

Ida F Priyanto  
Perpustakaan  
Universitas Gadjah Mada  
Yogyakarta  
idafp@lycos.com

### **abstrak**

*Perubahan dalam teknologi, perilaku pengguna dan kehidupan sosial pada umumnya terjadi dalam proses yang bervariasi—ada perubahan yang sangat cepat terjadi, ada pula perubahan yang secara lambat berlangsung. Perubahan-perubahan tersebut tentu saja harus diantisipasi sehingga kita tidak tertinggal atau ditinggalkan. Dalam dunia perpustakaan perubahan terjadi terus menerus, sehingga layanan perpustakaan pun juga harus mengikuti perubahan tersebut. Kepuasan pengguna perpustakaan dapat dibangun apabila perpustakaan dapat mengikuti trend dan perilaku pengguna perpustakaan. Selain itu, pustakawan sendiri harus berusaha agar dikenal dan mampu menunjukkan posisi dirinya.*

### **Pendahuluan**

Makalah singkat ini membahas tiga hal sekaligus, yaitu:

1. membangun kembali pelayanan perpustakaan
2. membangun kepuasan pengguna perpustakaan
3. menjadikan pustakawan sebagai pemasar

ketiga hal tersebut terangkum dalam makalah lepas berikut di bawah ini:

#### **A. Membangun kembali pelayanan perpustakaan**

Dalam masyarakat terjadi perubahan baik gaya hidup, cara hidup, maupun cara pandang. Dalam masyarakat juga terjadi pergeseran nilai. Apa yang dulu dipandang tidak penting, saat ini mungkin menjadi krusial; apa yang dulu sangat dibanggakan, saat ini bisa jadi telah diabaikan masyarakat. Hal-hal demikian terus terjadi oleh karena adanya pergeseran dan perubahan dalam masyarakat.

Hal lain yang juga berubah dan berkembang adalah teknologi. Perubahan dalam kaitan teknologi sangat besar dan sangat mempengaruhi tata kehidupan masyarakat pada umumnya. Sebagai contoh, dahulu orang tidak merasakan kesulitan apapun kalau tidak berkomunikasi dalam waktu yang agak lama. Kemudian terjadi perubahan yang sangat besar saat telepon genggam banyak di pasaran. Orang merasa tidak nyaman pada waktu dia tidak membawa atau tidak mempunyai sebuah telpon genggam. Kemanapun orang pergi, telpon genggam selalu mengiringinya. Perkembangan yang terjadi selanjutnya adalah sebagian orang merasa tidak nyaman apabila hanya membawa satu telpon genggam. Demikian pula perkembangan laptop maupun umpc. Banyak mahasiswa sekarang ini membawa laptop untuk dibawa ke kampus. Laptop pun berkembang. Kalau laptop tidak dapat digunakan untuk mengakses internet, maka laptop tersebut dianggap sangat ketinggalan.

Tentu saja masih banyak perubahan yang terjadi dalam masyarakat dan kemudian hal tersebut memicu terjadinya perubahan nilai dan peraturan. Tata krama dalam menggunakan teknologi juga muncul setelah teknologi menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam masyarakat.

Hal yang sama juga terjadi dalam dunia perpustakaan. Tiga sampai empat puluh tahun yang lalu, orang melihat perpustakaan sebagai tempat menyimpan buku dan tulisan dalam media lainnya. Untuk dapat membaca atau meminjam bahan pustaka yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan pada waktu itu, orang harus datang ke perpustakaan tersebut dan mencari bahan pustaka yang diinginkan melalui katalog kartu. Pemakai dapat membaca buku di dalam perpustakaan atau membawa pulang dengan menyelesaikan administrasi peminjaman dan keanggotaannya terlebih dahulu.

Hal tersebut telah berubah saat sekarang ini. Pengguna perpustakaan tu, saat ini tentu saja sangat berbeda dengan pengguna perpustakaan pada masa tiga sampai empat puluh tahun yang lalu. Pengguna perpustakaan saat ini datang ke perpustakaan dengan membawa laptop dan mengakses dan membaca informasi melalui laptop yang dibawanya ke perpustakaan. Pemandangan seperti itu telah menjadi hal yang biasa di dalam perpustakaan. Apa yang sebaiknya dilakukan oleh perpustakaan adalah menyediakan kebutuhan-kebutuhan pengguna dan melihat respons dari para pengguna tersebut serta selalu melihat perkembangan yang terjadi dalam diri para pengguna tersebut dan kemudian memenuhi atau memberikan lebih dari sekedar keinginan mereka tersebut. Hal seperti inilah yang kemudian disebut dengan *patron-centered*. Di Indonesia sering disebut berorientasi kepada pengguna. Hal demikian tentu saja membutuhkan perhatian yang terus menerus. Pustakawan harus menjadikan suasana perpustakaan seperti yang diinginkan penggunaannya dan pengguna harus merasa ada dalam lingkungannya. Ini menuntut adanya perubahan pola pikir pustakawan. Pustakawan tidak dapat menjadikan pengguna berada dalam lingkungan perpustakaan, tetapi justru perpustakaan berada dalam lingkungan penggunaannya.

Dengan adanya perubahan-perubahan yang terjadi dalam masyarakat tersebut, maka pustakawan harus melihat hal ini dari sisi positif. Pustakawan harus mampu memahami perubahan yang terjadi dalam masyarakat dan berusaha mengikuti dan kemudian mengubah pola-pola layanan perpustakaan serta *landscape* perpustakaan agar sesuai dengan perkembangan dan perubahan tersebut. Banyak contoh yang dapat dilakukan di perpustakaan dengan adanya perubahan dan penyesuaian atas perubahan tersebut. Sebagai contoh, dengan adanya laptop yang dibawa pengguna, maka perpustakaan menyediakan fasilitas listrik dan jaringan internet melalui WIFI. Perpustakaan juga dapat menyediakan fasilitas untuk mengisi baterai telepon genggam, atau penyediaan cafe di dalam perpustakaan agar pengguna dapat berada di dalam perpustakaan lebih lama.

## **B. Membangun kepuasan pengguna perpustakaan**

Dalam *libQual* yang diadopsi dari *ServQual*, ada lima dimensi yang menjadi pertimbangan dalam pelayanan perpustakaan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kelima dimensi ini sering dijabarkan menjadi sepuluh dimensi.

*Reliability* berarti memberikan layanan kepada pengguna seperti yang diinformasikan kepada penggunaannya. Sebagai contoh, kalau pada leaflet tertulis jam buka adalah jam 8 maka perpustakaan tersebut tidak boleh terlambat dalam membuka layanan dari jam yang telah dijanjikan tersebut. Demikian pula halnya, apabila perpustakaan akan tutup, maka perpustakaan tidak boleh menutup layanan sebelum jam yang dijanjikan.

*Responsiveness* adalah memberikan layanan dengan cepat dan berusaha menyelesaikan layanan secepat mungkin. Perpustakaan harus berusaha agar pengguna tidak terlalu lama menunggu layanan yang dibutuhkan. Ketepatan dan kecepatan layanan sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam kualitas layanan.

*Assurance* adalah jaminan dari perpustakaan bagi para penggunanya. Pustakawan sudah selayaknya dapat dipercaya dan menunjukkan rasa hormat kepada para penggunanya dan selalu memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Hal yang terakhir ini—rasa percaya diri—harus dibangun sejak pustakawan memasuki pendidikan ilmu perpustakaan.

*Empathy* merupakan bentuk pemberian layanan secara individual bagi para penggunanya. Pustakawan sudahseharusnya mudah didekati dan dapat berbicara dengan para penggunanya dengan santun dan knowledgeable. Di sisi lain, pustakawan juga seharusnya menjadi pendengar yang baik dan dapat memahami kebutuhan dan keinginan para penggunanya. Pustakawan harus mampu mengubah kritik dan keluhan menjadi sesuatu yang positif.

*Tangibles* lebih berupa hal-hal yang kasad mata dalam memberikan layanan kepada pengguna. Terkait dengan tangibles ini adalah fasilitas fisik untuk memberikan layanan. Salah satu bentuk tangibilitas fasilitas fisik dapat yang baik dalam pelayanan perpustakaan adalah kebersihan tempat pelayanan. Dan kebersihan serta kenyamanan ini harus terlihat di mata para pengguna perpustakaan.

### **C. Menjadikan pustakawan sebagai pemasar**

Membangun motivasi sangat penting bagi pelayanan perpustakaan. Sebagai pustakawan atau orang yang bekerja di perpustakaan, sudah waktunya para pustakawan menciptakan apa yang disebut "a rewarding professional experience" untuk diri pustakawan.

Pustakawan perlu melihat pekerjaan sendiri dan bagaimana pustakawan melihat posisinya dalam lembaga induknya. Dan bagaimana peran pustakawan sendiri dilihat orang lain dalam lembaga induknya dan bagaimana pustakawan meningkatkan posisinya di dalam lembaga induknya. Kesemua itu merupakan dasar dari pemasaran.

Pemasaran adalah proses perencanaan dan implementasi strategi untuk membangun kesadaran, penerimaanm promosi dan distribusi layanan sumber informasi dan produk perpustakaan.

Perlu diingat bahwa bisnis pustakawan adalah perpustakaan. Untuk itu pustakawan perlu menerapkan mentalitas pemilik (*self-employed*). Pustakawan harus melihat perpustakaan sebagai bisnisnya dan pustakawan tidak perlu mencari definisi perpustakaan secara umum namun mendefinisikan perpustakaan sendiri sebagai media pemasaran gna menarik lebih banyak pengguna. Jiwa pemasar harus dimiliki oleh seorang pustakawan.

Pustakawan tidak dapat dikatakan memiliki jiwa pemasar bila hanya menyediakan layanan apabila ada kebutuhan dan tidak pernah memiliki inisiatif apapun dan hanya melakukan kegiatan rutin perpustakaan. Pustakawan tidak dapat dikatakan memiliki jiwa pemasar bila penggunanya tidak mengetahui layanan yang disediakan dan pengguna juga tidak dapat memanfaatkan sumber informasi dan layanan yang disediakan.

Jiwa pemasaran hanya dimiliki oleh pustakawan yang berani menghadapi tantangan dan selalu berusaha meningkatkan ketrampilan dan pengetahuannya.

Pustakawan harus berani "menjual sosok diri kepustakawanan", ketrampilan dan sumberdaya perpustakaan. Pustakawan yang berjiwa pemasaran juga selalu proaktif dan memiliki inisiatif serta selalu terlibat dalam berbagai ketrampilan non-perpustakaan. Pustakawan juga harus selalu "in the know" dan selalu berusaha menjadi pusat informasi dan komunikasi. Pustakawan harus selalu memosisikan diri untuk menyampaikan informasi dan mampu hadir dalam berbagai kegiatan di luar kepustakawanan untuk bercerita tentang perpustakaan dan pustakawan

Kegiatan-kegiatan kecil seringkali bisa menjadial awal dari suatu capaian yang besar. *"Nothing is really work unless you would rather be doing something else* (James M. Barrie).

### **Referensi:**

Budd, John M. Information Seeking in Theory and Practice: "Rethinking Public Services in Libraries". *Reference & User Services Quarterly* 40 (2001): 256-263.

Parasuraman and Colby, *Techno-Ready Marketing: How and Why Your Customers Adopt Technology*, New York: The Free Press, 2001.

Smith, Kenneth R. "New Roles and Responsibilities for the University Library: Advancing Student Learning Through Outcomes Assessment". *ARL* 213 (2000): 2-5.

Zeithaml, Parasuraman, Berry. *Delivering quality service*. 1999. NY: The Free Press.