

TANTANGAN PUSTAKAWAN PERGURUAN TINGGI DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA DENGAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

Endang Rifngati

Perpustakaan LAIN Tulungagung

Email: rifngati_end@yahoo.com

Abstract

Advances in technology have an impact in all areas, as well in the college library as one of the institutions information management, application of information technology in libraries is used to improve the services that are owned by the library. Librarians as one important component in the library served to take advantage of existing technology is a new challenge for librarians who previously applying conventional based services should be transformed into information technology-based services. Improving the competence of librarians must continue to be done in order to create a professional librarian. By having professional competence is expected librarian is always ready to face any changes that occur.

Kata Kunci: *Pustakawan Perguruan Tinggi, Layanan Prima, Teknologi Informasi*

PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang penting di lingkungan instansi di mana berada. Perpustakaan dituntut untuk selalu berkembang sesuai dengan perkembangan lembaga induknya. Dimana perkembangannya harus mendukung tridarma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Adapun fungsi perpustakaan sesuai dengan Undang-undang No. 43 tahun 2007¹, yaitu sebagai sistem pengelola rekaman, gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan umat manusia. Dengan fungsi utamanya yaitu melestarikan hasil budaya umat manusia, khususnya yang berbentuk dokumen karya cetak dan karya rekam lainnya, serta menyampaikan gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan umat manusia kepada generasi-generasi selanjutnya.

Salah satu komponen dalam perpustakaan yang memegang peranan yang penting untuk mengelola sebuah perpustakaan adalah pustakawan. Pustakawan sebagai salah satu komponen yang penting dalam lingkup perpustakaan yang keberadaannya tidak bisa diabaikan begitu saja. Tanpa adanya pustakawan tentunya perpustakaan tidak akan dikelola dengan baik.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin modern, berdampak juga pada layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dahulu layanan diberikan dengan menggunakan sistem konvensional yang tentunya memakan waktu yang cukup lama, sekarang dituntut untuk menggunakan teknologi informasi dalam setiap layanan. Hal ini tentunya menuntut pustakawan perguruan tinggi untuk menyiapkan diri menghadapi perubahan tersebut. Untuk meningkatkan mutu layanan di suatu perpustakaan dapat dimulai dari arsitektur gedung, layanan yang diberikan, macam layanan yang disajikan dan juga persiapan sumber daya perpustakaan yaitu pustakawan.

Kemajuan teknologi menuntut seorang pustakawan untuk dapat menyesuaikan diri. Pustakawan diharapkan untuk terampil menguasai teknologi informasi yang ada. Karena dengan adanya kemajuan teknologi informasi pengguna telah terbiasa dimanjakan dengan penerimaan informasi yang serba cepat dan akurat. Pustakawan juga dituntut untuk bersaing dengan istilah ledakan informasi di masa mendatang. Dimana

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (LNRI Tahun 2007 No.129.TLNRI No.4774)

informasi akan banyak sekali. Perpustakaan juga harus bersaing dengan kemajuan teknologi agar dikemudian hari perpustakaan tidak ditinggalkan oleh para penggunanya. Terutama pada perpustakaan perguruan tinggi yang setiap tahun selalu bertambah jumlah koleksinya, fasilitas yang disediakan dan juga pengembangan profesionalisme para pustakawan.

Dengan adanya kemajuan teknologi ini pustakawan perguruan tinggi diharapkan selalu sigap dalam melayani kebutuhan penggunanya. Pustakawan dituntut untuk dapat memberikan informasi dalam waktu singkat dan akurat.

Dengan kemajuan teknologi informasi dan penerapannya di perpustakaan, tentunya akan sangat membantu perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan yang dimilikinya. Tinggal bagaimana pustakawan sebagai komponen penting dan juga penggerak organisasi perpustakaan memanfaatkan hal tersebut

PEMBAHASAN

1. Pengertian Pustakawan Perguruan Tinggi

Menurut Laksmi sebagaimana dikutip oleh Keni Hesti Handayani² seperti tercantum dalam Undang-undang RI Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan dalam pasal 1 ayat (8) menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Dengan demikian pustakawan perguruan tinggi adalah seseorang dengan kualitas seperti tersebut diatas yang bekerja di perpustakaan perguruan tinggi. Seorang pustakawan perguruan tinggi memiliki peran sebagai berikut

1. Menjadi mitra bagi pengguna

² Keni Hesti Handayani. *Etika Perilaku Pustakawan menuju Pelayanan Terbaik Bagi Pemustaka*. (Media Informasi. Media informasi. Vol xxv No 1, 2016), 29

Karena di lingkungan perguruan tinggi yang penggunanya dari kalangan akademisi yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan yang merupakan lingkungan terpelajar dimana pustakawan dapat berperan sebagai mitra yang berarti pustakawan dapat menjadi seorang teman yang dapat membantu kesulitan para mahasiswa ataupun dosen yang memerlukan informasi yang terpilih sesuai dengan bidang keilmuannya.

2. Keahlian Melek Informasi

Seorang pustakawan perguruan tinggi diharapkan untuk melek informasi karena perpustakaan perguruan tinggi yang terus berkembang pesat mengikuti perkembangan teknologi informasi. Pustakawan harus dapat menelusur informasi dengan cepat dan mengemasnya agar dapat digunakan oleh para penggunanya

3. Jenis Layanan Perpustakaan

Sebuah perpustakaan perguruan tinggi tentunya memiliki banyak ragam layanan yang dimiliki. Pustakawan perguruan tinggi sebagai komponen penting dalam perpustakaan tentunya harus memahami dan terampil dalam memberikan setiap layanan yang ada di perpustakaan.

Selain memiliki peran seperti diatas, hal penting lain yang perlu dimiliki oleh seorang pustakawan perguruan tinggi adalah kemampuan dalam berkomunikasi. Dengan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, pustakawan dapat mengetahui informasi apa saja yang dibutuhkan oleh pemustakanya. Dimana di lingkungan perguruan tinggi, seorang mahasiswa dituntut untuk belajar lebih mandiri. Disini peran pustakawan sangat diperlukan untuk mengelola perpustakaan sebagai pusat sumber belajar. Dengan pengelolaan yang baik diharapkan perpustakaan dapat menarik minat pemustaka yang dalam hal ini adalah mahasiswa untuk lebih memanfaatkan perpustakaan.

2. *Layanan Prima*

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa layanan yang dimiliki di perpustakaan adalah layanan dalam bidang jasa. Sehingga perlu disadari

oleh pengelola perpustakaan untuk dapat menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan dan kecepatan layanan yang diberikan kepada pengguna.

Dalam Sutarno NS disebutkan bentuk riil layanan perpustakaan perpustakaan tersebut antar lain:³

1. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan / yang dikehendaki masyarakat pemakai.
2. Berorientasi kepada pemakai.
3. Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran.
4. Berjalan mudah dan sederhana
5. Murah dan ekonomis
6. Menarik dan menyenangkan dan menimbulkan rasa simpati.
7. Bervariatif
8. Mengundang rasa ingin kembali
9. Ramah tamah
10. Bersifat informatif, membimbing dan mengarahkan tetapi tidak bersifat menggurui.
11. Mengembangkan hal-hal yang baru / inovatif.
12. Mampu berkompetisi dengan layanan di bidang yang lain
13. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pengguna dan bersifat mandiri

Untuk perpustakaan perguruan tinggi hendaknya memiliki layanan yang sesuai dengan kebutuhan civitas akademik di mana perpustakaan berada. Semakin banyak jenis layanan yang ditawarkan tentunya akan semakin menarik minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

³ Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan: suatu pendekatan praktik*. (Jakarta: Sagung Seto. 2006), 90-91

Layanan yang diberikan oleh perpustakaan sebaiknya berorientasi pada pemakai. Hal itu berarti bahwa pustakawan harus memberikan layanan yang mengutamakan pemustakanya. Penting kiranya diterapkan pepatah yang mengatakan bahwa tamu adalah raja. Pustakawan harus melayani pemustakanya dengan sebaik mungkin.

Layanan yang diberikan juga harus berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran. Jangan sampai pemustaka menunggu terlalu lama untuk mendapatkan suatu layanan di perpustakaan. Hal ini juga berkaitan dengan prosedur layanan yang ada di perpustakaan. Hendaknya dibuat mudah dan sederhana. Tidak terlalu berbelit-belit. Sehingga layanan akan berjalan dengan cepat.

Dengan layanan yang tepat waktu, tepat sasaran, prosedur yang sederhana, serta layanan yang mengutamakan pemustaka tentunya akan menarik minat pemustaka untuk datang kembali dan memanfaatkan perpustakaan.

Pustakawan perguruan tinggi juga dituntut untuk selalu membuat inovasi-inovasi baru tentang pengelolaan perpustakaan. Hal yang dapat dilakukan pustakawan yaitu bagaimana dapat mengemas informasi sehingga menjadi tampilan yang menarik. Dengan terus berinovasi diharapkan layanan perpustakaan tidak kalah bersaing dengan layanan dalam bidang lain.

Secara singkat bentuk-bentuk layanan diatas dapat dikatakan sebagai Layanan Prima. Dalam Undang-undang Nomor 47 tahun 2007 pasal 17 ayat 1 disebutkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka

Pelayanan prima dalam istilah asing yaitu *excellent service* yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sebagai pelayanan terbaik atau sangat baik dikarenakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di instansi pemberi pelayanan. Pelayanan publik memiliki hakekat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan

perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.⁴

Berikut ini adalah beberapa pendapat para ahli mengenai definisi pelayanan prima, sebagaimana yang dikutip oleh Siti Aliyah,⁵ ada beberapa definisi layanan prima yaitu:

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan menggunakan kepuasan pelanggan
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberi rasa puas
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan
8. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pemustaka
9. Layanan prima adalah: pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik adalah kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empathy.
10. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (andal)

⁴ Ismulyana. *Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (Media Informasi. Vol XXV No. 1. 2016), 19

⁵ Siti Aliyah. *Hubungan Kompetensi Pustakawan dengan Layanan Prima*. (Media Pustakawan. Vol 22 No. 4. 2015), 53

11. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*Practical needs*), dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan

Untuk dapat memberikan layanan seperti diatas, kiranya seorang pustakawan perguruan tinggi perlu untuk meningkatkan kompetensi diri yang dimilikinya. Kompetensi tersebut bisa dilakukan dengan cara yaitu untuk kompetensi profesional bisa dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, seminar tentang layanan dsb. Sedangkan untuk meningkatkan kompetensi individual yaitu dengan banyak membekali diri dengan membaca buku mengenai bagaimana memberikan layanan yang baik serta pengalaman sehari-hari dalam memberikan layanan.

Untuk dapat memberikan layanan yang dapat memuaskan pemustaka, menurut Keni Hesti Handayani,⁶ ada beberapa sikap yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan. Sikap tersebut yaitu:

a) Mengenal masyarakat pemustaka perpustakaan

Pustakawan kiranya perlu mengenal masyarakat pemustakanya yang sangat beragam dilihat dari usia, jenis kelamin, tingkat sosial dan lain-lain. Perbedaan tersebut menampilkan perilaku yang berbeda pula. Untuk dapat menaklukkan hati pemustaka, pustakawan dapat mengimbangnya dengan kerja keras, bersikap dewasa yang didukung dengan pengetahuan, kemampuan yang tinggi. Seorang pustakawan perguruan tinggi harus bisa menghadapi pemustakanya yang berasal dari kalangan civitas akademik yaitu dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan. Tentunya dalam menghadapi mahasiswa ada berbagai macam karakter yang harus dihadapi. Dan itu membutuhkan pengalaman dan kerja keras dari pustakawan untuk bisa menghadapi pemustakanya dengan baik.

b) Luwes dalam melayani

Luwes dalam hal ini bukan berarti mengabaikan peraturan yang ada. Namun aturan juga tidak harus menjadikan pustakawan menjadi

⁶ Keni Hesti Handayani. *Etika Perilaku Pustakawan Menuju Pelayanan terbaik bagi Pemustaka*. (Media Informasi. Media informasi. Vol xxv No 1. 2016), 30-33

kaku dalam memberi pelayanan kepada pemustaka. Pustakawan dapat memberi penjelasan yang baik kepada pemustaka karena tidak menaati peraturan. Untuk dapat mengatasi permasalahan ini yang seringkali pustakawan perguruan tinggi berhadapan langsung dengan pemustaka yang bermasalah harus memiliki bekal komunikasi yang baik. Jangan sampai ketika menjelaskan suatu masalah akan dapat menimbulkan permasalahan yang lain. Komunikasi yang baik diperlukan agar dapat mengatasi permasalahan yang ada.

c) Mengetahui kemauan pemustaka

Pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka sehingga dapat mengetahui informasi yang diinginkan oleh pemustaka. Selain itu pustakawan harus mengetahui dan menguasai layanan yang ada di perpustakaan, sehingga pustakawan dapat memberikan penjelasan mengenai layanan yang ada di perpustakaan. Di perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan perlu untuk mengetahui informasi apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka. Yang dalam hal ini bisa berupa buku-buku yang menjadi koleksi perpustakaan. Apakah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan sudah sesuai dengan keinginan dari pemustakanya. Tentunya hal ini menjadi tantangan dari pustakawan untuk bisa mewujudkan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan.

d) Mempromosikan produk layanan

Kegiatan ini dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain melalui media cetak seperti liflet, brosur, stiker ataupun pamphlet. Tujuan dari kegiatan promosi ini adalah untuk menarik minat pemustaka agar mau menggunakan dan memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan. Dalam hal ini pustakawan dituntut untuk pro aktif dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Pustakawan tidak hanya duduk diam ditempat dan menunggu pemustakanya untuk datang dan memanfaatkan perpustakaan. Dengan membuat kegiatan seperti diatas diharapkan pemustaka menjadi tahu tentang koleksi, layanan dan kegiatan apa saja

yang dimiliki oleh perpustakaan. Dengan begitu pemustaka akan menjadi tertarik untuk datang ke perpustakaan.

e) Melayani sampai tuntas

Dalam memberikan layanan pustakawan diharapkan tidak memberikan layanan yang tidak tuntas karena alasan sibuk atau tidak ada waktu karena tentunya akan mengecewakan pemustaka, sehingga pemustaka menjadi tidak puas dengan layanan perpustakaan. Pustakawan dituntut untuk bisa memberikan solusi kepada pemustaka atas persoalan yang berkaitan dengan perpustakaan. Untuk dapat memberikan layanan ini, pustakawan juga harus mempunyai ketrampilan yang lebih dalam berkomunikasi. Sehingga pustakawan dapat memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pemustaka berkaitan dengan pencarian informasi di perpustakaan.

f) Tidak memaksakan kehendak

Memperlakukan pemustaka dengan baik agar mau menggunakan produk layanan yang ada di perpustakaan. Pustakawan perlu menginformasikan produk layanan, namun tidak berhak untuk memaksa pemustaka untuk memanfaatkannya. Hal yang bisa dilakukan oleh pustakawan perguruan tinggi yaitu dengan membuat inovasi-inovasi baru baik mengenai layanan maupun pengemasan informasi yang menarik. Sehingga pemustaka akan datang ke perpustakaan dengan senang hati tanpa paksaan dari siapapun. Dan pemustaka akan datang ke perpustakaan karena kebutuhan akan informasi yang diinginkannya.

g) Melayani dengan wajah ceria

Pemustaka tentu akan senang dengan pustakawan yang tampil sebagai pribadi yang menyenangkan. Agar dapat menyenangkan pemustaka, pustakawan dapat menunjukkan wajah yang ceria dan senyum dalam setiap melayani pemustaka. Untuk dapat memberikan layanan ini, pustakawan harus banyak mendapatkan pelatihan tentang bagaimana cara melayani dengan baik dan benar. Perpustakaan harus sering memberikan

pelatihan-pelatihan bagi pustakawannya sehingga keterampilan dalam memberikan layanan akan semakin meningkat. Dan tentunya dengan layanan yang seperti ini akan membuat pemustaka merasa nyaman dan senang untuk datang kembali ke perpustakaan.

h) Menjamin kerahasiaan

Menjamin kerahasiaan dan privasi pemustaka adalah kewajiban pustakawan. Hal tersebut sudah diatur dalam kode etik pustakawan.

i) Mau mendengarkan keluhan

Pustakawan dituntut untuk lebih sabar dalam menghadapi berbagai keluhan pemustaka. Keluhan mereka misalnya mengenai kualitas layanan, prosedur yang panjang dan berbelit, petugas yang kurang siap dan lain sebagainya. Keluhan dari pemustaka bukanlah suatu hal yang buruk. Dengan adanya keluhan dari pemustaka baik mengenai kualitas layanan maupun prosedur tentunya dapat menjadi cambuk bagi perpustakaan dan pustakawan untuk lebih memperbaiki diri.

j) Tidak perprasangka negatif

Selalu berpikir positif dapat meningkatkan kemitraan dengan pemustaka, bagaimana pun karakternya. Pustakawan dalam memberikan layanan lebih baik banya tersenyum dan tidak curiga kepada pemustaka. Dengan selalu berpikiran positif pustakawan akan dapat menghadapi persoalan apapun dengan bijak. Seorang pemustakapun tidak akan merasa nyaman kalau terus dicurigai. Dan tentunya ketika pemustaka tidak merasa nyaman, ia tidak akan datang lagi ke perpustakaan. Dan keahlian ini membutuhkan pengalaman yang lebih dalam melayani.

k) Mengucapkan terima kasih

Perlu disadari bahwa setiap manusia membutuhkan penghargaan, siapapun manusia pasti ingi dihormati. Untuk menghargai pemustaka, ada sesuatu yang mudah yang dapat dilakukan oleh pustakawan yaitu mengucapkan terima kasih. Itu akan menunjukkan simpati kepada mereka dan lebih menghargai orang lain. Dan ketika pemustaka menjadi senang

akan membuat mereka untuk lebih rajin lagi datang ke perpustakaan.

l) Teknologi informasi di perpustakaan

Teknologi informasi dewasa ini berkembang sangat pesat sekali. Dan perkembangannya mempunyai dampak di segala bidang. Di lingkup perpustakaan berdampak pada pustakawan dan pemustaka terkait dengan kebutuhan informasi. Dengan adanya teknologi informasi yang mencakup fasilitas komputer dan jaringan internet, masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkannya dengan mudah dan cepat. Perubahan perilaku pemustaka ini menyebabkan perpustakaan sabagai salah satu pusat sumber informasi juga memerlukan teknologi informasi untuk mengelola sumber informasi yang dimilikinya.

Apa yang dimaksud dengan teknologi informasi. ada beberapa definisi yang dapat penulis uraikan mengenai teknologi informasi di perpustakaan. Martin dalam Heni Setiyaningsih⁷ Teknologi Informasi adalah istilah umum yang menjelaskan teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, menyusun, menyimpan, memanipulasi data, menyebar informasi baik informasi berupa gambar, suara, video, informasi lain sehingga dapat digunakan sebagai strategi pengambilan keputusan. Jadi teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer tetapi gabungan dari teknologi komputer dan teknologi komunikasi.

Istilah dari teknologi informasi yang sering dijumpai, baik dalam media grafik, seperti surat kabar dan majalah, maupun media elektronik, seperti radio dan televisi. Istilah tersebut merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu teknologi dan informasi. Teknologi dapat diartikan sebagai pelaksanaan ilmu. Sedangkan informasi adalah sesuatu yang

⁷ Heni Setiyaningsih. *Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan di perpustakaan*. <http://benisetiyaningsih.blogspot.com> diakses tgl 4 November 2016

dapat diketahui. Jadi pengertian teknologi informasi dapat diartikan sebagai suatu teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah serta menyebarkan informasi.⁸

Sedangkan penerapan teknologi informasi di perpustakaan dapat dimanfaatkan untuk pengolahan bahan pustaka dan kemudahan dalam melakukan layanan kepada pemustaka. Dengan menggunakan teknologi informasi yang ada untuk pengolahan bahan pustaka tentunya akan mempercepat proses pengolahan pustakawan dan proses temu kembali informasi oleh pemustaka. Sedangkan untuk layanan, penerapan teknologi informasi ini sangat banyak sekali manfaatnya. Selain mempercepat proses layanan juga akan mempermudah proses layanan yang dilakukan oleh pustakawan.

Tantangan pustakawan perguruan tinggi dalam memberikan layanan prima berbasis teknologi informasi

Peranan pustakawan di era teknologi informasi saat ini mengalami pergeseran. Dari yang semula perpustakaan hanya berbasis pada layanan konvensional sedikit demi sedikit bergeser pada layanan yang berbasis pada teknologi informasi.

Tentunya dengan tuntutan yang demikian diharapkan pustakawan semakin menyadari bahwa tugas yang diemban penuh dengan tantangan, kompetensi dan juga permasalahan yang kompleks. Pengembangan diri dan profesionalisme pustakawan diharapkan terus meningkat. Perubahan yang ada tidak untuk dihindari tetapi harus dihadapi.

Peningkatan kompetensi pustakawan harus terus ditingkatkan. Dalam hal ini ada dua kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh pustakawan. Yang pertama yaitu kompetensi profesional. Kompetensi ini dimiliki oleh seorang pustakawan dari pendidikan, pelatihan, kursus dsb. Dan yang kedua kompetensi individual yang didapat dari membaca

⁸ Bambang Hermanto. *Peningkatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanan Perpustakaan universitas Sebelas Maret*. <http://pustaka.uns.ac.id/?opt=1001&menu=navs&option=detail&nid=1> diakses tgl 30 Oktober 2016

dan pengalaman melayani pemustaka.

Keahlian lain yang harus dimiliki pustakawan agar dapat memberikan layanan yang baik dan berorientasi pada pemustaka yaitu keahlian berkomunikasi. Dengan memiliki keahlian berkomunikasi kepada para pemustakanya, seorang pustakawan akan dapat mengetahui dengan baik kebutuhan informasi apa yang diinginkan oleh pemustakanya.

Dengan adanya kemajuan teknologi informasi ini dan penerapannya di perpustakaan, tentunya akan sangat membantu pustakawan dalam meningkatkan layanan yang diberikan kepada pemustakanya. Oleh karena itu, pustakawan juga harus berkompeten dalam penguasaan ICT (*Information Communication Technology*). Kompetensi mendasar yang harus dimiliki pustakawan berkaitan hal di atas yaitu memiliki kemampuan dalam penggunaan komputer, kemampuan dalam mengoperasikan basis data yang diterapkan di perpustakaan, kemampuan dalam penggunaan jaringan dan kemampuan dalam pengoperasian internet.

Dengan memiliki kompetensi di atas dan didukung dengan teknologi informasi yang ada diharapkan seorang pustakawan perguruan tinggi dapat memberikan layanan yang berorientasi kepada pemustaka sehingga akan tercipta layanan prima (*Service Excellence*).

KESIMPULAN

Pertama, seorang pustakawan yang mengelola perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk bekerja secara profesional. Pustakawan harus memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan pemustakanya yang dalam hal ini adalah civitas akademik. Sehingga pustakawan dapat mengetahui kebutuhan informasi apa saja yang diinginkan oleh pemustakanya. Kalau perlu pustakawan merupakan orang yang mempunyai kemampuan yang lebih dalam hal akses informasi.

Kedua, agar dapat memberikakan layanan prima kepada pemustakanya, ada dua kompetensi yang harus dimiliki pustakawan. Yang pertama kompetensi profesional yang didapat seorang pustakawan dari

pendidikan, pelatihan, kursus dsb. Yang kedua kompetensi individual yaitu peningkatan kemampuan diri pustakawan yang didapat dari membaca serta pengalaman melayani pemustaka.

Ketiga, dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan penerapannya diperpustakaan perguruan tinggi, mengharuskan pustakawan untuk menerima dan memanfaatkannya agar dapat memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada pemustaka yang dalam hal ini adalah civitas akademik. Pustakawan perlu untuk mengembangkan kompetensi khusus dalam bidang Teknologi informasi dan Komunikasi sehingga pustakawan tidak terkena istilah gagap teknologi.

Keempat, dengan memiliki kompetensi diatas diharapkan pustakawan dapat menjadi pustakawan yang professional. Sehingga paradigma lama yang menyatakan pustakawan hanya sebagai penjaga buku akan berubah dan menjadi seorang pustakawan sebagai penyedia informasi dan dapat melayani pemustaka dengan keahlian dan ketrampilan yang dimiliki. Dengan didukung adanya penerapan teknologi informasi diperpustakaan diharapkan pustakawan dapat meningkatkan layanan yang diberikan kepada pemustaka. Sehingga pemustaka menjadi puas akan layanan yang ada. Dengan demikian terciptalah apa yang dinamakan layanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, Siti. *Hubungan Kompetensi Pustakawan dengan Layanan Prima*. Media Pustakawan. Vol 22 No. 4 tahun 2015
- Handayani, Keni Hesti . *Etika Perilaku Pustakawan menuju Pelayanan Terbaik Bagi Pemustaka*. Media Informasi. Vol xxv No 1 th 2016
- Hermanto, Bambang. *Peningkatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanan Perpustakaan universitas Sebelas Maret*. <http://pustaka.uns.ac.id/?opt=1001&menu=news&option=detail&nid=1> diakses tgl 30 Oktober 2016
- Ismulyana. *Layanan prima di perpustakaan perguruan tinggi*. Media informasi. Vol xxv No 1 th 2016
- Setiyaningsih, Heni. *Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan di perpustakaan*. <http://henisetiyaningsih.blogspot.com> diakses tgl 4 November 2016
- Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan: suatu pendekatan praktik*. Sagung Seto. 2006
- Undang-undang no 43 tahun 2007 tentang perpustakaan.