

Menuju Perpustakaan Berorientasi Pelanggan

Oleh: Kusnoto*



Pendahuluan

JARANG sekali kita jumpai kata "Pelanggan" sebagai terjemahan dari kata *customer*, dalam literatur-literatur bidang perpustakaan khususnya yang berbahasa Indonesia, lebih-lebih juga dalam pemakaian sehari-hari. Kata yang lebih sering ditemukan atau digunakan adalah kata pemakai atau pengguna (*user*). Istilah pelanggan lebih dikonotasikan pada bidang usaha atau bisnis yang berorientasi pada perolehan keuntungan (*profit*). Dalam konteks ini David Osborne menyatakan bahwa sedikit orang pemerintah yang pernah menggunakan kata "pelanggan" kebanyakan organisasi pemerintah bahkan tidak tahu siapa pelanggan mereka (Osborne & Gaebler, 1996 : 191). Oleh karena perpustakaan selama ini dipandang sebagai organisasi nir laba, maka dapat dimengerti jika ada kebanggaan dikalangan pustakawan untuk menggunakan kata tersebut, atau boleh jadi hanya persoalan kebiasaan saja (Imron Rosyadi, 2000).

Dalam dinamika perkembangan saat ini mulai bermunculan gagasan-gagasan untuk mempertimbangkan

kemungkinan unit perpustakaan dapat memperoleh nilai tambah atau keuntungan dari proses pemberian jasa yang diberikan kepada pelanggan. Dalam berbagai diskusi di kalangan pustakawan nampak bahwa tidak ada kesempatan dalam menyikapi persoalan tersebut dengan argumentasi yang berbeda. Sementara di kalangan masyarakat luas yang menjadi pelanggan perpustakaan, gagasan tersebut dinilai sebagai upaya dalam proses komersialisasi fasilitas umum misalnya perpustakaan pemerintah.

Perpustakaan perguruan tinggi di Inggris mendapat tantangan dari berbagai pihak untuk memperoleh pendapatan ekstra di samping dana yang disediakan pemerintah melalui berbagai kegiatan yang mendatangkan penghasilan (*income*). Lebih jauh dikatakan bahwa pustakawan sebagai manajer semakin dituntut untuk mencari sumber-sumber keuangan alternatif guna menciptakan fleksibilitas dan kemandirian keuangan yang lebih luas. Jika hal tersebut dilakukan dengan pendekatan yang profesional maka dapat membantu memperbaiki

citra ~~buruk~~ dan tradisional perpustakaan dan pustakawan (Line, 1990 : 223).

A. Perpustakaan berorientasi pelanggan

Meskipun kini masyarakat Indonesia belum sepenuhnya menerima gagasan tersebut yang terpenting adalah perpustakaan dan pustakawan harus sanggup untuk bisa mengelola seluruh kegiatannya pada aspek peningkatan kualitas pelayanan jasa perpustakaan. Oleh karena itu menurut Priyanto (1999), perpustakaan pada dasarnya merupakan lembaga pelayanan (*service industry*) dan oleh sebab itu bagian pendapatan merupakan tolok ukur keberhasilan dalam pemberian layanan jasa kepada pelanggan perpustakaan.

Berdasarkan pada kondisi nyata di lapangan bahwa pada dasarnya perpustakaan lebih memusatkan perhatiannya kepada lembaga induknya, pada dimensi internal dibandingkan faktor eksternal yang sebenarnya merupakan tujuan akhir pada masyarakat yang dilayani. Dengan demikian perpustakaan, saat ini harus mempunyai keberanian untuk lebih berorientasi kepada pelanggan dibandingkan kepada lembaga induknya. Sebab pada umumnya organisasi-organisasi nir laba, termasuk perpustakaan lebih memperhatikan lembaga

induknya dibandingkan memperhatikan pelanggan sebagai mitra layanannya. Karakteristik dan spesifik pelayanan jasa perpustakaan yang dapat memberikan kepuasan dan keberhasilan proses kualitas prima merupakan kunci dari pelayanan optimal.

Apabila kita cermati ciri-ciri tersebut nampak bahwa dalam kinerja perpustakaan, ada kecenderungan yang tidak menguntungkan dalam usaha membangun citra perpustakaan, ke arah positif di kalangan pelanggan perpustakaan. Bahkan jika tidak ada usaha perubahan yang mendasar dan berwawasan jauh ke depan, maka sangat mungkin perpustakaan semakin ditinggalkan oleh pelanggannya. Sebab masyarakat saat ini sudah mulai memiliki kesadaran atas informasi sebagai komoditi yang berpotensi mendatangkan keuntungan finansial. Hal ini dapat terlihat dengan munculnya lembaga-lembaga atau pusat-pusat informasi tertentu, maka hal tersebut merupakan pesaing perpustakaan di bidang pengelolaan informasi mereka mengutamakan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Upaya untuk mewujudkan perpustakaan yang berorientasi kepada pelanggan merupakan persoalan yang tidak mudah, hal ini memerlukan pemikiran para pustakawan yang sungguh-sungguh dan senantiasa siap

bekerja lebih keras. Karena selain menyangkut berbagai komponen fisik seperti: gedung, koleksi, fasilitas dan sarana pendukung lainnya. Adapun faktor lainnya adalah komponen non-fisik seperti: manajemen, sumberdaya manusia dan anggaran yang memadai untuk operasional perpustakaan. Menurut Line (1990), yang terpenting adalah setiap upaya pembinaan dan usaha pengembangan perpustakaan harus diarahkan pada terciptanya suatu perpustakaan yang berorientasi kepada pelanggannya.

B. Peningkatan sumberdaya manusia

Usaha perpustakaan berorientasi pada pelanggan yaitu orang-orang yang harus dilayani dalam hal ini sebagai pelanggan, dan orang-orang yang harus memberikan pelayanan atau para staf perpustakaan (Line, 1990). Walaupun perpustakaan yang sepenuhnya sudah terotomasi penuh dengan penggunaan teknologi informasi, menurut Corbin (1985), manusia merupakan faktor penentu utama dalam keberhasilan perpustakaan dalam memberikan jasa layanannya. Oleh sebab itu perpustakaan yang berorientasi pada pelayanan pelanggan adalah aspek sumber daya manusia, dalam hal ini adalah staf perpustakaan bagaimanapun lengkapnya sarana, fasilitas dan

koleksi serta dana yang mencukupi, belum menjamin keberhasilan suatu perpustakaan dalam proses pemberian layanan yang memuaskan kepada pelanggan apabila tidak didukung oleh staf perpustakaan yang berkualitas.

Proses pemberian pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah dan ringan sebagaimana anggapan kebanyakan orang selama ini. Hal tersebut juga bukan semata-mata menjadi tanggung jawab staf bagian pelayanan di suatu perpustakaan. Pelayanan selain merupakan kegiatan (*deeds*) sekaligus merupakan proses (*process*) yang melibatkan bagian-bagian lain seperti : administrasi, pengadaan dan pengolahan bahan pustaka. Untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dan efektif, staf perpustakaan dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan diri dan pengetahuannya serta ketrampilan di luar bidang perpustakaan seperti komunikasi, hubungan masyarakat, pemasaran, komputer dan bidang lain yang terkait dengan profesionalisme pustakawan.

Pembinaan peningkatan kualitas staf perpustakaan dapat dilakukan melalui kegiatan pendidikan formal dan pelatihan baik dengan cara *in-house training* maupun mengirimkannya ke lembaga lain. Memberikan kesempatan kepada staf perpustakaan untuk

mengikuti studi lanjut maupun diploma, berpartisipasi dalam berbagai kegiatan pelatihan, seminar, lokakarya dan sebagainya. Hal ini selain bermanfaat untuk memperdalam dan memperluas pengetahuan dan wawasan juga dapat dijadikan sebagai sarana peningkatan kepercayaan diri, memperbesar dedikasi, dan meningkatkan motivasi kerja staf perpustakaan. Selain itu pola magang dan kunjungan atau studi banding ke lembaga-lembaga di luar perpustakaan, seperti bank, hotel dan supermarket agar motivasi dan hubungan pelanggan dapat diterapkan ke dalam pelayanan prima di perpustakaan. Pemilihan atau pengiriman staf perpustakaan tersebut perlu dipertimbangkan kebutuhan perpustakaan dan diberikan kepada staf perpustakaan yang memiliki motivasi dan komitmen yang tinggi kepada profesinya sebagai pustakawan.

C. Manajemen perpustakaan prima

Staf perpustakaan yang berkualitas merupakan komponen utama dalam mewujudkan suatu perpustakaan yang ideal. Maka hal paling utama yang perlu mendapat perhatian adalah masalah manajemen perpustakaan prima. Berkaitan dengan hal tersebut, maka seorang kepala perpustakaan sebagai top manajer

sangat berperan dalam pencapaian keberhasilan suatu perpustakaan. Kepala perpustakaan adalah orang yang paling bertanggung jawab atas lajunya perkembangan perpustakaan. Oleh sebab itu seorang kepala perpustakaan harus memiliki kemampuan manajerial yang handal dan kualifikasi yang memadai, serta bekerja secara profesional.

Dalam usaha esensi manajemen adalah tercapainya tujuan melalui serangkaian fungsi perencanaan, organisasi, anggaran, koordinasi, evaluasi, dll. dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia secara efisien, efektif dan prima. Seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa perpustakaan pada umumnya merupakan suatu lembaga non-profit, yang tujuan utamanya sering tidak begitu jelas (bertumpu kepada sifat sosialnya). Namun demikian dalam usaha mencapai tujuan pelayanan perpustakaan ada dua hal yang harus selalu dipertimbangkan, yaitu kepuasan pemakai dan harga yang lebih murah dibandingkan dengan lembaga lain (Priyanto, 1999).

Apapun tujuan manajemen perpustakaan prima yang akan dicapai hendaknya tujuan perpustakaan dirumuskan dalam visi, misi dan tujuan, diperlukan analisis mengenai kondisi yang ada maupun kemungkinan dan prediksi di masa depan. Dalam hal

ini agar semua staf perpustakaan menentukan arah kebijakan tujuan-tujuan tertentu dan bagaimana impelentasinya. Penekanan pada keterlibatan staf perpustakaan menunjukkan pentingnya menerapkan gaya manajemen partisipatif (Morgan, 1995).

Dalam manajemen perpustakaan prima ini, pimpinan perpustakaan lebih berperan sebagai pimpinan sebuah tim dan sebagai fasilitator. Ia memimpin dengan penuh perhatian kepada staf, memberi ketauladanan, bekerja keras dan mampu menjalin komunikasi baik horizontal maupun vertikal. Dengan bertumbuhnya semangat kerja, motivasi, dedikasi dan komunikasi personal yang baik agar antara staf perpustakaan, pimpinan dan hubungan pendekatan persuasif kepada pelanggan perpustakaan dapat dicapai, dengan kebutuhan pelanggan maka akan terjadi interaksi pelayanan prima kepada pelanggan perpustakaan, sehingga menimbulkan rasa kepuasan pelayanan dan nilai tambah bagi citra perpustakaan tersebut.

D. Fasilitas dan pelayanan

Perpustakaan yang berorientasi pada pelanggan menurut Line (1990), tidak hanya melayani pelanggan saja, akan tetapi juga mencari pelanggan di dalam lingkungan yang terbatas, seperti perpustakaan khusus yang kecil sekalipun, hampir dapat dipastikan

mesti ada pelanggan potensial. Artinya mereka belum menjadi pelanggan aktual dan merupakan bagian yang harus mendapat perhatian dari perpustakaan di lingkungan perpustakaan khusus tersebut. Pelanggan potensial bahkan mungkin merupakan bagian yang terbesar, terutama pelanggan internal dari lembaga induknya dan pelanggan eksternal dari luar lembaga induknya. Menurut Herman (1995) bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran keberhasilan yang diberikan dalam proses pelayanan di suatu perpustakaan.

Untuk memberikan pelayanan prima dan memuaskan kepada pelanggan merupakan tugas yang tidak mudah. Selain menuntut berbagai ketrampilan, sikap dan profesionalisme petugas, juga perlu pemahaman yang mendalam terhadap pelanggan dan kebutuhan-kebutuhan informasi yang diperlukan serta harus didukung dengan sarana dan fasilitas yang sesuai. Staf perpustakaan harus benar-benar memahami dan mengenali pelanggan atas kebutuhannya. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan personal seperti: kontak person, wawancara, diskusi, analisis kebutuhan dan pengisian lembar isian profil pelanggan. Oleh sebab itu setelah pelanggan dapat diketahui kebutuhan-kebutuhannya, sehingga perpustakaan harus

mempertimbangkan jenis-jenis layanan apa saja yang diberikan dan seoptimal mungkin berusaha untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan. Dalam usaha pelayanan prima pelanggan perpustakaan yang optimal, perlu diusahakan diversifikasi jenis layanan perpustakaan sesuai dengan pangsa pasar dan melakukan usaha promosi internal dan eksternal di berbagai kesempatan untuk meningkatkan usaha kepuasan pelanggan di suatu perpustakaan.

Kesimpulan

Perpustakaan pada umumnya merupakan lembaga pelayanan publik, orientasi kegiatan perpustakaan yang selama ini bertumpu kepada proses internal lembaga induknya. Perpustakaan ke depan perlu merubah orientasinya menjadi lebih mengutamakan sistem kepuasan pelanggan dan *profit oriented*.

Untuk mewujudkan perpustakaan yang demikian perlu ada upaya-upaya serius dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (staf perpustakaan). Manajemen birokratis dan formalitas perlu dirubah menjadi lebih fleksibel dan partisipatif. Usaha diversifikasi jenis layanan dan kemas informasi untuk menuju kepuasan pelanggan perpustakaan perlu ditingkatkan pelaksanaannya.

Promosi, tata ruang dan fasilitas yang nyaman perlu lebih diusahakan agar para pelanggan perpustakaan merasa puas atas pelayanannya, sehingga citra perpustakaan dapat meningkat di masyarakat.

Daftar Pustaka

- Corbin, John. *Managing The Library Automation Project*. Canada : Oryx Press, 1985.
- Hernon, Peter & Elien Altman. *Service Quality In Academic Libraries*. New Jersey: Ablec Publishing Co. 1995.
- Line, Maurice B. (ED). *Academic Library Management*. London : Library Association, 1990.
- Morgan, Steve. *Performance Assessment In Academic Libraries*. New York : Mansell, 1985.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. *Mewirausahakan Birokrasi*. Penerjemah Abdul Rosyid. Jakarta : Pustaka Binawan Pressindo, 1999.
- Priyanto, Ida Fajar. 1999. *Manajemen Pelayanan Perpustakaan*.
- Rosyadi, Imron. 2000. *Menuju Perpustakaan yang Berorientasi Pemakai*. Media Pustakawan Vol. 7 (1) Maret 2000; Hal. : 34-40.

* Pustakawan Muda, Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Yogyakarta