

Upaya Pustakawan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka: Studi Kasus Universitas Bosowa

Nanang Hermawan¹, Idzhari Rahman², & Kamaluddin Mantasa³

¹Program Studi Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

²Program Studi Manajemen, Universitas Potensi Utama

³Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Islam Makassar

Correspondence email: nananghermawan705@gmail.com

Abstrak

Kecepatan dan ketepatan dalam melayani peminjaman koleksi perpustakaan dan informasi juga merupakan tuntutan pengguna perpustakaan. Banyaknya pengunjung yang dilayani oleh perpustakaan, baik secara online melalui internet maupun pelayanan di perpustakaan, menunjukkan berhasilnya pelayanan sebuah perpustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Layanan Perpustakaan Bosowa salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya yang. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan Perpustakaan Bosowa yang baik diperlukan unsur-unsur yang menunjang dan mendukung kelancaran kegiatan layanan di Perpustakaan Bosowa, antara lain pemustaka, koleksi yang relevan, pustakawan yang tersertifikasi, dana, sarana dan prasarana yang mendukung. Layanan Perpustakaan Bosowa mampu memberikan informasi dan fasilitas kepada pemustaka dengan baik, melalui layanan Perpustakaan Bosowa pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media.

Article Info

Submitted: 02-04-2023

Revised: 04-04-2024

Accepted: 04-04-2024

DOI:

[10.24252/literatify.v5i1.46454](https://doi.org/10.24252/literatify.v5i1.46454)

How to Cite: Hermawan, N., Rahman, I., & Mantasa, K. (2024). Upaya Pustakawan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka: Studi Kasus Universitas Bosowa. *Literatify : Trends in Library Developments*, 5(1).

<https://doi.org/10.24252/literatify.v5i1.46454>

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



Copyright 2024 © the Author (s)

Kata Kunci: Layanan Informasi; Layanan Perpustakaan; Pustakawan

A. Pendahuluan

Perpustakaan adalah sebuah lembaga nonprofit yang memiliki tugas mengumpulkan dan mengorganisasikan bahan pustaka serta mendayagukannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, dan rekreasi. Perpustakaan tidak berbeda dengan lembaga lain yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti rumah sakit, perusahaan penerbangan, hotel, dan bank. Masyarakat menuntut adanya kecepatan dan ketepatan serta keramahan dari lembaga tersebut dalam memberikan

pelayanannya. Seorang pelanggan sebuah perusahaan penerbangan menuntut kecepatan dari mulai pembelian tiket, check in sampai dengan pengambilan barang dari bagasi serta ketepatan jadwal penerbangan.

Kecepatan dan ketepatan dalam melayani peminjaman koleksi perpustakaan dan informasi juga merupakan tuntutan pengguna perpustakaan. Banyaknya pengunjung yang dilayani oleh perpustakaan, baik secara online melalui internet maupun pelayanan di perpustakaan, menunjukkan berhasilnya pelayanan sebuah perpustakaan. Ada berbagai jenis pelayanan pembaca yang dapat diberikan di perpustakaan, di antaranya pelayanan sirkulasi, informasi, dan ekstensi.

Kecepatan dan ketepatan peminjaman bahan pustaka pada sistem pelayanan tertutup misalnya, perlu didukung oleh sarana temu kembali yang memadai mulai dari ketepatan analisis subjek dan pendeskripsian dokumen sampai dengan susunan katalog (manual) atau pemanfaatan *online public access* (otomasi). Hal itu belum cukup apabila tidak ditunjang oleh kecepatan petugas dalam mencari dokumen yang tepat sesuai dengan permintaan pengunjung.

Kunci kepuasan pengguna jasa perpustakaan terletak pada bagaimana petugas perpustakaan melakukan pelayanan yang mengutamakan kepuasan pengunjung. Untuk itu, petugas pelayanan perpustakaan perlu memahami dan mengimplementasikan pelayanan prima. Pemahaman yang sama tentang pelayanan 2 prima di perpustakaan dapat diperoleh petugas pelayanan melalui pedoman yang disusun oleh perpustakaan.

Untuk itu penelitian ini mengkaji bagaimana Upaya Pustakawan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bosowa yang diharapkan akan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

B. Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, penelitian ini mengkaji bagaimana Upaya Pustakawan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bosowa yang diharapkan akan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian yang menentukan untuk meningkatkan kualitas pustakawan di Perpustakaan Bosowa.

Penelitian pertama Ani Sistarina dengan judul Implementasi Literasi Informasi Sebagai Upaya Perpustakaan Universitas Airlangga Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. Pemanfaatan yang maksimal adalah kunci utama bagi keberhasilan akademik, akan tetapi tidak semua sivitas akademika memahami cara memanfaatkan sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Dibutuhkan kemampuan

literasi informasi bagi sivitas akademika, untuk itu perlu adanya pelatihan yang memberikan pemahaman dan kemampuan literasi informasi dengan baik.

Penelitian kedua Harmayani H dengan judul Strategi Pustakawan dalam Meningkatkan Literasi Informasi Mahasiswa di Perpustakaan B.J Habibie Politeknik Negeri Ujung Pandang. Penelitian ini dalam hal strategi pustakawan dalam meningkatkan literasi informasi mahasiswa sudah berjalan tetapi belum optimal. Hal tersebut dilihat dari kegiatan pendidikan pemakai yang dilakukan hanya sekali. Pendidikan pemakai yang hanya dilakukan sekali kemungkinan akan membuat seseorang cepat lupa dan ketika ada teknologi atau sumber informasi baru yang ada di perpustakaan maka pemustaka tidak dapat menggunakannya secara optimal.

Penelitian ketiga Dewa Nyoman Triwijaya dengan judul Tujuan dan Manfaat Literasi Informasi dengan Memanfaatkan Media Perpustakaan. Dengan literasi informasi, Pemustaka diharapkan memiliki keterampilan dan kemampuan dalam memanfaatkan perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan diantaranya; kemampuan mengenali kebutuhan informasi, kemampuan memanfaatkan sumber informasi yang relevan, kemampuan penelusuran informasi, kemampuan dalam membandingkan dan mengevaluasi informasi, serta mengatur, menerapkan, dan mengkomunikasikan informasi merupakan hasil yang diharapkan setelah menerapkan literasi di perpustakaan.

C. Kerangka Teori

1. Pelayanan Prima

Keberhasilan suatu lembaga, baik yang mencari laba (profit) maupun nirlaba (nonprofit), bergantung pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, lembaga apa pun sifatnya perlu melakukan prinsip pelayanan prima. Pelayanan prima dapat diartikan dengan pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat.

2. Konsep Manajemen Layanan Prima

Konsep pelayanan kepada masyarakat mengutamakan pelayanan yang dirujukan untuk kepuasan masyarakat. Semua instansi/lembaga yang memberikan barang atau jasa kepada masyarakat, baik instansi swasta maupun pemerintah, perlu mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, salah satu indikator berhasilnya suatu instansi adalah kepuasan masyarakat terhadap barang dan jasa yang diberikan. Contoh kegiatan pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan kesehatan di rumah sakit seperti pemeriksaan kesehatan, laboratorium; pengurusan akta seperti akta nikah dan lahir, dan pengurusan sertifikat tanah.

Menurut ISO, manajemen kualitas total adalah pendekatan manajemen yang dipusatkan pada kualitas berdasarkan partisipasi seluruh anggota organisasi dan ditujukan untuk keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan keuntungan seluruh anggota organisasi dan masyarakat.

Kualitas pelayanan total adalah sistem manajemen strategis dan terpadu yang melibatkan semua manajer dan staf serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan. Tujuannya adalah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dengan cara memberi tanggung jawab kepada setiap orang dan memberikan perbaikan secara berkesinambungan.

3. Manajemen Layanan Prima

Di perpustakaan lazimnya terdapat dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan teknis dan pelayanan pembaca. Pelayanan teknis adalah pekerjaan yang tidak berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan, seperti seleksi, pengadaan, pengolahan, dan perawatan bahan pustaka. Pelayanan pembaca adalah aktivitas yang berkaitan langsung dengan pengguna perpustakaan, di antaranya pelayanan sirkulasi, rujukan, dan pameran.

Pelayanan rujukan yang merupakan bagian dari pelayanan pembaca merupakan salah satu bentuk dari pelayanan pembaca yang mencakup pemberian bantuan kepada pembaca dalam penelusuran informasi tentang berbagai subjek. Dalam memberikan pelayanan tersebut terdapat hubungan langsung yang bersifat pribadi antara petugas perpustakaan dan pengguna perpustakaan. Bentuk dari hubungan tersebut adalah transaksi.

Transaksi dalam pelayanan rujukan terjadi apabila terdapat permintaan informasi dari pengguna perpustakaan dan pemenuhan permintaan yang diberikan melalui petugas perpustakaan. Meskipun ada perbedaan antara pelayanan teknis dengan pembaca, sebetulnya kedua pelayanan tersebut merupakan suatu kesatuan yang utuh. Dikaitkan dengan pelayanan prima di perpustakaan, mulai dari kegiatan seleksi bahan pustaka sampai dengan kegiatan pemberdayaan bahan pustaka sangat berkaitan satu sama lain dalam mencapai kepuasan pengguna perpustakaan.

D. Metodologi Penelitian

Penelitian ini berjudul Upaya Pustakawan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bosowa dapat digolongkan kedalam tertentu, antara lain berdasarkan pendekatan; hasil penelitian yang diperoleh; konsep ilmu atau bidang yang dikaji; tempat; teknik yang digunakan; keilmiah; hubungan dan tingkatannya; tujuan dan objek; serta taraf penelitian.

4. Penelitian kualitatif (qualitative research).

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang mampu menghasilkan penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur secara statistik atau dengan cara kuantifikasi dalam bentuk lainnya (Strauss dan Corbin, 1997). Pendekatan kualitatif dalam hal ini sesungguhnya merupakan prosedur penelitian yang mampu menghasilkan data-yang deskriptif berupa kata-kata secara tertulis atau hasil dari lisan dari orang-orang dan mempunyai perilaku yang dapat diamati. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan melalui data yang berupa kata ataupun kalimat, maupun gambar. Data ini bisa berupa naskah hasil wawancara, catatan lapangan, berupa foto, video, dokumen pribadi, ataupun dokumen resmi dalam bentuk lainnya (Moleong, 2007). Bogdan dan Taylor (1992) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur hasil penelitian yang mampu menghasilkan data berupa hasil penelitian deskriptif berupa ucapan-ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang sedang diamati.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting utama pada hasil penelitian yang diperoleh, karena tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan data dari lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan oleh peneliti yaitu, sebagai berikut;

- a. Observasi adalah penelitian dan hasil penelitian yang nantinya kita peroleh.
- b. Esterberg (2002) wawancara adalah pertemuan antara dua orang atau lebih untuk saling memberikan informasi yang diperoleh dan ide dengan melalui hasil tanya jawab.

E. Hasil Penelitian

1. Kualitas Layanan Perpustakaan Bosowa

Layanan Perpustakaan Bosowa salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan Perpustakaan Bosowa yang baik diperlukan unsur-unsur yang menunjang dan mendukung kelancaran kegiatan layanan di Perpustakaan Bosowa, antara lain pemustaka, koleksi yang relevan, pustakawan yang tersertifikasi, dana, sarana dan prasarana yang mendukung. Layanan Perpustakaan Bosowa mampu memberikan informasi dan fasilitas kepada pemustaka dengan baik, melalui layanan Perpustakaan Bosowa pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media.

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemustaka di Perpustakaan Bosowa, sangat dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan, sehingga mampu memberikan layanan terbaik untuk pemustaka.
- b. Pustakawan mampu memeberikan berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di Perpustakaan Bosowa yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Bosowa.

Tujuan layanan perpustakaan yang berstandar di Perpustakaan Bosowa menjadikan perpustakaan ini terpadu dalam layanan informasi yang berbasis teknologi informasi agar dapat mendukung kegiatan Pendidikan di Universitas Bosowa. Baik itu dalam penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat. Serta menunjang pendidikan dan penelitian bermutu yang dilakukan Perguruan Tinggi melalui keunggulan jasa layanan Perpustakaan Bosowa serta akses yang inovatif dan efektif terhadap sumber informasi dalam berbagai format dan media.

Dalam upaya mencapai kondisi perpustakaan yang ideal suatu organisasi untuk memberikan layanan prima kepada pemustaka, ada empat tantangan utama yang harus mampu dikelola dan diantisipasi yaitu:

1. Misi apa yang harus dicapai oleh perpustakaan;
2. Kompetisi, bagaimana kita dapat berkompetisi dengan baik sesama perpustakaan perguruan tinggi;
3. Kinerja secara professional oleh pustakawan, bagaimana kita dapat menunjukkan hasil atau manfaat layanan perpustakaan bosowa;
4. Aspek tersebut diarahakan untuk suatu tujuan utama, yaitu menelusur dan mempertahankan kunci-kunci keunggulan bersaing.

F. Kesimpulan

Perpustakaan Bosowa merupakan organisasi yang hidup, yang berarti bahwa Perpustakaan Bosowa dapat berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat yang dilayaninya. Pelayanan prima di Perpustakaan Bosowa yang diberikan pustakawan juga perlu ada perubahan dari waktu ke waktu. Ide perubahan harus datang dari semua orang yang bekerja di perpustakaan yaitu pustakawan. Ide yang baik bagi peningkatan pelayanan dapat muncul apabila ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang sangat baik. Peningkatan Pustakawan dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti pelatihan sertifikasi, studi banding dan pendidikan, serta

keikutsertaan dalam asosiasi profesi pustakawan. Keberhasilan layanan di Perpustakaan Bosowa bergantung pada pustakawan yang berkualitas.

Pencapaian kepuasan pemustaka di Perpustakaan Bosowa merupakan suatu proses yang dinamis dan tidak pernah berhenti, pekerjaan yang tak pernah terselesaikan, aturan-aturannya berubah disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka di Perpustakaan Bosowa, lingkungannya selalu berubah-ubah dengan munculnya pesaing-pesaing baru dan apa yang dulu dianggap sebagai pengalaman sekarang merupakan hal yang biasa. Ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Bosowa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan suatu kenyamanan dan kenyamanan merupakan suatu kepuasan bagi pemustaka di Perpustakaan Bosowa. Kepuasan pemustaka di Perpustakaan Bosowa dapat disimpulkan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan pemustaka mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, pemustaka tidak akan puas, apabila pemustaka mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi.

Pemustaka akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pemustaka di Perpustakaan Bosowa target yang berubah-ubah. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai hal ini, perlu dipikirkan tentang kebutuhan yang dibawa pemustaka pada masing-masing transaksi, dengan kata lain kinerja Pustakawan di Perpustakaan Bosowa harus disesuaikan dengan harapan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Daftar Pustaka

- Harmayani H. 2018. Strategi Pustakawan dalam Meningkatkan Literasi Informasi Mahasiswa di Perpustakaan B.J Habibie Politeknik Negeri Ujung Pandang. Skripsi. Makassar: UIN Alauddin Makassar. diakses 11.00, 02 April 2024.
- Hartono. Kompetensi Literasi Informasi Perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto, 2019.
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmah, Elma, dkk. 2019. Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM. Depok: Rajawali Pers.
- Rachmad Hermawan dan Zalla Zen. Aksentuasi Kepustakawanan Indonesia. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Sistarina, Ani. 2020. "Implementasi Literasi Informasi Sebagai Upaya Perpustakaan Universitas Airlangga Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi". Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga, Vol. 10 No. 2 Juli Desember 2020, Surabaya. Diakses 11.41. 02 April 2024.
- Septiyantono, T. (2016). Materi pokok literasi informasi. Universitas Terbuka.
- Strauss, Anselm dan Corbin, Juliet. 1997. Dasar-dasar Penelitian Kualitatif Prosedur, Teknik dan Teori Grounded. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Trisliatanto, Dimas Agusng. 2020. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Andi.

Triwijaya, Dewa Nyoman. 2019. “Tujuan dan Manfaat Literasi Informasi dengan Memanfaatkan Media Perpustakaan”. *Jurnal Literasi Pustakawan*. Nomor 2 Volume 4 – April – Juni 2019, Denpasar. Diakses 11.00. 02 April 2024.