



Peranan Pustakawan*

Dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan

Rina Christina
PKPPA I Lembaga Administrasi Negara
Jl. Kiara Payung, Sumedang

Peran Pustakawan

Dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan



Menilik bahwa pelayanan perpustakaan perlu ditingkatkan, mengingat setiap perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa layanan perpustakaan. Dalam hal ini layanan perpustakaan merupakan citra dari suatu perpustakaan. Dengan kata lain per indentik dengan layanan, karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan, sebab bagaimanapun hebatnya suatu perpustakaan apabila layanannya sangat buruk, maka citra perpustakaan itupun akan sangat buruk, begitu juga sebaliknya.

Untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan maka peranan pustakawan dalam hal ini perlu ditingkatkan, karena pustakawan merupakan penggerak dan penyelenggara kegiatan layanan perpustakaan. Pustakawan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap, siap membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya serta

aktif kreatif melakukan pengembangan diri dalam rangka meningkatkan pelayanan perpustakaan, selain itu kompensasi yang harus dilakukan seorang pustakawan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan adalah berkemampuan untuk mengelola informasi sehingga ditemukan kembali ketika dibutuhkan, mampu menyampaikan materi yang terkait dengan literasi informasi kepada pengguna, berkemampuan interpersonal dan intrapersonal.

Dra. Rina Christina



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi akhir-akhir ini berkembang sangat cepat, menuntut pustakawan dan perpustakaan untuk berjuang dan bekerja lebih keras lagi dalam mengembangkan pengetahuan, ketrampilan serta keahlian dalam bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Maka mau tidak mau pustakawan harus berani dan bersedia melakukan terobosan dan perubahan agar dapat mengoptimalkan perpustakaan.

Perpustakaan sebagai penyedia informasi yang bersumber pada literatur baik yang tercetak maupun yang terekam (book material atau non book material) harus mampu mendayagunakan koleksinya semaksimal mungkin. Pendayagunaan sumber informasi di perpustakaan sangat tergantung pada citra layanannya, yang artinya layanan di perpustakaan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, maka peran pustakawan pada sebuah perpustakaan sebagai media penyampai informasi dapat dengan menggunakan berbagai program kemasan informasi dengan aneka penyajian. Dalam dunia belajar mengajar atau pendidikan dan pengajaran, peran perpustakaan masih menjadi kebutuhan pokok bagi para pendidik dan peneliti. Hal ini dikarenakan tidak semua informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah. Berkaitan dengan sarana pembelajaran sebagai mitra dalam memperoleh informasi dari berbagai bidang ilmu pengetahuan, maka pustakawan sebagai mediator informasi sangat berperan. Oleh karena itu, kalangan pendidik atau siapapun yang ingin berperan sebagai penyampai ilmu pengetahuan (informasi) wajib mengetahui peran seorang pustakawan.

Selain itu perpustakaan merupakan institusi yang mampu memberikan pencerahan bagi masyarakat disekitarnya. Melalui koleksi yang dimilikinya berisi berbagai macam ilmu pengetahuan yang dapat didayagunakan untuk kecerdasan masyarakat. Koleksi dan fasilitas yang memadai tidak akan dapat optimal pemanfaatannya tanpa peran aktif dari pustakawan.

Kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan adalah mengumpulkan, melestarikan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan oleh pemakainya (Sutarno, 2006:1). Berdasarkan kegiatan pokok tersebut bila dijabarkan peranan perpustakaan dalam kehidupan di masyarakat akan sangat luas. Dewasa ini informasi merupakan sesuatu yang sangat penting. Semua orang membutuhkan informasi dalam kehidupan mereka

“Layanan perpustakaan menyediakan bahan pustaka secara tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa perpustakaan”

KONSEP PUSTAKAWAN

Sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 132/Kep/M.PAN/12/2002, bahwa pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara



penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepastakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya.

Pengertian pustakawan dalam hal ini adalah seorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan (Kode Etik Pustakawan, 1998:1). Menurut definisi tersebut maka seseorang yang ingin menjadi pustakawan atau penyelenggara sebuah perpustakaan merupakan orang yang mempunyai pendidikan tertentu. Artinya tanpa bekal ilmu mengelola informasi janganlah bertekad mendirikan sebuah perpustakaan. Kecuali pengelola yang bersangkutan telah belajar mandiri (otodidak) mengenai penyelenggaraan suatu perpustakaan (pusat informasi). Sampai atau tidaknya sebuah informasi kepada pemakai akan tergantung kepada peran pustakawan.

Pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepastakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (UU No. 43 Tahun 2007). Pustakawan sesuai undang-undang tersebut mensyaratkan pendidikan khusus di bidang perpustakaan. Hal ini diharapkan akan meningkatkan profesionalisme tenaga perpustakaan dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

PERANAN

PUSTAKAWAN

Upaya untuk meningkatkan kualitas pustakawan antara lain dengan memperhatikan kompetensi seseorang yang akan melaksanakan tugas kepastakawanan. Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan dan ketrampilan yang harus dimiliki oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya. Pustakawan dengan kompetensi tertentu akan mampu berperan dalam membantu masyarakat memberdayakan perpustakaan untuk meningkatkan kualitas kualitas hidupnya. Kompetensi yang harus dimiliki pustakawan antara lain adalah:

1. Pustakawan harus berkemampuan untuk mengelola informasi sehingga mudah ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Dalam hal ini diperlukan kemampuan mengumpulkan informasi sesuai kebutuhan pemustaka, sehingga mampu memilah dan memilih informasi yang benar-benar diperlukan
2. Pustakawan harus mampu menyampaikan materi yang terkait dengan literasi informasi kepada pengguna. Oleh karena itu sebelumnya pustakawan harus telah memahami apa itu literasi informasi. Literasi informasi adalah kemampuan untuk menjalani siklus belajar yang tak ada hentinya (Proboyekti, 2008). Disampaikan pula bahwa orang yang memiliki kemampuan literasi informasi mengetahui kapan dan mengapa membutuhkan informasi, bagaimana dan dimana mendapatkan informasi

“...Sampai atau tidaknya sebuah informasi kepada pemakai akan tergantung kepada peran pustakawan...”



tersebut, mampu mengevaluasi apakah informasi yang didapat tepat dan dapat menggunakan dan mempresentasikan dengan benar. Dengan kompetensi literasi informasi, pustakawan berkemampuan dan selalu bersemangat untuk terus belajar

3. Kemampuan interpersonal berkaitan dengan kemampuan seseorang berinteraksi dengan orang lain dan membangun hubungan baik dengan individu lain. Ketika berinteraksi dengan individu lain diperlukan kemampuan berkomunikasi. Pustakawan dituntut untuk menciptakan komunikasi yang menyenangkan, sehingga pemakai tidak merasa segan menghubungi pustakawan
4. Kemampuan intrapersonal adalah kemampuan seseorang untuk memahami dirinya sendiri. Karakteristik seseorang yang memiliki kemampuan intrapersonal adalah (istina,2007)
 - a. Memiliki tanggungjawab
 - b. Mampu mengenali perasaannya dan mengarahkan emosi pribadinya
 - c. Mempunyai percaya diri
 - d. Berani mengambil keputusan
 - e. Mampu memotivasi diri sendiri
 - f. Mampu mengintrospeksi diri dan memperbaiki kekurangan

Beberapa ketrampilan yang harus dimiliki seseorang yang berprofesi sebagai pustakawan sebagai berikut :

1. Pustakawan hendaknya cepat berubah menyesuaikan keadaan yang menantang.
2. Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada pemakai. Jadi seorang pustakawan harus ahli dalam berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dengan pemakai.
3. Seorang pustakawan harus selalu berpikir positif.
4. Pustakawan tidak hanya ahli dalam mengkatalog, mengindeks, mengklasifikasi koleksi, akan tetapi harus mempunyai nilai tambah, karena informasi terus berkembang.
5. Pustakawan sudah waktunya untuk berpikir kewirausahaan. Bagaimana mengemas informasi agar laku dijual tapi layak pakai.
6. Ledakan informasi yang pesat membuat pustakawan tidak lagi bekerja hanya antar sesama pustakawan, akan tetapi dituntut untuk bekerjasama dengan bidang profesi lain dengan tim kerja yang solid dalam mengelola informasi (Profesionalisme Pustakawan di Era Global, 2001).

Layanan perpustakaan berarti setiap perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka secara tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa perpustakaan. Ada berbagai pendapat yang mengatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan citra dari suatu perpustakaan. Dengan kata lain per identik dengan layanan, karena tidak

“Pustakawan dengan kompetensi tertentu akan mampu berperan dalam membantu masyarakat memberdayakan perpustakaan untuk meningkatkan kualitas hidupnya”

LAYANAN PERPUSTAKAAN



ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan, sebab bagaimanapun hebatnya suatu perpustakaan apabila layanannya sangat buruk, maka citra perpustakaan itupun akan sangat buruk, begitu juga sebaliknya.

Adapun tujuan layanan perpustakaan tersebut yaitu memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pengguna jasa perpustakaan, agar bahan pustaka yang telah dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Berbagai sarana dan program dirancang dengan harapan agar pengguna jasa senang datang ke perpustakaan. Dalam kaitan menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan juga unsur-unsur penunjang yang sangat mendukung kegiatan layanan perpustakaan, antara lain fasilitas sarana dan prasarana, koleksi, petugas layanan, dan pengguna jasa perpustakaan tersebut. Adapun unsur-unsur yang harus dilengkapi yaitu:

1. Kegiatan layanan perpustakaan harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik, sarana dan prasarana yang memadai. Salah satu sarana yang paling utama yaitu ruangan yang sesuai dengan jumlah koleksi dan jumlah pemakainya, selain itu diperlukan juga perabotan atau perlengkapan seperti rak buku, kursi baca, meja, tempat sirkulasi dan sebagainya.
2. Koleksi bahan pustaka merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan kegiatan layanan di perpustakaan, keberadaan koleksi-koleksi di layanan ini harus dibina, dirawat, diatur secara benar sehingga memudahkan pemakai dalam mencari koleksinya. Begitu juga dengan isi koleksi yang harus disesuaikan dengan tujuan layanan serta siapa pemakainya, Jenis serta jumlah koleksi harus selalu dikembangkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan, Dengan demikian informasi dalam koleksi tidak akan ketinggalan zaman dan dapat dimanfaatkan oleh pemakai semaksimal mungkin.
3. Petugas layanan merupakan penggerak dan penyelenggara kegiatan layanan. Tanpa adanya pustakawan yang mengatur dan memberikan layanan kepada pengguna, nincaya tidak akan ada layanan di perpustakaan. Pustakawan di bagian layanan ini dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap dan siap membantu pengguna dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.
4. Pengguna merupakan unsur pendukung dan penentu dalam kegiatan layanan perpustakaan. Pengguna sebagai anggota masyarakat memerlukan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pengguna berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda, oleh karena itu pustakawan harus mampu mengenali kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan untuk mencari bahan pustaka yang dikehendakinya, walaupun harus melakukan silang layanan dengan perpustakaan lain.

“...bagaimanapun hebatnya suatu perpustakaan apabila layanannya sangat buruk, maka citra perpustakaan itupun akan sangat buruk”



Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Layanan perpustakaan akan berjalan dengan baik apabila akses layanan digunakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

SISTEM LAYANAN PERPUSTAKAAN

Ada tiga jenis akses dalam layanan perpustakaan, yaitu akses layanan terbuka (*open access*), layanan tertutup (*close access*), dan akses layanan campuran. Ketiga akses layanan ini ada hubungannya dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kepada pembacanya untuk menemukan bahan pustaka dalam mencari informasi. Masing-masing akses tersebut mempunyai kelebihan dan kelemahannya, dan berbeda dalam pelaksanaannya.

1. Akses layanan terbuka (*open acces*) memberikan kebebasan kepada pengguna untuk menemukan dan mencari bahan pustaka yang diperlukannya. Pengguna diizinkan langsung keruang koleksi perpustakaan untuk memilih, mengambil bahan pustaka yang diinginkan. Tujuan layanan terbuka ini adalah memberikan kesempatan kepada pengguna untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya membaca baca di rak, tetapi juga mengetahui berbagai alternatif dari pilihan koleksi yang ada di rak, yang kira-kira dapat mendukung penelitiannya. Akses layanan terbuka ini sering sekali diterapkan untuk layanan di perpustakaan umum, perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi.
2. Akses layanan tertutup (*Close Access*), berarti pengguna tidak boleh langsung mencari dan mengambil bahan pustaka di rak, tetapi petugas perpustakaan yang akan mencarikan dan mengambilnya di rak. Dengan menggunakan akses ini petugas akan lebih sibuk karena harus mencarikan bahan pustaka di rak, terutama pada jam-jam sibuk pada saat banyak pengguna yang memerlukan bahan pustaka. Tujuan akses layanan ini agar memberikan layanan secara terbatas kepada pengguna, sehingga pengguna tidak dapat mencari bahan pustaka yang dibutuhkannya di rak, tetapi akan dilayani oleh petugas. Oleh karena itu, pengguna harus mencari nomor panggil bahan pustaka melalui katalog yang telah disediakan.
3. Pada akses layanan campuran (*Mixed Access*) perpustakaan dapat menerapkan dua sistem pelayanan sekaligus, yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup. Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup untuk koleksi skripsi, koleksi referensi atau tesis, sedangkan untuk koleksi lainnya menggunakan akses layanan terbuka

“Layanan
perpustakaan
akan
berjalan
dengan
baik
apabila
akses
layanan
digunakan
tepat
dan sesuai
dengan
kebutuhan
penggunanya”



Sedangkan jenis-jenis layanannya setiap perpustakaan menyelenggarakan bermacam-macam layanan dengan tujuan agar jasa yang disediakan dapat digunakan pemakai semaksimal mungkin oleh pengguna. Adapun jenis layanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Layanan Sirkulasi bahan pustaka; kegiatan pada layanan sirkulasi merupakan ujung tombak jasa perpustakaan, karena pada bagian sirkulasi pertama kali pemakai harus berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman bahan pustaka. Kegiatan ini sering dikenal dengan istilah sirkulasi. Bagian sirkulasi ini sering berkaitan dengan masalah peredaran koleksi yang dimiliki perpustakaan. Sedangkan tujuan sirkulasi yaitu memperlancar dan mempermudah proses peminjaman bahan pustaka untuk dibawa oleh pemakai.
2. Layanan rujukan atau referens merupakan jenis layanan yang diberikan di semua jenis perpustakaan. Layanan ini dapat berupa hal-hal yang mudah seperti memberikan informasi tempat penyimpanan buku, bagaimana menjadi anggota perpustakaan, penyiapan bahan-bahan penelitian, bahan rujukan seperti kamus, ensiklopedi, direktori dan almanak. Layanan rujukan adalah menjawab pertanyaan pemakai, baik secara langsung maupun melalui sarana komunikasi, dan membimbing pemakai agar dapat mencari informasi secara mandiri dan mengetahui jenis-jenis informasi, serta dimana informasi tersebut diperoleh. Layanan rujukan atau referensi dapat digunakan sebagai tolak ukur bagus atau tidaknya perpustakaan. Petugas bagian ini perlu wawasan yang luas dan memahami seluk beluk koleksi dan dapat memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat.
3. Layanan kesiagaan informasi (*Current Awareness Services*)
4. Layanan Penyebaran informasi terseleksi (*Selected Dissemination of Information*).

Misalnya yaitu: Layanan foto copy, Layanan penelusuran informasi, Layanan internet, Layanan CD-ROM, Layanan silang layanan.

PERANAN PUSTAKAWAN

DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Pustakawan merupakan penggerak dan penyelenggara kegiatan layanan. Tanpa adanya pustakawan yang mengatur dan memberi layanan kepada pengguna, niscaya tidak akan ada layanan di perpustakaan. Pustakawan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap dan siap membantu pemakai dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.

“...menyelenggarakan bermacam-macam layanan dengan tujuan agar jasa yang disediakan dapat digunakan pemakai semaksimal mungkin oleh pengguna”



Pelayanan perpustakaan sudah selayaknya berorientasi pada pengguna, sehingga kepuasan pengguna selalu diutamakan dalam rangka meningkatkan hubungan antara pelanggan dan pengelola. Setiap pelayanan terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor tersebut bisa berasal dari dalam maupun dari luar sistem penyelenggaraan. Faktor yang mempengaruhi tersebut di antaranya:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan
- 2) Aturan kerja yang melandasi kerja pelayanan
- 3) Pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimal
- 4) Faktor ketrampilan petugas
- 5) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan
- 6) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan (Moenir, 1995:88).

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa mendengarkan suara pelanggan merupakan suatu hal yang perlu dilakukan perpustakaan, baik perpustakaan besar maupun kecil. Jadi meningkatkan pelayanan suatu perpustakaan harus dimulai dari diri sendiri sebagai pelayan/penyampai informasi terlebih dahulu; yaitu meningkatkan ketrampilan dan kualitas pribadi sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pengguna. Kewajiban pustakawan terhadap diri sendiri sebagaimana tercantum dalam kode etik pustakawan. Diantaranya, setiap pustakawan dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan ilmu, memelihara akhlak dan kesehatan untuk dapat hidup dengan tenteram, dan bekerja dengan baik; serta selalu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dalam pergaulan dan bermasyarakat (Kode Etik Pustakawan, 1998:3).

Peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dewasa ini masih menjadi sorotan berbagai pihak terutama masyarakat pengguna. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan perpustakaan yang berkualitas adalah hak setiap masyarakat yang harus dipenuhi oleh setiap perpustakaan. Oleh sebab itu sudah sewajarnya setiap perpustakaan mengutamakan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan.

Pelayanan pemakai yang diberikan oleh suatu perpustakaan pada umumnya meliputi pelayanan administrasi, pengadaan koleksi, dan pendayagunaan koleksi.

1. Pelayanan administrasi meliputi: struktur organisasi, pendaftaran anggota perpustakaan, peraturan tata tertib penyelenggaraan perpustakaan, agenda surat menyurat. Keberadaan pengguna harus didata untuk pengaturan pemanfaatan koleksi. Pengelolaan data pengguna diolah dalam sistem yang telah ditentukan sehingga pengguna perpustakaan siap untuk mendayagunakan koleksi yang ada.
2. Pelayanan pengadaan koleksi perpustakaan melaksanakan tugas-tugas pengadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan suatu

“Pustakawan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap dan siap membantu pemakai dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan”

perpustakaan, sehingga tujuan pengelolaan perpustakaan dapat berjalan dan berkelanjutan. Pelayanan pengadaan melaksanakan tugas-tugas mengadakan koleksi perpustakaan dan juga peralatan sistem yang digunakan dalam menunjang kelancaran jalannya perpustakaan. Baik berupa perangkat lunak maupun perangkat keras.



3. Pelayanan pendayagunaan koleksi perpustakaan merupakan jenis pelayanan perpustakaan yang mengolah informasi sedemikian rupa sehingga menjadi informasi yang siap pakai. Koleksi harus diberi ciri atau kode agar dikenali sebagai hak milik suatu perpustakaan atau pusat informasi tertentu. Kode bisa berupa cap atau tanda gambar tertentu yang menunjukkan hak kepemilikan. Selain itu, koleksi perlu diatur penempatannya pada rak-rak atau tempat yang disediakan agar tertata dan tersusun sesuai dengan pembagian kelompok bidang ilmu pengetahuan yang sedang berkembang. Pendayagunaan koleksi diharapkan informasi dari koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan dapat digunakan sesuai kebutuhan pemakai perpustakaan. Hal ini sehubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pemakai perpustakaan agar informasi yang dibutuhkan siap pakai. Dalam hal pelayanan pendayagunaan koleksi, peran pemakai perpustakaan merupakan aset penting dalam penyelenggaraan perpustakaan. Berkembang tidaknya suatu perpustakaan tergantung dari jenis layanan yang diminta pengguna. Tanpa pengguna, informasi yang disajikan suatu perpustakaan menjadi informasi yang basi dan tak berguna.

Berdasarkan uraian jenis pelayanan perpustakaan yang diberikan suatu perpustakaan, maka pelayanan menjadi ukuran manfaat tidaknya suatu perpustakaan bagi penggunanya jasa layanan perpustakaan.

Definisi mengenai kualitas suatu pelayanan memang tidak dapat diterima secara universal. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2001:6), 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. Sebagaimana telah dijelaskan di atas, layanan perpustakaan tidak berorientasi kepada hasil fisik, meskipun demikian pustakawan tetap diminta untuk kreatif dalam menyajikan kemasan informasi yang diberikan kepada pemakai.

Menurut definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan (jasa) adalah setiap tindakan atau aktivitas yang pada dasarnya tidak berwujud fisik yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak yang lain sehingga mendatangkan kepuasan atau kemanfaatan. Pengertian pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau pelayanan pemakai perpustakaan. Pelayanan mempunyai sifat universal, artinya berlaku terhadap siapa saja yang menginginkannya. Oleh karenanya, pelayanan yang memuaskan pemakai memegang peranan penting agar perpustakaan dapat eksis.

Lebih lanjut Moenir (1995:410) mengungkapkan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

“...menyelenggarakan bermacam-macam layanan dengan tujuan agar jasa yang disediakan dapat digunakan pemakai semaksimal mungkin oleh pengguna”



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

Menurut berbagai definisi tersebut di atas, terdapat beberapa kesamaan, yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses, lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin kurang berkualitas di masa mendatang) (Tjiptono,1998:40).

PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa peranan seorang pustakawan harus aktif kreatif melakukan pengembangan diri dalam rangka meningkatkan pelayanan perpustakaan . Dalam hal ini peran dan tanggungjawab seorang pustakawan menjadi tolok ukur pengguna jasa layanan perpustakaan . Peran pustakawan dituntut untuk mendengarkan dan menerima 'suara-suara' pelanggan dengan lapang dada demi kemajuan dan peningkatan pelayanan. Pesatnya peredaran informasi membuat peran pustakawan harus mau bekerjasama dalam tim kerja dengan profesi bidang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang nomor 43 Tahun 2007. Perpustakaan.Jakarta.
Surat Keputusan Menpan Nomor 132/KEP/M.PAN/12/2002 . Jakarta, 2002
- A.S. Moenir, (1995:420). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ahmad. Profesionalisme Pustakawan di Era Global. Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI, Jakarta: 5-7 November, 2001.
- Kode Etik pustakawan dalam Kiprah Pustakawan. Jakarta: IPI, 1998.
- Istina,(2007) kemampuan intrapersonal
Kotlr dan Tjiptono 2001;6). Pelayanan jasa
Proboyekti, 2008. informasi. Jakarta, 2008

“motivasi merupakan kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan dan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individu.”