

# UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS JASA LAYANAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN

**Rr. Siti Dwijati, S.Sos, M.Si**

Staf Perpustakaan Universitas Airlangga  
Staf Pengajar Ilmu Perpustakaan UWKS

## Abstrak

*Perpustakaan sebagai sumber informasi pada era global mempunyai peranan strategis serta memiliki peluang yang cukup besar dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Seiring dengan kehidupan masyarakat yang berlangsung sangat cepat dan sulit diduga. Perpustakaan harus cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna akan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu. Untuk mencermati hal tersebut tentu saja diperlukan adanya upaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan yang ada, baik ditinjau dari kualitas maupun kuantitasnya. Selain itu kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap pustakawan yang profesional, prosedur yang mudah dan suasana yang menyenangkan. Sedangkan kuantitas pelayanan menyangkut jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan kepada penggunanya. Untuk menunjang hal tersebut perpustakaan berupaya meningkatkan layanan apabila didukung oleh tiga faktor utama yaitu pustakawan, fasilitas dan layanan yang optimal. Pengelola berusaha meningkatkan kualitas dengan meningkatkan SDM dengan penambahan pendidikan, pelatihan serta menambah fasilitas untuk menunjang layanan yang lebih baik. Itu semua akan menentukan eksistensi perpustakaan itu sendiri. Hal yang sangat penting yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi.*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa layanan informasi perlu menyadari bahwa situasi dalam era kompetisi saat ini akan mempengaruhi keberadaannya. Dengan pesatnya jasa layanan yang menggunakan teknologi informasi serta lembaga-lembaga yang bergerak di bidang pengolahan dan distribusi informasi maka perpustakaan hanya dapat terus bertahan bila mampu meningkatkan daya saing. Peningkatan daya saing perpustakaan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas layanannya.

Perpustakaan dikatakan baik, jika perpustakaan memiliki beberapa kriteria antara lain adalah: (1) koleksi yang relevan, aktual dan akurat, (2) tenaga yang berkualitas dan profesional, (3) sistem pelayanan yang cepat dan tepat, (4) didukung oleh sarana dan prasarana yang

memadai. Selanjutnya perpustakaan dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya.

Perpustakaan tidak lagi berorientasi kepada teknis pengelolaan bahan pustaka akan tetapi berorientasi kepada pengguna. Menurut Machel dalam Widiastuti, (1998:1). Perpustakaan yang berorientasi kepada pengguna akan selalu membuat suatu produk yang *up to date*, sumber daya manusia yang profesional serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk penggunanya, dengan kata lain perpustakaan tidak lagi berperan sebagai tempat penyimpanan koleksi dan layanan peminjaman, akan tetapi sudah menjadikan informasi yang dimilikinya sebagai komoditi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Memperhatikan hal tersebut tentu saja diperlukan adanya upaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan yang ada, baik ditinjau dari

kualitas maupun kuantitasnya. Selain itu kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap pegawai yang profesional, prosedur yang mudah dan suasana yang menyenangkan. Sedangkan kuantitas pelayanan menyangkut jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan kepada penggunanya.

Sebagai lembaga pelayanan maka perpustakaan memiliki pengguna tersendiri yang membutuhkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan pemakai/pengguna merupakan masalah yang sering kurang diperhatikan oleh perpustakaan, karena itu kepuasan pengguna akan mempengaruhi perilaku pengguna terhadap produk yang disediakan oleh perpustakaan, karena erat kaitannya dengan kebutuhan informasi yang ingin diperoleh pengguna. Pada umumnya pengguna akan merasa puas jika kebutuhan informasi yang diperlukan terpenuhi. Willard and Tecce, (1983:41).

Perpustakaan Universitas Airlangga dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna tidak terlepas dari banyaknya kritik-kritik dan saran-saran yang disampaikan oleh pengguna atas pelayanan yang diberikan, antara lain banyak yang menyatakan bahwa petugas pelayanan sering tidak cermat dalam mengembalikan atau mengatur buku-buku ke dalam rak buku, sehingga letaknya tidak sesuai dengan urutan nomor panggilnya. Hal ini menyulitkan bagi pemakai/pengguna dalam menemukan kembali bacaan yang dibutuhkan. Selain itu, pengguna juga mengeluh karena kurangnya koleksi baru untuk menunjang belajar mengajar mereka, sehingga dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa akan sulit untuk mencari literatur dalam penyelesaian tugas yang diberikan; juga adanya beberapa saran yang intinya perlunya pembenahan kualitas pelayanan, terutama pada petugas untuk dilatih dan diarahkan bagaimana cara melayani pengguna dengan baik.

Sisi lain keberadaan layanan perpustakaan Universitas Airlangga pada hakekatnya bertolak dari keinginan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dalam rangka meningkatkan kecerdasan masyarakat, sehingga pada akhirnya akan mampu membina harkat hidup dan kehidupan yang layak. Namun demikian

kenyataan yang ada menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan yang tersedia nampaknya masih jauh dari apa yang diharapkan.

Hal ini dapat dilihat dari perkembangan koleksi yang ada di perpustakaan, pertumbuhan dapat terbilang lambat, semua itu tak lepas dari faktor dana yang diberikan/dianggarkan untuk perpustakaan kurang memadai untuk penambahan koleksi yang sangat diharapkan oleh pengguna. Dengan kondisi tersebut tentu saja diperlukan upaya-upaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan yang ada, terlebih dengan adanya persaingan jasa layanan informasi yang semakin ketat.

Hanya penyedia layanan informasi yang mampu memberikan nilai lebih bagi pemakainya yang akan bertahan. Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan penggunanya.

Menurut Craven, (1994:153), menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dan mengembangkan komitmen setiap orang yang berada dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

## PEMBAHASAN

Seperti yang telah banyak diketahui bahwa perpustakaan perguruan tinggi yang berkualitas akan diminati dan dikunjungi oleh penggunaannya, karena mampu memberikan layanan yang memuaskan kebutuhan pengguna. Untuk menunjang hal tersebut ada tiga faktor yang perlu dicermati, pustakawan, fasilitas dan pelayanan; sehingga untuk memenuhi kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna maka perlu adanya kerjasama yang baik antar pustakawan/petugas, berusaha meningkatkan kinerja antar bagian agar mendapatkan hasil kerja yang maksimal tentunya didukung dengan fasilitas yang memadai sesuai kebutuhan informasi pengguna, dan dapat terpenuhinya informasi yang dicari secara tepat, cepat dan akurat.

## Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Kinner, Bernhard dan Krenten, (1995: 671) mengemukakan bahwa layanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak dapat disimpan atau dipindahkan. Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna merupakan respon setelah pengguna membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan tercermin melalui indikator dalam kualitas layanan.

Sedangkan pengertian kualitas layanan menurut Garvin dan Davis (Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Senada dengan diungkapkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, (1990:44). Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Pada dasarnya hanya pelanggan yang menilai kualitas layanan suatu badan usaha berkualitas atau tidak. Zeithaml membagi kualitas pelayanan dalam 5 dimensi. Kelima dimensi *Service Quality* adalah sebagai berikut:

1. Tangibles (Bentuk Fasilitas Fisik)  
Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, bukti nyata dari pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi penilaian pemakai terhadap kualitas layanan perpustakaan.
2. Reliabilitas (Kehandalan)  
Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsivitas (Tanggapan)  
Keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan dapat mengatasi masalah yang timbul secara profesional.
4. Jaminan  
Pengetahuan dan kemampuan pustakawan serta keramahan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pengguna.

## 5. Empati

Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai.

## Fasilitas

Sedangkan fasilitas perpustakaan akan diamati dari luas dan kenyamanan ruang/gedung serta kelengkapannya, kualitas perabot dan perlengkapan serta ketersediaan perangkat teknologi informasi dan kemutakhiran koleksi yang dimiliki perpustakaan. Selain kelengkapan koleksi, perpustakaan menyediakan informasi berbentuk digital serta mengembangkan catalog on-line agar para pengguna mudah dalam temu kembali informasi. Tak kalah pentingnya fasilitas yang harus tersedia di perpustakaan adalah informasi yang berkualitas.

Menurut Parker, (1989: 213), informasi yang berkualitas memiliki beberapa syarat antara lain:

1. Ketersediaan  
Tersedianya informasi itu sendiri merupakan syarat mendasar dan mudah diperoleh bagi yang hendak memanfaatkannya.
2. Relevan  
Informasi yang diperlukan adalah benar-benar relevan dengan permasalahan misi dan tujuan organisasi.
3. Bermanfaat  
Informasi harus bermanfaat bagi yang memerlukan baik perorangan maupun organisasi.
4. Tepat waktu  
Informasi yang tersedia tepat pada waktunya.
5. Akurat  
Informasi harus jelas, bersih dari kesalahan dan kekeliruan serta secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.
6. Keandalan:  
Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor-faktor sumber daya manusia dan fasilitas perpustakaan, tidak kalah pentingnya pustakawan

atau petugas yang melayani jasa informasi yang akan diberikan pada penggunaannya harus mempunyai dedikasi yang baik.

### **Pustakawan/Sumber Daya Manusia**

Upaya-upaya yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas jasa layanan di Perpustakaan antara lain:

1. Penambahan koleksi baru baik buku maupun jurnal dalam bentuk digital
2. Meningkatkan kerjasama layanan antar Perpustakaan perguruan tinggi.
3. Mengembangkan jasa layanan baru berupa paket informasi atau informasi terbaru menurut subyek tertentu.
4. Meningkatkan kualitas SDM dengan memberikan pelatihan teknologi informasi dalam menunjang layanan

Dengan latar belakang pendidikan di bidang perpustakaan dan informasi, pustakawan minimal dapat mengimbangi kebutuhan pengguna yang bergerak dalam berbagai bidang disiplin ilmu. Selain latar belakang pendidikan seperti tersebut di atas, menurut Prabowo Tirtopranoto (1995:6) mengatakan bahwa pustakawan perlu memiliki kemampuan antara lain:

1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan informasi pengguna.
2. Dapat berbahasa asing, terutama bahasa Inggris sehingga mempermudah hubungan internasional.
3. Memiliki kemampuan mengembangkan teknik dan prosedur kerja dalam bidangnya.
4. Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan untuk menentukan inovasi baru sebagai alternatif pemecahan masalah berdasarkan kajian, analisis atau penelitian ilmiah.

Selain itu pula yang harus dimiliki oleh pustakawan di era informasi, menurut Soeryono Soekanto, (1983:16–17) antara lain:

- a. Bersikap terbuka terhadap pengalaman dan penemuan baru.
- b. Senantiasa siap untuk menerima perubahan.

- c. Memiliki kepekaan yang baik terhadap lingkungan kerja maupun dirinya.
- d. Lebih banyak berorientasi ke masa kini dan akan datang.
- e. Yakin akan adanya potensi di dalam dirinya.
- f. Tidak pasrah pada nasib, dan peka terhadap perencanaan.
- g. Menyadari dan menghormati hak dan kewajiban pihak lain.

Kemampuan pustakawan yang profesional selain cermat, mereka harus aktif dan proaktif dalam menunjang program-program yang telah dilakukan oleh perpustakaan, pustakawan juga berusaha untuk:

- a. Menjaga pengguna potensial agar tetap kembali berkunjung ke perpustakaan setelah layanan pertamanya.
- b. Menarik pengguna-pengguna baru.
- c. Menghilangkan pandangan yang keliru tentang prosedur, *image* dan layanan perpustakaan.
- d. Mampu membiayai operasional layanan yang berkualitas.
- e. Meningkatkan kinerja seluruh staf perpustakaan dengan bekerja sama memenuhi kebutuhan pengguna, dan memperoleh *feed back* yang positif dari pengguna atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Komitmen seperti tersebut hanya dapat dilakukan dengan melibatkan semua staf dalam perencanaan program-program perpustakaan dan pimpinan perlu mengembangkan perilaku positif di antara staf perpustakaan. Hal demikian akan memungkinkan perpustakaan:

- a. Menciptakan suasana *welcoming* bagi pengguna.
- b. Menjaga arus pengguna agar tetap atau meningkat.
- c. Memberikan layanan yang lebih pribadi.
- d. Berkomunikasi efektif dan terhormat.
- e. Mengubah keluhan pengguna menjadi kepuasan.
- f. Mendapatkan informasi tentang pilihan atas layanan dan minat pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

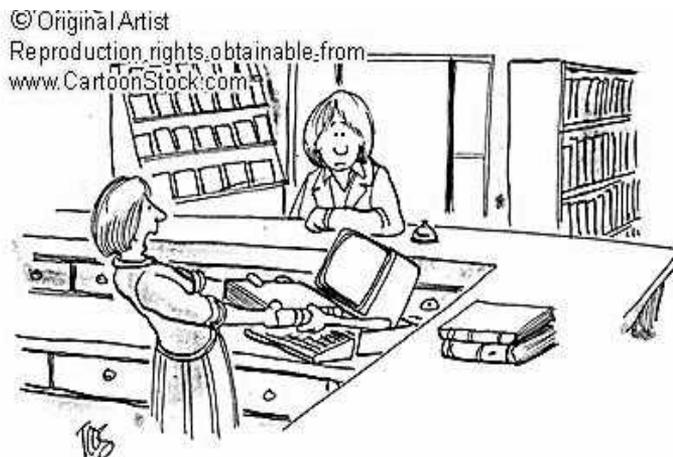
## KESIMPULAN

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan beraneka ragam teknologi canggih membawa perubahan pada masyarakat dan individu; oleh karena itu akan mempengaruhi perilaku masyarakat dalam memperoleh informasi.

Kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan dan dirasakan oleh pengguna, sehingga dapat menimbulkan suatu sikap tertentu dari pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi pengguna ini perlu diketahui oleh perpustakaan untuk melihat apakah fasilitas dan pelayanannya telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Selain itu kerjasama yang baik antar petugas/pustakawan dapat meningkatkan kinerja perpustakaan. Diantara berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan yaitu sikap pegawai, komunikasi, sumber daya fisik dan material informasi dengan demikian dapat membantu para pengambil keputusan guna menyusun strategi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan informasi di perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cramfor, S. "Information Needs and User". Annual Reviews of Information Service and Technology. 1978 (21): 3-13.
- Dwijati, Siti. 2002. "Kualitas jasa layanan Perpustakaan". Surabaya: Universitas Wijaya Putra.
- Garperz, Vincent. 1997. "Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total". Jakarta: Gramedia Utama.
- Huda, Nuril. 1994. "Manajemen Pelayanan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi". Kuta: Lokakarya DIKTI, 5-8 September.
- Tjiptono, Fandy. 1997. "Total Quality Service". Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2002. "Manajemen Jasa". Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjitropranoto, Prabowo. "Sistem pembinaan perpustakaan khusus dan masalahnya". Jurnal Perpustakaan Pertanian. 1992. I (1): 2.
- Trimio, Soejono. 1985. "Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan". Bandung: Rosdakarya.
- Widiastuti, Ema. 1998. "Promosi dan Pengembangan Pelayanan Perpustakaan". Yogyakarta: UGM.



**"You can check out that legal text  
as soon as the computer lets it go."**