

**SISTEM LAYANAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN  
PADA ABAD KE-21**

***THE INFORMATION SERVICE SYSTEM OF LIBRARY IN THE 21<sup>ST</sup>  
CENTURY***

**Damayanty**

**Program Studi Perpustakaan dan Informasi**

**Fakultas Ilmu Pendidikan**

**Universitas Pendidikan Indonesia**

**Email : damay\_d@yahoo.co.id**

***Abstract***

*The rapid development of science and technology in the 21<sup>st</sup> century which leads to the rapid flow of information has brought some changes to every aspect related to information, from type and form of information, information process technique, to the needs and groups of users. Library as an institution that is in charge for managing information has undergone change of paradigm. The new paradigm is more lively, dynamic, fresh and offers new things, innovative service product which is packed in such a way that anything offered by the library will be attractive, interactive, educative, and recreational for its users. In order to support the realization of excellent service which conforms to the demand of the new paradigm, users satisfaction should remain become the target of servicing. To achieve the goal, the application of modern management in managing a library is necessary. This is manifested through the concept of information commons and library 2.0. Both concepts are applied in the library service system which involves users participation (user centered) and utilize assistance from information and communication technology.*

***Keywords:*** library, information service system, new paradigm

**Abstrak**

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada abad ke-21 yang menimbulkan banjirnya informasi telah menyebabkan perubahan-perubahan dalam segala aspek yang berkaitan dengan informasi, mulai dari jenis dan bentuk sumber informasi, teknik pengelolaan informasi, serta kebutuhan dan kelompok pengguna informasi. Perpustakaan sebagai salah satu lembaga yang bertugas mengelola informasi mengalami perubahan paradigma. Paradigma baru perpustakaan yaitu perpustakaan adalah sesuatu yang hidup, dinamis, segar menawarkan hal-hal yang baru, produk layanannya inovatif,

dan dikemas sedemikian rupa, sehingga apa yang ditawarkan oleh perpustakaan akan menjadi atraktif, interaktif, edukatif, dan rekreatif bagi pengunjungnya. Untuk mendukung terciptanya layanan prima yang sesuai dengan tuntutan paradigma baru perpustakaan, kepuasan pengguna harus tetap menjadi target layanan. Agar tujuan tersebut dapat tercapai maka penerapan manajemen modern dalam pengelolaan perpustakaan menjadi suatu kebutuhan. Wujud manajemen modern dalam pengelolaan perpustakaan kini diantaranya adalah konsep 'information commons'/ informasi umum dan Perpustakaan 2.0 (library 2.0). Kedua konsep tersebut berupa sistem layanan perpustakaan yang melibatkan partisipasi pengguna/ user centered, serta memanfaatkan bantuan teknologi informasi dan komunikasi.

**Kata Kunci :** Perpustakaan, Sistem Layanan informasi, paradigma baru

## A. PENDAHULUAN

### 1.1 Perpustakaan dan informasi

**D**i negara-negara maju, perpustakaan telah menjadi bagian dari gaya hidup (*life style*) masyarakatnya, dan menjadi sarana yang strategis dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM). Kebutuhan terhadap perpustakaan dirasakan oleh semua lapisan masyarakat.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) yang didukung oleh teknologi yang berbasis komputer dan komunikasi berdampak pada membanjirnya produk dokumen dengan berbagai bentuk dan kemasan dan terjadinya ledakan informasi (*information explotion*). Menurut Compton (1973) kemajuan bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan akses besar terhadap munculnya tiga aspek berikut:

- a. Meningkatnya jumlah informasi ilmiah
- b. Saling berhubungannya antara disiplin ilmu teoritis

dan disiplin ilmu praktis, termasuk spesialisasi dari kedua disiplin ilmu tersebut.

- c. Munculnya keragaman kelompok pemakai informasi yang disertai tingginya kebutuhan dan kemudahan mengakses informasi. (Sukaesih, 2009: 1)

Teknologi informasi telah dimanfaatkan untuk mencipta, memproses, mengolah, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi. Berbagai sumber informasi yang muncul dalam aneka ragam bentuk atau wadah berupa informasi tercetak (*printed*), terekam (*recorded*), dan terpasang (*on-line*). Di samping bentuk buku, majalah, surat kabar yang berbentuk konvensional, kini banyak pula yang berbentuk non-konvensional seperti *e-books*, *e-journal*, *e-newspaper*, dan sebagainya. Adanya ledakan informasi menuntut pustakawan atau individu pengelola informasi untuk memiliki kemampuan dan kecermatan dalam memilih,

memilah, dan menemukan informasi yang tepat bagi para penggunanya.

Informasi adalah kandungan yang terdapat dalam berbagai bentuk dokumen (bahan pustaka). Kini pengembangan koleksi tidak didasarkan pada bentuk fisik, tetapi oleh kandungan informasinya (*contents*) (Hermawan, 2006: 2). Adanya ledakan informasi menimbulkan kelompok individu dengan berbagai karakteristik (baik keberagaman kebutuhan informasi, tujuan, dan spesifik) seperti peneliti, bisnis, desisi, konsultan perencana dimana kelompok individu tersebut memiliki apresiasi yang tinggi terhadap perpustakaan. Selain hal tersebut, ledakan informasi menuntut pemahaman pentingnya teknologi informasi dalam mendukung aktivitas pusat informasi dalam memenuhi kebutuhan (*need & demand*) masyarakat/individu, kemudian menciptakan keterbatasan waktu, kompleksitas, kegiatan, tuntutan produktivitas yang tinggi dan menuntut informasi tepat waktu/cepat, tepat, relevan, spesifik, faktual, dan mutakhir. (Sukaesih, 2009: 2)

Fungsi utama perpustakaan kini telah bergeser dari yang semula mengutamakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan pelestarian menjadi penyebaran, yaitu

penyebaran informasi (*dissemination of information*). Menurut Hermawan (2006) penilaian terhadap perpustakaan kini telah berubah, tidak lagi berdasarkan pada kepemilikan atau jumlah koleksi, luas gedung atau ruangan, tetapi bergeser pada keterjangkauan (*access*) dan transaksi yang terjadi baik langsung ataupun tidak langsung di perpustakaan. Dampaknya pustakawan dituntut untuk bekerja secara lebih profesional.

## 1.2 Hakikat Perpustakaan

Berbagai latar belakang berdirinya perpustakaan mengakibatkan beraneka ragamnya pandangan orang ketika mendefinisikan sebuah perpustakaan. Dilihat dari sisi koleksi, pemakai, tempat, dan pengelola perpustakaan melahirkan berbagai jenis perpustakaan. Berdasarkan SK Menpan No. 132 tahun 2003 dinyatakan bahwa perpustakaan adalah "unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruangan khusus dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya terdiri dari 1000 judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola menurut sistem tertentu."

### 1.2.1 Komponen Perpustakaan

Komponen-komponen yang menunjang keberhasilan perpustakaan yaitu:

1) Pengguna

Salah satu faktor pendorong berdirinya sebuah perpustakaan adalah pengguna. Perpustakaan didirikan untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Pengguna adalah orang atau badan yang akan menggunakan perpustakaan.

Menurut Hermawan (2006: 14) terdapat berbagai istilah dalam penggunaan kata 'pengguna' yang masing-masingnya mempengaruhi hubungan antara perpustakaan atau pustakawan dengan penggunanya. Berbagai istilah yang digunakan dalam kaitannya dengan pengguna perpustakaan, antara lain:

- a) Anggota (*members*), pengguna adalah mereka yang telah menjadi anggota perpustakaan.
- b) Pembaca (*readers*), dalam hal ini menunjukkan bahwa tugas utama perpustakaan adalah menyediakan bahan bacaan bagi pengguna perpustakaan atau tempat di mana orang dapat membaca berbagai jenis bahan pustaka.
- c) Pelanggan (*customers*), dalam hal ini hubungan antara perpustakaan dengan penggunanya

sudah seperti hubungan antara penjual dengan pembeli. Perpustakaan menganggap pemakai sebagai pembeli yang harus dilayani dengan baik. Perpustakaan yang tidak dapat memuaskan pelanggannya akan ditinggalkan oleh pelanggannya.

- d) Klien (*clients*), dalam hal ini hubungan antara perpustakaan dengan penggunanya sudah seperti hubungan antara seorang pengacara (ahli hukum) dengan orang yang dibelanya. Posisi pustakawan sudah seperti seorang penasihat. Apapun kebutuhan informasi pengguna akan diusahakan untuk dipenuhi.
- e) Patron (*patrons*), istilah ini mula-mula muncul di Inggris, namun banyak digunakan di Amerika Serikat. Pada dasarnya arti patron ini lebih kepada orang-orang yang peduli dan ikut menyponsori perpustakaan. Dalam perkembangannya para pengguna perpustakaan dianggap sebagai patron. Dalam banyak hal di

Indonesia, para pemerhati, pembina dan penyantun perpustakaan merupakan bagian dari pengguna yang harus menjadi perhatian perpustakaan.

- f) Pemustaka, istilah pemustaka merupakan istilah yang digunakan bagi pengguna perpustakaan yang terdapat dalam UU RI No 43 Tahun 2007. Pemustaka ialah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas pelayanan perpustakaan.

Penggunaan istilah-istilah pengguna tersebut di atas sangat tergantung kepada jenis perpustakaan, jenis layanan yang disediakan, dan hubungan interaksi antara perpustakaan dengan penggunanya. Di Indonesia umumnya menggunakan kata pengguna, anggota, pembaca, dan pemustaka. Istilah yang berorientasi pada kata pelanggan, klien, masih belum banyak digunakan. Secara umum pengguna perpustakaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu (1) Pengguna Potensial (*potential Users*), yaitu pengguna yang ditargetkan, dan

seharusnya menjadi pengguna; (2) Pengguna Aktual (*Actual Users*), adalah mereka yang menggunakan perpustakaan, baik pengguna aktual aktif maupun pengguna aktual pasif. Pengguna aktual aktif adalah pengguna yang secara teratur berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan. Pengguna aktual pasif adalah pengguna yang menggunakan perpustakaan ketika ada kebutuhan atau mendapat tugas baik dari guru, dosen atau pihak lainnya.

Sejalan dengan pendapat di atas, pengguna dibagi menjadi dua kelompok: (1) pengguna internal, ialah pengguna potensial atau yang telah menjadi anggota perpustakaan. (2) pengguna eksternal, ialah pengguna perpustakaan yang bukan menjadi target layanan Koleksi.

- 2) Koleksi, merupakan inti dari sebuah perpustakaan dan menentukan keberhasilan layanan. Koleksi bukan dilihat dari segi jumlah eksemplarnya saja, tetapi lebih kepada kualitas isi, jumlah judul, dan kemitakhiran.
- 3) Pustakawan, merupakan orang yang melakukan kegiatan pengadaan, pengelolaan, penyimpanan, dan pelayanan. Sebutan lain bagi pustakawan

adalah pekerja informasi (*information workers*), ahli dokumentasi (*documentalist*), ahli informasi (*information specialist*), manajer informasi (*information managers*), manajer pengetahuan (*knowledge managers*), pialang informasi (*information broker*), dan sebagainya.

- 4) Dana, perpustakaan memerlukan dana untuk pelaksanaan kegiatan, pengadaan koleksi, dan pengembangan perpustakaan. Sumber dana perpustakaan seperti: dana rutin, dana proyek, dan dana sumbangan.
- 5) Sarana dan prasarana, seperti gedung dan ruang perpustakaan, fasilitas yang mendukung otomatisasi perpustakaan, perabot perpustakaan, fasilitas layanan perpustakaan.

### 1.2.2 Fungsi Perpustakaan

Secara umum perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a) Khazanah penyimpan karya manusia  
Perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan karya tulis, karya cetak, dan karya rekam yang dibuat oleh manusia.
- b) Sumber Informasi

Perpustakaan memiliki berbagai koleksi yang di dalamnya terdapat informasi. Masyarakat yang ingin mengetahui informasi dapat menggunakan perpustakaan.

- c) Fungsi rekreasi  
Perpustakaan dapat pula berfungsi sebagai sarana rekreasi, karena di perpustakaan terdapat fasilitas yang bersifat rekreatif. Pengguna yang datang ke perpustakaan dapat menikmati hasil karya yang berupa hiburan, misalnya koleksi fiksi, musik, permainan dan sejenisnya.
- d) Fungsi pendidikan  
Perpustakaan merupakan sumber ilmu pengetahuan yang dapat mendukung kegiatan belajar mengajar seseorang. Melalui koleksi yang terdapat dalam perpustakaan seseorang dapat belajar secara mandiri. Perpustakaan adalah lembaga yang mendukung semua jenis pendidikan, yaitu pendidikan formal, non formal, dan informal.
- e) Fungsi budaya  
Bahan pustaka yang ada di perpustakaan merupakan bagian dari hasil budaya dan karya umat manusia.
- f) Fungsi penelitian

Dalam siklus kegiatan penelitian, peneliti memerlukan informasi untuk mengetahui apa yang sudah, sedang atau apa yang harus diteliti. Perpustakaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi peneliti. Hasil-hasil penelitian sebelumnya dihimpun, disimpan, dan disediakan di perpustakaan untuk digunakan oleh peneliti-peneliti berikutnya.

- g) Fungsi pengambil keputusan  
Dalam banyak hal koleksi perpustakaan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan data atau fakta tertulis yang disediakan di perpustakaan, manajer atau pimpinan perpustakaan dapat mengambil keputusan berdasarkan data atau fakta tersebut.

## **B. PEMBAHASAN**

### **I. Rasionalisasi sistem layanan informasi**

#### **1.1. Pelayanan Informasi dan Perpustakaan**

Pelayanan informasi dan perpustakaan merupakan suatu proses atau upaya penyebarluasan sumber- sumber informasi (buku dan non buku)

kepada pengguna sehingga terjadi titik temu antara kebutuhan informasi pengguna dengan sumber informasi yang ada di perpustakaan. Layanan informasi di perpustakaan merupakan ujung tombak dalam penyelenggaraan kegiatan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan ini merupakan sub sistem atau bagian dari keseluruhan kegiatan perpustakaan yang saling terkait dengan kegiatan lainnya seperti pengadaan, pengolahan, dan pemeliharaan bahan pustaka. Dalam struktur organisasi kerja perpustakaan, pelayanan perpustakaan terletak pada kegiatan penyebarluasan informasi (*dissemination of information*).

Bentuk-bentuk pelayanan perpustakaan yaitu pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung. Jenis atau ragam pelayanan terdiri dari: pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan bimbingan pembaca pelayanan informasi, pelayanan SDI, pelayanan CAS, pelayanan komputer atau internet atau basis data, pelayanan informasi kilat, dan pelayanan khusus.

Menurut Edward Sallis (1993) yang dikutip Sukaesih (2009) pengertian pelayanan/jasa yaitu bahwa pelayanan/jasa

melibatkan kontak langsung antara *provider* dan *end-user*. Jasa diberikan langsung dari orang ke orang, yang mutunya ditentukan oleh kedua belah pihak. Pelayanan/ jasa harus diberikan tepat waktu, interaksi personal yang dekat memberi kemungkinan untuk mendapatkan umpan balik dan evaluasi, sehingga memberi peluang untuk mengetahui secara langsung apakah konsumen terpuaskan atau tidak.

Pelayanan/ jasa yang sudah diberikan tidak dapat dirubah, oleh karena itu perlu ditentukan standar mutu jasa. Standar mutu jasa adalah persyaratan minimal yang diharapkan dari jasa/pelayanan yang diberikan dan pada umumnya merupakan hasil dari suatu negosiasi. Pelayanan atau jasa mempunyai arti nir-benda, nir-bentuk, jasa/pelayanan adalah proses buka produk. Pelayanan atau jasa diberikan langsung oleh pegawai lini terdepan kepada pelanggan/konsumen, oleh karena itu perlu memberi motivasi kepada pegawai lini terdepan untuk selalu memberikan yang terbaik berupa pelatihan, dan pengembangan staf.

## **1.2. Variabel Eksternal Pendukung Kinerja Layanan Informasi**

Variabel Eksternal yang mendukung kinerja layanan informasi di perpustakaan terdiri dari faktor-faktor berikut yang masing-masing saling mempengaruhi:

1. Masyarakat pelanggan sehubungan dengan permintaan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan.
2. Faktor lingkungan eksternal
3. Prioritas, kebutuhan, dan tujuan sosial
4. Teknologi meliputi peralatan, sistem dan struktur
5. Ekonomi (sumber daya)
6. Politik (Kebijakan)
7. Institusi atau lembaga, menyangkut Kebijakan, sumberdaya, struktur dan budaya.

## **1.3. Variabel Internal yang Mendukung Kinerja Layanan Informasi**

Variabel internal yang mendukung kinerja layanan informasi menurut McKinsey Peters dan Waterman (1984) terdiri dari:

1. Struktur
2. Strategi
3. Orang



4. Gaya manajemen
5. Sistem dan prosedur
6. Budaya / iklim organisasi
7. Kekuatan dan Keahlian dalam organisasi

Kinerja internal layanan informasi menurut McKee (1989) meliputi :

1. Ukuran (*size*)
2. Gaya (*Style*)
3. Petugas (*Staffing*)
4. Struktur (*Structure*)

Kinerja internal layanan informasi tersebut digambarkan saling berhubungan satu sama lain. Kinerja internal ini menunjukkan besar kecilnya bidang kerja suatu organisasi serta skala operasional yang dapat dilakukan. Reorganisasi dan restrukturisasi yang dapat berubah dapat mempengaruhi ukuran (*size*) dan cakupan (*scope*) penerimaan, meliputi kekuatan baik kualitas dan kuantitas koleksi, otoritas kegiatan organisasi.

Pada tatanan struktur organisasi terdapat hal-hal penting yang harus dimiliki oleh manajer sistem informasi yaitu:

- ✓ Kemampuan para manajer sistem informasi adalah bagaimana membangun organisasi dan para staffnya agar mampu menjaga keseimbangan antara terpaan eksternal dan

internal pada organisasi yang dinamis.

- ✓ Berkaitan dengan kedudukan, mekanisme, pelimpahan kerja staf beserta kewenangannya agar mampu menampung semua potensi yang dimiliki staf, sehingga akan mendukung kekuatan kerja suatu organisasi (iklim organisasi).

- ✓ Gaya manajemen berkaitan dengan gaya kepemimpinan (*otokratik, laissez faire, demokratik, kharismatik*), dimana pemimpin bertanggungjawab untuk menetapkan visi, misi, dan kebijakan untuk kualitas layanan dan kepuasan publik. Gaya manajemen meliputi:

- a. Gaya kepemimpinan otokratik :

Seorang pemimpin otokratik memiliki karakteristik yang egois. Egonya yang besar menumbuhkan dan mengembangkan persepsinya bahwa tujuan organisasi identik dengan tujuan pribadinya. Seorang pemimpin otokratik dalam praktek

manajemen kan menggunakan gaya kepemimpinannya yang:

- 1) Menuntut ketaatan penuh dari bawahannya.
- 2) Dalam menegakkan disiplin menunjukkan kekakuan
- 3) Bernada keras dalam pemberian perintah atau instruksi
- 4) Menggunakan pendekatan hukuman dalam hal terjadinya penyimpangan oleh bawahan.

b. Gaya kepemimpinan *Laissez Faire*,

Pandangan pemimpin *Laissez Faire* terhadap organisasi yang dipimpinnya adalah organisasi tersebut akan berjalan lancar dengan sendirinya karena anggotanya terdiri dari orang-orang yang sudah dewasa sehingga para anggotanya sudah tahu apa yang menjaedi tujuan organisasi, sasaran yang ingin dicapai, tugas yang harus dikerjakan. Pemimpin tipe ini memperlakukan bawahan sebagai rekan kerja,

hanya kehadirannya sebagai pimpinan diperlukan. Dalam kepemimpinan dengan gaya *Laissez Faire*, pendelegasian wewenang terjadi secara ekstensif, pengambilan keputusan diserahkan kepada para pejabat pimpinan yang lebih rendah, status quo organisasi tidak terganggu, penumbuhan dan pengembangan kemampuan berpikir dan bertindak yang inovatif dan kreatif diserahkan kepada para anggota organisasi.

c. Gaya kepemimpinan demokratis,

Gaya kepemimpinan demokratis adalah tipe yang paling ideal. Pemimpin demokratis biasanya memandang peranannya selaku koordinator dan integrator dari berbagai unsur organisasi sehingga bergerak sebagai suatu totalitas. Pemimpin demokratis memperlakukan bawahannya dengan cara yang manusiawi karena ia selalu mengangkat harkat dan martabat bawahannya sebagai manusia. Usaha memperoleh pengakuan dari bawahannya didasarkan pada pembuktian kemampuan memimpin,

bukan karena kepemilikan wewenang atau kekuasaan.

d. Gaya kepemimpinan kharismatik

Pemimpin yang kharismatik adalah pemimpin yang dikagumi oleh banyak pengikut. Seorang pemimpin dengan tipe kharismatik adalah seorang yang mempunyai daya tarik yang sangat memikat sehingga mampu memperoleh pengikut dengan jumlah yang sangat besar (Saleh, 2009: 8.21).

- ✓ Keberhasilan implementasi dari kebijakan ini memiliki keterkaitan dengan keputusan, tanggung jawab, pendelegasian, dan partisipasi, dari semua pihak yang ada, baik sumber daya manusia, material, maupun konseptual.

Gaya Kepemimpinan setiap individu berbeda-beda. Pembagian gaya kepemimpinan menurut Sukaesih dalam *Handout Perkuliahan Sistem Layanan Informasi* (2009: 6) yaitu: tipe mengendalikan; memberi tantangan dan rangsangan; menjelaskan; memohon, membujuk, mempengaruhi; memberdayakan; memberi pujian

atau hadiah; mendorong, mendukung.

Kondisi dinamis pada suatu organisasi akan memberikan kedudukan pada semua staf dalam melakukan pekerjaan. Hal ini berkaitan dengan:

- 1) Penempatan staf secara profesional pada bidang pekerjaannya.
- 2) Pembinaan dan pengembangan karir.
- 3) Membangun motivasi.
- 4) Penghargaan prestasi (reward).
- 5) Pengakuan hasil kerja.

#### 1.4. Jasa Sebagai Sebuah Sistem

Lovelock, Patterson & Walker (2004) dalam Sukaesih (2009: 5) mengemukakan perspektif *service* sebagai suatu sistem. Dalam perspektif ini, setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama:

- 1) Operasi jasa (*service operation*), dimana masukan (*input*) diproses dan elemen-elemen produk jasa diciptakan, dan
- 2) Penyampaian jasa (*service delivery*), dimana elemen-elemen produk jasa tersebut dirakit,

dirampungkan, dan disampaikan kepada pelanggan.

Kotler (2000) dalam Tjiptono (2007: 11) mendefinisikan jasa sebagai “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Gonroos (2000) mendefinisikan jasa sebagai proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dengan karyawan jasa dan sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Keberhasilan pelayanan ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas adalah keseluruhan serta keistimewaan dari karakteristik produk yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler dalam Tjiptono, 2007:121).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2007:133) mengemukakan lima dimensi kualitas layanan yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan yaitu: (1) kehandalan (*reliability*), (2) jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti langsung (*tangibles*).

## **II. Strategi sistem layanan informasi**

Seorang manajer atau pengelola informasi perlu memperhitungkan sejumlah pertimbangan yang harus dilakukan sebelum dan sesudah suatu kegiatan dilakukan di perpustakaan/ perpustakaan, agar sasaran dan tujuan dapat dicapai serta diketahui hasilnya. Hal ini merupakan agenda strategi dalam berpikir agar perpustakaan dapat memberikan jasa layanan secara proaktif kepada pengguna.

### **2.1. Strategi Pelayanan Secara Umum**

Menurut De Vyre dalam buku “*Good Service is Good Business*” terdapat tujuh strategi menuju keberhasilan pemberian layanan yaitu:

- a. *Self Esteem*, merupakan upaya memberikan nilai

- pada diri sendiri untuk memahami keadaan yang dimiliki secara internal termasuk di dalamnya memberikan perhatian, keteladanan kepada orang.
- b. *Exceed Expectation*, berkaitan dengan pemenuhan harapan-harapan dan berusaha melebihi apa yang telah dijanjikan.
  - c. *Recover*, berkaitan dengan tanggapan atas keluhan langganan dan mencari tahu apa yang difikirkan masyarakat konsumen terhadap perusahaan/ lembaga organisasi.
  - d. *Vision*, di dalamnya termasuk pemikiran tentang rencana yang matang mengenai pelayanan jangka panjang termasuk memperhitungkan penilaian konsumen, sehingga terus menjadi perhatian perusahaan.
  - e. *Improve*, artinya berusaha melakukan peningkatan secara berencana dan terus menerus sehingga mempunyai kemampuan untuk bersaing dan memenangkan persaingan.
  - f. *Care*, artinya menaruh perhatian yang cukup terhadap konsumen, sehingga mereka merasa dihargai dan betul-betul

diperhatikan, sekalipun hanya basa basi.

- g. *Empower*, yakni memberdayakan lingkungan internal seperti memberikan latihan, menanamkan rasa tanggung jawab, percaya kepada kemampuan diri serta menggugah untuk memberikan respon.

(Sukaesih, 2009: 2)

American Library Association (ALA) merumuskan bahwa keberhasilan dalam pelayanan melibatkan tiga komponen yang terlibat langsung dalam jasa layanan informasi di perpustakaan yaitu komponen staf, komponen fasilitas, dan komponen koleksi.

Seiring dengan perubahan paradigma perpustakaan, staf dituntut untuk memiliki kualifikasi khusus yaitu staf memiliki kemampuan terhadap spesialisasi yang menjadi bidang garapan kerja serta memiliki kemampuan bekerja secara profesional. Di samping itu staf diharapkan memiliki kualifikasi khusus yaitu staf memiliki pemahaman tentang hakekat, fungsi, serta peranan dan tujuan perpustakaan (tujuan operasional); staf memiliki kemampuan dalam menggunakan media komunikasi; serta staf

memahami keragaman masyarakat pengguna untuk dapat memberikan dan menyediakan buku yang tepat kepada pengguna yang tepat.

## **2.2. Pelayanan Prima di Perpustakaan**

Secara sederhana pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang menguntungkan atau memuaskan pelanggan. Konsep pelayanan prima dalam dunia bisnis lebih dikenal sebagai *Total Quality Service (TQS)*, khususnya *customer service* atau *service excellence*.

Menurut De Vreye (Sudarsono, 2006:138) ada tujuh unsur strategis dalam pelayanan prima yaitu memenuhi harapan pelanggan, membenahan diri, pandangan ke depan, perbaikan terus menerus, perhatian yang seksama, dan pemberdayaan yang berkelanjutan. AB Susanto menyebutkan empat unsur strategis layanan prima yaitu dapat diandalkan, responsif, meyakinkan, dan empati. Dapat diandalkan berarti dapat dipercaya, teliti, dan konsisten. Responsif artinya tanggap terhadap kebutuhan pemakai jasa, dan cepat dalam pelayanan. Layanan prima harus dapat meyakinkan dan memberi rasa aman bagi

pemakai jasa. Hal ini ditunjukkan oleh pelaksana yang mempunyai pengetahuan yang cukup, sopan, sikap profesional, serta percaya diri. Layanan prima juga harus didukung empati dari pelaksana melalui perhatian dan kemauan untuk mendengarkan.

Perpustakaan sebagai suatu jasa layanan prima perlu menyadari bahwa dirinya pun dipengaruhi oleh situasi kompetitif. Model pelayanan *Service Quality* berusaha mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima oleh pemakai perpustakaan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan terdiri dari dua aspek, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Functional Quality*, artinya perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu melengkapi koleksinya secara terus-menerus dan terbaru.
- 2) *Technical Quality*, artinya perpustakaan perlu memiliki sumber daya dengan kualifikasi teknis yang baik, mengaplikasikan akses ke teknologi informasi yang relevan, dan menunjukkan sikap melayani dan terampil dalam melayani.

### III. Perubahan paradigma layanan perpustakaan

#### 3.1. Paradigma Baru Perpustakaan

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pada abad ke-21 ini perpustakaan mengalami pergeseran paradigma. Paradigma baru perpustakaan yaitu perpustakaan adalah sesuatu yang hidup, dinamis, segar menawarkan hal-hal yang baru, produk layanannya inovatif, dan dikemas sedemikian rupa, sehingga apa yang ditawarkan oleh perpustakaan akan menjadi atraktif, interaktif, edukatif, dan rekreatif bagi pengunjungnya. Produk layanannya dipublikasikan dengan berbagai cara baik melalui media cetak maupun elektronik. Pegawainya berpenampilan menarik, ramah, dan proaktif sehingga dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan kepada penggunanya. Gedung atau ruang perpustakaan ditata dengan apik, sejuk dan nyaman.

Konsep paradigma baru perpustakaan menurut Yahya (2002) dalam Sukaesih (2009: 7) digambarkan sebagai berikut:

<b>DARI</b>		<b>KE</b>
Buku	→	<i>Knowledge</i>
Judul	→	Informasi

<i>Text</i>	→	<i>Content</i>
Administrasi	→	<i>Service</i>
Rak Buku	→	<i>Web</i>
Katalog	→	<i>Search Engine</i>
Prosedur	→	Proses Bisnis
Peraturan	→	Kepuasan
Kewajiban	→	<i>Attraction</i>

Tahapan perkembangan perpustakaan menurut Saleh (2002) dalam Sukaesih (2009: 8) yaitu:

1. Perpustakaan Tradisional (Kumpulan koleksi buku, tidak dilakukan kataloging / pencatatan)
2. Perpustakaan Semi Modern (Kataloging (indexing) dilakukan secara manual)
3. Perpustakaan Modern (Katalog dengan bantuan komputer)
4. Perpustakaan Digital (Koleksi tidak dalam bentuk kertas, namun juga dalam bentuk file digital (*content*))
5. Perpustakaan Virtual (Seluruh koleksi dalam bentuk digital (*E Document*) – diakses melalui internet)

Peran Pusat Informasi/Perpustakaan dalam Era-Global yaitu:

- a. Sebagai Agen Perubahan Perpustakaan memiliki fungsi merekam hasil

budaya bangsa berupa ide-ide, keyakinan, keterampilan dan nilai yang kemudian disebarluaskan kepada pengguna yang membutuhkan. Hasil budaya bangsa yang terekam di perpustakaan dan kemudian digunakan oleh pengguna akan membawa perubahan kepada pengguna yaitu pengguna menjadi memiliki pengetahuan baru.

b. Pusat Pengetahuan dan belajar:

Perpustakaan sebagai mediator penyebaran Pengetahuan yaitu Perpustakaan menampung sumber-sumber pengetahuan (bahan pustaka) dan menyebarkan pengetahuan tersebut kepada para pencari pengetahuan. Pengetahuan (*knowledge*) adalah kebiasaan, keahlian/kepakaran, keterampilan, pemahaman, atau pengertian yang diperoleh dari pengalaman, latihan atau melalui proses belajar. Istilah ini sering kali rancu dengan Ilmu Pengetahuan (*science*). Ilmu Pengetahuan adalah ilmu yang teratur (sistematik)

yang dapat diuji atau dibuktikan kebenarannya; sedangkan pengetahuan belum tentu dapat diterapkan, karena pengetahuan sebuah organisasi sangat terkait dengan nilai, budaya, dan kondisi dari organisasi tersebut.

Bentuk pengetahuan dapat bersifat tersembunyi (*tacit*) seperti Pemikiran individu, Pengalaman, keterampilan, menuju ke pengetahuan yang bersifat jelas (*explicit*) seperti sistem, latihan, peraturan, dan dokumen.

c. Sebagai *Knowledge Mediator*

Perpustakaan menjadi perantara atau mediator antara sumber-sumber pengetahuan dengan klien atau pelanggan.

Pendekatan layanan informasi dari *book landing* kepada budaya mengelola pengetahuan secara antisipatif, aktif dan responsif dalam membantu masyarakat dengan berbagai aktivitas. Pengelola informasi berperan sebagai *information provider* untuk menjawab kebutuhan informasi pengguna, maka hal ini



menuntut profesionalitas pengelola informasi.

Kompetensi pengelola informasi dalam kaitannya dengan layanan yaitu:

- Kemampuan manajerial dalam membuat perencanaan secara menyeluruh.
- Kemampuan berkomunikasi pendekatan dialogis.
- Kemampuan sebagai mediator, fasilitator, antisipatif.
- Pendekatan layanan secara aktif, responsif, antisipatif yang berorientasi terhadap kebutuhan pengguna.
- Pemahaman tentang masyarakat.

### **3.2. Pembaharuan Layanan Perpustakaan Melalui Informasi Umum (Information Commons/ IC)**

Salah satu paradigma baru dalam layanan informasi di perpustakaan adalah konsep *information commons*/informasi umum. *Information commons* atau informasi umum adalah sebuah model layanan informasi yang menawarkan kepada para penggunanya akses terintegrasi ke sumber informasi elektronik, multimedia, sumber-sumber tercetak, dan jasa layanan.

Informasi umum menyediakan kesempatan pada para pengguna untuk melakukan penelitian dan membuat karya tulis mereka pada satu *workstation*. *Workstation* ini merupakan sebuah lokasi dimana seseorang dapat menemukan berbagai macam sumber informasi (seperti misalnya bagaimana cara membuat tulisan, atau permasalahan pada komputer atau jaringan), mengakses berbagai basis data (baik indeks atau *full-text*), atau katalog *perpustakaan on-line*, menelusuri internet untuk mengunjungi berbagai situs, dan menggunakan *software* terpilih untuk penelitian. Program-program seperti *Microsoft Office* tersedia, memberikan akses untuk pemrosesan *file* dan menghasilkan *e-mail*, *scan*, dan kemampuan teknologi lain.

### **3.3. Perpustakaan 2.0**

Perubahan dalam pengelolaan perpustakaan karena adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama teknologi informasi dan komunikasi yaitu munculnya konsep *Library 2.0* atau Perpustakaan 2.0. Konsep perpustakaan 2.0 menjadikan layanan perpustakaan yang berbeda, diarahkan semata

untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dewasa ini. Konsep Perpustakaan 2.0 menggambarkan suatu layanan perpustakaan yang selalu tersedia kapanpun pengguna memerlukan. Perpustakaan 2.0 dikembangkan dengan layanan perpustakaan virtual berbasis web. Jantung Perpustakaan 2.0 adalah perubahan yang berpusat pada pemustaka/pengguna. Layanan perpustakaan disajikan dengan partisipasi pengguna. Dalam layanan perpustakaan 2.0 pengguna ikut berpartisipasi dalam tiga fungsi dasar suatu perpustakaan yaitu akuisisi, pengolahan pustaka, dan pendayagunaan koleksi. Semua jasa perpustakaan dikembangkan dengan meminta masukan dari pengguna. Semua usaha peningkatan ini selalu dievaluasi pelaksanaannya. Untuk itu interaksi antara perpustakaan dengan pengguna dilakukan secara intensif. Melalui perpustakaan 2.0 konsep *user oriented* direvitalisasi.

Jantung perpustakaan 2.0 adalah perubahan yang berpusat pada pengguna. Perpustakaan 2.0 ini merupakan model layanan perpustakaan yang mendorong perubahan berkelanjutan yang berguna,

dengan mengundang partisipasi pengguna dalam mencipta serta mengevaluasi baik layanan fisik maupun virtual yang mereka kehendaki.

Menurut Sarah Houghton (Sudarsono, 2009:216) perpustakaan 2.0 adalah membuat ruang perpustakaan (baik fisik maupun virtual) menjadi lebih interaktif, kolaboratif, dan didorong oleh kebutuhan masyarakat pengguna. Hal yang mendasar adalah agar orang kembali menggunakan perpustakaan; dengan membuat perpustakaan sesuai dengan kehendak dan kebutuhan hidup keseharian para pengguna. Kunci perpustakaan 2.0 adalah partisipasi pustakawan maupun pengguna perpustakaan.

Perpustakaan 2.0 memungkinkan dan memerlukan kerjasama perpustakaan. Perpustakaan 2.0 menjadikan kerjasama antar perpustakaan lebih mudah. Adanya perpustakaan 2.0 menyebabkan revolusi dalam keterbukaan perpustakaan. Blyberg (2007) dalam Sudarsono (2009: 218) menyebut perlunya delapan keterbukaan meliputi: ruang, standar, data, sumber, pikiran, pertemuan, proses, dan dialog yang terbuka. Dengan keterbukaan tersebut

perpustakaan siap mengundang pengguna untuk memanfaatkan jasanya.

### C. PENUTUP

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat serta terjadinya ledakan informasi menyebabkan adanya perubahan dalam paradigma perpustakaan. Perpustakaan dalam paradigma lama hanya dianggap sebagai sebuah gedung atau ruangan tempat menyimpan buku-buku. Dalam paradigma lama, gedung perpustakaan pada umumnya menggunakan gedung tua, gelap, pengap, bahkan terkesan angker. Pengunjungnya kebanyakan orang-orang tua, bahkan dilayani oleh petugas yang kurang profesional.

Dalam paradigma baru, perpustakaan adalah sesuatu yang hidup, dinamis, segar menawarkan hal-hal yang baru, produk layanannya inovatif, dan dikemas sedemikian rupa sehingga apapun yang ditawarkan oleh perpustakaan akan menjadi atraktif, interaktif, edukatif, dan rekreatif bagi pengunjungnya. Produk layanannya dipublikasikan melalui berbagai cara, baik melalui media cetak maupun media elektronik kepada masyarakat. Perpustakaan dikelola secara profesional. Staf perpustakaan bersikap ramah, luwes,

berpenampilan rapi, menarik, dan cerdas sehingga dapat memberikan layanan yang menyenangkan kepada para penggunanya. Gedung dan ruang perpustakaan ditata sedemikian rupa sehingga pengguna merasa nyaman berada di perpustakaan. Layanan informasi tidak hanya dalam bentuk tercetak, tetapi perpustakaan telah menyediakan layanan digital.

Sumber informasi dalam paradigma baru layanan perpustakaan kini berbentuk maya dan multimedia. Perpustakaan kini diibaratkan sebagai supermarket. Pustakawan sebelumnya hanya menunggu pengguna, kini justru mempromosikan dan memberdayakan penggunanya. Perubahan paradigma pekerja informasi menuntut perubahan dalam melayani pengguna. Pengguna perpustakaan harus dikenali dengan baik, perlakuan terhadap mereka pun bervariasi tergantung pada kebutuhan informasi yang beragam. Pustakawan harus proaktif memberikan jasanya. Pada hakekatnya perpustakaan adalah lembaga yang memberikan jasa. Oleh karena itu kepuasan pengguna harus menjadi target layanan. Untuk mendukung terciptanya layanan prima dan sesuai dengan tuntutan paradigma baru, maka penerapan manajemen

modern dalam pengelolaan perpustakaan menjadi suatu kebutuhan.

Adanya paradigma baru di dunia perpustakaan melahirkan konsep-konsep baru di bidang perpustakaan. Konsep baru tersebut yaitu *'information commons'* informasi umum dan Perpustakaan 2.0 (*library 2.0*). *Information commons* atau informasi umum adalah sebuah model layanan informasi yang menawarkan kepada para penggunanya akses terintegrasi ke sumber informasi elektronik, multimedia, sumber-sumber tercetak, dan jasa layanan. Informasi umum menyediakan kesempatan pada para pengguna untuk melakukan penelitian dan membuat karya tulis mereka pada satu *workstation*. Konsep Perpustakaan 2.0 menggambarkan suatu layanan perpustakaan yang selalu tersedia kapanpun pengguna memerlukan. Perpustakaan 2.0 dikembangkan dengan layanan perpustakaan virtual berbasis web. Jantung Perpustakaan 2.0 adalah perubahan yang berpusat pada pemustaka/pengguna. Layanan perpustakaan disajikan dengan partisipasi pengguna. Dengan layanan perpustakaan 2.0 interaksi antara pengguna dengan perpustakaan akan lebih efektif. Bahkan dapat dikatakan terjadi transformasi atas konsep perpustakaan terdahulu yang dikenal dengan istilah *users oriented* menjadi *users centered*. Baik

informasi umum maupun perpustakaan 2.0, keduanya memerlukan bantuan peralatan teknologi informasi dan komunikasi.

#### D. DAFTAR PUSTAKA

- Bailey, D. Russell. (2008). *Transforming Library Services Through Information Commons: Case Studies for the Digital Age*. Chicago: ALA.
- Hermawan S., Rachman. (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto
- Saleh, Abdul Rahman. (2009). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sударsono, Blasius. (2006) *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- , (2009). *Pustakawan Cinta dan Teknologi*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sukaesih. (2009). *Handout Perkuliahan Sistem Layanan Informasi: Pendahuluan*. Bandung: Program Pascasarjana Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fikom Unpad.
- Sukaesih. (2009). *Strategi Sistem Layanan Informasi: Handout Perkuliahan Sistem Layanan Informasi*. Bandung: Program

Pascasarjana Jurusan Ilmu  
Informasi dan Perpustakaan  
Fikom Unpad.

Sukaesih. (2009). *Rasionalisasi Sistem  
Layanan Informasi (Konsep dan  
Hakekat Pelayanan): Handout  
Perkuliahan Sistem Layanan  
Informasi*. Bandung: Program

Pascasarjana Jurusan Ilmu  
Informasi dan Perpustakaan  
Fikom Unpad.

Tjiptono, Fandi. (2007). *Service,  
Quality,  
Satisfaction*. Yogyakarta:  
Andi.

\*\*\*\*\*  
\_ \_