

## PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN

Oleh: Nora Junita Azmar

### **Abstract**

*The role of the librarian, growing over time. Now librarians not only serve the circulation of books, but are required to provide information in a rapid, precise, accurate and efficient in terms of time and cost. Librarians are required to develop the competencies that exist within himself to support the creation of quality services in the library. This paper discusses the role of librarians in improving the quality of service at the library*

*Key words : Librarians ,library, quality of service*

### **Pendahuluan**

Pustakawan seperti yang tertulis dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang dimuat pada Tambahan Lembaran Negara Nomor 4774 itu adalah orang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan". Kata pustakawan berasal dari kata "pustaka". Penambahan kata "wan" diartikan sebagai pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Defenisi yang diberikan tentang *librarian* (pustakawan) yang diambil dari *International Encuclopedia of Information and Library Science* (Feather and Struges, 2003) menyebutkan alam arti modern, pustakawan adalah manager dan mediator akses keinformasi untuk kelompok pemakai berbagai jenis, awalnya dimulai dari koleksi perpustakaan kemudian meluas kesumber lain yang terdapat di dunia. Dan arti tradisionalnya, pustakawan adalah kurator koleksi buku dan materi informasi lainnya, menata akses pemakai pada koleksi tersebut dengan berbagai syarat.

Adapun definisi yang dipilih, pustakawan dewasa ini adalah seorang profesional yang bertugas dalam satu atau berbagai tugas aktivitas berbasis di perpustakaan (*Librarianship*, 2008).

Pustakawan 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.

#### **A. Kompetensi Pustakawan**

Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analitik, atau kepemimpinan. Jadi, kompetensi pustakawan adalah pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki seorang pustakawan agar kinerja mereka mencapai standard yang ditetapkan oleh perpustakaan dan universitas induk organisasi yang terkait budaya organisasi dan lainnya.

Kompetensi bidang perpustakaan yang dirumuskan oleh *US Special Library Association* dibedakan menjadi dua (2) jenis yaitu:

- a. Kompetensi Profesional (*Hard Skill*). Kompetensi yang terkait dengan pengetahuan pustakawan dibidang-bidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian serta kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi, seperti; (a). Memiliki pengetahuan tentang isi sumber-sumber informasi,

termasuk kemampuan evaluasi dan menyaring sumber-sumber informasi secara kritis. (b). Mengembangkan dan mengelola layanan informasi dengan baik, mudah di akses dan *cost-effective*. (c). Menyediakan bimbingan dan bantuan terhadap pengguna layanan informasi dan perpustakaan.

- b. Kompetensi Individu (*Soft Skill*). Kompetensi yang menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dan memperlihatkan nilai lebih, serta dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya, seperti; memiliki sifat kepemimpinan, berpandangan luas, memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik, mampu mencari mitrak kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang dihargai.

## **B. Peran Pustakawan**

Sebuah organisasi atau lembaga termasuk dalam hal ini perpustakaan dikatakan bermutu apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik telah memperoleh pengakuan dari masyarakat. Kualitas tersebut dapat dicapai oleh sebuah perpustakaan manapun termasuk perpustakaan perguruan tinggi, dengan cara kerja keras, sehingga prestasi kerja lebih maksimal. Jika sebuah perpustakaan perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat di lingkungannya, maka secara implisit pustakawan dan staf administrasi di perpustakaan tersebut juga berkualitas. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas oleh pustakawan perguruan tinggi, maka tujuan yang ditetapkan oleh lembaganya dapat tercapai. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat pemakaiannya. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan pada sebuah perpustakaan, lengkapnya fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan serta banyaknya tenaga pustakawan, tidak berarti apa-apa bila perpustakaan

tersebut tidak mampu menyediakan pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu pustakawan hendaknya diupayakan memiliki sumber daya yang berkualitas (Megaminingsih, 1999: 22).

Ada suatu pendapat yang mengatakan bahwa "*Library is Librarian*" (Perpustakaan adalah pustakawan). Pendapat ini mengandung pengertian bahwa perpustakaan bukan lagi hanya merupakan tempat atau aspek fisik saja, tetapi lebih merupakan segenap aktivitas yang dimotori oleh pustakawannya. Maju mundurnya perpustakaan tidak lagi tergantung pada besar kecilnya gedung dan koleksi yang dimilikinya, akan tetapi tergantung pada kualitas sumber daya manusia atau pegawai perpustakaan (Labovitz, dalam Masruri, 2002: 4). Dengan demikian, pustakawan merupakan salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal didalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya (Perpusnas, 2002: 1).

Peran pustakawan sebagai tenaga profesional sebagaimana diatur dalam Keputusan MENPAN No.132/KEP/M.PAN/12/2002, memang sangat diperlukan bagi perpustakaan perguruan tinggi di tempat kerjanya. Perannya yang utama adalah sebagai pengorganisasi bahan pustaka bagi pemenuhan kebutuhan pemakai dan sebagai pembimbing tentang cara-cara bagaimana menggunakan bahan pustaka untuk kepentingan pemakai sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Dengan kata lain keberadaan pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi di perlukan untuk mendayagunakan bahan pustaka yang dimiliki secara maksimal, sehingga bahan pustaka tidak hanya disimpan saja, tetapi harus diatur dan diorganisasi sesuai dengan tujuan dan fungsi perpustakaan.

Untuk mewujudkannya, maka pustakawan harus mampu dan selalu berusaha membangun atau mengembangkan kinerjanya ke arah yang lebih baik dengan lebih memperhatikan kualitas layanan terhadap pemakai. Seperti dikemukakan Lisle Kydd (2004: ix) bahwa sumber daya terbesar dari setiap organisasi akan berfungsi lebih efisien dan lebih efektif apabila mereka yang bekerja didalamnya disemangati untuk berkembang secara

profesional, dan untuk menggunakan pendekatan tersebut dalam tugas-tugas organisasi yang sedang dijalankan.

### **C. Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan akan berjalan dengan efektif apabila pengunjung sudah mengetahui bagaimana cara menggunakan perpustakaan dengan baik. Mulai dari kegiatan penelusuran koleksi, letak koleksi, kegiatan peminjaman, tata tertib perpustakaan hingga layanan yang disediakan perpustakaan.

Meningkatkan kebutuhan pengguna akan informasi yang akurat, bernilai, relevan dan tepat waktu akan menghadapkan pustakawan pada tantangan yang semakin berat dan kompleks. Sampai saat ini masih banyak terdengar keluhan sulitnya mendapatkan informasi yang tepat, akurat, relevan, murah dan cepat. Hampir seluruh pengguna menginginkan informasi yang dibutuhkannya dapat diperoleh dengan cepat, tepat, akurat dan efisien, baik dari segi waktu dan biaya. Tingkat kenyamanan pengguna dalam menikmati layanan informasi juga masih belum terpenuhi. Semuanya ini merupakan tantangan yang perlu segera dipikirkan dan disiasati dalam etos kerja dan kinerja pustakawan ke arah yang lebih proaktif dan inovatif.

Maju mundurnya suatu perpustakaan tergantung pada kemampuan dan antusiasme dari pustakawan. Pustakawan memainkan peran penting dalam usaha memenuhi kebutuhan informasi pemakainya (Sulistyo Basuki: 1991, 131). Setiap pustakawan memiliki cara tersendiri untuk mengembangkan layanan di perpustakaan, salah satunya adalah mengembangkan wawasan informasi yang didapat dari banyak sumber untuk menambah koleksi perpustakaan.

#### **1. Meningkatkan Pelayanan Kepada Pengguna**

Dalam memberikan layanan kepada pengguna, pustakawan diharapkan dapat melayani pengguna dengan semaksimal mungkin. Persepsi pengguna mengenai layanan perpustakaan dapat dijadikan acuan dalam menilai kualitas suatu layanan. Perilaku sumber daya

manusia dalam membangun perpustakaan yang berorientasi pada pelayanan dapat diarahkan dari beberapa perilaku sumber daya manusia yang mengarah pada *excellent service* yang diharapkan dapat memuaskan pemakai. Setiap informan berusaha untuk memberikan layanan prima di perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Pendapat informan diatas sejalan dengan pernyataan Moenir (1995:16) bahwa untuk memberikan pelayanan prima, pustakawan harus berusaha merebut simpati, kepercayaan sekaligus untuk mempertahankan kesetiaan para pengguna jasa layanannya dengan cara memenuhi segala keinginan pengguna yang menghendaki informasi yang dibutuhkan.

## 2. Melakukan Promosi Perpustakaan

Untuk mengenalkan serta memasarkan jasa perpustakaan, perpustakaan tidak cukup hanya membangun jasa informasi serta mengharapkan masyarakat akan memenuhi perpustakaan. Pengguna perlu diingatkan secara terus menerus dan efektif akan eksistensi jasa perpustakaan serta apa saja yang dilakukan oleh perpustakaan (Sulistyo Basuki, 1991). Oleh karena itu diperlukan suatu kegiatan promosi perpustakaan melalui berbagai macam bentuk maupun kegiatan, sehingga pengguna mengetahui layanan apa yang disediakan dan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Hal ini diperlukan agar layanan yang tersedia di perpustakaan dapat digunakan dengan semaksimal mungkin oleh pengguna.

Kegiatan promosi juga dilakukan dengan memajang buku-buku baru yang dimiliki perpustakaan. Untuk memudahkan pengguna yang membutuhkan koleksi, maka apabila terdapat pengguna yang membutuhkan buku-buku tersebut dapat dipinjam tanpa menunggu sampai 2 minggu dahulu. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi yang cepat.

3. Membantu Pengguna Dalam Menemukan Informasi

Salah satu hal penting yang menjadi bagian tak terpisahkan dari sebuah perpustakaan adalah adanya proses temu kembali informasi, dimana secara spesifik juga akan menyangkut penelusuran informasi. Temu kembali informasi sendiri merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan dan memasok informasi bagi pemakai sebagai jawaban atas permintaan atau berdasarkan kebutuhan pemakai (Sulistyo Basuki, 1991). Usaha yang dilakukan pustakawan dalam membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

4. Mengeluarkan Buku yang Rusak dan Mengirimkannya ke Bagian Penjilidan.

Perbaikan buku yang aktif dan terorganisasi dengan baik merupakan aktivitas perawatan dalam perpustakaan, karena adanya penurunan tajam pada kualitas pembuatan buku, khususnya kualitas kertas dan penjilidan (Morrow, 1993). Maka dari itu, perbaikan koleksi yang rusak harus segera tertangani. Hal ini perlu dilakukan untuk menjaga agar kerusakan yang ada menjadi tidak parah. Sehingga dengan melakukan hal diharapkan koleksi dapat segera tertangani dengan cepat agar koleksi dapat dipergunakan kembali oleh pengguna yang membutuhkan.

Pengambilan buku yang rusak dari jajaran koleksi menurut Sulistyo Basuki (1991, 240) bisa dilakukan pada waktu penyusunan buku ke rak, pengaturan buku di rak dan verifikasi koleksi. Sebelum melakukan pengiriman koleksi yang rusak ke bagian penjilidan, maka dilakukan pengecekan ke ruang pengolahan terlebih dahulu untuk melihat kondisi ruangan apakah penuh dengan buku yang menunggu untuk diperbaiki atau tidak. Hal ini dilakukan agar koleksi tidak terlalu lama berada di ruang pengolahan, sehingga apabila terdapat pengguna yang membutuhkan koleksi tersebut dapat langsung menggunakannya tanpa menunggu lama.

## 5. Mengawasi Pemanfaatan Koleksi

Modal bagi perpustakaan untuk dapat melayani pemakainya adalah adanya koleksi yang dijadikan sumber utama untuk mendapatkan informasi. Koleksi sangat berperan sekali dalam menunjang terlaksananya fungsi perpustakaan. Menurut Sulthon (1999), keberadaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan akan semakin meningkatkan peranan koleksi itu sendiri dalam menunjang tugas dan fungsinya. Sehingga perlu dilakukan pengawasan terhadap koleksi untuk melihat kesesuaian koleksi dengan kebutuhan masyarakat pengguna. Pengawasan terhadap koleksi dilakukan oleh pustakawan untuk melihat apakah suatu koleksi diberdayakan dengan baik oleh pengguna atau tidak.

Menurut Sulistyio Basuki (1991, 132) yang mengatakan duplikasi koleksi bisa dilakukan jika terdapat alasan yang kuat, seperti banyaknya permintaan akan buku tersebut. Kegiatan duplikasi dilakukan agar setiap pengguna bisa mendapatkan koleksi yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat. Kemudian untuk buku-buku yang jarang dimanfaatkan dapat dijadikan acuan untuk dilakukan promosi.

## 6. Menjaga Ketertiban dan Kebersihan Ruangan

Ketertiban dan kebersihan ruangan merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna. Merupakan tugas pustakawan dalam menjaga ketertiban pengunjung perpustakaan dan kebersihan perpustakaan. Untuk menjaga ketertiban dari ruangan perpustakaan, semua pustakawan menjawab dengan memberikan kebebasan kepada pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan diperpustakaan asal tidak mengganggu pengguna lain. Apabila terdapat pengguna yang sudah sangat ribut barulah pustakawan memberikan teguran kepada pengguna tersebut. Hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna lain.

Sehingga dengan ini dapat menjaga konsentrasi pengguna lainnya yang sedang belajar dalam perpustakaan.

#### 7. Memeriksa Ketepatan Susunan Koleksi di Rak

Dalam memberikan layanan prima kepada pengguna perpustakaan, pustakawan harus dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat, sehingga pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Salah satu cara memberikan informasi yang cepat dan tepat adalah dengan selalu memeriksa susunan koleksi di rak agar selalu tersusun dengan baik, sehingga memudahkan pengguna dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

#### 8. Membuat Laporan Statistik Kegiatan

Manajemen maupun pimpinan perpustakaan pada umumnya ingin mengetahui bagaimana unjuk kerja perpustakaan. Dari perbandingan statistika selama beberapa tahun terakhir dapat menunjukkan posisi perpustakaan. Selain itu, dengan menggunakan statistik dapat terlihat keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan (Armstrong, 1994: 108).

Menurut Sudarmasto (1996:1) statistik dapat menunjukkan kunci pokok dalam peranannya sebagai proses pengambilan keputusan ataupun dalam memecahkan suatu masalah di perpustakaan.

### **D. Hambatan yang Dihadapi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan**

Dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan, pustakawan dan fasilitator pasti memiliki hambatan-hambatan yang membuat layanan yang berkualitas belum terwujud, seperti :

- a. **Diri sendiri.** Kemampuan diri sendiri merupakan salah satu aspek yang bisa menghambat pustakawan dalam melakukan kegiatan di tempat kerja/ perpustakaan. Pustakawan harus menyadari kekurangannya, maka diharapkan pustakawan dapat memotivasi diri untuk dapat melakukan suatu usaha lebih untuk bisa menutupi kekurangan yang ada.

Pustakawan sebagai seorang profesional di bidang perpustakaan dan informasi harus mempunyai kemampuan untuk memperluas akses dan mendistribusikan informasi (Rachmananta, 2006:109). Dalam hal ini hendaknya pustakawan berfungsi sebagai perantara (*intermediaries*) antara sumber informasi dengan masyarakat pengguna. Untuk itu, pustakawan harus menguasai teknologi informasi, sehingga mempunyai kebebasan dan keleluasaan dalam mencari dan mengakses dari beberapa sumber.

- b. **Lingkungan.** Kondisi lingkungan perpustakaan juga mempengaruhi pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan. Lingkungan dalam hal ini yaitu fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, layanan, koleksi, serta manajemen perpustakaan.

- c. **Hubungan antar individu.** Untuk dapat meningkatkan layanan perpustakaan, setiap pustakawan harus membina hubungan baik dengan sesama individu. Baik kepada atasan, bawahan, dengan sesama pustakawan, maupun dengan pengguna perpustakaan. Dengan membina hubungan baik, maka akan terjalin rasa saling menghormati antara setiap orang. Dengan sesama pustakawan diharapkan dapat menciptakan rasa kebersamaan yang lebih baik, juga rasa saling memiliki antar pustakawan serta saling memiliki terhadap perpustakaan sendiri, yang pada akhirnya memaksimalkan kinerja perpustakaan secara keseluruhan (Hermawan, 2006).

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Pustakawan merupakan komponen yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan layanan perpustakaan, oleh karena itu staf perpustakaan (pustakawan) harus memadai dari segi jumlah dan mutu untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dan program yang dikembangkan di perpustakaan perguruan tinggi. Pustakawan perpustakaan perguruan tinggi idealnya lulusan perguruan tinggi (S1) Ilmu Perpustakaan.. Disamping itu, ada kalanya perpustakaan perguruan tinggi merekrut sarjana berbagai bidang ilmu sebagai pakar subjek untuk ditempatkan pada bidang layanan rujukan, pengolahan, teknologi informasi, atau bidang lain, atau mahasiswa yang bekerja paruh waktu di perpustakaan untuk melakukan tugas –tugas seperti misalnya pengerakan (*shelving*).

Sebagai seorang pustakawan harus memiliki kompetensi-kompetensi yang membuat layanan di perpustakaan itu berkembang dan berkualitas, yaitu dengan kesimpulan:

- Pustakawan berusaha untuk memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Serta, melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan kerangka kerja yang ada.
- Dalam melayani kebutuhan pengguna yang semakin hari semakin banyak dan mendesak, pustakawan berusaha meningkatkan kemampuan diri mereka dengan berbagai cara. Diantaranya dengan banyak membaca mengenai berbagai informasi, mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan. Serta dengan melanjutkan pendidikan formalnya. Hal ini dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna, sehingga pengguna puas dengan layanan yang diberikan.
- Pustakawan dalam menjalankan kegiatannya mengalami banyak hambatan, diantaranya kurangnya fasilitas yang memadai, teknologi dan informasi yang menyebabkan terhambatnya dalam pemenuhan

kebutuhan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan perpustakaan.

### **Daftar Pustaka**

Ahmad. *Profesionalisme Pustakawan di Era Global*. Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI, Jakarta: 5-7 November, 2001.

Basuki, Sulisty. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi kedua.

Departemen Pendidikan Nasional RI. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*, edisi ketiga. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43, Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.

IPI. 2007. *Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga disertai Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia*.

Kode Etik pustakawan dalam *Kiprah Pustakawan*. Jakarta: IPI, 1998.

Nurazizah. *Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan FIB UI*. (<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/124408-RB13n438e-Usaha%20pustakawan-HA.pdf>) Di unggah pada tanggal 4 Oktober 2015 pukul 10.45 WIB.

Purwono. 2015. *Profesi Pustakawan Edisi 1 cet.3*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.