

MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI ERA DISRUPTIF: TANTANGAN BAGI PUSTAKAWAN

Nur Sanny Rahmawati

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

E-mail: nsannyrahmawati@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan. Layanan prima adalah hal utama yang harus disediakan oleh pustakawan, terutama dengan perkembangan teknologi seperti sekarang. Demikian adanya karena perkembangan teknologi yang sangat pesat meningkatkan kemudahan maupun kecepatan bagi masyarakat dalam mengakses informasi. Kemajuan teknologi tersebut pula yang menuntut pustakawan sebagai organisasi dan agen diseminasi pengetahuan serta informasi untuk terus memperbarui pengetahuan serta kompetensi yang sejalan dengan perkembangan zaman agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi pemustaka.

Tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sebaiknya layanan prima disajikan oleh pustakawan pada pemustaka di tengah era disruptif teknologi seperti sekarang.

Metode. Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif dengan metode studi pustaka.

Hasil dan pembahasan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa dalam layanan perpustakaan yang berbasis teknologi seperti promosi melalui media sosial, layanan dalam bentuk VR-AR, dan aplikasi perpustakaan berbasis android merupakan bentuk layanan prima yang dapat disajikan oleh pustakawan pada pemustaka. Hal tersebut pun dapat diimbangi oleh pustakawan dengan senantiasa meningkatkan kompetensinya, misalnya kecakapan dalam penggunaan teknologi informasi, manajemen pengetahuan, manajemen dan kepemimpinan, peningkatan kemampuan komunikasi yang sangat baik, dan sikap sopan serta santun dalam melayani pemustaka.

Kata kunci: layanan prima, era disruptif, pustakawan

Abstract

Introduction. Service excellence is the main thing librarians should provide, and it is no exception with current technological developments. This rapid technological development makes information becomes easy and fast to access. Therefore, librarians as knowledge organizer and information dissemination agents need to continually update their knowledge and competencies in order to provide quality services for library users.

Purpose. This study aims to find out how best service should be provided by librarians to users in the midst of the current disruptive era of technology.

Method. Qualitative method by studying literature was used in this study.

Results and discussion. The study shows that technology-based library services such as promotion through social media, VR-AR-based service, and android-based library applications are excellent forms of services librarians can provide to users. This should be balanced by constantly increasing librarian's competencies, for example, their proficiency in the use of information technology, knowledge management, management and leadership, and by enhancing their excellent communication skills and attitudes in giving services.

Keywords: Excellence Service, Disruptive Era, Librarian

1. Pendahuluan

Layanan artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2007). Dipadukan dengan “prima”, maka maknanya akan menjadi kegiatan penyediaan atas keperluan seseorang dengan sangat baik. Berbicara mengenai layanan, tentunya bersinggungan dengan pengguna jasa layanan, tidak terkecuali perpustakaan. Layanan prima pada perpustakaan merupakan salah satu upaya pengembangan perpustakaan sesuai amanah pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, selain peningkatan sumber daya dan pengelolaan perpustakaan, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Layanan perpustakaan yang prima merupakan layanan yang berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para pemustakanya, khususnya di era disruptif seperti yang dihadapi saat ini.

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi yang sangat cepat menempatkan masyarakat dunia ke dalam era disruptif. Era disruptif ini erat kaitannya dengan perkembangan teknologi dan informasi. Perkembangan teknologi perlahan-lahan mulai menghilangkan jarak, ruang, dan batas waktu. Imbas dari era disruptif seperti sekarang ini sangat mempengaruhi perilaku dan kebutuhan informasi dari pemustaka dan masyarakat secara holistik. Tidak hanya dari sisi fisik perpustakaan, misalnya kelengkapan koleksi dan fasilitas sarana prasarana yang mumpuni, namun juga tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pengalaman memanfaatkan informasi berbasis teknologi yang didapatkan dari perpustakaan pun harus turut ditingkatkan.

Konsekuensinya, pustakawan yang notabene berperan dalam proses penyebaran informasi dan layanan perpustakaan, harus lebih bekerja keras memutar otak dalam menyediakan variasi layanan yang bersifat prima berbasis teknologi. Dengan demikian, dibutuhkan peningkatan dan penguatan kompetensi bagi pustakawan agar dapat menghadapi tantangan dan peluang saat ini maupun di masa yang akan datang. Lebih dari itu, jika ingin terus bertahan, organisasi, terutama perpustakaan, harus melakukan “perlawanan” dengan berinovasi atas produknya sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini semata-mata agar keberhasilan layanan prima dapat tercapai dan pemustaka mendapatkan manfaat serta pengalaman yang berarti dari layanan perpustakaan. Berdasarkan uraian di atas, masalah penelitian ini yaitu bagaimana

meningkatkan layanan prima oleh pustakawan bagi pemustaka di era disruptif. Adapun tujuan penelitiannya yakni mengetahui layanan prima oleh pustakawan bagi pemustaka di era disruptif.

2. Kajian Pustaka

Penelitian mengenai layanan prima pustakawan sebelumnya pernah dikemukakan oleh Ngatini (2018), yang menitikberatkan pada kesadaran pribadi pustakawan dalam meningkatkan keunggulan diri adalah hal yang diperlukan guna peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Sementara itu, Teguh (2017), menjelaskan bahwa layanan prima dapat dioptimalisasikan dengan mengutamakan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan. Sebagai tambahan, Rahayuningsih (2016) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa layanan perpustakaan yang berkualitas prima bagi pemustaka adalah layanan yang memberikan pemustaka untuk bergerak memanfaatkan informasi secara mandiri yang ditunjang dengan TIK. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis bertujuan untuk mengetahui bagaimana layanan prima yang disajikan oleh pustakawan di era disruptif teknologi. Adapun keluaran yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu dapat memberikan gambaran mengenai layanan prima yang disajikan oleh pustakawan di era disruptif teknologi seperti sekarang.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menekankan pentingnya meletakkan makna tentang sesuatu dalam konteks ketika sesuatu diteliti (Pendit, 2003). Penelitian kualitatif sangat memperhatikan kenyataan bahwa apa yang dilihat dan dipahami oleh seseorang—baik ia peneliti, maupun seorang yang diteliti—merupakan konstruksi subjektif (Pendit, 2003). Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kajian kepustakaan. Dengan menerapkannya, akan dianalisis aspek yang berkaitan dengan layanan prima oleh pustakawan dalam era disruptif.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Layanan Prima

Layanan prima berasal dari dua kata yakni layanan dan prima. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007), layanan artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan prima artinya sangat baik

dan utama (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2007). Layanan prima (*service excellence*) adalah pelayanan terbaik yang dapat memberi kepuasan pada orang yang dilayani (Lasa, 2009). Lebih lanjut, layanan prima merupakan layanan dengan standard kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (andal) agar memenuhi kebutuhan praktis dan emosional pelanggan (Rahmayanty dalam Ahmad, 2012). Sehingga layanan prima dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang berkenaan dengan menyediakan maupun membantu keperluan seseorang yang dilaksanakan dengan sangat baik. Perpustakaan, sebagai lembaga pengelola informasi yang berorientasi pada kebutuhan informasi pemustaka, sudah selayaknya memberikan layanan yang prima bagi pemustaka. Selain layanan yang sangat baik dan melampaui ekspektasi pemustaka, layanan prima

merupakan layanan yang berciri khas kualitas yang baik, yang meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, keandalan, dan empati (Rahmayanty dalam Achmad, 2012).

Layanan yang berorientasi pada kepentingan pengguna, dalam hal ini pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi, memiliki dasar hukum yang diatur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2003¹ tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sebagai salah satu bentuk dari pelayanan kepada publik, pelayanan prima di perpustakaan memiliki asas dan prinsip berdasarkan kedua kebijakan tersebut, antara lain sebagai berikut.

Asas (KepMenPAN Nomor 63 tahun 2003)	Prinsip (PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017)
<p>Transparansi Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.</p>	<p>Keadilan (<i>fairness</i>) Kondisi di mana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama, maupun jenis kelamin namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.</p>
<p>Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>	<p>Partisipasi (<i>participation</i>) Tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan public. Termasuk peran serta penyusunan standard pelayanan dan pemberian penghargaan.</p>
<p>Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.</p>	<p>Akuntabilitas (<i>accountability</i>) Kondisi di mana pejabat, lembaga, dan organisasi pelayanan publik bertanggung jawab atas tindakan-tindakannya serta responsif terhadap publik.</p>
<p>Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.</p>	<p>Transparansi (<i>transparency</i>) Kondisi di mana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayanan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor, dan mengevaluasi, serta kondisi di mana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggung jawabnya.</p>

¹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

<p>Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.</p>	<p>Berdaya guna (<i>useful</i>) Kondisi di mana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumber daya – manusia, keuangan, dan waktu – secara optimal dan ekonomis (<i>efficiency</i>), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (<i>effectiveness</i>).</p>
<p>Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.</p>	<p>Aksesibilitas (<i>accessibility</i>) Kondisi di mana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana *tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.</p>

Berdasarkan uraian di atas, poin-poin mengenai asas dari layanan prima yang di atur dalam kebijakan tersebut antara lain transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak serta kewajiban. Adapun prinsip layanan prima sesuai kebijakan di atas adalah keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdaya guna, dan aksesibilitas.

Manfaat dari layanan prima yakni meningkatkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan, meningkatkan citra perpustakaan, dan meningkatkan loyalitas pemustaka (Achmad dalam Rahayuningsih, 2016). Perpustakaan dikatakan bermutu prima, jika kualitas layanan yang diberikan sangat baik dan memuaskan. Hal ini sejalan dengan standard pengukuran kualitas layanan (Kosasih dalam Ngatini, 2018) yakni:

1. *Tangibles*, meliputi ruangan dan peralatan yang nyaman
2. *Reliability*, meliputi keandalan dan kinerja pustakawan
3. *Responsiveness*, yaitu daya tanggap pustakawan terutama dalam menjawab pertanyaan dan permintaan pemustaka
4. *Competence*, yaitu pengetahuan dan keterampilan 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 pustakawan
9. *Security*, atau keamanan

10. *Understanding the customer*, yaitu memahami kebutuhan pemustaka

Bicara soal layanan perpustakaan, terdapat beberapa layanan yang bersifat “front” di perpustakaan yakni layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan administrasi (registrasi keanggotaan, penerimaan karya ilmiah), layanan multimedia, layanan baca di tempat, layanan literasi informasi, dan sebagainya. Adapun layanan tersebut harus dikemas sedemikian rupa agar berdampak pada kepuasan atas kebutuhan informasi pemustaka dan kepercayaan dari masyarakat pengguna informasi maupun pemustaka akan terbangun dengan baik.

4.2 Pustakawan

Menurut Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 ayat 8, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/ atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Lebih lanjut, dalam pasal 29 ayat 1 undang-undang tersebut, tenaga perpustakaan terbagi menjadi dua yakni tenaga teknis (tenaga non pustakawan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan) dan pustakawan. Tenaga perpustakaan, dalam hal ini pustakawan, memiliki kewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka, menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, dan memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya (UU No. 43 tahun 2007).

Pustakawan adalah orang yang mengelola sebuah perpustakaan beserta isinya,

memilih buku, dokumen, dan materi nonbuku yang merupakan koleksi perpustakaan dan menyediakan informasi dan jasa peminjaman guna memenuhi kebutuhan pemakainya (Sulistyo-Basuki, 2008). Pustakawan adalah seseorang yang mengelola perpustakaan berikut isinya; termasuk menyeleksi, mengatur atau menyusun, dan menyebarluaskan kebermanfaatannya dari koleksi dalam rangka menyediakan layanan yang berguna bagi penggunaannya (*Harold's Librarian's Glossary and Reference Book* dalam Peni, 2012). Adapun pustakawan sebagai penyaji informasi adalah tenaga profesional dan fungsional di bidang perpustakaan, informasi, maupun dokumentasi (Lasa, 2009). Lebih lanjut, pustakawan adalah orang yang mengelola sebuah perpustakaan beserta isinya, memilih buku, dokumen dan materi nonbuku yang merupakan koleksi perpustakaan dan menyediakan informasi dan jasa peminjaman guna memenuhi kebutuhan pemakaiannya (Hermawan dan Zen, 2006) Sehingga, pustakawan merupakan seseorang yang memiliki keahlian dan profesionalisme dalam bidang perpustakaan. Untuk itu, pustakawan harus komunikatif, kreatif, aktif, dan memiliki inisiatif yang tinggi.

Sebuah bidang pekerjaan dapat dikatakan profesi salah satunya dengan adanya kode etik yang diakui dan diterima oleh seluruh warganya (Sudarsono, 2006). Tak terkecuali dengan pustakawan. Pada hakikatnya, keberadaan kode etik pustakawan memiliki tujuan untuk menjaga martabat dan moral profesi, memelihara hubungan anggota profesi, meningkatkan pengabdian anggota profesi, meningkatkan mutu profesi, dan melindungi masyarakat pemakai (Zen, 2006).

4.3 Era Disruptif

Era disruptif atau secara harfiah disruptif teknologi ini merupakan suatu paradigma yang berkaitan dengan kemajuan teknologi di mana organisasi dan industri akan menjadi ketinggalan zaman karenanya (Lafferty dan Edwards dalam Hariyati, 2018). Disruptif atau disrupsi merupakan kata serapan dari Bahasa Inggris yakni *disruption*, yang artinya gangguan atau kekacauan. Dalam konteks ini, kata gangguan ini tidak dapat langsung diambil maknanya "mentah". Gangguan atau kekacauan di sini maksudnya yakni dengan perkembangan zaman dan kemutakhiran teknologi informasi serta komunikasi, muncul inovasi atau terobosan baru yang berbasis teknologi yang mengganggu atau mengacaukan tatanan teknologi yang terdahulu. Era disruptif juga berkaitan dengan penerapan teknologi

mutakhir guna menciptakan model bisnis canggih yang dapat menghadirkan nilai yang besar bagi para pelanggan karena ada lawan-lawan yang tidak terlihat untuk menggeser kedudukannya (Kasali dalam Cholil, 2019).

Lebih lanjut, terdapat lima ciri era disruptif yakni terjadi peningkatan kualitas produk dan layanan, penghematan biaya dalam pekerjaan, tercipta pasar yang baru, kemudahan terhadap akses produk dan/atau layanan, serta segalanya menjadi serba cerdas, akurat, dan hemat waktu (Kasali, 2017). Keberadaan disrupsi teknologi ini meningkatkan efektivitas dan signifikansi penyampaian suatu informasi kepada jumlah penerima yang lebih banyak dalam waktu yang singkat (Gibson dalam Hariyati, 2018). Adanya disrupsi ini juga turut mempengaruhi aspek informasi, sebagaimana perpustakaan. Dampak dari era disrupsi ini antara lain melambungnya harga sumber informasi, munculnya pilihan media akses informasi, pergeseran pemanfaatan sumber perpustakaan konvensional, dan pergeseran kebutuhan pemustaka (Priyanto dalam Nashihuddin dan Fajar, 2018).

4.4 Layanan yang dapat Diupayakan oleh Pustakawan untuk Pemustaka

Perpustakaan merupakan sebuah institusi atau wadah yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan, sebagaimana amanat dari pasal 2 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. Upaya dalam memberikan layanan perpustakaan yang prima merupakan hal yang harus selalu dijadikan prioritas utama oleh pustakawan. Hal ini menjadi penting dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka, khususnya di era disrupsi teknologi seperti saat ini. Kepuasan atas layanan perpustakaan yang berkualitas prima tersebut yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan perpustakaan itu sendiri. Adapun layanan yang lazim diberikan kepada pemustaka antara lain layanan penelusuran koleksi secara mandiri via OPAC (*Online Public Access Catalogue*), layanan registrasi keanggotaan secara daring, dan layanan pemanfaatan *e-books*. Tentunya layanan-layanan yang disebutkan di atas belum cukup memenuhi kebutuhan informasi dan kepuasan pemustaka. Sebab, dalam era disruptif atau disrupsi ini menjadikan pemustaka menginginkan suatu inovasi dari perpustakaan secara terus menerus (Fatmawati, 2018). Untuk

itu diperlukan inovasi layanan berkualitas prima tak ubahnya dengan layanan yang diberikan oleh bidang selain perpustakaan dan informasi di luar sana. Oleh karena itu, pustakawan perlu berupaya adaptif melaksanakan tugas sesuai dengan harapan demi memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan, sesuai dengan amanah kode etik pustakawan, apalagi di era disruptif.

Mengacu pada lima karakteristik disruptif dan tuntutan dari era disruptif untuk terus berinovasi seiring perkembangan teknologi, sebagaimana yang telah disebutkan pada sub bahasan sebelumnya, layanan yang dapat diupayakan oleh pustakawan untuk pemustaka antara lain:

1. Mengedukasi para pemustaka seputar pemanfaatan koleksi perpustakaan melalui kegiatan *information literacy* interaktif memanfaatkan AR (*augmented reality*). Hal ini dapat menjadikan tugas pustakawan, yakni edukasi dan literasi, menjadi lebih mudah dan interaktif (Raharjo dalam Aulianto, 2020)
2. Memanfaatkan sosial media untuk aktif mengemas pelayanan kebutuhan informasi pemustaka, misalnya dengan membuat segmen "*What's On Lib 101*"
3. Mempromosikan koleksi, petunjuk kegiatan sederhana, maupun informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pemustaka dengan membuat infografis yang menarik secara visual, namun tetap informatif.
4. Mengintegrasikan teknologi dan perpustakaan dengan membuat aplikasi peminjaman koleksi dan baca buku digital berbasis Android. Contohnya iPusnas besutan Perpustakaan Nasional.
5. Menggelar kegiatan *nonton bareng (nobar)* di perpustakaan dengan memanfaatkan teknologi VR (*virtual reality*) interaktif agar pemustaka mendapatkan *experience* yang berbeda di perpustakaan.
6. Peningkatan dan penguatan sistem otomasi layanan perpustakaan dengan memanfaatkan *internet of things (IoT)* dan *cloud computing*.

4.5 Kompetensi Pustakawan dalam Menghadapi Era Disruptif

Berdasarkan pemahaman di sub-sub bahasan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa teknologi mempunyai peran dan andil yang sangat penting dalam penyajian layanan prima bagi pemustaka di era disruptif. Dengan demikian,

kondisi disruptif teknologi ini sangat mungkin turut mendisrupsi profesi pustakawan. Hal ini pernah disebutkan oleh Kasali (2017) bahwa profesi pustakawan adalah salah satu yang akan tergerus era disruptif. Disruptif ini bukan tidak mungkin menimpa pustakawan, kecuali dengan menempa kompetensi dan potensi diri yang dimilikinya.

Berdasarkan uraian di atas, adapun beberapa kompetensi yang selayaknya dimiliki oleh pustakawan agar terus dapat memberikan layanan prima, berdasarkan interpretasi dari SKKNI Perpustakaan (Indonesia, 2012), antara lain sebagai berikut:

1. Kecakapan dalam menggunakan teknologi (TIK), misalnya menggunakan dan merancang database, memahami bahasa pemrograman dasar, dan lain-lain. Dengan kompetensi ini, diharapkan pustakawan dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mengelola dan menyebarkan informasi yang tepat guna bagi pemustaka.
2. Kemampuan terhadap bidang ilmu perpustakaan dan informasi konvensional, misalnya layanan referensi, kemas ulang informasi, metadata, yang tentunya dipadukan dengan unsur digital
3. Pustakawan setidaknya memiliki kekhususan atau spesialisasi atas subjek tertentu agar dapat menyediakan informasi yang cepat dan tepat.
4. Pustakawan memiliki kemampuan manajemen pengetahuan maupun audit informasi yang baik. Hal ini dibutuhkan agar pustakawan dapat menilai dan mengevaluasi kebutuhan informasi untuk kemudian merancang layanan ataupun produk informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
5. Memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik. Pustakawan tidak hanya berperan sebagai pengelola dan distributor informasi yang reliable, tetapi juga mampu berperan sebagai fasilitator untuk memberikan materi pembelajaran kolaboratif atau *collaborative learning* berbasis elektronik (*e-learning*) dalam rangka pengembangan literasi informasi untuk pemustaka.
6. Pustakawan harus memiliki kemampuan manajemen dan kepemimpinan yang baik. Pustakawan harus memiliki fleksibilitas dalam bekerja, artinya pustakawan mampu bekerja dalam tim maupun secara mandiri. Selain itu, dengan gencarnya

- perkembangan teknologi seperti saat ini, pustakawan juga harus mampu untuk merencanakan perkembangan perpustakaan di tahun-tahun mendatang seperti apa.
7. Pustakawan harus memiliki kreativitas. Kreativitas di sini maksudnya adalah pustakawan harus tetap stay updated terhadap hal-hal mutakhir. Untuk itu, membaca, menulis, dan diskusi antarpustakawan merupakan beberapa cara yang dapat mengasah kreativitas pustakawan. Namun demikian, perlu juga adanya apresiasi dari stakeholders sebagai wujud dorongan dan motivasi yang memacu kreativitas. Apresiasi tersebut bisa berbentuk pelatihan menulis, leadership, dan sebagainya.
 8. Selain kompetensi yang telah disebutkan di atas, pustakawan harus memiliki attitudes yang baik. Walaupun teknologi terus berkembang, sikap sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan tetap harus dijalankan oleh pustakawan, sebagaimana sejalan dengan kode etik pustakawan. Selain itu, pustakawan harus melayani pemustaka tanpa sikap apriori, misalnya sikap masa bodoh, acuh tak acuh, ataupun tidak perhatian dengan kebutuhan pemustaka. Dengan menerapkan sikap tersebut, bukan hanya layanan prima yang akan tercapai, namun juga citra terhadap perpustakaan maupun pustakawan juga akan menjadi sangat baik di mata pemustaka serta masyarakat luas.

Sudah sepatutnya pustakawan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dan mengikuti perkembangan ilmu sesuai dengan Kode Etik Pustakawan (dalam Ngatini, 2018). Namun demikian, baik kegiatan yang berkaitan dengan layanan prima dan peningkatan kompetensi pustakawan kerap menemui batu sandungan. Adapun kendala dari penerapan layanan prima dan peningkatan kompetensi di era disrupsi secara garis besar antara lain sebagai berikut:

1. *Gaptek* atau gagap teknologi. Dengan arus teknologi informasi yang kian deras, pustakawan mau tidak mau harus meningkatkan kecakapannya atas pemanfaatan teknologi.
2. Kurangnya perhatian maupun pendanaan

untuk *upgrade* sarana prasarana perpustakaan berbasis teknologi

3. Kurang terasahnya kreativitas karena kurangnya minat baca. Hal ini terdengar seperti *boomerang* bagi profesi pustakawan, namun dapat terjadi karena pustakawan disibukkan dengan *load* pekerjaan atau tuntutan pemenuhan angka kredit.

5. Kesimpulan

Layanan prima perpustakaan merupakan layanan yang berkualitas dan berstandar serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pemustaka secara efektif dan efisien. Dengan demikian, perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi pun sangat berpengaruh terhadap layanan prima. Era disrupsi dapat dimaknai sebagai kondisi di mana pustakawan harus mampu adaptif menyediakan layanan yang variatif, kompleks, dan berkualitas prima bagi pemustaka agar dapat mempertahankan eksistensinya. Hal ini pun sejatinya dapat dilihat sebagai peluang maupun kesempatan untuk berinovasi yang menguntungkan bagi pustakawan.

Oleh sebab itu, layanan prima yang dapat disajikan oleh pustakawan dalam era disrupsi seperti sekarang antara lain memanfaatkan teknologi *augmented reality* (AR) untuk mengedukasi para pemustaka seputar pemanfaatan koleksi perpustakaan, memanfaatkan sosial media agar pustakawan “hadir” dan lebih dekat dengan pemustaka, mempromosikan konten menarik dan informatif melalui infografis kekinian, menyediakan layanan peminjaman dan baca buku digital berbasis android, memanfaatkan teknologi *virtual reality* (VR) untuk memberikan *experience* yang berbeda bagi pemustaka, dan meningkatkan serta menguatkan sistem otomasi layanan perpustakaan dengan memanfaatkan *internet of things* (IoT) dan *cloud computing*.

Selain itu, untuk meningkatkan layanan berkualitas prima, dibutuhkan pula peningkatan kompetensi dari pustakawan. Adapun kompetensi yang diperlukan di era disrupsi yakni kompetensi dalam pemanfaatan teknologi perpustakaan berbasis digital, misalnya pengelolaan *database*, metadata, kemampuan mengemas ulang informasi, spesialisasi pada subjek satu atau banyak subjek, kemampuan untuk merancang layanan maupun produk berdasarkan penilaian dan evaluasi kebutuhan pemustaka, komunikasi yang sangat baik, kemampuan untuk menyelenggarakan

pembelajaran berbasis elektronik (*e-learning*) pada pemustaka, kreativitas yang tinggi, dan *attitude* yang baik. Melalui kompetensi tersebut, pustakawan akan mampu untuk menggali lebih potensi diri yang dimilikinya dan siap menghadapi

era disrupti teknologi di masa kini serta masa yang akan datang, yang mana sejalan dengan amanah kode etik pustakawan yakni berkewajiban mengikuti perkembangan dan mempertahankan kompetensi.

Daftar Pustaka

- Achmad. (2012). *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Aulianto, Dwi Ridho. (2020). Inovasi Perpustakaan Melalui Pemanfaatan Teknologi Augmented Reality dan Virtual Reality di Era Generasi Z. *Journal of Information and Library Studies*, Vol. 3(1). Diakses pada 10 Desember 2020 melalui <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS/article/download/482/591>
- Cook, Sarah. (2004). *Customer Care Excellence*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Cholil, Ali Fikri. (2019). Pengaruh Globalisasi Dan Era Disrupsi Terhadap Pendidikan dan Nilai-Nilai Keislaman. Sukma: *Jurnal Pendidikan*, Vol. 3(1). Diakses pada 8 Desember 2020 melalui https://www.researchgate.net/publication/334996016_Pengaruh_Globalisasi_dan_Era_Disrupsi_terhadap_Pendidikan_dan_Nilai-Nilai_Keislaman
- Fatmawati, Endang. (2018). Disruptif diri pustakawan dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. *Jurnal Iqra*, Vol. 12(1). Diakses pada 10 Desember 2020 melalui <https://core.ac.uk/download/pdf/266976563.pdf>
- Hariyati, Mutty. (2018). Disruptif Teknologi : Big Data Sebagai Solusi Untuk Perpustakaan Dan Pustakawan. Prosiding Disruptive Technology : *Opportunities and Challenges for Libraries and Librarians*. Diakses pada 20 Februari 2020, dari http://eprints.umpo.ac.id/3970/1/Prosiding-Disruptive-Technology_Opportunities-and-Challenges-for-Libraries-and-Librarians.pdf
- Haryono, Tisyo. (2012). Kompetensi Profesional Pustakawan dan Penerapannya di Perpustakaan Khusus Bidang Standarisasi. *Media Pustakawan*. Vol. 19(1). Diakses pada 21 Februari 2020, dari <http://www.pnri.go.id/magazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan-penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standarisasi/>
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN RB.
- Indonesia. (2012). Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Masyarakat, Hiburan, dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia. Diakses pada 8 Desember 2020 melalui <https://pustakawan.perpusnas.go.id/uploads/document/SKKNIBidangPERpustakaan.pdf>
- Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 43 tentang Perpustakaan*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN RB
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2007). Jakarta: Balai Pustaka.
- Kasali, Rhenald. (2017). *Inilah Pekerjaan Yang akan Hilang Akibat "Disruption"*. Diakses pada 25 Februari 2020 dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/10/18/060000426/inilah-pekerjaan-yang-akan-hilang-akibat-disruption-?page=all>
- Kasali, Rhenald. (2017). *Meluruskan Pemahaman Soal "Disruption"*. Diakses pada 25 Februari 2020 dari <http://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/05/073000626/meluruskan-pemahaman.soal.disruption>
- Lasa, HS. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher
- Nashihuddin, Wahid dan Fajar Suryono. (2018). Tinjauan Terhadap Kesiapan Pustakawan dalam Menghadapi Disrupsi Profesi di Era Library 4.0: Sebuah Literatur Review. *Khizanah al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*. 6(2), 86-97, Diunduh pada 20 Februari 2020 dari <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/5922>

- Ngatini. (2018). Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*. Vol. 1(1). Diunduh pada 18 Februari 2020 dari <https://journal.uui.ac.id/buletin-perpustakaan/article/view/11500/8671>
- Pendit, Putu Laxman. (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: JIPFSUI.
- Peni, Amrih. (2012). *Persepsi Pustakawan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia : Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia*. Depok: Universitas Indonesia.
- Priyanto, Ida Fajar. (2018). Menghadapi Era Normal Baru. *Kompas*. Diakses pada 19 Februari 2020 dari <https://kompas.id/baca/opini/2018/02/03/menghadapi-era-normal-baru/>
- Rahayuningsih, F. (2016). Menuju Layanan Prima Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. *Info Persada*. Vol. 14(1). Diunduh pada 21 Februari 2020 dari https://e-journal.usd.ac.id/index.php/info_persadha/article/download/114/101
- Sudarsono, Blasius. (2006). *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto.
- Sulistyo-Basuki. (2008). *Modul Kuliah Pengantar Ilmu Perpustakaan*.
- Teguh, Yudi Cahyono (2017). *Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan*. Diakses pada 19 Februari 2020 dari <http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2017/07/optimalisasi-layanan-prima-di-perpustakaan.pdf>
- Zen, Zulfikar. (2006). Menjadikan IPI Sebagai Almamater, Perikat, dan Pemersatu Pustakawan Indonesia: Suatu Gagasan. *Makalah Pada Kongres Ikatan Pustakawan Indonesia X, Denpasar, Bali, 14-16 November 2006*.