

## **STANDAR LAYANAN PERPUSTAKAAN**

**OLEH**

**ADE VIGA WIDYANTI UTAMI, KETUT WARSITA PURNAMA DEWI**

[Ade\\_viga2015@gmail.com](mailto:Ade_viga2015@gmail.com) , [warsita\\_dewi@gmail.com](mailto:warsita_dewi@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan perpustakaan yang memberikan jasa informasi kepada masyarakat yang memerlukan, baik pelayananteknis maupun pelayanan pemustaka. Apabila dilihat dari dasar pelayanan, maka perpustakaan merupakan pelayanan yang berbasis pada benda yang maujud/tangible goods. Apabila ditinjau dari tujuan/goal, maka layanan perpustakaan tidak berorientasi untuk memaksimalkan keuntungan. Pelayanan perpustakaan yang baik adalah layanan yang sesuai standar, sesuai yang dijanjikan, sesuai yang diharapkan, atau sesuai permintaan. Sedangkan untuk mendapatkan kualitas pelayanan perpustakaan, maka perlu adanya sikap dan pandangan sebagai berikut: 1) pemustaka merasa puas setelah meninggalkan meja layanan; 2) memberikan pelayanan dengan tepat, ramah, cepat, penuh kemitraan; 3) petugas harus bisa memberikan solusi atas informasi yang diminta pemustaka; 4) berperilaku profesional.

Standar adalah ketentuan minimal yang merupakan acuan baku tentang ketentuan minimum kualitas yang dipersyaratkan dalam suatu produk atau jasa. Jadi standar layanan perpustakaan merupakan suatu ketentuan minimal yang

menjadi acuan baku tentang ketentuan minimum kualitas dari layanan perpustakaan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Standar layanan perpustakaan merupakan suatu ketentuan minimal yang menjadi acuan baku tentang ketentuan minimum kualitas dari layanan perpustakaan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Badan Standarisasi Nasional (BSN) mempublikasikan beberapa standar nasional Indonesia (SNI) untuk bidang perpustakaan dan berkaitan perpustakaan yang berjumlah 32 judul (BSN, 2012). BSN dalam SNI 7330:2009 mencantumkan sepuluh standar untuk perpustakaan yaitu standar: (1) koleksi, (2) pengorganisasian materi perpustakaan, (3) pelestarian materi perpustakaan, (4) sumber daya manusia, (5) layanan perpustakaan, (6) penyelenggaraan perpustakaan, (7) gedung, (8) anggaran, (9) teknologi informasi dan komunikasi, dan (10) kerjasama perpustakaan.

### **Kriteria layanan yang berkualitas**

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 kriteria layanan perpustakaan yang berkualitas:

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. *Assurance* (jaminan), yaitu adanya jaminan keamanan atau bebas dari resiko bagi para pemakai.
5. *Empathy*, artinya adanya perhatian kepada konsumen atau individu.

### **2.3 Karakteristik dan jenis – jenis pemustaka**

Perpustakaan perlu mengetahui beberapa karakteristik Pemustaka terutama dalam menunjang aktivitasnya. Menurut Septiyantono (2003) ada berbagai sifat dan karakter Pemustaka yang perlu dipahami agar pustakawan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi Pemustaka:

1. Pendiam, dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya.
2. Tidak sabar, dapat mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin.

3. Banyak bicara dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya.
4. Banyak permintaan, dengarkan dan segera penuhi permintaannya serta minta maaf dan memberi alternative lain apabila permintaan tidak tersedia.
5. Peragu, dengan memberi kepercayaan, tenang, dan tidak memberikan banyak pilihan namun mengikuti seleranya.
6. Senang membantah harus dihadapi dengan tenang, dan jangan pernah terpancing untuk berdebat.
7. Lugu dihadapi dengan menerima apa adanya, menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan.
8. Siap mental, dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki, tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucapkan terima kasih atas kunjungannya.
9. Yang curiga dihadapi dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul.
10. Yang sombong dihadapi dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pengguna tersebut perlu dihormati.

## 2.4 Layanan Berbasis Karakter Dan Keluhan Pengguna

Secara umum, pemakai perpustakaan (user) adalah pelanggan (customer). Menurut Stopdan Adisuryatno, yang dimaksud pelanggan adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan (perpustakaan sarana itu, pelanggan dapat berupa individu (perorangan) dan masyarakat dalam arti luas.

Oleh karena itu, pelanggan perpustakaan dapat dikategorikan dalam dua jenis.

1. Pelanggan internal (*internal customer*) yaitu pelanggan yang berasal dari dalam lingkungan organisasi (sekolah). Pelanggan internal masih dibagi menjadi tiga, yaitu siswa, guru, dan karyawan.

2. Pelanggan eksternal (*external customer*), yaitu pelanggan yang berasal dari masyarakat sekitar lingkungan perpustakaan sekolah.

Mereka adalah pelanggan khusus,

karena mereka adalah pelanggan karena mereka tidak bisa mendapatkan akses semua layanan perpustakaan sekolah. Mereka hanya (mungkin) bisa membaca koleksi buku-buku perpustakaan, tetapi tidak boleh meminjamnya untuk dibawa pulang.

Demikianlah gambaran dua jenis pelanggan perpustakaan sekolah.

Kenyataan karakteristik pemakai perpustakaan yang berbeda-beda adalah sebuah keniscayaan, bahkan, secara umum, Pawit M. Yusuf menyatakan bahwa setiap pengguna pada dasarnya mempunyai watak, kebiasaan, kemampuan, kecerdasan, dan minat yang berbeda satu sama lain, baik dilihat dari segi psikologi umum, sosial, maupun dari segi lainnya. Maka dari itu, penanganan dan perlakuannya pun juga tidak sama. Dan,

untuk memperjelas tentang karakteristik pengguna yang berbeda-beda itu, terutama dalam pendekatan psikologi, ikut teruskan penjelasan ini.

Perkembangan kejiwaan yang paling diamati adalah perkembangan anak-anak. Meskipun orang dewasa pun mengalami perubahan, tetapi tidak signifikan dan perubahan, di usia dewasa adalah perubahan yang evolutif dan banyak variabel yang berpengaruh.

Jenis pemakai perpustakaan lainnya antara lain tidak sabar, tidak banyak bicara,

senang berdebat atau mendebat atau berdebat atau mendebat dan memiliki banyak permintaan. Keluhan pengguna dengan cara mengatasinya merujuk pada konsep pelayanan prima, sumber keluhan di perpustakaan sekolah ada dua macam, yaitu pengguna internal (warga dalam lingkungan sekolah) dan pengguna eksternal (lingkungan masyarakat di sekitar sekolah). Sementara itu, jika dikategorikan, maka menurut Endar Sugiarto sebagaimana dikutip Sutopo dan Suryanto, keluhan pelanggan perpustakaan ada empat macam, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mechanical complaint (keluhan mekanik).
2. Attitudinal complaint (keluhan akibat sikap petugas pelayanan).
3. Service related complaint (keluhan yang berhubungan dengan pelayanan)
4. Unusual complaint (keluhan yang aneh).

Keluhan mekanika (mechanical complaint) adalah suatu keluhan yang di sampaikan oleh pengguna hubungan dengan peralatan yang di sediakan kepada pengguna tersebut tidak berfungsi. Sedangkan, keluhan akibat sikap petugas pelayanan (attitudinal complaint) adalah keluhan pengguna yang timbul karena sikap negatif petugas pelayanan perputakaan saat melayang pengguna hal ini dapat dirasakan oleh pengguna melalui sikap tidak peduli dari petugas pelayanan terdapat pengguna.

Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan (service related complaint) adalah suatu keluhan pelanggan perputakaan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan. Contohnya, seseorang mendaftar menjadi anggota perputakaan, ternyata formulir pendaftaran belum siap, dan dimintamenunggu oleh petugas atau kembali pada hari yang lain. Adapun keluhan yang aneh (unusual complaint) adalah keluhan pelanggan perputakaan yang merupakan keanehan (tidak wajar/tidak umum) bagi petugas. Pelanggan yang mengeluh seperti ini sebenarnya secara psikologis adalah orang yang hidupnya tidak bahagia atau kesepian. Lantas bagaimana cara untuk mengatasinya? Mungkin anda. Sebagai jawabanya, ada beberapa hal yang perlu kita perhatikan dalam menghadapi keluhan pelanggan perputakaan, sebagaimana di kemukakan oleh Sutopo Adi Suryanto, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan perpustakaan biasanya marah saat menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, petugas perpustakaan tidak boleh terpancing untuk ikut marah.
2. Petugas pelayanan tidak boleh memberikan janji-janji yang sebenarnya sulit di penuhi, serta tidak menjanjikan sesuatu yang berada di luar wewenangnya.
3. Apabila permasalahan tidak bisa di selesaikan sedangkan petugas sudah berbuat maksimal, petugas harus berani menyatakan menyerah dengan jujur.

Jika ada pelanggan yang selalu mengeluh, maka untuk menghadapi petugas harus sabar dan melakukan pendekatan secara khusus. Menurut Septiyantono (2003) ada berbagai sifat dan karakter Pemustaka yang perlu dipahami agar pustakawanda dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi Pemustaka:

1. Pendiam dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya,
2. Tidak sabar, dapat mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin,
3. Banyak bicara dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya,
4. Banyak permintaan, dengarkan dan secepatnya penuhi permintaannya serta minta maaf dan berikan alternatif lain apabila permintaan tidak tersedia,
5. Peragu, dengan memberikan kepercayaan, tenang, dan tidak memberikan banyak pilihan namun mengikutiseleranya,



6. Senang membantah harus dihadapi dengan tenang,  
dan jangan pernah terpancing untuk berdebat,
7. Lugu dihadapi dengan menerima apa adanya,  
menanyakan keperlunya dan melayani berdasarkan permintaan,
8. Siap mental, dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki,  
tanpa banyak bertanya,  
memuji pemakaian dan ucapkan terima kasih atas kunjungannya,
9. Yang curiga dihadapi dengan memberikan jaminan yang  
baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah tugas lebih unggul,
10. Yang sombong dihadapi dengan tenang,  
sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius,  
serta berikankan bahwa pengguna tersebut perlu dihormati.

## **PENUTUP**

Perpustakaan yang baik tidak luput dari standar layanannya. Standar layanan yang baik dapat menarik pemustaka untuk datang ke perpustakaan yang kita miliki, mengapademi kian, ? karena semua itu tergantung dari layanan yang kita berikan dan kenyamanan pemustaka menjadi prioritas utama para pustakawan