

PERPUSTAKAAN PERPUSTAKAAN PUBLIK

SEBAGAI SISTEM PELAYANAN PUBLIK

Pendahuluan

Oleh:

Drs. Lasa Hs., M.Si

Yogyakarta

2003

PERPUSTAKAAN SEBAGAI SISTEM PELAYANAN PUBLIK

Oleh:

Lasa Hs.

Pendahuluan

Pelayanan publik selama ini masih terkesan kurang memuaskan, cenderung berbelit-belit, birokratis, dan mengarah pada pelayanan bisnis. Dengan perlakuan seperti ini maka timbul kekecewaan terselubung, frustrasi, dan kejengkelan pada masyarakat. Di satu sisi tumbuh monopoli pelayanan, dan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat, lalu cenderung menempuh jalan pintas meskipun harus dengan tambahan biaya.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan semua orang, memang sulit dilakukan. Namun untuk menciptakan pelayanan yang menyenangkan banyak orang, kiranya dapat dipelajari. Demikian pula dengan pelayanan perpustakaan yang tentu saja sulit untuk memuaskan semua pemakai. Namun perpustakaan akan berusaha untuk mengoptimalkan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemakai.

Oleh karena itulah, maka perpustakaan perlu menciptakan sistem pelayanan yang menarik dengan biaya operasional yang rendah dan pemakai tidak terbebani ongkos tinggi. Sistem pelayanan yang menarik akan mengundang lebih banyak pemakai apalagi mereka tidak terbebani biaya yang tinggi.

Perlu ada peningkatan sistem pelayanan yang efektif ini didasarkan pada realita bahwa sebagian besar perpustakaan kita:

1. Belum mampu memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat pemakainya
2. Masih terdapat sejumlah bahan informasi yang belum dimanfaatkan secara optimal;
3. Kemajuan teknologi membawa dampak terhadap pelayanan. Sebab dengan kemajuan teknologi ini, petugas perpustakaan seolah-olah dikejar waktu dan berkurang perhatiannya pada pemakai. Di satu sisi, pemakai ingin diperlakukan secara manusiawi dan bukan semata-mata tergantung pada mesin;
4. Tidak semua yang bertugas di perpustakaan itu memahami konsep dan filosofi pelayanan. Mereka kurang termotivasi bahwa pelayanan yang efektif itu akan meningkatkan profesi mereka.

Perpustakaan yang selama ini berorientasi pada pelayanan, maka perlu menyesuaikan diri dengan tuntutan pemakai baik dalam sistem pelayanan, media pelayanan, maupun sikap pelayanan. Peningkatan ini dimaksudkan untuk:

1. **Mengoptimalkan pemanfaatan jasa pelayanan.**

- Selama ini jasa informasi yang diselenggarakan oleh sebagian besar perpustakaan kita masih terbatas pada baca di tempat, fotokopi, dan sirkulasi. Jasa informasi lain seperti penelusuran literatur, pelayanan informasi terbaru, jasa bimbingan pemakai dan jasa Internet dan lainnya belum banyak diselenggarakan oleh sebagian besar perpustakaan kita. Hal ini disebabkan karena keterbatasan tenaga, biaya, dan fasilitas lain.

2. Mencapai tingkat kualitas pelayanan

Memenej kualitas pelayanan tidak semudah peningkatan kualitas produk manufaktur. Sebab pelayanan ini tidak dapat dilihat secara langsung oleh penerima jasa;

3. Meningkatkan produktivitas

Apabila pelayanan meningkat, maka diharapkan adanya peningkatan pemanfaatan. Berkaitan dengan itu dimaksudkan perlu adanya peningkatan produk berupa jasa

Beberapa Dimensi Pelayanan

Perpustakaan dan pusat informasi lain merupakan lembaga pelayanan informasi untuk memenuhi kebutuhan publik. Oleh karena itu pelayanan perpustakaan dapat ditinjau dari berbagai aspek. Dari aspek dasar/*basic* pelayanan, maka perpustakaan merupakan pelayanan yang berbasis pada benda maujud/*tangible goods*. Apabila dilihat dari tujuan/*goal* pelayanan, maka perpustakaan tidak berorientasi memaksimalkan keuntungan/*maximizing profits*.

Sebagai sistem⁴ pelayanan, perpustakaan menyelenggarakan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyebaran informasi sesuai keinginan pemakai sebagai kliennya. Agar sistem pelayanan ini dapat berlangsung lebih efektif dan efisien, maka diperlukan pustakawan yang berkualitas.

Perpustakaan dan pustakawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas apabila ditanamkan sikap dan pandangan-pandangan sebagai berikut:

1. Penakai akan merasa puas setelah menerima pelayanan dari perpustakaan

Untuk mencapai pelayanan ini, baik juga apabila ditanamkan moto "Apabila anda puas, ceritakan pada orang lain. Bila anda kecewa ceritakan kepada kami" atau moto "Kepuasan anda adalah tujuan kami".

2. Pemakai akan merasa senang apabila pustakawan/petugas pelayanan bersikap ramah, sopan dan komitmen terhadap tugasnya

Beritik tolak dari keadaan yang akan diciptakan, maka sebaiknya ditanamkan pengertian pelayanan yang baik, keramah tamahan, dan sikap siap memberikan pertolongan kepada mereka. Sebaiknya petugas yang angker, malas, *ingah-ingih*, sakit gigi/mahal senyum, judes, galak dan seterusnya tidak ditugaskan di pelayanan langsung kepada pemakai.

3. Pada umumnya pemakai ingin segera mendapatkan pelayanan.

Pemakai atau pelanggan akan lebih senang apabila segera mendapatkan pelayanan dan ini merupakan bentuk perhatian kepada mereka. Sebaiknya petugas segera memberikan pelayanan dan jangan sampai mereka itu mengatakan minta dilayani. Apalagi harus menunggu/antri terlalu lama.

4. Pemakai diharapkan kembali lagi setelah memperoleh pelayanan pertama.

Apabila mereka mendapatkan kepuasan dalam suatu pelayanan, maka mereka itu akan kembali lagi karena kesan pertama cukup menyenangkan mereka. Tentunya mereka berharap untuk mendapatkan pelayanan sebagus pelayanan yang pertama atau lebih bagus lagi. Sebab kehadiran kedua dan seterusnya bagi pemakai dapat dijadikan parameter kualitas pelayanan yang diberikan. Akan tetapi apabila mereka itu jera tidak datang lagi, ada kemungkinan bahwa mereka itu mendapatkan kekecewaan dalam pelayanan suatu perpustakaan.

5. Petugas perpustakaan diharapkan mampu memberikan pemecahan masalah yang dihadapi pemakai.

Dengan bantuan saran atau petunjuk untuk mencari informasi ke lain Lembaga, maka hal ini merupakan sesuatu yang berarti bagi pemakai. Sebab mereka merasa dibantu dalam kesulitan informasi. Apalagi kalau pustakawan mau dan mampu mencarikan informasi yang diperlukan itu secara langsung.

Dari segi lain, perpustakaan sebagai lembaga jasa, maka perlu adanya perubahan sistem pelayanan tradisional ke sistem pelayanan yang profesional, efektif dan efisien. Efektifitas berarti kemampuan untuk memilih sistem pelayanan yang tepat demi kepuasan pemakai. Efektivitas pelayanan perpustakaan dapat diketahui melalui kriteria sebagai berikut:

1. Kemampuan penyesuaian diri/*flexibility*
2. Tingkat produktivitas
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan pencarian sumber daya manusia

(Steers, 1985: 206).

Dengan kriteria tersebut pelayanan suatu perpustakaan dapat diketahui efektif tidaknya. Sedangkan jasa pelayanan yang harus diberikan kepada pemakai antara lain, sirkulasi, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, pelayanan pendidikan pemakai, pelayanan informasi terseleksi, pelayanan informasi terbaru, pelayanan konsultasi, pelayanan audio visual, dan pelayanan Internet.

Mengingat keterbatasan dana, sumber daya manusia, ruang, fasilitas, dan lainnya, maka belum/tidak semua jenis pelayanan itu dapat diberikan oleh semua perpustakaan. Oleh karena itu wajar apabila imej

perpustakaan dan pustakawan di mata masyarakat belum seperti yang diharapkan.

Sebenarnya kualitas tidaknya pelayanan publik itu dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain:

1. Keandalan/*reliability*, yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya;
2. Keresponsifan/*responsiveness*, yakni kemauan untuk membantu pemakai dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan;
3. Keyakinan/*confides*, yakni pengetahuan yang dimiliki pustakawan dan kesopanan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada pemakai.
4. Empati/*emphaty*, yakni kepedulian untuk memberikan perhatian pada pribadi pemakai;
5. Maujud/*tangible*, yakni bentuk pelayanan yang dapat dirasakan dan dihayati oleh pemakai seperti sikap ramah, sopan, tanggap, dan cepat (Kotler, 1994).

Langkah-langkah antisipatif

Untuk lebih meningkatkan peran perpustakaan dalam penyajian informasi perlu adanya keberanian untuk merubah manajemen pelayanan, sikap dan perilaku petugas. Apabila selama ini perpustakaan masih berorientasi pada pengolahan, maka perlu dirubah menjadi orientasi pada kepentingan pemakai/*user oriented*.

Oleh karena itu perpustakaan perlu melakukan langkah-langkah antisipatif antara lain dengan:

1. Menjalin komunikasi yang erat dengan pemakai

2. Perlu ditanamkan bahwa seluruh petugas ikut bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan
3. Melakukan identifikasi kebutuhan informasi para pemakai
4. Melakukan survei tentang kepuasan dan kebutuhan pemakai
5. Tidak membedakan pelayanan atas dasar ras, suku, agama, maupun kepentingan politik.
6. Melaksanakan sistem pelayanan yang efektif efisien
7. Apabila diperlukan maka dapat dilakukan pelayanan satu atap/*one stop shapping*

Penutup

Untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pemakai, kiranya perlu peningkatan sistem pelayanan, media pelayanan, dan sikap petugas. Kepuasan dalam pelayanan akan besar manfaatnya bagi suatu perpustakaan sebagai unit pelayanan publik.

Oleh karena itu perlu dikembangkan sistem pelayanan perpustakaan dari sistem sirkulasi menjadi berbagai pelayanan sampai pada pelayanan audio visual dan pelayanan Internet. Dengan adanya peningkatan pelayanan ini, diharapkan mampu meningkatkan eksistensi dan kinerja perpustakaan.



Daftar Pustaka

- Aldrich, Ella V. 1972. *Using Books and Libraries*. Englewood: Prentice Hall
- Brogan, Gerald E. 1969. *Using Library Effectively*. California: Dickenson Publ.
- Kho Sin Hen. Manajemen Jasa Pelayanan; Suatu Tantangan. *Manajemen* (50) 1987: 22-23
- Martono, E. 1990. *Pengetahuan Dokumentasi dan Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi*. Jakarta: Karya Utama
- *Prosiding Seminar Manajemen dan Pemasaran Informasi Perpustakaan tanggal 21 Desember 1992*. Yogyakarta: UPT Perpustakaan UGM

Dr. Leo H., M.Si

Yogyakarta, 2003