



Strategi Perpustakaan dalam Mewujudkan Layanan Prima bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama Medan

Idzhari Rahman*, Linda Wahyuni, dan Rita Novita Sari
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Potensi Utama, Medan, Indonesia
*Korespondensi: idzharirahman46@gmail.com

Diajukan: 07-09-2022; **Diterima:** 23-05-2023; **Diterbitkan:** 30-06-2023

Abstract

Excellent service through information service sources in the library is the main focus of activities in the library. Activities in the library are a benchmark for the success or decline of excellent service in the library. Library policy in developing services is one of the library's efforts to bring information sources closer to users. This study used a qualitative research method, namely field research. With the development of a library that has an information technology base, both from a library management information system and a digital library, it will provide convenience to users and convenience for librarians. Technology is able to solve the problems librarians face in their daily work. New ideas that librarians have to improve excellent service at the Potensi Utama University Library must continue to be developed. This study concludes that excellent service at the Potensi Utama University Library Medan is able to bring users closer to librarians in finding sources of information.

Keywords: library service; strategy; TQM

Abstrak

Layanan prima melalui sumber layanan informasi di perpustakaan merupakan fokus utama kegiatan di perpustakaan. Kegiatan di perpustakaan menjadi tolok ukur keberhasilan atau kemunduran layanan layanan prima di perpustakaan. Kebijakan perpustakaan dalam mengembangkan jasa layanan adalah salah satu upaya perpustakaan untuk mendekatkan sumber informasi kepada pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu *field research*. Dengan dikembangkannya perpustakaan yang memiliki basis teknologi informasi, baik dari sistem informasi manajemen perpustakaan maupun *digital library*, akan memberikan kenyamanan kepada pemustaka dan kemudahan bagi pustakawan. Teknologi mampu memecahkan masalah yang dihadapi pustakawan dalam pekerjaannya sehari-hari. Ide-ide baru yang dimiliki pustakawan untuk meningkatkan layanan prima di Perpustakaan Universitas Potensi Utama harus terus dikembangkan. Kesimpulan penelitian ini adalah layanan prima di Perpustakaan Universitas Potensi Utama Medan mampu mendekatkan pemustaka dengan pustakawan dalam pencarian sumber informasi.

Kata kunci : layanan perpustakaan; strategi; TQM

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sebuah ruangan di sebuah gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan yang disimpan menurut susunan tertentu (Sulistyo Basuki, 1991). Perpustakaan mempunyai arti yang sangat penting bagi pemustaka, terlebih peranan perpustakaan di perguruan tinggi sangat berarti bagi seluruh sivitas akademika. Melalui peran penting perpustakaan, sivitas akademika dapat memenuhi kebutuhan informasinya secara maksimal. Perpustakaan Universitas Potensi Utama Medan memberikan informasi yang sangat dibutuhkan bagi sivitas akademika untuk penelitian. Selain itu, kepuasan pemustaka tergantung pada bagaimana pustakawan dapat melayani kebutuhan informasi pemustaka.

Layanan perpustakaan merupakan pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui layanan tersebut pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media (Rahmah, 2018). Perpustakaan sebagai pusat sumber informasi menjadi gebrakan kemajuan suatu institusi pendidikan.. Peran Perpustakaan Universitas Potensi Utama sangat penting dalam kemajuan proses belajar mengajar karena banyak yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan untuk menelusur informasi sehingga perpustakaan harus dapat melayani pengunjung perpustakaan dengan baik.

Menurut Hartono (2019), kunci kepuasan pengguna jasa perpustakaan terletak pada bagaimana pustakawan melakukan pelayanan yang mengutamakan kepuasan pengunjung perpustakaan. Untuk itu, pustakawan perlu memahami dan mengimplementasikan pelayanan prima di perpustakaan. Pemahaman yang sama tentang pelayanan prima di perpustakaan dapat diperoleh petugas pelayanan melalui pedoman yang disusun oleh perpustakaan.

Penelitian ini membahas bagaimana strategi perpustakaan dalam mewujudkan layanan prima bagi pemustaka di perpustakaan Universitas Potensi Utama yang diharapkan akan memberikan kesuksesan dalam pengelolaan perpustakaan Universitas Potensi Utama.

Terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan strategi perpustakaan dalam mewujudkan layanan prima bagi pemustaka di perpustakaan Universitas Potensi Utama. Yang pertama berjudul Mewujudkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Konsep *Total Quality Management*

(*TQM*). Penelitian ini menyatakan bahwa kerja sama tim sangat mempengaruhi keberhasilan dan kualitas pelayanan perpustakaan. Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian yang menentukan untuk meningkatkan kualitas pustakawan (Rahmah, 2018).

Penelitian selanjutnya berjudul Penerapan Layanan Berbasis Humanisme: Solusi Eksistensi Perpustakaan dalam Perkembangan Teknologi Informasi. Banyak nilai positif dari keberadaan teknologi, yang memberikan manfaat serta mendukung perkembangan dunia perpustakaan. Namun demikian dari hasil survei yang dilakukan oleh OCLC terlihat adanya mesin pencari seolah-olah menjadi “pesaing” terhadap keberadaan perpustakaan sebagai salah satu sumber informasi. Penelitian ini memberikan solusi mengoptimalkan layanan yang diberikan oleh perpustakaan yakni dengan memberikan layanan dengan berbasis humanisme bagi para pemustaka (Restanti, 2013).

Penelitian ketiga berjudul Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan. Menurut penelitian ini, hal yang utama dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan adalah dengan menumbuhkan dan meningkatkan kesadaran pustakawan akan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut (Ngatini, 2018).

Menurut Tjiptono (2008), faktor yang perlu diperhatikan dalam strategi mewujudkan layanan prima yaitu mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, dan mengembangkan budaya dan kualitas layanan di perpustakaan.

Saleh (2018) menyatakan bahwa perpustakaan bagi sebuah perguruan tinggi merupakan salah unsur penunjang untuk terlaksananya program Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu belajar mengajar (pendidikan), penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Kebanyakan sivitas akademika di perguruan tinggi menganggap keberadaan perpustakaan kurang begitu penting, sehingga perlu memperbaiki pandangan tentang perpustakaan dengan cara selalu berupaya memberikan kinerja yang lebih baik, misalnya memberikan layanan prima kepada pemustaka.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada pemustaka. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service* yang berarti pelayanan pelayanan terbaik. Pelayanan tersebut dikatakan terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Pelayanan disebut terbaik atau akan

menjadi layanan prima, manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani yaitu pemustaka (Sutopo, 2003).

Layanan Perpustakaan

Di perpustakaan lazimnya terdapat dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan teknis dan pelayanan pembaca. Pelayanan teknis adalah pekerjaan yang tidak berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan seperti seleksi, pengadaan, pengolahan, dan perawatan bahan pustaka. Pelayanan pembaca adalah aktivitas yang berkaitan langsung dengan pengguna perpustakaan, di antaranya pelayanan sirkulasi, rujukan, dan pameran.

Pelayanan rujukan merupakan bagian dari pelayanan pembaca merupakan salah satu bentuk dari pelayanan pembaca yang mencakup pemberian bantuan kepada pembaca dalam penelusuran informasi tentang berbagai subjek. Dalam memberikan pelayanan tersebut terdapat hubungan langsung yang bersifat pribadi antara petugas perpustakaan dan pengguna perpustakaan. Bentuk dari hubungan tersebut adalah transaksi.

Transaksi dalam pelayanan rujukan terjadi apabila terdapat permintaan informasi dari pengguna perpustakaan dan pemenuhan permintaan yang diberikan melalui petugas perpustakaan. Meskipun ada perbedaan antara pelayanan teknis dengan pembaca, sebetulnya kedua pelayanan tersebut merupakan suatu kesatuan yang utuh. Dikaitkan dengan pelayanan prima di perpustakaan, mulai dari kegiatan seleksi bahan pustaka sampai dengan kegiatan pemberdayaan bahan pustaka sangat berkaitan satu sama lain dalam mencapai kepuasan pemustaka.

Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) yaitu tantangan terhadap teori manajemen tradisional yang mapan. **TQM** bukan program atau sistem, tapi budaya yang dibangun, dipertahankan, dan ditingkatkan dalam organisasi tersebut. Organisasi berorientasi pada mutu sebagai *the way of life*. **TQM** yaitu transformasi budaya yang didorong oleh peranan manajemen. **TQM** adalah paradigma manajerial baru yang mengandung pengertian cara berpikir dan bertindak dalam menjalankan organisasi.

Layanan perpustakaan secara teknis dibagi menjadi 3 kategori:

1. Layanan teknis: layanan pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, dan

enginformasikan bahan pustaka yang diolah, serta ketersediaan berbagai jenis fasilitas penunjang lainnya.

2. Layanan pemustaka: layanan berhubungan langsung dengan para pemustaka, yaitu layanan berupa sirkulasi, referensi, internet, multimedia, dan OPAC.
3. Layanan administrasi: layanan administrasi untuk staf perpustakaan dan layanan administrasi pemustaka. Jenis layanan bisa surat-menyurat dan pengarsipan untuk dokumen.

METODE

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan tertentu.

Creswell (2014) menyatakan bahwa *research methods involve the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies*. Penelitian yang rasional merupakan penelitian yang menggunakan teori.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian lapangan/ *field* research yang menjadi karakter penelitian kualitatif. Peneliti mengumpulkan informasi di lapangan mengenai strategi perpustakaan untuk mewujudkan layanan prima bagi sivitas akademika di Perpustakaan Universitas Potensi Utama.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah penting pada penelitian, untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan mendapatkan data sebanyak mungkin di lapangan, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, adalah sebagai berikut: (1). Observasi merupakan yaitu penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati semua aktifitas terjadi di lapangan yang diteliti, (2) Sudaryono (2017) menyebutkan bahwa wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu pewawancara, responden, pedoman wawancara, dan situasi wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan layanan prima di Perpustakaan Universitas Potensi Utama mengharuskan semua

pustakawan memiliki komitmen kuat untuk menjalankan tugasnya. Dengan komitmen yang kuat maka apapun kegiatan yang dilakukan tidak akan berjalan sia-sia. Oleh karena itu, perlu ditanamkan keyakinan kepada pustakawan bahwa layanan prima di Perpustakaan Universitas Potensi Utama dapat meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan pula citra pustakawan.

Layanan prima di Perpustakaan Universitas Potensi Utama ini akan mendorong pustakawan untuk aktif dalam melayani pemustaka. Pemustaka tidak merasa sendiri ketika dia kesulitan dalam mencari informasi di Perpustakaan Universitas Potensi Utama. Pustakawan harus cepat tanggap dalam membantu pemenuhan kebutuhan pemustaka.

Upaya agar kegiatan layanan prima di Perpustakaan Universitas Potensi Utama bisa berjalan baik adalah perpustakaan harus melengkapi sarana dan prasarana, meliputi: jumlah dan jenis koleksi-koleksi, sarana temu kembali informasi, dan rasa nyaman saat berada di perpustakaan.

Pemustaka cenderung bersifat pendiam ketika berada di Perpustakaan Universitas Potensi Utama. Dengan alat elektronik yang dimiliki pemustaka, mereka mampu menelusur informasi dengan sangat mudah dan cepat. Berpijak dari hal tersebut, Perpustakaan Universitas Potensi Utama harus mampu melakukan pendekatan yang baik terhadap para pemustaka. Pustakawan harus mempunyai kemampuan berinteraksi yang baik dengan orang lain agar pemustaka merasa diperhatikan kebutuhannya. Berbagai jenis layanan pendukung pun harus senantiasa mendapat pertimbangan untuk menempatkan pemustaka menjadi subjek dari layanan di perpustakaan.

Strategi Penyempurnaan Kualitas Berkesinambungan yang Diterapkan Perpustakaan Universitas Potensi Utama

Hasil wawancara dengan pustakawan Perpustakaan Universitas Potensi Utama mengenai strategi penyempurnaan kualitas berkesinambungan yang dilakukan perpustakaan yaitu (1) Perpustakaan wajib menyampaikan layanan yang berkualitas baik kepada pemustaka, (2) Melakukan perbaikan penampilan fisik perpustakaan, dengan cara penataan ruangan, melengkapi fasilitas yang ada di dalamnya sesuai kebutuhan pemustaka, (3) Mengembangkan teknologi informasi, (4) Mendidik pemustaka tentang layanan melalui kegiatan pendidikan

pemakai, (5) Mengadakan evaluasi kualitas layanan dan evaluasi kinerja yang dilakukan pustakawan. Mengenai kebijakan perpustakaan dalam mengembangkan jasa layanan adalah perpustakaan berupaya untuk mendekat ke sumber informasi kepada pemustaka.

Pengembangan perpustakaan berbasis teknologi informasi, baik sistem informasi manajemen perpustakaan maupun *digital library* dapat memberikan kenyamanan kepada pemustaka. Selain itu juga memberikan kemudahan kepada pustakawan dan pengelola perpustakaan, baik dalam layanan maupun pengolahan serta kemudahan dalam menerapkan strategi pengembangan perpustakaan untuk meningkatkan citra dalam memberikan layanan terhadap pemustaka.

Teknologi di perpustakaan adalah alat bantu untuk menyelesaikan pekerjaan pustakawan secara efektif karena proses manual yang dipangkas, misalnya dalam penggunaan komputer di peminjaman sehingga dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Strategi yang Tepat untuk Memberikan Layanan Prima Kepada Pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama

Dalam memberikan layanan literasi informasi baik tingkat dasar (*basic level*) maupun tingkat lanjut (*advanced level*), pustakawan harus terlebih dahulu memiliki pemahaman dan kompetensi atau kemampuan literasi informasi. Perpustakaan harus menyediakan layanan pemberian pengetahuan agar pemustaka memiliki literasi informasi yang baik. Pustakawan harus mampu (1) Merumuskan masalah, (2) Membuat strategi penelusuran informasi, (3) Menemukan sumber-sumber informasi, (4) Memanfaatkan informasi dengan cara membaca dan mengekstraksi informasi yang relevan, (5) Melakukan sintesis dan mempresentasikan informasi, (6) Mengevaluasi proses dan hasil dari yang pencarian dan pemanfaatan informasi tersebut.

Penelusuran informasi di perpustakaan bisa sederhana, tetapi bisa juga sangat kompleks tergantung dari jenis dan pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna perpustakaan yaitu (1) Pertanyaan biasa atau pertanyaan yang bersifat umum atau pertanyaan mengenai informasi umum, (2) Pertanyaan yang bersifat *ready reference* yaitu yang hanya memerlukan jawaban mudah dan jenis pertanyaan data singkat, (3) Pertanyaan yang bersifat *specific search* atau *specific inquiry* yaitu pertanyaan yang bersifat bimbingan penelusuran literatur.

Kecepatan dan ketepatan peminjaman bahan pustaka pada sistem pelayanan tertutup di Perpustakaan Universitas Potensi Utama didukung oleh sarana temu kembali yang memadai mulai dari ketepatan analisis subjek, pendeskripsian dokumen, dan susunan katalog (manual). Kunci kepuasan pemustaka di perpustakaan terletak pada bagaimana petugas perpustakaan melakukan pelayanan yang mengutamakan kepuasan pengunjung perpustakaan.

KESIMPULAN

Layanan prima melalui sumber layanan informasi di perpustakaan merupakan kegiatan utama di perpustakaan. Kegiatan di perpustakaan jadi tolok ukur utama dari keberhasilan atau kemunduran layanan layanan prima di perpustakaan. Selain itu, kepuasan pemustaka terletak pada bagaimana pustakawan dapat melayani kebutuhan informasi pemustaka. Layanan yang berhubungan langsung dengan para pemustaka yaitu layanan sirkulasi, referensi, internet, dan multimedia. Strategi penyempurnaan kualitas berkesinambungan yang dilakukan adalah menyampaikan layanan yang berkualitas baik kepada pemustaka, melakukan perbaikan penampilan fisik perpustakaan, mengembangkan teknologi informasi, mendidik pemustaka tentang layanan melalui kegiatan pendidikan pemakai, dan mengadakan evaluasi kualitas layanan serta evaluasi kinerja yang dilakukan pustakawan.

Pengembangan perpustakaan berbasis teknologi informasi, baik sistem informasi manajemen perpustakaan maupun *digital library* dapat memberikan kenyamanan kepada pemustaka. Selain itu juga memberikan kemudahan kepada pustakawan dan pengelola perpustakaan, baik dalam layanan maupun pengolahan serta kemudahan dalam menerapkan strategi pengembangan perpustakaan untuk meningkatkan citra dalam memberikan layanan terhadap pemustaka.

Teknologi di perpustakaan berfungsi sebagai alat bantu untuk menyelesaikan pekerjaan pustakawan dan merupakan proses manual yang dipangkas, misalnya penggunaan komputer di bagian peminjaman dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Teknologi juga mampu memecahkan masalah yang dihadapi oleh pustakawan dalam pekerjaan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, Jhon W. (2014). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Hartono. (2019). *Kompetensi Literasi Informasi Perpustakaan: Membangun Budaya Literasi Digital bagi Generasi Melenial*. Sagung Seto.
- Ngatini, N. (2018). Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 1(1)*. Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/11500>
- Rahmah, Elva. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*. Prenadamedia Group.
- Saleh, Abdul Rahman. (2018). *Perpustakaan Perguruan Tinggi Kini dan Masa Depan: Sebuah Antologi Pemikiran*. Sagung Seto.
- Restanti, Anisa Sri. (2013). *Penerapan Layanan Berbasis Humanisme: Solusi Eksistensi Perpustakaan dalam Perkembangan Teknologi Informasi*. Perpustakaan IAIN Surakarta.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyo Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia.
- Sutopo. (2003). *Pelayanan Prima*. Lembaga Adminstrasi Negara.
- Tjiptono, Fandi. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.