

# KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN (Studi Kasus Pelayanan Prima Perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang)

Sumartono<sup>1</sup>

## A. Pendahuluan

Pelayanan prima adalah tuntutan. Tuntutan, karena setiap orang dalam memenuhi segala keinginannya menghendaki mendapatkan pelayanan yang prima. Tuntutan untuk selalu mendapatkan pelayanan prima adalah bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Selain itu, pelayanan prima juga telah menjadi kebutuhan setiap organisasi. Artinya, pelayanan prima merupakan asset perusahaan atau organisasi dalam menjaga atau memelihara kelangsungan hidupnya. Dengan demikian, dapat disebutkan bahwa pengabaian terhadap pelayanan prima akan berdampak pada kesehatan organisasi atau perusahaan.

Organisasi, lembaga, atau pun perusahaan apa pun bidang yang dikelola secara kondisional membutuhkan sentuhan pelayanan prima yang komprehensif. Pelayanan prima telah menghadirkan dinamisasi yang menyebabkan manusia tidak hanya sebagai subjek, tetapi juga sebagai objek sasaran. Saat ini konsentrasi kebutuhan pelayanan prima tidak hanya didominasi oleh perusahaan yang bersifat *human oriented* seperti, rumah sakit, hotel, restoran, atau supermarket tetapi juga dibutuhkan oleh perpustakaan.

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga yang berfungsi sebagai jantung sebuah perguruan tinggi menjadi bagian yang juga tidak terpisahkan dengan pelayanan prima. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan prima menjadi tuntutan dalam pengembangan perpustakaan. Dengan kata lain, pelayanan prima menjadi indikator keberhasilan sebuah perpustakaan (selain faktor SDM, sarana, dan prasarana).

Realita menunjukkan persoalan perpustakaan yang sering ditemukan berkisar pada 1) bagaimana menarik minat pengunjung untuk mau berkunjung ke perpustakaan. Persoalan ini merupakan hal yang klasik bagi pengembangan perpustakaan. Apalagi hal ini bila dikaitkan dengan kenyataan bahwa masyarakat kita yang masih rendah minat bacanya semakin menambah pekerjaan rumah (PR) yang membutuhkan perhatian ekstra.

Persoalan kedua adalah bagaimana cara melayani pemakai perpustakaan dengan baik. Persoalan ini terkait dengan sejauhmana para pustakawan atau orang-orang yang terkait memiliki ketrampilan atau kemampuan berkomunikasi yang baik. Berdasarkan hasil survei kepuasan pemakai yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Bung Hatta ditemukan bahwa pemakai membutuhkan/mengharapkan staf yang mampu menanamkan kepercayaan kepada pemakai, peduli dengan kebutuhan pemakai, selalu ramah, selalu siap merespon pertanyaan pemakai, memahami kebutuhan pemakainya, dan dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah-masalah layanan pemakai.

Persoalan ketiga adalah Bagaimana menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif bagi pengunjung. Kenyamanan dan suasana bersahabat (kondusif) adalah harapan yang diinginkan oleh pengunjung. Suasana yang nyaman dan bersahabat seperti sikap pegawai yang baik, lampu penerang yang memadai, sirkulasi udara yang baik, jumlah atau koleksi buku yang cukup adalah indikator implementasi dari pelayanan prima.

Persoalan keempat adalah bagaimana memperluas jaringan. Perluasan jaringan

<sup>1</sup> Sumartono adalah Dosen Komunikasi FISIPOL Universitas Ekasakti Padang

dalam bentuk kerjasama adalah kunci pengembangan perpustakaan. Kerjasama memungkinkan perpustakaan selalu mampu mengantisipasi ketersediaan buku. Koleksi buku-buku terkini adalah daya tarik bagi pengunjung untuk berkenan berkunjung ke perpustakaan. Salah satu upaya memperluas jaringan adalah dengan bekerjasama dengan toko buku atau penerbit. Hal ini jelas akan memberikan dampak yang positif bagi pengembangan perpustakaan.

UPT Perpustakaan Universitas Bung Hatta yang begitu menyadari pentingnya pelayanan prima bagi pengembangan perpustakaan berusaha mengantisipasi dalam bentuk mempersiapkan SDM dalam memberikan pelayanan prima kepada para pemakainya. Adanya program ISS-TPSDP dalam bidang pelayanan prima dengan pemanfaatan tenaga ahli adalah salah satu upaya untuk mempersiapkan tenaga-tenaga pustakawan yang mampu menjalankan tugasnya dengan baik atau yang mampu bekerja secara optimal dan profesional.

## B. Realisasi Kegiatan

Perpustakaan Universitas Bung Hatta sebagai suatu lembaga yang berada di bawah naungan Universitas Bung Hatta menyadari betul pentingnya pelayanan prima dalam meningkatkan citra lembaga. Adanya program ISS-TPSDP UPT Perpustakaan Universitas Bung Hatta dalam bidang *Excellent Services* adalah terobosan antisipatif lembaga dalam merealisasikan tuntutan dan kebutuhan mahasiswa atau pengguna perpustakaan. Karena itu pemanfaatan tenaga ahli yang mendukung pelaksanaan pelayanan prima memberikan korelasi yang positif. Sebagai realisasi dari adanya pemanfaatan tenaga ahli ini adalah penyusunan rencana kerja.

Sama halnya dengan rencana kerja minggu I, dan minggu II rencana kerja pelayanan prima minggu III juga terbagi atas 3 aspek, yakni :

1. Aspek Pemahaman Konsep Pelayanan Prima,
2. Aspek Pengembangan
3. Aspek Evaluasi.

Aspek pemahaman konsep pelayanan adalah tahapan awal dari kegiatan asistensi yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan tentang pelayanan kepada para peserta; Membekali peserta pentingnya atau manfaat pelayanan prima bagi kelangsungan hidup lembaga; dan 3) Melakukan strategi komunikasi pelayanan yang optimal.

Aspek pengembangan merupakan tahapan aktualisasi diri yang sekaligus berkaitan erat dengan peningkatan sumber daya manusia. Aspek ini diharapkan 1. memberikan gambaran yang konkrit apa sesungguhnya yang diharapkan oleh pemakai dalam memenuhi kebutuhan layanannya. 2) menumbuhkan semangat sinergi dan orientasi kerja yang mumpuni bagi pengembangan lembaga. 3) Menumbuhkan kesadaran diri dalam melakukan optimalisasi pelayanan prima.

Sedangkan aspek evaluasi adalah sarana introspeksi diri atas kinerja yang telah dilakukan. Aspek evaluasi bertujuan untuk menilai program kerja yang telah dijalankan; kendala apa yang dihadapi, dan solusi yang ditawarkan.

Ketiga aspek itu dilakukan dengan metode/ cara pelatihan, *sharing idea*, diskusi, pemecahan masalah, praktek lapangan. Pelatihan pelayanan prima diberikan dengan cara mengkombinasikan unsur edukasi dengan hiburan sehingga terwujudlah dinamika sekaligus mampu menghindari rasa bosan.

Materi pelatihan yang diberikan adalah

1. Motivasi Berprestasi
2. Komunikasi Empati
3. Komunikasi Persuasi
4. Membentuk Jaringan Komunikasi

Selain ke empat materi tersebut, pelaksanaan *technical assistance* juga membekali peserta dengan teknik presentasi. Alasan pemberian tambahan materi teknik presentasi kepada peserta didasarkan pada pemahaman bahwa perpustakaan sebagai jantungnya sebuah perguruan tinggi sangat membutuhkan pengelola yang selain memiliki kemampuan atau pengetahuan perpustakaan yang mumpuni juga harus memiliki kemampuan presentasi yang baik. Sebab,

kemampuan presentasi ini menjadi media promosi lembaga ke *stakeholder*.

Berbeda dengan pembagian jadwal pada minggu 1 dan 2 yang membagi waktu 4 hari untuk tutorial dan 2 hari untuk kunjungan lapangan, untuk minggu ke-3 peserta diberi kesempatan untuk *sharing* tentang strategi pelayanan prima.

Realisasi kegiatan menunjukkan bahwa apa yang telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Pelatihan pelayanan prima sesuai dengan rencana kerja dilaksanakan untuk 4 hari dapat berjalan dengan baik. Materi pelatihan lebih ditekankan pada aspek pengendalian emosional.

Materi ini sangat kontekstual, sebab berdasarkan hasil observasi bahwa pengendalian emosional dalam wujud sikap dan perilaku menjadi sorotan yang perlu diperbaiki. Prinsip-prinsip dasar pelayanan prima seperti *siakp* yang ramah, bersahabat, atau murah senyum belum optimal dipraktikkan petugas perpustakaan.

Pelatihan dilakukan di salah satu ruangan perpustakaan yang diikuti oleh semua pegawai perpustakaan (termasuk kepala UPT Perpustakaan Universitas Bung Hatta). Selain memberikan *hand out*, tenaga ahli juga menggunakan media *in-focus* untuk memudahkan peserta memahami konsep-konsep dan aplikasi program pelayanan prima.

Metode pelatihan yang diberikan merupakan kombinasi dari dialog, pemecahan masalah, dan diskusi. Berbeda halnya dengan aktivitas *service excellent* di minggu pertama, pelatihan pelayanan prima di minggu kedua tidak lagi melakukan *personal tutorial*. Meskipun demikian saat melakukan pelatihan pelayanan prima perpustakaan universitas Bung Hatta tetap buka sebagaimana mestinya.

Selanjutnya untuk mewujudkan *excellent services* untuk layanan informasi perpustakaan elektronik ditemukan beberapa kendala atau hambatan sebagai berikut :

### **1. Jumlah pegawai yang terbatas**

Jumlah pegawai perpustakaan yang tidak lebih dari 20 orang secara kondisional kurang

kondusif untuk melayani lebih dari 7000 orang mahasiswa Universitas Bung Hatta. Belum lagi Dosen, Mahasiswa di luar Universitas Bung Hatta atau masyarakat umum yang ingin menggunakan jasa perpustakaan. UPT Perpustakaan

Universitas Bung Hatta memiliki 2 unit perpustakaan. Satu unit berada di kampus Ulak Karang (Perpustakaan Pusat). Satu unit lainnya berada di kampus III Gunung Panglun (kampus Fakultas Teknik Industri atau FTI). Khusus untuk perpustakaan FTI hanya memiliki 3 pegawai (termasuk kepala perpustakaan FTI). Hal ini tentu sedikit riskan terutama dalam hal pengawasan. Personil 3 orang tentu tidak cukup untuk melayani pengunjung yang setiap harinya berjumlah minimal 100 orang. Apalagi jika salah seorang berhalangan hadir.

Demikian halnya dengan pegawai di perpustakaan pusat juga secara kondisional masih kurang. UPT Perpustakaan Universitas Bung Hatta yang memiliki gedung yang megah (representatif) semestinya didukung oleh pegawai yang memadai sehingga pelayanan dan pengawasan dapat terus dijaga dan ditingkatkan.

Beranjak dari kendala yang ada, maka solusi yang ditawarkan adalah melakukan kerjasama dengan lembaga lainnya terutama sekolah-sekolah kejuruan yang ada di Sumatera Barat. Disadari memang, untuk menambah pegawai yang akan mendukung kelancaran pengembangan perpustakaan dibutuhkan anggaran yang besar. Sementara, saat ini Universitas Bung Hatta sedang melakukan efisiensi tentunya solusi penambahan pegawai tidak menjadi relevan. Karena itu, jalinan kerjasama dengan sekolah-sekolah kejuruan yang terkait seperti jurusan sekretaris, perkantoran, atau manajemen merupakan solusi yang tepat untuk mengantisipasi kekurangan jumlah pegawai. Inilah wujud kerjasama *win-win advantage*. Pihak perpustakaan terbantu dalam hal personil, di sisi lain pihak sekolah juga dapat menyalurkan siswanya untuk praktek lapangan (magang).

## 2. Latar Belakang Pendidikan

Kendala lain yang ditemui adalah bahwa sebagian besar pegawai tidak memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan. Memang secara kondisional sebagian besar pegawai perpustakaan telah memiliki pengalaman kerja sebagai pegawai perpustakaan yang memadai. Hanya saja pengalaman tanpa didukung pengetahuan yang relevan menyebabkan inovasi dan kreativitas kurang optimal dibandingkan dengan jika pegawai memiliki pengalaman dan pengetahuan yang mendukung.

Selain itu, adanya jargon yang berkembang bahwa perpustakaan adalah "tempat pembuangan" menyebabkan secara psikologis mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Menghadapi kendala ini sebaiknya pihak Universitas senantiasa mampu mengantisipasi dengan cara minimal mengirim pegawai perpustakaan mengikuti pelatihan/kursus/pendidikan perpustakaan secara berkesinambungan. Atau dapat juga melakukan semacam MoU dengan universitas lainnya untuk pengembangan perpustakaan. Selanjutnya pihak universitas juga harus mampu mengantisipasi adanya penilaian buruk terhadap perpustakaan dengan cara memilih pegawai-pegawai yang *qualified* untuk menjadi pegawai perpustakaan. Selain itu ketersediaan pegawai yang berkualitas tersebut juga harus didukung oleh kebijakan universitas yang positif terhadap pengembangan perpustakaan.

## 4. Dinamisasi dalam Bekerja

Ada kecenderungan bahwa pegawai pada saat tertentu mengalami kejenuhan dalam bekerja. Ini bukan disebabkan kurangnya motivasi dalam bekerja tetapi lebih disebabkan kurang optimalnya manajemen dalam menerapkan dinamisasi pekerjaan. Artinya, kejenuhan bekerja terjadi karena seorang pegawai hanya menjalankan satu bidang tugas saja misalnya seorang pegawai bidang pelayanan bertahun-tahun menjalani tugasnya di bidang pelayanan saja. Inilah yang

menimbulkan problematika dalam komunikasi internal.

Hasil pemantauan lapangan menunjukkan bahwa masing-masing pegawai sesungguhnya memiliki motivasi bekerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan bagi para pengguna jasa perpustakaan. Akan tetapi masing-masing pegawai berkeinginan mengetahui bidang tugas lainnya. Karena itu sistem *rolling* yang teratur dan tepat adalah solusi menghindari kejenuhan dalam bekerja. Teratur artinya pergantian bidang tugas minimal 2 tahun sekali. Tepat, artinya pergantian didasarkan pada kemampuan dan latar belakang karakter atau potensi diri misalnya pegawai yang tempramen tidak serta merta ditempatkan di bagian pelayanan. Dalam pelaksanaannya tidak semua bagian dapat dilakukan sistem *rolling*. Sistem ini dapat diterapkan pada bidang tugas yang bersifat operasional atau tidak membutuhkan keahlian khusus (*technical skill*) seperti bagian teknis, bagian tata usaha, bagian pelayanan, atau bagian rumah tangga.

## 5. Peningkatan Kemampuan Presentasi

Survei lapangan menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung atas pelayanan yang diberikan juga ditentukan sejauhmana pengelola perpustakaan (terutama bagian pelayanan) mampu mempresentasikan hal-hal yang membuat pengunjung merasa senang, betah, dan merasa dilayani dengan baik. Contoh kasus, ketika pengunjung mencari buku dengan judul tertentu tetapi belum tersedia di perpustakaan atau sedang dipergunakan oleh pengunjung yang lain saat itu juga pustakawan mampu menawarkan judul buku lain yang berkaitan dengan judul buku yang dicari pengunjung. Melalui teknik presentasi yang ramah dan bersababat pengunjung tetap memperoleh sesuatu yang berarti.

Materi teknik presentasi yang diberikan lebih ditujukan pada upaya menumbuhkan kesadaran bahwa pelayanan prima adalah rangkaian aktivitas yang diawali dengan motivasi berprestasi. Setelah muncul motivasi berprestasi selanjutnya akan tumbuh semangat

berempati dalam berkomunikasi yang dibarengi dengan kemampuan melakukan persuasi. Akhirnya bila ketiga hal ini telah dilaksanakan maka dengan sendirinya akan membentuk jaringan komunikasi.

Praktek teknik presentasi dilaksanakan dalam 2 tahapan yakni, tahapan pertama presentasi yang bersifat individual. Artinya, masing-masing peserta memberikan opini atau pendapat tentang suatu topik atau permasalahan yang diberikan. Tahap kedua, peserta dibagi ke dalam 4 kelompok, di mana masing-masing kelompok memperoleh kesempatan untuk mempresentasikan dan menjawab persoalan-persoalan yang berhubungan dengan strategi pelayanan prima.

Kemampuan presentasi ini akan menjadi nilai plus bagi pustakawan dalam menarik minat pengunjung untuk datang ke perpustakaan. Selama ini kita menyadari bahwa salah satu keengganan orang mengunjungi perpustakaan adalah selain persoalan fasilitas (yang bersifat fisik) juga disebabkan oleh suasana yang kurang kondusif yang diberikan para pustakawan kepada para pengunjung. Berdasarkan pemahaman ini dapat disebutkan bahwa kemampuan presentasi para pustakawan adalah paradigma baru pelayanan prima jasa perpustakaan. Artinya, jika selama ini pelayanan perpustakaan lebih mengedepankan aspek penampilan fisik perpustakaan ke depan bagaimana para pegawai perpustakaan mampu memberikan pengalaman yang cerdas kepada para pengunjung menjadi sarana penguatan citra lembaga dalam mewujudkan wisata pustaka.

### C. Penutup

Pelayanan prima adalah upaya meningkatkan atau mempertahankan citra lembaga. Upaya dimaksud dilakukan secara terus menerus. Ini berarti pelayanan prima

merupakan sesuatu yang bersifat berkesinambungan. Tanpa upaya yang berkesinambungan pelayanan prima hanya akan menyisakan persoalan-persoalan yang pada gilirannya dapat merusak citra lembaga itu sendiri.

Pelayanan prima adalah tuntutan. Artinya, tuntutan terhadap pelayanan prima telah menjadi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat ditunda lagi. Realitas menunjukkan bahwa pelayanan prima merupakan embrio bagi keberhasilan suatu lembaga, organisasi, atau perusahaan. Ini berarti bahwa pelayanan prima merupakan aset lembaga yang juga perlu mendapatkan perhatian khusus.

Perhatian khusus dalam melaksanakan pelayanan prima sepertinya telah menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditunda lagi pelaksanaannya. Kenyataan ini begitu disadari Universitas Bung Hatta (khususnya Unit Pelaksana Tugas atau UPT Perpustakaan Universitas Bung Hatta).

### D. Daftar Pustaka

- Arifin, Ali, 2005. *Viral Marketing on Strategy*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Kriyantono, Rachmat, 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Group.
- Mulyana, Deddy, 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Sugiarto, Endar, 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sumartono, 2002. *Komunikasi Rahasia Hidup Sukses*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Sumartono, 2003. *Menjalin Komunikasi Otak dan Rasa*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Wasesa, Silih Agung, 2005. *Strategi Public Relation*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.