MENUJU LAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

F. Rahayuningsih
Pustakawan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
fr_rani@mail.usd.ac.id

A. Pendahuluan

Sebuah lembaga akan tertata jika dikelola dengan aturan yang baku dan terstandar, demikian juga dengan perpustakaan. Perpustakaan selama ini dipandang sebagai sebuah lembaga yang senantiasa menerapkan aturan-aturan dalam pelaksanaan pekerjaan. Sebuah aturan diterapkan agar proses mengubah *input* menjadi *output* dapat berjalan secara efektif dan efisien menuju pelayanan yang prima. Di perpustakaan, dari sisi *back office*, dalam hal ini pengadaan dan pengolahan koleksi, terdapat aturan untuk membeli koleksi, aturan untuk melakukan *weeding* dan *stock opname*, aturan untuk memberikan klasifikasi koleksi, aturan untuk menyusun katalogisasi, aturan untuk *shelving* dll. Sedangkan dari sisi *front office*, dalam hal ini pelayanan pemustaka, pemustaka juga harus bersinggungan dengan aturan-aturan yang berlaku, misalnya aturan peminjaman loker, aturan peminjaman buku, aturan antrian ruang komputer dll. Aturan yang dibuat untuk pemustaka seringkali membuahkan reaksi pro dan kontra, khususnya bagi pemustaka. Terlepas dari pro atau kontra sebuah aturan penegakan aturan dalam sebuah lembaga harus dilakukan.

Dari sisi pemustaka, sebelum masuk perpustakaan, pemustaka sudah dihadapkan pada "Peraturan Perpustakaan", yang bagi sebagian pemustaka, peraturan perpustakaan tersebut dianggap sebagai sesuatu yang membuat mereka berfikir ulang untuk masuk berkunjung ke perpustakaan. Sebelum masuk berpustakaan, pemustaka sudah harus menitipkan tas, tidak boleh mengenakan jaket, kaos bahkan sandal jepit. Pada saat mau meminjam loker untuk menitipkan tas, pemustaka sudah dihadapkan dengan serangkain peraturan, misalnya harus menggunakan identitas mahasiswa, loker hanya digunakan saat di perpustakaan. Pada saat meminjam buku, pemustaka dihadapkan lagi dengan yang namanya sistem peminjaman buku, sistem perpanjangan buku, sistem pengembalian buku. Selain dengan sebuah sistem yang diterapkan perpustakaan, yang seringkali diterapkan secara kaku, sistem yang diterapkan juga terkesan membuat waktu tunggu menjadi lama,

apalagi jika banyak antrian, dan pelayanan dari petugas tidak memuaskan.

Peraturan perpustakaan dibuat dengan tujuan agar segala sesuatunya dapat berjalan dengan baik, apalagi jika pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan terlalu banyak. Namun sadar atau tidak sadar, aturan atau sistem yang diterapkan di perpustakaan seringkali membuat pemustaka merasa tidak puas dengan pelayanan perpustakaan, pemustaka merasa banyak birokrasi atau aturan di perpustakaan. Perpustakaan harus jeli melihat permasalahan ini, dan mencoba mendesain pelayanan perpustakaan dengan melihat peluang yang ada baik eksternal maupun internal, misalnya perkembangan teknologi informasi. Perpustakaan dapat mendesain sebuah pelayanan prima yang efektif dan efisien dengan berbasis teknologi informasi dengan mengurangi birokrasi, namun dengan tetap menegakkan aturan main yang berlaku.

B. Pelayanan Prima Perpustakaan

Perpustakaan adalah sebuah sistem, yang di dalamnya terdiri dari serangkaian aktivitas berupa pengadaan koleksi, pengolahan koleksi dan pelayanan pemustaka. Pengadaan koleksi dan pengolahan koleksi merupakan *back office*-nya perpustakaan. Sedangkan pelayanan pemustaka adalah *front office*-nya perpustakaan. Perpustakaan dikatakan bermutu oleh pemustaka, apabila pelayanan pemustakanya baik dan memuaskan, demikian pula sebaliknya. Hal ini dikarenakan oleh Bagian Pelayanan adalah bagian yang bersinggungan langsung dengan pemustaka. Pemustaka dapat mengatakan pelayanan tidak baik, manakala mereka mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan. Hal itu senada dengan yang disampaikan oleh Rahayuningsih (2007) yang menyatakan bahwa "bagian pelayanan merupakan tolok ukur keberhasilan pelayanan perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik oleh penggunanya apabila pelayanan yang dilakukan baik, dan pelayanan akan dikatakan buruk apabila pelayanan yang dilakukan buruk, hal ini dikarenakan bagian pelayanan adalah bagian yang mempertemukan langsung antara petugas dan pemustakanya"

Pelayanan perpustakaan dapat bervariasi tergantung dari kebutuhan dan kondisi perpustakaan, kesiapan dana dan kesiapan sumber daya manusianya. Ada berbagai jenis pelayanan perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemustaka, yaitu berupa:

1. Pelayanan sirkulasi, berupa peminjaman, pengembalian dan perpanjangan masa pinjam koleksi
2. Pelayanan ruang baca
3. Pelayanan referensi
4. Pelayanan penggandaan informasi/ fotokopi

5. Pelayanan terjemahan
6. Pelayanan penelusuran informasi
7. Pelayanan administrasi perpustakaan: pendaftaran anggota, beres perpustakaan, penerimaan tugas akhir
8. Pelayanan pemanfaatan komputer

Semua pelayanan tersebut harus didesain sedemikian rupa sehingga dapat berdampak pada kepuasan pemustaka. Dalam rangka memberikan pelayanan prima pada pemustaka agar mereka puas, maka perpustakaan perlu menerapkan prinsip "sedikit janji, banyak bukti". Sebagaimana yang disampaikan Tom Peter dalam Cook (2004):17 bahwa:

> "Kita tidak lagi dapat memuaskan pelanggan hanya dengan memenuhi harapan mereka. Untuk dapat menjadi pemenang pada masa kini, Anda harus menyenangkan dan membuat pelanggan terkejut dengan produk dan jasa yang melebihi harapan".

Perpustakaan harus dapat memberikan pelayanan prima/*excellent service*. Rahmayanty dalam Achmad (2012) mendefinisikan mengenai layanan prima sebagai berikut:

1. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *empathy*.
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
4. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*), dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Lebih lanjut Achmad (2012) menyampaikan mengenai manfaat dari pelayanan prima, selain agar sumber daya perpustakaan berupa koleksi, fasilitas dan jasa yang diberikan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, pelayanan prima bermanfaat untuk: meningkatkan kinerja perpustakaan, meningkatkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan, meningkatkan citra perpustakaan, meningkatkan loyalitas pemustaka. Selain itu, dari sisi pemustaka, pelayanan prima menjadikan kebutuhan pemustaka akan informasi terpenuhi, pemustaka mendapatkan kepuasan hati yang lebih baik, pemustaka merasa lebih dihargai dan diperhatikan, serta pemustaka mendapatkan layanan yang lebih berkualitas.

Mengingat begitu banyaknya manfaat akan pelayanan prima bagi pemustaka maupun perpustakaan, maka sudah saatnya perpustakaan memperhatikan aspek pelayanan prima tersebut. Pelayanan prima dapat diterapkan dalam berbagai bentuk pelayanan perpustakaan, baik pelayanan perpustakaan yang dilakukan secara manual atau terotomasi; maupun pelayanan yang dilakukan baik dengan bantuan petugas, atau pelayanan yang dilakukan secara mandiri oleh pemustaka.

C. Bentuk Pelayanan Prima Perpustakaan yang Efektif dan Efisien

Pelayanan perpustakaan efektif dan efisien adalah pelayanan yang dilakukan dengan sedikit waktu, tenaga dan biaya, serta tidak terlalu birokratis demi kepuasan pemustaka. Perpustakaan mulai mencoba dengan berbagai alternatif desain pelayanan perpustakaan yang efektif dan efisien, misalnya dengan pelayanan berbasis "mandiri" atau "*online*". Berikut akan dipaparkan mengenai beberapa bentuk layanan perpustakaan yang dipandang efektif dan efisien yang sebagian besar sudah diterapkan di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, antara lain:

1. Layanan pendaftaran anggota perpustakaan *online*

   Anggota perpustakaan adalah aset yang penting demi keterpakaian pelayanan perpustakaan. Perpustakaan harus mendata anggota perpustakaan untuk berbagai kepentingan, baik mengetahui statistik anggota, keperluan transaksi di perpustakaan dan sebagai informasi keanggotaan perpustakaan. Pendaftaran anggota perpustakaan pada awalnya dilakukan hanya pada saat perpustakaan buka dan dilakukan secara manual dengan mengisi formulir keanggotaan, mengumpulkan persyaratan termasuk foto diri. Dengan berkembangnya teknologi informasi, pendaftaran anggota perpustakaan dapat dilakukan setiap saat asal terkoneksi dengan internet. Calon anggota perpustakaan tinggal mengisi data diri secara online. Layanan ini dianggap efektif dan efisien, karena petugas tidak perlu lagi melakukan entri data anggota. Data yang sudah masuk dapat dengan cepat dimanfaatkan oleh petugas perpustakaan.

2. Layanan loker mandiri

   Layanan loker adalah layanan penitipan tas. Layanan ini sebenarnya tidak mutlak ada di perpustakaan, manakala perpustakaan sudah siap dengan layanan di mana pemustaka bebas membawa tas/barang bawaannya. Namun bagi perpustakaan yang belum siap dengan membebaskan pemustaka membawa tas masuk ke dalam perpustakaan, layanan penitip-

an tas/loker menjadi layanan yang penting untuk menjamin keamanan barang-barang yang dibawa oleh pemustaka ke perpustakaan. Pelayanan ini bisa dilakukan secara manual maupun elektronik. Untuk pelayanan manual, maka memerlukan petugas loker. Dengan berkembangnya teknologi informasi, maka pelayanan loker dapat dilakukan secara mandiri oleh pemustaka. Layanan ini membutuhkan komputer, program pelayanan loker dan *barcode reader*. Pemustaka dapat melakukan scan secara mandiri pada kartu perpustakaan dan kunci loker untuk mendapatkan loker maupun untuk mengembalikan kunci loker. Dengan pelayanan ini dapat mengurangi tenaga sehingga lebih efisien dalam pelaksanaan pekerjaan.

3. Layanan Peminjaman Buku Mandiri

Layanan peminjaman buku pada awalnya dilakukan secara manual. Banyak sistem yang dapat digunakan, misalnya sistem Browne, sistem sulih, sistem buku besar, sistem *Newark*, dan sebagainya. Esensi dari semua jenis sistem pelayanan tersebut adalah diketahuinya dengan mudah siapa peminjam buku dalam kurun waktu tertentu, apa saja buku yang dipinjam oleh pengguna tertentu, buku apa saja yang dikembalikan dalam hari tertentu dsb. Sistem manual yang diterapkan tersebut sampai saat ini masih diterapkan di beberapa perpustakaan, namun saat ini sistem peminjaman buku sudah dilakukan dengan berbasis teknologi. Peminjaman dilakukan oleh petugas dengan sistem otomasi perpustakaan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, peminjaman buku tidak lagi dilakukan dengan bantuan petugas, namun pemustaka melakukan secara mandiri di anjungan peminjaman koleksi. Pelayanan ini tentu juga dapat mengurangi tenaga sehingga lebih efisien.

4. Layanan perpanjangan koleksi mandiri

Layanan perpanjangan koleksi, pada awalnya hanya dapat dilakukan jika yang bersangkutan/pemustaka datang ke perpustakaan, selanjutnya petugas pelayanan akan melakukan cap "tanggal harus kembali" pada *date due* slip/slip tanggal kembali. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perpanjangan koleksi tidak harus dilakukan dengan datang ke perpustakaan, namun pemustaka dapat melakukan perpanjangan koleksi secara *online*. Hal ini tentu sangat membuat nyaman bagi para pemustaka karena tidak harus datang ke perpustakaan di tengah kesibukan mereka kuliah, selain itu juga mengurangi tenaga petugas pelayanan deng-an tidak memberikan/ membubuhkan cap tanggal kembali pada setiap buku yang akan

petugas jelas dirasakan dalam pelayanan ini.

5. Layanan pengembalian buku melalui bookdrop

Sama hanya dengan layanan peminjaman dan perpanjangan buku, pada sistem secara manual, pemustaka harus datang ke perpustakaan pada saat jam buka perpustakaan. Namun seiring dengan perkembangan teknologi informasi, maka pengembalian buku juga dapat dilakukan tidak pada saat perpustakaan buku. Dari sisi pemustaka tentu pelayanan ini dianggap lebih efektif, karena dapat mengembalikan buku pada saat perpustakaan tutup/libur.

6. Layanan unggah tugas akhir mandiri

Tugas akhir mahasiswa dalam bentuk skripsi, tesis maupun disertasi menjadi kekayaan koleksi sebuah perpustakaan. Maka berbagai cara dilakukan oleh perpustakaan untuk menampung karya tersebut. Pada awalnya perpustakaan menerima karya tersebut dalam bentuk tercetak, kemudian beralih ke bentuk file dalam CD-ROM. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan tugas akhir mahasiswa tidak lagi dilakukan secara langsung oleh mahasiswa/pemustaka, namun mereka dapat melakukan unggah tugas akhir mereka secara mandiri di web perpustakaan. Cara ini tentu sangat efektif dan efisien baik bagi pemustaka maupun bagi petugas perpustakaan. Pemustaka tidak usah datang ke perpustakaan, dan tidak perlu mencetak/*burning* tugas akhir, namun cukup mengunggah saja secara *online*. Sedangkan bagi petugas perpustakaan, cara ini mengurangi banyak pekerjaan, karena petugas tinggal melakukan pengecekan saja secara file.

7. Layanan pemanfaatan komputer mandiri

Salah satu tugas perpustakaan adalah menyediakan sarana akses informasi seluas-luasnya bagi pemustaka. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan fasilitas komputer dan *hotspot* secara gratis bagi pemustaka. Jika pada awal pelayanan ini memaksimalkan petugas untuk mengatur jalannya antrian pemanfaatan komputer, dengan berkembangnya teknologi informasi, maka layanan ini dapat dimaksimalkan dengan layanan "antrian" jika fasilitas komputer belum banyak tersedia sedangkan pemustaka yang akan menggunakan fasilitas komputer banyak atau "layanan mandiri" apabila jumlah komputer sudah mencukupi jika dibanding dengan jumlah pemustaka. Layanan ini dianggap efektif dan efisien sehingga petugas dapat dimaksimalkan untuk kegiatan yang lain.

8. Layanan fotokopi mandiri

Layanan fotokopi adalah layanan penggandaan informasi. Layanan ini sebenarnya tidak harus ada, namun demi memberikan kemudahan kepada pemustaka maka layanan fotokopi ini disediakan di perpustakaan. Layanan fotokopi dapat dilakukan dengan bekerjasama dengan *outsourching* dapat juga dikelola sendiri. Jika layanan fotokopi dikelola sendiri, maka layanan fotokopi mandiri nampaknya dapat menjadi alternatif untuk efektivitas dan efisiensi pelayanan.

D. Penutup

Teknologi informasi telah berpengaruh besar terhadap pelayanan perpustakaan. Gebrakan baru yang dilakukan perpustakaan dalam pelayanan kepada pemustaka telah membawa dampak kepada kemudahan dan kecepatan pelayanan. Tujuan akhir dari gebrakan pelayanan perpustakaan adalah terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Muara akhir dari semua ini adalah terciptanya kepuasan pemustaka dan peningkatan berkelanjutan di bidang perpustakaan.

Daftar Pustaka

Achmad. (2012). *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Cook, Sarah. (2004). *Customer Care Excellence*. Jakarta: Penerbit PPM.

Gerson, Richard F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kedua. Jakarta: PPM.

Matthews, Joseph R. (2007). *The Evaluation and Measurement of Library Services*. Wesport: Libraries Unlimeted. (e-book)

Qalyubi, Shihabudin dkk.(2003). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

Rahayuningsih, F. (Editor). (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahayuningsih, Fransisca. (2013). *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode LibQual +TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Santoso, Nur Hidayat Dwi. (2012). A*nalisis Pengaruh Product Quality, Perceived Quality, Perceived Value dan Promotion Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: UGM.

Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.