

Fokus pengguna sebagai *good service care* di kantor perpustakaan dan arsip daerah kabupaten gunung kidul

Hirma Susilawati

Abstract

The purpose of writing this article is to find out whether Gunadarma University's Library is applying the user focus, then how to apply the user focus in the library because it can be seen that the information needs of each person is varied and more complex. It indirectly requires libraries to develop and pay attention to these things so that it can innovate and follow the development of information that exist in today's society. The theory used is customer oriented because considering the needs of each individual is very complex and different so that customer oriented can be said accordingly. The type of research used is descriptive analysis and the result shows good service care done by party such as free internet service and hot spot, integrated art room service (modern musical instrument, gamelan, ape, cd / dvd, play station, etc.) craft services, home theater, edu galleries, cultural collections, comic corners, rock, rock and soil research services in Gunungkidul district, storytelling services, dance studio and painting studio, library and archive consultancy services, visit library, and gift giving smart. Besides also utilizing the internet media and cooperation with various parties to develop the library became better.

Keywords: library, good service, user

Pendahuluan

Informasi saat ini telah mencapai perkembangan yang sangat kompleks. Hal ini dilatarbelakangi oleh informasi yang semakin meningkat dan berkembang pesat sehingga banyak yang menyebut kondisi saat ini banjir informasi. Perpustakaan dikenal dengan jendela dunia dimana kita bisa menemukan informasi seluruh dunia di perpustakaan, semestinya perpustakaan melihat perkembangan informasi saat ini dan mulai berbenah untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Kebutuhan informasi

setiap orang bervariasi dan semakin kompleks. Hal tersebut secara tidak langsung menuntut perpustakaan berkembang dan memperhatikan hal-hal tersebut sehingga dapat berinovasi serta mengikuti perkembangan informasi yang ada di tengah masyarakat masa kini.

Perpustakaan dengan harapan memenuhi setiap kebutuhan informasi pengguna, maka pelayanan perpustakaan semestinya selalu berfokus pada pengguna agar dapat mengikuti perkembangan informasi yang ada. Fokus pengguna akan menjadikan perpustakaan dapat mengetahui berbagai macam kebutuhan informasi yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pengguna. Identifikasi kebutuhan pengguna dapat dilihat dari macam-macam pengguna yang dilayani. Dengan demikian penyedia harus mengetahui siapa pengguna mereka, bagaimana karakteristiknya sehingga dalam pemberian layanan sesuai dengan karakteristik pengguna.

Fokus pada pelanggan sangat dibutuhkan dalam setiap perusahaan atau lembaga, baik pada perusahaan atau lembaga profit maupun non profit. Hal ini berlaku karena pada hakekatnya fokus pelanggan diterapkan di berbagai perusahaan untuk mencapai kepuasan dan mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan dapat tercipta secara linier dengan kualitas. Adanya kualitas yang baik maka pengguna akan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan tersebut, jika layanan semakin baik maka akan semakin memuaskan pengguna dan berlaku juga sebaliknya.

Perpustakaan yang notobenenya merupakan lembaga non profit tentu saja berbeda dengan perusahaan atau lembaga profit lainnya. Dalam perusahaan atau lembaga profit dapat memiliki keuntungan secara finansial. Walaupun perpustakaan merupakan lembaga non-profit, tetapi perpustakaan juga harus dapat menerapkan fokus pengguna untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan sebagai penyedia jasa. Perpustakaan juga dapat mendapat keuntungan yakni dilihat dari loyalitas pengguna. Loyalitas pengguna akan muncul ketika suatu perpustakaan peka dan memperhatikan kebutuhan pengguna sesuai dengan

perkembangan informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan yang lebih jauh cakupan penggunaannya adalah perpustakaan umum dimana penggunaannya tidak memandang status, ras, usia, agama dan lainnya, cakupan informasi yang dibutuhkan juga akan lebih luas dan kompleks untuk memenuhi semua kebutuhan informasi.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Gunungkidul (KPAD) adalah salah satu perpustakaan umum yang memiliki pengguna dari latar belakang yang bermacam-macam. Adanya keberagaman tersebut menjadikan setiap kebutuhan pengguna tidaklah sama. Namun, hal tersebut tidak menyurutkan keinginan perpustakaan umum akan memberikan layanan yang efektif dan berkualitas terhadap penggunaannya. *Good customer care* adalah salah satu upaya memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan. Implementasi fokus pengguna sebagai *good service care* di perpustakaan umum menjadi sangat penting dalam pelayanan perpustakaan sebagai bentuk kepedulian layanan terbaik perpustakaan. Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan analisis deskriptif yang berarti bahwa memberikan gambaran yang berhubungan dengan penguraian atau pemberian keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan. Teknik pengumpulan data secara primer dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu observasi dan wawancara secara langsung baik dengan pustakawan ataupun pengguna perpustakaan, kemudian studi kepustakaan yaitu dengan cara mengumpulkan data melalui daftar pustaka dengan mempelajari buku-buku pemasaran dan yang menyangkut informasi yang dibutuhkan. Dari latar belakang di atas maka masalah yang akan diangkat apakah di KPAD Gunungkidul telah menerapkan fokus pengguna dalam segala pelayanan yang disediakan dan bagaimana penerapan fokus pengguna yang ada di KPAD Gunungkidul?

Kajian Teori

Perpustakaan merupakan organisasi nirlaba yang tujuan utamanya memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Hal itu menjadikan perpustakaan membutuhkan usaha-usaha untuk menyampaikan informasi

yang dibutuhkan kepada pengguna yakni dengan kegiatan pemasaran. *Customer oriented* adalah satu pemasaran yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, mengingat kebutuhan setiap individu sangat kompleks dan berbeda-beda sehingga *customer oriented* dapat dikatakan sesuai. *Customer oriented* atau orientasi pada pengguna merupakan jenis pemasaran yang harus dilakukan oleh pustakawan maupun profesional informasi bila ingin terus berkompetisi dalam era informasi yang tentu saja menuntut profesionalisme yang lebih besar.

Ciri-ciri *customer oriented* adalah sebagai berikut:

- Memperhatikan kebutuhan serta keinginan pengguna
- Menyesuaikan layanan organisasi yang dimiliki dengan *needs*, *wants* dan *expectations* dari pengguna
- Memberikan informasi selengkap - lengkapnya mengenai produk yang ditawarkan kepada pengguna. Informasi yang lengkap tentang suatu produk baru merupakan cikal bakal ketertarikan pengguna.
- Memiliki infrastruktur yang dapat mengakomodir layanan tersebut
- Kolaborasi dengan *stakeholder* untuk menyediakan kebutuhan pengguna.

1. Pengertian Pengguna (*customer*)

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi suatu standart kualitas tertentu, dan karena hal tersebut akan memberikan pengaruh pada performansi (*performance*) kita (atau perusahaan kita. Manajemen perusahaan L.L. Bean, Freeport, Maine, memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu:

- 1) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung pada mereka
- 2) Pelanggan adalah orang yang membawa kita pada keinginannya

- 3) Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan
- 4) Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Secara umum, pelanggan diartikan sebagai orang yang secara berkelanjutan melakukan pembelian produk barang maupun jasa dari suatu tempat yang sama dengan mengharapkan adanya keinginan yang nantinya dapat tercapai. Pengguna (customer) adalah seseorang yang menuntut kita untuk melakukan suatu kegiatan tertentu sehingga mempengaruhi kinerja kita.

Pengguna informasi dibagi menjadi dua kategori, yakni:

1) *Potential Customer*

Potential customer merupakan pengguna yang potensial untuk menggunakan produk kita tetapi pengguna tersebut belum pernah menggunakan produk kita sebelumnya. Contoh pada perpustakaan perguruan tinggi yang wilayah cakupan penggunaannya adalah civitas akademika, tidak semua civitas akademika pernah datang dan menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan sehingga mahasiswa inilah yang disebut dengan customer potential. Hal demikian menjadi tugas bagi penyedia layanan informasi untuk menganalisis alasan mereka belum pernah menggunakan fasilitas layanan di perpustakaan. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak penyedia informasi perpustakaan untuk memformulasikan kembali strategi yang belum mengenai sasaran sehingga dengan melakukan analisis seperti itu pihak penyedia layanan informasi perpustakaan lebih dapat untuk memberikan layanan bagi semua pengguna yakni civitas akademika.

2) *Actual Customer*

Actual customer merupakan customer yang pernah menggunakan produk yang disediakan oleh penyedia informasi di perpustakaan

seperti, mereka yang telah mengakses database perpustakaan dan layanan informasi perpustakaan lainnya.

Salah satu jenis pelanggan dalam sistem kualitas modern adalah pelanggan eksternal, dimana pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang telah dihasilkan oleh produsen. Pelanggan eksternal biasa disebut sebagai pembeli atau pengguna. Untuk mengetahui siapa konsumen kita maka perusahaan harus melakukan penelitian segmentasi pasar atau bisa disebut dengan pengelompokan pasar. Seorang pelanggan juga membandingkan beberapa aspek seperti harga, standar kualitas barang atau jasa, pelanggan menginginkan produk yang memiliki karakteristik yang lebih cepat, lebih murah dan lebih baik.

Menurut Tjiptono dan Diana ada beberapa nilai plus lainnya yang bisa didapatkan oleh lembaga yang memang memperhatikan unsur kepuasan pelanggan di setiap layanan yang diberikan, seperti:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis. Dengan kata lain, akan ada interaksi sosial yang lebih mendalam dari sekedar transaksi. Perusahaan bisa memberikan “perhatian” lebih seperti mengingatkan secara personal pada beberapa item yang disenangi oleh pelanggan. Karena kedekatan inilah, pelanggan pun juga akan merasa memiliki ikatan batin (selain ikatan sosial) dengan perusahaan.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang. Tidak hanya sebatas pembelian, apabila dikaitkan dengan konteks perpustakaan, apabila pelanggan merasa puas, pastilah mereka akan datang kembali karena mereka tahu, perpustakaan tersebut bisa menjawab apa yang mereka butuhkan sesuai dengan yang mereka harapkan.
3. Dapat terciptanya loyalitas pelanggan. Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, perhatian kecil dan bentuk kepuasan

pelanggan akan membuat pelanggan kembali lagi. Ujungnya, mereka akan menjadi loyal karena rasa percaya yang telah terbentuk dari beberapa kali kunjungannya ke lembaga tersebut.

4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan dari perusahaan. Apabila lembaga tersebut bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka dengan senang hati pelanggan akan menceritakan pengalamannya kepada orang terdekatnya. Lembaga juga mendapatkan reputasi yang positif dari pelanggan. Namun hal ini juga patut diperhatikan. Pelanggan tidak akan hanya bercerita yang positif, melainkan juga akan menceritakan yang negatif.

5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.

Laba yang diperoleh meningkat. Karena cerita positif dari rekomendasi mulut ke mulut, maka akan ada banyak pelanggan baru yang datang untuk membuktikan rekomendasi tersebut. Apabila diterapkan dalam perpustakaan, akan ada pemustaka baru yang mencoba layanan berdasarkan apa yang sudah direkomendasikan oleh orang lain tadi. Dengan begitu, *traffic* kunjungan perpustakaan meningkat, sehingga kemungkinan pemanfaatan koleksi juga meningkat.

Kotler memaparkan kepuasan pelanggan tersebut dapat diukur dengan beberapa metode, antara lain yaitu sebagai berikut :

1. Sistem keluhan pelanggan. Apabila suatu lembaga benar-benar memiliki orientasi penuh terhadap pelanggan (*customer-oriented*), maka ia pun harus memfasilitasi pelanggan dengan media komunikasi untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran sebagai bentuk umpan balik terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Fasilitas yang dimaksud bisa berupa kotak saran, kartu komentar, *customer hotline*, dan lain-lain. Tentu saja, lembaga tersebut harus dengan cepat menanggapi, karena apabila terlambat bisa-bisa reputasi lembaga akan menurun di mata pelanggan.

2. Ghost shopping. Cara ini bisa dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah layanan yang diberikan oleh lembaga di lapangan kepada pelanggan. Yakni dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan di lembaga tersebut yang kemudian harus melaporkan apa yang ia dapatkan, baik itu kelebihan maupun kekurangan.
3. *Lost customer analysis*. Lembaga juga bisa menghubungi pelanggan yang sudah tidak lagi kembali untuk mendapatkan masukan. Tidak hanya fokus terhadap pendapat, melainkan juga melihat seberapa banyak pelanggan yang sudah pergi.
4. Survey kepuasan pelanggan. Hal ini sudah sangat umum dilakukan. Survey bisa dilakukan secara *offline* dengan membagikan kuisioner atau secara *online* terhadap siapa saja yang mengakses situs web lembaga tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Dimana pelayanan yang baik akan mengeluarkan output yang baik juga. Karena kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan adanya gambaran tentang apa itu pelanggan, apa itu kepuasan, dan bagaimana bisa mencapai konsep fokus pelanggan, diharapkan lembaga yang berorientasi pada pelanggan bisa dengan baik mewujudkan karakteristik tersebut.

Pembahasan

1. Penerapan Fokus Pelanggan Di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Gunungkidul

Konsep kepuasan pelanggan telah menjadi hal sentral dalam ranah bisnis, baik itu untuk bisnis yang berorientasi pada laba maupun tidak. Oleh sebab itulah, sudah menjadi rahasia umum bahwa sekarang paradigma baru dalam dunia bisnis menunjukkan adanya peran konsumen yang menduduki posisi penting. Banyak perusahaan atau organisasi yang menggembor-gemborkan konsumen sebagai raja, sehingga konsumen ini harus diberi pelayanan yang berkualitas agar perusahaan atau organisasi

yang bersangkutan tetap bisa survive di tengah iklim kompetisi yang semakin ketat.

Berkenaan dengan hal tersebut, perpustakaan sebagai lembaga informasi yang notabene berkuat dengan produknya yang berupa jasa sudah sepatutnya juga menempatkan para pengguna atau pelanggannya dalam posisi krusial yang bisa membawa dampak terhadap kelangsungan hidup atas lembaga ini. Konsep fokus pelanggan perlu diadopsi dalam lembaga ini secara sistematis.

Pada kenyataannya, secara umum layanan informasi di perpustakaan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pengguna memang sudah diimplementasikan. Jadi konsep fokus pelanggan ini sudah bukan lagi menjadi hal baru bagi perpustakaan, hanya saja memerlukan pendekatan yang lebih sistematis dan lebih personal agar layanan perpustakaan dapat memuaskan penggunanya dan bisa membangun loyalitas di antara penggunanya. Loyalitas pengguna sangat penting bagi kemajuan suatu perpustakaan, karena pengguna yang merasa puas dan loyal akan mempromosikan layanan perpustakaan tersebut terhadap orang-orang di sekitarnya, dimana hal ini akan berimplikasi langsung terhadap penciptaan dan peningkatan citra positif perpustakaan.

Menurut Wirjana, perpustakaan sebagai lembaga atau organisasi informasi yang berbasis pada pemberian pelayanan kepada manusia (*human service organization*) sudah semestinya menempatkan pelayanan sebagai prioritas utama dalam operasional organisasi. Pelayanan bagi pengguna harus dioptimalkan, karena pada dasarnya semua pemakai jasa ingin merasa bahwa mereka diutamakan dan diistimewakan, sehingga organisasi harus memperlakukan mereka sebagai individu-individu (*individualization*) agar mereka mengetahui bahwa mereka memang penting bagi organisasi.

Pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Gunungkidul (KPAD), penerapan konsep untuk fokus pelanggan sudah terbilang bagus. Hal ini dapat terlihat dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas perpustakaan yang selalu tersenyum dan tidak segan-segan membantu pengguna dalam

mencari informasi di perpustakaan. Fokus pelanggan didasarkan pada visi dan misi dari KPAD sendiri, yakni:

2. Visi

Terwujudnya Perpustakaan dan Arsip Daerah sebagai media pembelajaran menembus batas dan informasi kreatif menuju masyarakat produktif yang berdaya guna

3. Misi

- Mengembangkan kompetensi SDM yang kreatif, inovatif an produktif
- Mengembangkan sarana dan prasarana perpustakaan dan arsip berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang tepat guna
- Mengembangkan pengeolaan dan layanan prima
- Meningkatkan peran dan kapasitas kelembagaan secara internal dan eksternal

Dari visi dan misi yang sudah disebutkan diatas, nampak bahwa panduan KPAD sudah mengarah pada fokus pelanggan. Visi dan Misi yang dikembangkan oleh KPAD tersebut diimplementasikan dalam berbagai macam bentuk program kerja.

Sesuai dengan konteks Perpustakaan, tentu saja pelanggan KPAD adalah semua masyarakat yang berada pada wilayah Kabupaten Gunungkidul. Tidak terbatas pada jenis kelamin, usia, hingga latar belakang sosial-ekonomi-pendidikan. Bahkan lebih bagusnya lagi, sistem keanggotaan disana juga terbuka untuk siapapun di luar kependudukan Gunungkidul. Bisa dikatakan bahwa pelanggannya adalah semua orang.

2. Bagaimana bentuk dari Fokus Pelanggan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Gunungkidul?

Pada makalah ini akan lebih menekankan pada pengguna eksternal yakni para pengguna perpustakaan KPAD, dimana perpustakaan KPAD memiliki banyak pengguna dari segala macam usia, ras, kasta, latar belakang pendidikan dan lainnya. Adanya variasi pengguna makan kebutuhan akan informasi akan sangat beragam dan tidak hanya terbatas

pada koleksi yang disediakan akan tetapi pada jenis koleksi dan layanan serta kegiatan yang akan membangkitkan keinginan dan semangat datang ke perpustakaan. Kepuasan mereka adalah tujuan utama dari setiap layanan yang dibentuk oleh perpustakaan.

Sudah disebutkan di awal bahwasannya penerapan konsep fokus pelanggan yang ada di KPAD Gunungkidul sudah bagus. Untuk mewujudkan fokus pelanggan tersebut, Perpustakaan KPAD menerapkan inovasi – inovasi yang sekiranya dinilai dapat menciptakan kepuasan pelanggannya. Beberapa inovasi yang diterapkan oleh KPAD Gunungkiul untuk menciptakan fokus pengguna tersebut antara lain yaitu :

1) Layanan internet dan hot spot gratis

Layanan ini disediakan bagi pengunjung perpustakaan. Mereka dapat menggunakan komputer yang sudah disediakan oleh perpustakaan di ruang internet atau bisa menggunakan laptop sendiri untuk tersambung dengan hot spot gratis dari pukul 07.30 – 20.00 WIB.

Beberapa informan menyatakan bahwa dengan adanya layanan internet yang tersedia memudahkan mereka untuk mencari informasi untuk kebutuhan tugas sekolah atau informasi lainnya, sedangkan pustakawan sendiri menyatakan bahwa dengan adanya fasilitas hospot dan ruang internet menjadi daya tarik pengguna datang ke perpustakaan, niat awal yang hanya datang ke perpustakaan untuk menikmati fasilitas internet akan menstimulus keinginan membaca karena di sekelilingnya ada banyak buku dan banyak orang yang membaca.

2) Layanan ruang seni terpadu (alat musik modern, gamelan, APE, cd/dvd, play station, dsb).

Layanan ruang seni terpadu ini berada di panggung yang dibuat di tengah ruang perpustakaan, sehingga bisa dilihat oleh pengunjung perpustakaan. Adanya alat musik modern memberikan kesempatan bagi siapapun pengunjung atau pihak perpustakaan untuk dimanfaatkan jika ingin bernyanyi, olah vocal atau belajar musik. Ini salah satu yang menarik dari perpustakaan ini karena memiliki panggung hiburan yang membuat suasana perpustakaan

akan terasa lebih berbeda. Selain alat musik modern, alat musik tradisional pun dilayankan pada pengunjung perpustakaan. Anak-anak sangat antusias dikala mereka berkunjung ke perpustakaan ada alat-alat musik tradisional yang disediakan, karena anak-anak adalah mayoritas pengunjung di perpustakaan KPAD tersebut.

Layanan ini adalah inisiatif dari Kepala Perpustakaan KPAD pada masa jabatan sebelumnya, pembentukan layanan ini adalah salah satu cara menarik minat masyarakat ke perpustakaan, perpustakaan menyediakan panggung hiburan untuk menyalurkan minat dan bakat karena semua orang punya ilmu dan hobi yang berbeda. Perpustakaan akan menyediakan fasilitas yang memang menunjang segala ilmu dan hobi masyarakat agar fungsi perpustakaan sebagai tempat rekreasi terwujud.

Salah satu pengguna perpustakaan juga menyampaikan bahwa perpustakaan KPAD memang memiliki keunikan yang menjadi ciri khasnya, terutama panggung hiburannya. Adanya layanan ini menjadikan pengunjung lebih menikmati waktu di perpustakaan karena layanan dan sikap pustakawan juga menunjang kenyamanan di perpustakaan.

3) Layanan kriya (informasi dan hasil kerajinan masyarakat di Kabupaten Gunungkidul)

Layanan lainnya adalah layanan kriya, dimana layanan ini dilayankan di setiap sisi perpustakaan. Hasil kerajinan masyarakat Kabupaten Gunungkidul dilayankan disana seperti, batik khas Gunungkidul, tas dari rotan, wayang dari hasil pelatihan wayang yang dilakukan oleh pihak KPAD, topeng, dan berbagai bentuk kerajinan dari akar-akaran. Tidak hanya dipajang, tetapi setiap hasil tersebut dicantumkan informasi-informasinya.

Layanan ini adalah bentuk apresiasi perpustakaan terhadap hasil sumber daya alam dan sumber daya manusia Gunungkidul yang memang menjadi koleksi budaya mengingat perpustakaan memiliki fungsi kebudayaan, salah satunya dengan melayankan hasil kerajinan tangan dan kesenian yang ada di wilayah Gunungkidul.

4) Layanan pemutaran film (*Home Theatre*) dengan ruang ber-AC

Layanan pemutaran film adalah idola para remaja pengunjung perpustakaan KPAD Gunungkidul. Mini home theatre menyediakan mini bioskop untuk menonton berbagai film yang telah disediakan oleh perpustakaan KPAD, film yang disediakan sebelumnya sudah tersortir dan memang untuk menunjang pengetahuan mereka sekaligus sarana rekreasi bagi pengunjung. Berbagai jenis film dilayangkan seperti film horror, film petualangan, film pendidikan dan lain sebagainya.

Judul film yang dimiliki perpustakaan KPAD beragam, sehingga beberapa informan yang intensitas menggunakan layanan ini tinggi mengungkapkan bahwa layanan ini termasuk salah satu daya tarik masuk ke perpustakaan selain untuk mencari koleksi. Pelayanan yang ramah dan layanan yang beragam menjadi nilai tambah dari perpustakaan KPAD untuk menumbuhkan keinginan masyarakat datang ke perpustakaan.

5) Layanan Galeri Edu

Galeri edu adalah salah satu layanan di perpustakaan KPAD, dimana galeri edu memberikan sarana edukasi di setiap sudut perpustakaan seperti galeri Hamengkubuwono pertama sampai saat ini, galeri para bupati Gunungkidul terdahulu sampai sekarang, jenis batik nusantara, memasang banner di dinding perpustakaan dengan menyertakan motto, contohnya "Gunungkidul Membaca, Gunungkidul Berkarya, Ayo!!" dan lain sebagainya. Hal ini menjadi salah satu stimulus untuk menanamkan budaya baca untuk pengunjung perpustakaan karena setiap sudut penuh dengan backdrop yang bertuliskan ajakan untuk membaca.

6) Layanan koleksi khusus budaya

Layanan koleksi khusus budaya adalah layanan yang menyediakan koleksi-koleksi khusus budaya, dari buku serta CD, DVD budaya yang diputar di perpustakaan. Koleksi ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan tentang budaya-budaya nusantara yang dimiliki Indonesia.

7) Layanan *comic corner*

Layanan *comic corner* adalah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, dimana koleksi ini dilayankan di sudut-sudut perpustakaan serta di dalam keranjang besar agar mereka lebih leluasa mengambil koleksi yang mereka inginkan. Layanan ini inspirasi dari Mall atau pusat perbelanjaan yang menyediakan keranjang untuk baju-baju atau barang lainnya dan selalu ramai dikunjungi . hal tersebut dirasa perlu diberlakukan di perpustakaan untuk bacaan-bacaan seperti komik agar leluasa diambil dan dibaca dan diletakkan di tengah-tengah ruangan sehingga akan terjangkau oleh semua orang dan akan ramai dikunjungi, sehingga akan menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung perpustakaan di KPAD.

8) Layanan hasil penelitian bebatuan, tanah dan kayu di Kabupaten Gunungkidul

Layanan hasil bumi Gunungkidul dilayankan di perpustakaan KPAD. Hasil bumi yang dilayankan berupa berbagai jenis bebatuan, tanah dan kayu yang ada di wilayah Gunungkidul. Untuk ke depannya KPAD Gunungkidul akan melayankan berbagai jenis air yang ada di wilayah Gunungkidul. Koleksi hasil bumi wilayah Gunungkidul dimaksudkan memberikan informasi mengenai berbagai jenis batu, tanah dan kayu untuk memperkaya wawasan dan untuk penelitian bagi ilmu tertentu seperti geologi, geofisika dan lain sebagainya. Hasil penelitian yang dilayankan adalah hasil dari kerjasama yang dilakukan oleh pihak perpustakaan KPAD dengan Universitas Veteran (UPN) Yogyakarta. Hal ini salah satu kerjasama untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang sumber daya alam yang ada di Gunungkidul agar nantinya dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai hal tersebut.

9) Layanan bercerita/ mendongeng, sanggar tari dan sanggar lukis

Layanan lain adalah adanya layanan bercerita, sanggar tari dan sanggar lukis yang diadakan setiap dua minggu sekali dengan waktu yang berbeda-beda. Tutor didatangkan untuk memberi pelatihan lukis, tari atau mendongeng, hal ini dimaksudkan untuk memberikan

daya tarik ke perpustakaan dan fasilitas yang menyenangkan di perpustakaan bagi anak-anak khususnya.

Layanan ini menurut salah satu pustakawan mengungkapkan bahwa anak-anak adalah aset yang memang perlu untuk dikembangkan bakatnya sejak kecil sehingga perpustakaan memiliki kewajiban untuk memfasilitasi anak-anak untuk itu sehingga perpustakaan mengadakan berbagai pelatihan untuk mengembangkan bakat anak-anak di luar sekolahnya.

10) Layanan konsultasi bidang perpustakaan dan arsip

Layanan ini adalah menerima konsultasi pada bidang arsip dan perpustakaan, seperti pada pengembangan perpustakaan sekolah, perpustakaan tempat ibadah, perpustakaan desa dan TBM. Hal ini karena memang sudah menjadi tugas dan fungsi perpustakaan umum seperti KPAD untuk mengayomi perpustakaan-perpustakaan yang ingin berkembang, contohnya pembinaan di setiap perpustakaan desa, TBM, tempat ibadah dengan tujuan mendekatkan dan mengenalkan perpustakaan kepada masyarakat di daerah terpencil yang jarak tempuh ke perpustakaan umum relatif jauh.

11) Kunjung perpustakaan

Kunjung perpustakaan adalah layanan yang diberikan kepada instansi lain untuk datang berkunjung ke perpustakaan KPAD misalnya kunjungan dari sekolah Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), TK, SD atau instansi lainnya dengan syarat mengajukan surat ke KPAD kemudian akan dikonfirmasi jadwal kunjungan tersebut. Perpustakaan KPAD relatif sering digunakan sebagai *benchmarking* oleh perpustakaan-perpustakaan lain karena perpustakaan KPAD mendapat juara II (dua) dalam kategori Inovasi Layanan Terbaik Perpustakaan Umum Nasional setelah Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Jawa Timur yang menjadi juara pertama. Prestasi di bidang layanan tidak terlepas dari keinginan perpustakaan KPAD untuk secara berkelanjutan memenuhi hasrat kebutuhan informasi, rekreasi, pendidikan dan kebudayaan masyarakat yang dilayani.

12) Pemberian kado pintar

Pemberian kado pintar ini adalah salah satu layanan yang diberikan pada pengguna yang sering datang ke perpustakaan berdasarkan rekap statistik pengunjung. Kado yang diberikan antara lain baju kaos, payung, mug dan lain sebagainya. Hal ini dinilai sebagai bentuk apresiasi perpustakaan kepada pengunjung yang selalu datang ke perpustakaan dengan melihat evaluasi statistik pengunjung yang sering datang dan mengundi siapa saja yang akan mendapatkan kado pintar dari perpustakaan. Diharapkan dengan adanya layanan ini menjadikan pengunjung tertarik untuk sering datang ke perpustakaan karena adanya *reward* yang akan diberikan perpustakaan kepada mereka.

Selain adanya layanan-layanan yang disebutkan di atas, perpustakaan KPAD juga memanfaatkan media internet seperti website resmi KPAD Gunungkidul dan Facebook untuk memudahkan *feedback* dari pengguna, misalnya keluhan, saran, *knowledge sharing*, pemberian informasi up to date tentang kegiatan atau aktivitas yang telah, sedang dan akan dilakukan oleh pihak perpustakaan KPAD, tidak lupa pula menggunakan angket atau kuisioner pengukur kepuasan serta kebutuhan informasi pengguna di perpustakaan KPAD .

Kerjasama juga dilakukan oleh pihak KPAD untuk tetap *survive* dan semakin menunjukkan eksistensinya dalam bidang informasi dan perpustakaan seperti, kerjasama dengan Perpuseru tau Cola-cola Fondation Indonesia (CCFI) dimana kerjasama ini dimaksudkan untuk mengembangkan perpustakaan-perpustakaan yang ingin berkembang dan maju misalnya perpustakaan desa dengan memberikan pelatihan serta pemberian komputer lengkap dengan fasilitas internet untuk memajukan perpustakaan desa tersebut sehingga harapan ke depan dengan adanya kerjasama ini memberikan ilmu kepada petugas perpustakaan desa yang ditunjuk sehingga mampu membantu warga dalam mengakses pengetahuan maupun komunikasi.

Penutup

Suatu lembaga organisasi baik profit maupun nonprofit perlu menerapkan fokus pengguna dalam menjalankan aktivitas organisasinya. Fokus pada pelanggan dilakukan dengan selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengguna khususnya pengguna eksternal. pelanggan eksternal ialah orang dari luar organisasi yang menggunakan atau membeli produk yang dihasilkan oleh sebuah organisasi.

Perpustakaan sebagai lembaga nonprofit juga perlu menerapkan konsep fokus pada pelanggan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penggunanya. Hal ini juga dilakukan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Gunungkidul.

Hasil observasi menunjukkan bahwa perpustakaan KPAD telah menerapkan fokus pengguna dengan berbagai inovasi kegiatan, sarana, dan media. Hal tersebut dilakukan untuk menerapkan fokus pengguna sebagai *good service care* kepada semua pengguna yang memiliki karakteristik yang berbeda.

Daftar pustaka

- Gasperz, Vincent. *Total Quality Management*. 2002. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Harisanty, Dessy. *Pemasaran Informasi*. 2012. Surabaya: PT.Revka Petra Media
- Hasan, Iqbal. 2010. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksasra,
- Kotler, Philp. *Manajemen Pemasaran*. 1998. Jakarta: PT.Ikrar Mandiriabadi
- Tjiptono, Fandy., Anastasia Diana. *Total Quality Management*. 2001. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Bernardine., Wirjana..*Kepemimpinan Dasar-dasar dan Pengembangannya..* Edisi Kedua. 2006. Yogyakarta: Penerbit Andi