dengan amat sangat baik, ramah dan berbudi luhur. Di perpustakaan ini beliau menemukan berbagai dokumen yang pengarsipannya begitu rapi. Dokumen yang ditemukan antar lain: telegram-telegram di seputar Tragedi '65, kopi kartu pos kiriman seseorang dari Jl Slametan, Cirebon, kopi ringkasan

pembicaraan antara Wapres AS Hubert Humphrey dengan Pak Widjoyo Nitisastro dan Menteri Keuangan Frans Seda di kapal terbang antara Denpasar dan Semarang pada 6 Nopember 1967.

Dokumen lain yang ditemukan di Perpustakaan Eisenhower adalah kebijakan-kebijakan luar negeri pemerintahan Eisenhower terhadap Indonesia, koleksi John Foster Dulles (Menlu AS yang ikut mendorong pembontakan PRRI/Permesta karena takut Indonesia jadi Komunis), Buku *Winning the West* karya Presiden Theodore Roosevelt dimana disisipi satu halaman manuskrip asli berupa tulisan tangan dan lain-lain. Menggugah hati untuk mengetahui, apakah dokumen sejenis ada di Indonesia khususnya di Perpustakaan Nasional atau Arsip Nasional.

Inti dari pelayanan tersebut adalah memberikan bantuan dan atau pertolongan pada yang membutuhkan. Tentu saja pelayanan yang tanpa pamrih. Sebagaimana telah diuraikan bahwa pelayanan perpustakaan adalah pelayanan yang sejatinya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi (P3IR). Tujuannya jelas yakni untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945.

Tujuan tersebut dapat dicapai bilamana perpustakaan memiliki sumber daya manusia (pustakawan) yang kompeten dan profesional. Menurut Daryono (2008), Pustakawan (petugas perpustakaan) harus memiliki kompetensi seperti skill manajemen informasi, skill interpersonal, skill teknologi informasi dan skill manajemen. Namun demikian, bagaimanapun aplikasi pelayanan di lapangan pasti sangat bervariasi, tergantung situasi dan kondisi masyarakat pengguna atau pemustaka.

Pelayanan jasa perpustakaan yang tidak berwujud fisik tersebut diharapkan dapat mendatangkan kepuasan kepada pemustaka. Pelayanan itu juga bersifat universal artinya pelayanan berlaku terhadap siapa saja yang membutuhkannya. Oleh sebab itu, pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka memegang peranan penting sehingga perpustakaan dapat eksis di lingkungan masyarakat. Kepuasan tersebut dapat dicapai bilamana perpustakaan secara aktif mencari tau apa kebutuhan yang diinginkan pemustaka.

Wujud kepuasan layanan jasa perpustakaan tersebut sejalan dengan pendapat Moenir dalam Hardiningtyas (2008) yang menyatakan bahwa perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat.
- Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu atau sindiran yang mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau kesejahteraan.
- Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Disisi lain pengetahuan akan kebutuhan pemustaka juga merupakan kepedulian perpustakaan sebagai penyedia layanan. Sebagaimana dinyatakan Lufti G (2006) bahwa daya tarik pemustaka bukan hanya terhadap kualitas produk (barang atau jasa) yang disediakan, tetapi juga terhadap kepedulian penyedia layanan. Kesetiaan pengguna layanan (*loyal external user*) akan menjadi kunci kesuksesan penyedia layanan (*provider*). Cara yang dilakukan adalah

- Memperhatikan (menganalisis) perkembangan kebutuhan dan keinginan pemustaka.
- Menyediakan kebutuhan sesuai atau melebihi keinginan yang diharapkan pemustaka.
- Memperlakukan pemustaka dengan pola layanan terbaik.

Tingkat kehidupan masyarakat juga akan semakin meningkat, danpaknya adalah meningkatnya kebutuhan/keinginan pemustaka, sehingga kepuasan pemustaka menjadi suatu keharusan. Jika kebutuhan/kininan pemustaka terpuaskan, akan menjadi promosi sinergis yang gratis bagi perpustakaan. Kepedulian penyedia layanan terhadap pemustaka dapat digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kepedulian penyedia layanan

USER	PROVIDER
Kebutuhan	Pekerjaan
Pilihan	Pilihan Terbaik
Sensibilitas	Perhatian
Kepentingan	Bertindak Cepat
Unik	Fleksibel
Harapan	Mampu Mengatasi
Pengaruh	Memperoleh Banyak User

Sumber: Lufti P (2006), Dasar-Dasar Pelayanan Prima

Karena kualitas pelayanan jasa informasi pada pemustaka sudah tidak bisa ditawar-tawar dan diabaikan lagi, maka kriteria pelayanan prima mesti diimplementasikan. Salah satu kategori pelayanan prima model Mc. Kinsey adalah 7 (tujuh) unsur S yakni: *Strategi, Struktur, System, Staff, Skill, Style* dan *Share* (Hardjosoekarto dalam Tirtaraharja, 2008).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan pada pemustaka, diperlukan adanya strategi. Strategi tersebut memuat rancangan awal kualitas pelayanan prima sampai pada implementasinya. Gaspersz dalam Tirtaraharja (2008) merumuskan strategi pelayanan dengan manajemen kualitas modern yang dikenal dengan Strategi 7 (tujuh) P yakni: *Prodect, Price, Place, Promotion, Phisical evidence, Proses desain dan Participants*.

Penutup

Perpustakaan sebagai penyedia layanan jasa informasi dituntut untuk aktif dan selalu memperhatikan “suara pemustaka” sehingga dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan pemustaka. Dalam memenuhi kualitas pelayanan yang memuaskan, pustakawan (petugas perpustakaan) harus berperan aktif dan kreatif dalam mengelola informasi. Disisi lain diharapkan mampu memahami strategi 7 (tujuh) P dan kriteria pelayanan prima model 7 (tujuh) S dari Mc. Kinsey. Tentu saja yang tidak kalah pentingnya adalah pemahaman visi dan misi. Untuk itu pustakawan perlu memiliki kompetensi sesuai bidang keahlian/skill yang digelutinya, yang bisa didapat dan ditingkatkan melalui pengalaman, pendidikan dan pelatihan bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Kiranya kita sebagai stakeholder perpustakaan memiliki kepedulian terhadap peningkatan kualitas pelayanan jasa informasi.

Daftar Pustaka

- Daryono, 2008. *Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi*, <http://daryono.staff.uns.ac.id/2008/09/24>
- Hardiningtyas, Tri., 2008. *Peran Pustakawan Dalam Pengelolaan Perpustakaan*, <http://pustaka.uns.ac.id/?opt=1001&menu=news&option=detail&nid=28>

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelaksanaan Umum.
- Ghazali, H. P. Lutfi , 2008. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, <http://www.scribd.com/doc/14098755/Dasar-Dasar-Pelayanan-Prima>
- Pelayanan Publik dan Konsep Tentang Kepuasan Pelanggan*, http://tirtaraharja.co.id/index.php?option=com_content&task=view&id=26&itemid=2
- Perpustakaan Nasional, 2007. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Perpustakaan Utama, Utamakan Pelayanan Prima*, <http://www.uinjkt.ac.id/index.php/component/content/article/3-seputar-kampus/386-perpustakaan-utama-utamakan-pelayanan-prima.html>
- Sedariyanti, 2004. *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*, Bandung: Mandar Maju.
- Tjiptono, 2001. *Prinsip-Prinsip Total Service*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardaya, T. Baskara, 2006. *Chicago Chicago, Cinta Politik dan Kemanusiaan di Negeri Paman Sam*, Yogyakarta: Galangpress.