

---

**Optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi dalam rangka pencapaian pelayanan prima (excellent services) pada upt perpustakaan universitas negeri medan**

**Catur Dedek Khadijah**

***Abstract***

*This article discusses about Optimization of information technology-based services in order to achieve excellent service at library of medan state university. To be able to perform excellent service in the library, then the first step that must be done is to examine the client / learn the client to be more familiar with the client must be an important activity that can not be abandoned by the library. Through continuous and regularly revised client needs, a clearer picture of the client will be made, allowing librarians and libraries to prepare and provide library services tailored to the client's needs. This means that the library services offered can be utilized optimally by the client.*

*Keywords: services, search, information Technology*

**Pendahuluan**

Di era globalisasi seperti saat ini, kita ketahui bersama bahwasanya informasi telah menjelma menjadi sebuah bentuk kebutuhan yang memiliki tingkat prioritas yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Informasi memiliki definisi sebagai suatu bentuk data yang sudah diolah ataupun diproses sehingga menjadi suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima informasi dan memiliki nilai yang bermanfaat.

Teknologi informasi merupakan suatu alat atau media yang berfungsi untuk membantu manusia agar mendapat kemudahan dalam berkomunikasi dalam berinteraksi antar sesama. Selain itu, teknologi informasi juga dapat digunakan sebagai media untuk menyebarkan informasi terkini.

Manusia adalah makhluk hidup yang tidak bisa lepas dari informasi dan komunikasi. Hampir di setiap waktu, kedua hal tersebut selau mengisi ataupun ikut andil dalam segala aktivitas kehidupan manusia. Tanpa informasi dan komunikasi, maka manusia akan ketinggalan zaman dan tidak akan tahu akan hal-hal terbaru yang sedang terjadi ataupun informasi-informasi penting lainnya.

Perpustakaan merupakan salah satu bentuk lembaga penyedia informasi yang sifatnya tidak berorientasi dalam mencari keuntungan ataupun nirlaba. Menurut UU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.

Dalam perspektif tradisional, perpustakaan adalah sebuah koleksi buku dan majalah. Walaupun dapat diartikan sebagai koleksi pribadi perseorangan, namun perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri. Tetapi, dengan koleksi dan penemuan media baru selain buku untuk menyimpan informasi, banyak perpustakaan kini juga merupakan tempat penyimpanan dan/atau akses ke media penyimpanan informasi lainnya seperti CD, DVD, tape video, dll. Selain itu, perpustakaan dapat juga diartikan sebagai kumpulan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan, hiburan, rekreasi dan ibadah yang merupakan kebutuhan hakiki manusia.

Oleh karena itu, perpustakaan modern telah didefinisikan kembali sebagai tempat untuk mengakses informasi dalam format apapun, apakah informasi itu disimpan dalam gedung perpustakaan tersebut atau tidak. Sehingga dalam perpustakaan modern, selain dalam bentuk kumpulan buku tercetakan, sebagai buku dan koleksinya ada dalam perpustakaan digital, yaitu dalam bentuk data yang dapat diakses melalui jaringan komputer.

Perpustakaan merupakan lembaga penyedia informasi yang pada umumnya tidak berorientasi pada perolehan keuntungan ataupun nirlaba. Apabila ditarik pada konsep pendidikan, maka perpustakaan memiliki peran strategis dalam sistem pendidikan yang bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pendidikan sangat erat kaitannya dengan keberadaan lembaga penyedia informasi seperti perpustakaan. Bahkan ada suatu ungkapan yang menyatakan bahwasanya perpustakaan sebagai jantung suatu institusi pendidikan. Hal ini senada dengan UU No. 43 pasal 2 tentang dasar penyelenggaraan perpustakaan bahwa perpustakaan diselenggarakan berdasarkan atas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukunan dan kemitraan. Sehingga untuk merealisasikannya perlu adanya perhatian lebih dari semua elemen penyelenggara perpustakaan.

Perguruan Tinggi, merupakan jenjang pendidikan yang sangat mengakomodir dalam pengelolaan dan pemanfaatan Perpustakaan. Karena dalam implementasinya, Perpustakaan dapat dijadikan sebagai representasi dari penerapan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Selain itu, mengingat akan fungsi dari perpustakaan itu sendiri sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan juga penyebarluasan informasi, sehingga peran perpustakaan secara jelas tergambar untuk menopang pengetahuan dan sekaligus sebagai tempat penyimpanan aset berharga perguruan tinggi.

Banyak ahli pendidikan yang mengatakan bahwa kualitas suatu lembaga pendidikan dalam hal ini adalah Perguruan Tinggi itu dapat dilihat dari perpustakaanannya (Haryanto, 1998:29). Pernyataan tersebut bukan tanpa alasan, karena pada dasarnya kualitas pendidikan dan penelitian di lingkup perguruan tinggi tergantung pada kemampuan dan kualitas perpustakaanannya dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Medan pada beberapa tahun terakhir ini sudah berupaya mengembangkan seluruh layanan yang ada demi tercapainya Pelayanan Prima di lingkungan UPT Perpustakaan.

## **Pembahasan**

### a. Pengertian teknologi informasi

Teknologi informasi merupakan sebuah istilah baru yang merupakan terjemahan dari Information Technology. Menurut British Advisory Council for Applied Research and Development (Zorkoczy, 1990:12) Teknologi Informasi adalah meliputi bidang-bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan perkerajaan serta teknik-teknik pengelolaan yang digunakan dalam penanganan dan pengolahan informasi, penerapan bidang dan teknik tersebut, komputer dan interaksinya dengan manusia dan mesin, masalah sosial ekonomi serta budaya yang berkaitan.

Ray Pritherch (1995), dalam buku Harro's Librarians' Glossary E.d. 8, menguraikan bahwa information technology: a general term to cover the acquisition, processing, storage and dissemination of information of all types textual, numerical, graphical and sound, - and in all application areas e.g. banking, business, science, technology - not just librarianship and information science. The term is restricted to sistem dependent on a microelectronics-based combination of computing and telecommunications technology.

Khusus di bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi Sulisty-Basuki menyatakan bahwa Teknologi Informasi adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, mengolah, menghasilkan, dan menyebar- luaskan informasi.

### b. Penerapan Teknologi Informasi

Aplikasi produk dan konsep tsb. pada sejumlah kegiatan tertentu

Aplikasi teknologi informasi yang tercakup dalam ruang lingkup suatu sistem informasi, baik itu perpustakaan maupun pusat-pusat dokumentasi dan informasi, secara umum dapat diklasifikasikan menjadi 4 bidang utama, yaitu :

1. *Library housekeeping* ( Perawatan /pengelolaan perpustakaan)

Istilah ini mengacu pada berbagai macam kegiatan rutin yang perlu dilakukan agar supayaperpustakaan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi dapat dilakukan dengan menggunakan sistem yang terpadu yang terdiri dari beberapa modul, yaitu akuisisi atau pengadaan, pengatalogan, sirkulasi, pengaksesan katalog oleh umum atau yang dikenal dengan nama *OPAC (Online Public Akses Catalog)*, dan peminjaman antar perpustakaan.

2. *Information retrieval* (Temu kembali informasi / Penelusuran Informasi)

Ada tiga macam sarana temu kembali informasi secara elektronik, yaitu :

- a. Menggunakan pangkalan data lokal
- b. Menggunakan CD- ROOM
- c. Menggunakan jaringan Widw Area Network, atau yang banyak dikenal melalui internet.

3. *General purpose software* (Perangkat lunak untuk berbagai macam keperluan)

Yang termasuk dalam general purpose software yang dapat digunakan di lembaga-lembaga yang bergerak di bidang dokumentasi dan informasi adalah :

- *Word Processing* : untuk pengolah teks dan pencetakan.
- *Spreadsheets* : untuk kalkulasi keuangan
- *Graphics* : untuk presentasi statistik
- *Desktop Publishing* : untuk penerbitan dan percetakan yang profesional
- *Electronic mail* : untuk pendistribusian pesan

4. *Library networking* (Jaringan kerjasama perpustakaan )

Library Networking (jaringan kerjasama perpustakaan)Istilah ini memiliki cakupan yang luas, tetapi biasanya meliputi

- a. Kerjasama antar perpustakaan atau jaringan informasi antar lembaga-lembaga yang bergerak di bidang informasi yang sama atau relevan, atau pengkaitan komputerperpustakaan atau lembaga informasi (Pusdokino) dengan lembaga lainnya didalaminstitusi untuk membentuk LAN (Local Area Network).
- b. Pengkaitan komputer lembaga Pusdokino ke komputer lain yang jauh jaraknya untukmembentuk Wide Area Network atau yang sering dikenal dapat berhubungan melaluiinternet.

Usumaningrum (1998) menyatakan bahwa tujuan automasi (pemanfaatan TI) di perpustakaan adalah untuk mengatasi pekerjaan yang menumpuk dan berulang-ulang dengan cara yang sama, meningkatkan efisiensi, memberikan pelayanan baru, serta mengadakan kerjasama dan sentralisasi. Diantara contoh pekerjaannya seperti: pembuatan daftar pengadaan/pemesanan bahan pustaka, administrasi peminjaman bahan pustaka, pencetakan katalog kartu, barcode, pengklasifikasian, kontrol terhadap terbitan berseri, statistik koleksi perpustakaan, dan sebagainya.

c. Manfaat teknologi Informasi Pada Perpustakaan

Adapun manfaat dari penerapan teknologi informasi bagi pemakai perpustakaan menurut Henderson(1992) adalah :

1. Menyediakan akses yang cepat dan mudah pada informasi ;
2. Menyediakan akses jarak jauh bagi pemakai ;
3. Menyediakan akses 24 jam (bila TI dioperasikan atau jasa layanannya sudah dalam bentuk web browser) bagi pemakai ;
4. Menyediakan akses informasi yang tidak terbatas dari berbagai jenis sumber ;
5. Menyediakan informasi yang lebih mutakhir ;
6. Menyediakan informasi yang dapat digunakan secara luwe bagi pemakai sesuai dengan kebutuhannya ;
7. meningkatkan keluwesan , dan
8. Memudahkan informasi ulang dan kombinasi data dari berbagai sumber.

#### d. Pelayanan prima di perpustakaan

Layanan dan dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya sehingga kesan yang menyenangkan akan selalu diingat oleh pelanggannya. Sehubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa adalah setiap jasa memerlukan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima

Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Setiap konsumen atau pelanggan pada dasarnya membutuhkan barang dan jasa, baik yang bersifat primer maupun tertier.

Pelayanan prima adalah sikap dan perilaku pustakawan terhadap pemakai/pengunjung yang datang yang datang ke perpustakaan maupun yang yang berhubungan lewat telepon agar pemakai tersebut merasa puas dan merasa dipentingkan serta diperhatikan oleh pustakawan di perpustakaan yang bersangkutan.

Dari pengertian diatas semakin jelas bahwa pelayanan prima sangat berpengaruh pada individu pustakawan terutama yang berhubungan dengan sikap dan perilakunya. Pengendalian sikap dan perilaku pustakawan sangat menentukan baik tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pemakainya. Jadi untuk meningkatkan pelayanan menjadi pelayanan prima yang harus diperbaiki bukan pada perpustakaan sebagai lembaga tetapi kepada pustakawan sebagai pelaku pemberi layanan kepada pemakainya.

#### e. Konsep Pelayanan Prima

Ada tiga konsep dasar yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yaitu :

##### 1. Konsep sikap (attitude)

Keberhasilan bisnis industry jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang – orang yang terlibat didalamnya .Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik,

ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

- a. Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- b. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
- c. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan
- d. Sikap pelayanan prima adalah: "benar atau salah tetap perusahaan saya "(right or wrong is my corporate)".

1. Konsep dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

## 2. Perhatian (attention)

- a) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- b) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- c) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- d) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- e) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urutan 1

## 3. Konsep tindakan (action)

Pada konsep perhatian, pelanggan "menunjukkan minat" untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah "menjatuhkan pilihan" untuk membeli produk yang diinginkannya

## f. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima

Pustakawan sebagai pengelola sumber informasi dan melakukan jasa informasi perlu dipersiapkan dengan baik agar terwujud sistem perpustakaan yang kompetitif yang akhirnya bermuara kepada kepuasan pemustaka. Dengan demikian perlu peningkatan kualitas layanan agar tercapai layanan prima yang diidamkan. Untuk mendukung hal tersebut ada beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu:



1. Faktor Kesadaran, adalah keadaan jiwa dari titik temu berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan
2. Faktor Aturan, biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan pedoman kerja. Aturan memuat tata cara kerja normatif yang harus ditempuh
3. Faktor Organisasi, pelayanan lebih ditekankan kepada pengaturan mekanisme kerjanya yang harus menghasilkan layanan yang memadai.
4. Faktor Keterampilan dan kemampuan, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas keterampilan dan kemampuan pustakawan. Aspek mental, kepribadian, dan sikap memberi kontribusi besar pada kemampuan.
5. Faktor Sarana layanan, kualitas layanan yang prima harus didukung oleh tersedianya sarana layanan yang memadai. Sarana berfungsi untuk mempermudah pelayanan, kecepatan layanan, keakurasian, dan kejelasan informasi ( Kosasih, 2009)

g. Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan

Pemakai jasa perpustakaan sering kali mengeluh akan layanan perpustakaan yang buruk, baik karena fasilitas perpustakaan yang kurang mendukung atau karena faktor pustakawan yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan dan cenderung mengabaikan unsur-unsur pelayanan yang baik.

Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pemakainya. Lengkapnya fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan dan banyaknya tenaga pustakawan tidak berarti apa-apa bila perpustakaan tersebut tidak mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas. Agar kualitas layanan dapat dicapai, Philip Kotler dalam J Supranto (2006: 231) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik:

1. Tangible, artinya sesuatu yang bisa dilihat, dirasakan dan didengarkan. Seperti: kemampuan petugas dalam melayani, komunikasi yang baik, peralatan yang menunjang pelayanan.
2. Realible (handal), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. Responsiveness (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. Assuranse (jaminan), yaitu adanya jaminan keamanan atau bebas dari resiko bagi para pemakai.
5. Emphaty, artinya adanya perhatian kepada konsumen atau individu.

Disamping persyaratan di atas, pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemakai perpustakaan juga harus memperhatikan:

1. Mengetahui kebutuhan pemakainya.
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja)
3. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedur sederhana).
4. Mendapat pelayanan yang wajar.
5. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
6. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan)

### **Kesimpulan**

Untuk dapat memberikan layanan prima memang perlu sarana yang mendukung salah satu diantaranya adalah dengan menerapkan teknologi informasi di perpustakaan. Namun demikian teknologi informasi bukanlah segalanya bila tidak diimbangi dengan kualitas SDM yang berkompeten dibidangnya. Secanggih apapun teknologi informasi yang digunakan di perpustakaan maka tidak ada artinya jika pustakawan yang merencanakan dan mengoperasikan tidak berkompeten..

Untuk dapat melakukan pelayanan prima di perpustakaan, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengkaji klien / mempelajari klien agar lebih mengenal klien harus merupakan kegiatan penting yang tidak dapat ditinggalkan oleh perpustakaan. Melalui penelitian

kebutuhan klien yang terus dilakukan dan direvisi secara berkala, akan dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang klien, sehingga memudahkan pustakawan dan perpustakaan menyiapkan dan menyediakan jasa perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan klien. Artinya jasa perpustakaan yang ditawarkan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh klien.

### **Daftar pustaka**

- Khairul maddy, *konsep dasar pelayanan prima*.  
[http://konsep\\_dasar\\_pelayan\\_prima.com](http://konsep_dasar_pelayan_prima.com), diakses pada tanggal 17 Juni 2017 pukul 11.00 wib
- Jurnal ilmiah libria. (2009). *library of IAIN Ar-Raniry : media komunikasi pustakawan dan akademisi*. Banda Aceh : perpustakaan Program Pascasarjana IAIN Ar – raniry.
- Sudarsono, Blasius. (2006). *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta : Ikatan Perpustakaan Indonesia.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suprianto, wahyu. (2008). *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : Kanisus.
- Suwarsono, Wiji. (2010). *ilmu perpustakaan dan kode etik pustakawan*. Jogjakarta : Ar-ruzz Media
- Williams, Sawyer. (2007). *Using Information Technology* terjemahan Indonesia. Yogyakarta: ANDI.
- Undang – undang RI tentang Kearsipan dan perpustakaan desa dan kelurahan*. Jakarta : Tamita Utama, 2010)  
[http://id.wikipedia.org/wiki/teknologi\\_informasi](http://id.wikipedia.org/wiki/teknologi_informasi)