SUDUT PANDANG PERPUSTAKAAN DITINJAU DARI KEBERADAANNYA DI TENGAH-TENGAH MASYARAKAT

Oleh: Drs. Habib, M.M.

Abstrak

Mengingat begitu pentingnya keberadaan sebuah perpustakaan. Maka, perlu mengetahui terlebih dahulu apa itu perpustakaan sehingga pada saatnya nanti peran perpustakaan sebagai salah satu komponen penyelenggaraan pendidikan dapat terpenuhi dengan apa yang diharapkan. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, dijelaskan bahwa perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, informasi, dan rekrerasi para pemustaka.

Melihat arti perpustakaan tersebut, tentu kita layak mengatakan bahwa keberadaan sebuah perpustakaan merupakan hal yang sangat penting. Di Indonesia sendiri, terdapat beberapa jenis perpustakaan seperti, Perpustakaan Nasional, Perpustakan Umum Daerah, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan Sekolah/Madrasah dan Perpustakaan Khusus. Semuanya memiliki tujuan yang sama yaitu ingin mencerdaskan anak bangsa.

Kata kunci: keberadaan perpustaka, masyarakat

Given the importance of the existence of a library . Thus , it is necessary to know beforehand what the library so that in time the library's role as a component of the provision of education can be fulfilled with what is expected . In the context of Law No. 43 Year 2007 on the Library, explained that the library is an institution managing the collection of paper , printing paper , and paper records or a professional manner with a standard system to meet the needs of education , research , information , and rekrerasi the pemustaka .

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seeing the meaning of these libraries , we certainly worth saying that the existence of a library is a very important thing . In Indonesia alone , there are several types of such libraries , the National Library , the Regional Public Library , University Library , Library School / Madrasah and Special Libraries . They all have the same goal which is to educate the nation's children .
Keywords : perpustaka existence , society

A. PENDAHULUAN

Memasuki di era perkembangan teknologi globalisasi yang pesat dan komplit telah mampu memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap berbagai macam informasi di segala bidang. Keberadaan perpustakaan yang merupakan salah satu basis pendukung dalam peradaban bangsa, mau tidak mau wajib dikelola dengan professional oleh pustkawan khususnya, dan umumnya bagi semua pihak yang mempunyai kepedulian terhadap kebedaraan perpustakaan. Disini kehadiran pustakawan diharapkan mampu berkiprah dalam segala aspek supaya tidak ketinggalan dalam bidang teknologi dan informasi karena mengingat perpustakaan sebagai sentral dari berbagai disiplin ilmu dan sumber informasi.

Perpustakaan memainkan peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberikan kontribusi besar dan penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan dan khazanah keilmuan bahkan di lembaga-lembaga ilmiah, perpustakaan dianggap sebagai jantung kehidupan. Sebab paling tidak ada dua keuntungan penting yang diperoleh yakni: ***pertama***, tersedianya informasi dan data yang akurat bagi proses pengambilan keputusan serta perencanaan dan ***kedua***, masyarakat dapat menyegarkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang ditekuni dan diasuhnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. PEMBAHASAN

1. Fungsi dan Tujuan Perpustakaan

Pada dasarnya fungsi perpustakaan sendiri tidak hanya sebagai tempat peminjaman buku semata tetapi juga berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Tentunya rekreasi yang dimaksud dapat diartikan pula sebagai tempat untuk mencari ilmu. Untuk itu pemerintah harus benar-benar menentukan lokasi yang tepat untuk mendirikan perpustakaan. Salah satunya, letak perpustakaan yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Tentunya bisa dibayangkan jika sebuah perpustakaan yang teah didirikan sulit dijangkau masyarakat tentunya pengunjung pun akan sedikit. Jadi, masalah lokasi dan masalah transportasi yang akan mendukung kelancaran akses menuju perpustakaan harus benar-benar diperhitungkan sebelumnya karena secara mendasar tidak semua masyarakat yang akan berkunjung ke perpustakaan memiliki kendaraan untuk mendukung mobilitas mereka sehari-hari.

Sekarang, mungkin masih ada di antara kita yang bertanya, sejauh manakah kebutuhan masyarakat akan keberadaan perpustakaan saat ini dan apakah benar kita hanya bisa mendapatkan informasi di perpustakaan atau tidak bisakah ditempat lain seperti menggunakan fasilitas internet?. Pada dasarnya kita bisa mendapatkan informasi dimana saja dan kapan saja seperti menggunakan fasilitas internet, siaran televisi, siaran radio, surat kabar, majalah, atau jurnal ilmiah. Namun, semua sumber informasi tersebut hanya bersifat sementara. Artinya ketika kita mengakses atau menerima informasi dari televisi atau radio yang kita lakukan hanya melihat dan mendengar saja begitu juga surat kabar, kita hanya sekedar membaca hal-hal yang penting saja setelah itu surat kabar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut menjadi alas tempat duduk, pembungkus makanan, atau hanya dibuang begitu saja. Begitu juga dengan menggunakan fasilitas internet mungkin kita hanya melihat informasi yang terbaru saja yang kita anggap penting tetapi jika kita berkunjung ke perpustakaan, bermacam-macam informasi bisa kita dapatklan mulai dari informasi yang sudah lama beredar atau yang baru. itulah salah satunya kelebihan perpustakaan.

Menurut Pasal 4 BAB I Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, tujuan utama perpustakaan yaitu dapat memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, dan memperluas wawasan serta pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, peran pemerintah sebagai fasilitator berdirinya perpustakaan di setiap daerah harus benar-benar dapat memberikan dukungan bagi keberadaan perpustakaan saat ini.

2. Dasar Hukum Perpustakaan

Undang-Undang Perpustakaan adalah mutlak diperlukan karena berfungsi sebagai payung hukum yang mengikat baik pemerintah maupun warga negara dalam menatalaksana perpustakaan di seluruh wilayah negara sebagai suatu sistem nasional. Sistem nasional perpustakaan juga berfungsi sebagai prasarana atau infrastruktur untuk memperluas cakrawala pengetahuan serta melestarikan warisan budaya tulis bangsa. Di dalam Undang-Undang Perpustakaan atau Sistem Nasional Perpustakaan yang merupakan landasan hukum tertinggi perpustakaan di Indonesia tersebut diatur tentang penyelenggaraan, pembinaan, dan pengembangan serta pendayagunaan berbagai jenis perpustakaan dalam menunjang terbentuknya pemeratan layanan informasi kepada masyarakat menuju pendidikan seumur hidup yang diselenggarakan secara terprogram dan berkelanjutan.

Seperti yang tercantum dalam Pasal 8 BAB I Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 yaitu, Pemerintah Provinsi dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban: menjamin penyelenggaraan dan pengembangan perpustakaan di daerah, menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing, menjamin kelangsungan penyelenggaran, dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat, menggalakan promosi gemar membaca dengan memanfaatkan perpustakaan, memfasilitasi penyelenggaraan perpustakaan di daerah, dan menyelenggarakan serta mengembangkan perpustakaan umum daerah berdasar kekhasan daerah sebagai pusat penelitian dan rujukan tentang kekayaan budaya daerah di wilayahnya.

3. Minimnya Partisipasi Masyarakat

Perhatian masyarakat terhadap bidang perpustakan ini masih belum optimal. Ini terlihat dengan masih minimnya tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan guna memperoleh berbagai macam ilmu pengetahuan yang dibutuhkan. Fakta tersebut tidak terlepas dari berbagai macam persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat kita yakni: mh maupun warga masyarakat, rendahnya tingkat partisipasi pendidikan, rendahnya kualitas serta relevansi pendidikan, dan turunnya daya beli masyarakat akibat krisis global.

4. Pelayanan Perpustakaan

Merupakan suatu hal yang prinsip di dunia lembaga pusat dokumentasi dan informasi termasuk perpustakaan bahwa keberhasilan pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga informnasi atau perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugas perpustakaan tersebut. Oleh karena, perpustakaan merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa dan layanan, maka salah satu indikasi keberhasilan layanan yang diberikan adalah kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan apa yang disebutkan dalam ISO 11620-1998, kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengukuran kinerja perpustakaan. Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Salah satu alasan mengapa kepuasan pengguna (*user satisfaction)* yang menjadi barometer keberhasilan perpustakaan, oleh karena perpustakaan diadakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Layanan yang diberikan dengan berfokus kepada kepuasan pengguna sering disebut juga dengan layanan prima atau layanan istimewa (*excellent service)*.

Esensi dalam layanan prima adalah upaya memberikan layanan terbaik bagi pelanggan yang berorientasi pada kepentingan pelanggan atau pengguna sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menetapkan 5 dimensi kualitas layanan, yaitu ***pertama***, *Tangibles* (Nyata) meliputi bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata atau langsung seperti: penampilan karyawan, fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi. ***Kedua***, *Realibility* (Kehandalan) yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. ***Ketiga***, *Responsiveness* (Kesigapan atau Tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. ***Keempat***, *Assurance* (Jaminan atau Kepastian), mencakup tingkat pengetahuan dan keramahan tamahan serta sopan santun yang harus dimiliki karyawan disamping kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan. Dimensi *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi *Competence* (Kompetensi) artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan, *Courtesy* (Kesopanan) meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan, *Credibility* (Kredibilitas atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepercayaan) meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada organisasi seperti reputasi dan prestasi, *Security* (Keamanan) artinya tidak adanya bahaya, resiko atau keraguan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. *Kelima*, *Empathy* (Empati) merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu. Dimensi empati merupakan gabungan dari dimensi *Access* (Akses) meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan, *Communication* (Komunikasi) yaitu kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukkan dari pelanggan, *Understanding the Customer* (memahami pelanggan) meliputi usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Sehubungan dengan bagaimana pelayanan yang semestinya dilakukan bagi pengguna jasa dan layanan untuk kepentingan bersama, pemerintah juga menetapkan suatu ketentuan yang harus menjadi acuan bagi setiap lembaga yang bergerak di bidang layanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelengaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut: ***pertama***, kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. ***Kedua***, kejelasan. ***Ketiga***, kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. ***Keempat***, akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. ***Kelima***, keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. ***Keenam***, tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. ***Ketujuh***, kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). ***Kedelapan***, kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. ***Kesembilan***, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. ***Kesepuluh***, kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

5. Citra Perpustakaan dan Pustakawan

Dengan adanya arus kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa perpustakaan yang sangat bervariasi, pustakawan harus mengantisipasi dengan memunculkan atau mengelola informasi yang berorientasi pada komputerisasi atau teknologi informasi agar informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat ditemukan lebih cepat, tepat, dan efisien. Sehingga dengan adanya hal tersebut akan mengangkat citra perpustakaan yang selama ini hanya di anggap sebagai tempat tumpukan buku.

Salah satu cara dalam mengangkat citra perpustakaan dan pustakawan adalah melakukan layanan prima. Pelayanan prima pada dasarnya adalah bagaimana penyedia jasa informasi memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Juga dijelaskan oleh "Atep Adya Barata, 2004" bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat, pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, menempatkan pelanggan sebagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mitra, kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas. Untuk menjamin terlaksananya layanan prima tersebut dibutuhkan suatu kualitas kompetensi pemberian pelayanan. Kompetensi disini seperti halnya seorang pustakawan harus memiliki suatu keahlian dan keterampilan di bidang perpustakaan sehingga pada saat memberikan informasi terhadap pengguna jasa perpustakaan pengguna jasa tersebut merasa puas.

Berdasarkan hal tersebut diatas seorang pustakawan seharusnya memberikan layanan kepada pengguna jasa perpustakaan dengan prinsip layanan yang berbasis pengguna (*People Based* Service) dan layanan unggulan (*Service Excellence*). Tujuan dengan adanya layanan tersebut adalah bagaimana pengguna jasa perpustakaan itu merasa puas termasuk meningkatkan loyalitas pengguna jasa perpustakaan, juga bagaimana kita meningkatkan penjualan atau promosi layanan kita kepada pengguna, serta meningkatkan jumlah pemakai jasa perpustakaan.

Dengan demikian akan terjadi suatu pelayanan yang baik apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Untuk itu pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapat dukungan dari ***pertama***, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa. ***Kedua***, kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan. ***Ketiga***, sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna. Oleh karena itu untuk memenuhi kriteria tersebut di atas para penyedia informasi harus memilki kualitas terhadap pengguna jasa. Kualitas-kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa tersebut antara lain: ***Pertama***, penampilan. ***Kedua***, tepat waktu. ***Ketiga***, kesediaan melayani. ***Keempat***, pengetahuan dan keahlian. ***Kelima***, kesopanan dan tata krama. ***Keenam***, jujur dan dipercaya. ***Ketujuh***, kepastian hukum.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan dapat dijabarkan bahwa ***Pertama***, dalam rangka meningkatkan pemasaran terhadap layanan perpustakaan perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, tenaga yang handal, mempunyai kredibilitas tinggi, terpercaya serta memiliki sikap mau melayani. ***Kedua***, peningkatan layanan perpustakaan perlu didukung dengan suatu jaringan kerja sama, baik antar perpustakaan instansi, perguruan tinggi maupun perpustakan dalam negeri maupun luar negeri. ***Ketiga***, dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan untuk mendukung daya saing yang tinggi diperlukan suatu pelayanan yang prima serta tenaga yang professional. ***Keempat***, pengelola perpustakaan dalam hal ini pustakawan harus punya inisiatif, dan inovatif dalam mendukung perubahan paradigma baru perpustakaan. ***Kelima***, dalam peningkatan mutu perpustakaan harus ditunjang dengan sumber daya manusia yang memadai, mempunyai keterampilan, keahlian dibidang kepustakan.

Perpustakaan adalah sebagai tempat penyelenggara informasi perlu adanya sistem pelayanan yang baik dari pustakawannya. Pustakawan harus memiliki visi yang jelas dalam melaksanakan tugasnya. Layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menarik pemustaka berkunjung ke perpustakaan. Dengan kecepatan, ketepatan, dan keramah-tamahan layanan, maka kepuasan pemustaka yang merupakan muara akhir dari tujuan layanan perpustakaan akan tercapai. Citra perpustakaan akan meningkat jika pelayanan prima bisa diimplementasikan di seluruh bagian dari perpustakaan. Dengan adanya pelayanan prima di setiap bagian maka akan muncul pelayanan yang bermutu yaitu, pelayanan yang disediakan pada saat dibutuhkan, pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, pelayanan mudah didapatkan atau diakses oleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan, pelayanan dapat dipercaya oleh pelanggan, tidak ada keraguan atau resiko yang berkaitan dengan penggunaan layanan

Layanan di atas hanya bisa dilakukan oleh orang yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan, berpretasi dalam hal penampilan, dan didukung oleh sarana dan prasarana yang mantap, ramah, dan sopan.

Apabila semua komponen dari perpustakaan mulai dari bagian parkir,bagian kantin, bagian pendaftaran, bagian sirkulasi, bagian pengolahan, bagian pengembangan, bagian tata usaha dan bagian lainnya memahami dan menerapkan pelayanan prima, maka tidak hanya jumlah pengunjung perpustakan saja yang meningkat tetapi kualitas layanan juga akan sangat dirasakan pemustaka, sehingga citra perpustakaan yang selama ini masih terpuruk bisa meningkat serta menguasai teknologi informasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Budisetyo Prianggono dkk. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Malang, 1996.

Darmono, 2002. *Menjadi Pintar: Memanfaatkan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar*. Malang: UM Press.

Darmono, 2004. *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Cetakan ke-2. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Djazali, H. Achmad. 1994. *Pembinaan Dan Pengembangan Perpustakaan Sekolah*.

Sulistyo-Basuki, 1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Suntoyo, Ign. Perpustakaan Perguruan Tinggi (Buku Pegangan Mahasiswa)/ Semarang: UPT Perpustakaan UNDIP, 2005.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id