

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN BERBASIS TEKNOLOGI UNTUK PERCEPATAN PELAYANAN

Budi Gautama Siregar*

Abstract: *Library is a means of storing a collection of library materials both fiction and non-fiction whose use is aimed at both the public, educational institutions and non-educational institutions. While the library-specific service management is the arrangement of all sources (human and non-human) in the framework of the implementation of services specifically in the work unit in the form of a collection of library materials that are managed and arranged systematically in a certain way to be used by the wearer as a source of information to achieve the goal Institution / school more optimally.*

The library is said to be good and qualified if it can meet several criteria, among others are: (1) qualified and professional human resources, (2) relevant and actual collections, (3) good service system and quality, and (4) supported by Facilities and adequate infrastructure.

Good service quality is user satisfaction serve as a benchmark to create excellent service in a library. Therefore, the strategy should be applied that is understanding the need for service quality improvement, service quality improvement, making alternative solutions problem solving, deeply studied and decided the relevant solutions, studying the results of the solution, then the results will be known and set the standard for the solution pursued. In analyzing the effectiveness of technology-based library services can be done using queuing theory in order to minimize the total cost of a service provided. If the step is done, then the satisfaction of the user will easily be achieved and user loyalty was realized by itself.

Keywords: *Library Management, Technology Based, Service*

* Tenaga pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan dan menyegarkan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Sedangkan perpustakaan dalam perguruan tinggi merupakan jantung bagi kehidupan aktivitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh data atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan.

Kondisi perpustakaan perguruan tinggi masih kurang berkembang sesuai dengan fungsi dan peranannya. Untuk memperbaiki kondisi tersebut, perpustakaan harus menjadi sarana aktif/interaktif dan menjadi tempat dihasilkannya berbagai hal baru. Untuk mewujudkan kondisi perpustakaan sesuai dengan fungsi dan peranannya maka perpustakaan harus dirubah sistem eksperimentalnya dari perpustakaan tradisional menjadi perpustakaan yang berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi.

Dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan setiap perpustakaan perguruan tinggi secara bertahap dapat mengejar ketinggalannya dari perpustakaan-perpustakaan yang lebih maju dan lebih modern serta dapat mengoptimalkan fungsi perpustakaan bagi masyarakat perguruan tinggi. Tulisan ini akan menjelaskan secara singkat tentang pengelolaan perpustakaan berbasis teknologi. Penggunaan teknologi di perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan dan kualitas pelayanan pada pengguna (*right information, right user dan right now*).

Perpustakaan

Istilah perpustakaan berasal dari kata latin liber atau libri artinya buku. Dari kata latin tersebut terbentuklah istilah librarius yang artinya tentang buku. Dalam bahasa Inggris terkenal dengan istilah Library, (Jerman) *bibliothek*, (Perancis) *bibliothèque*, (Belanda) *bibliotheek*. Semua istilah ini berasal dari bahasa Yunani biblia artinya tentang buku. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia: pustaka artinya

kitab. Kata dasar dari perpustakaan adalah pustaka. Menurut kamus “*The Oxford English Dictionary*”, kata “*library*” atau perpustakaan mulai digunakan dalam bahasa Inggris tahun 1374, yang berarti sebagai “suatu tempat buku-buku diatur untuk dibaca, dipelajari atau dipakai sebagai bahan rujukan”¹.

Dalam arti 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 mikrofilm, microfiche, tape audio, CD, LP, tape video dan DVD, dan menyediakan fasilitas umum untuk mengakses gudang data CD-ROM dan internet².

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 apa pun, apakah informasi itu disimpan dalam gedung perpustakaan tersebut atau tidak. Dalam perpustakaan modern ini selain kumpulan buku tercetak, sebagian buku dan koleksinya ada dalam perpustakaan digital (dalam bentuk data yang bisa diakses lewat jaringan Internet).

Perpustakaan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses pembelajaran. Perpustakaan yang terorganisir secara baik dan sistematis, secara langsung atau pun tidak langsung dapat memberikan kemudahan bagi proses pembelajaran di perguruan tinggi tempat perpustakaan tersebut berada. Hal ini, terkait dengan kemajuan bidang pendidikan dan dengan adanya perbaikan metode pembelajaran yang dirasakan tidak bisa dipisahkan dari masalah penyediaan fasilitas dan sarana pendidikan.

¹ Dian Sinaga, *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. (Jakarta: Kreasi Media Utama, 2007), 15

² Sulistyio-Basuki, *Pengantar ilmu pustakaan*, (Jakarta: Gramedia, 2008), 7

Untuk menjalankannya perannya sebagai alat pendidikan, sumber atau pusat informasi dan komunikasi dan sebagai pusat rekreasi dalam demokrasi modern. Maka perpustakaan harus memperhatikan 4 hal pokok diantaranya : Pertama, adanya tenaga (pustakawan) yang terdidik baik, aktif serta kreatif; Kedua, adanya anggaran memadai; Ketiga, adanya buku-buku dan bacaan yang lengkap dan memenuhi syarat; Keempat, adanya kesadaran yang tinggi dari masyarakat pemakai jasa perpustakaan³. Dengan keempat factor utama tersebut maka sebuah perpustakaan akan mampu menjalankan misi kewajiban dengan baik.

Secara garis besar perpustakaan dapat dibagi dalam 4 jenis atau golongan besar, yakni :

1. Perpustakaan Umum
2. Perpustakaan Sekolah
3. Perpustakaan Universitas dan Perguruan Tinggi
4. Perpustakaan Khusus

Dan pengkategorian yang empat hal kemudian berkembang menjadi perpustakaan-perpustakaan yang lahir sesuai dengan kebutuhan dan lingkungan masing-masing, sehingga kita mengenal adanya perpustakaan masjid, perpustakaan RT/RW, perpustakaan koperasi dan lain-lain. Semua jenis perpustakaan tersebut pada prinsipnya dapat menjalankan fungsinya untuk ikut andil dan berperan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia secara keseluruhan. Semua buku-buku dan bacaan tertulis ini dapat dijadikan bahan untuk mempelajari dan mencari informasi untuk memenuhi kebutuhan dan mengantisipasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju.

Menurut Yusuf dan Suhendar menyatakan bahwa “perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengelolaan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, *tape recorder*, video, komputer dan

³Agus Sutoyo dan joko Santoso. *Strategi dan Pemikiran Perpustakaan* . (Jakarta: Sagung seto , 2001), 52

lain-lain”⁴. Menurut Sutarno menyatakan bahwa “perpustakaan merupakan “unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi”⁵. Menurut Bafadal ciri perpustakaan sebagai berikut.

1. Perpustakaan merupakan suatu unit kerja

Adanya perpustakaan tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan unit kerja dari suatu bagian atau lembaga tertentu.

2. Perpustakaan mengelola sejumlah pustaka

Bahan pustaka yang ada dalam perpustakaan tidak hanya berupa buku-buku, tetapi juga non buku seperti brosur, micro film, peta, globe, gambar-gambar. Bahan-bahan pustaka tersebut tidak hanya disimpan melainkan disusun dan dikelola seperti Diinventarisasi dan diklasifikasi secara sistematis, dibuatkan kartu katalog, dilengkapi nomor buku, label buku, kantong buku, kartu buku sehingga siap dipinjamkan kepada siapa saja yang membutuhkan, khususnya anggota perpustakaan

3. Perpustakaan harus digunakan oleh pemakai

Tujuan pengelolaan pengaturan bahan-bahan pustaka tidaklah lain adalah agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai. Pemakai atau anggota perpustakaan tergantung sesuai unit kerjanya.

4. Perpustakaan sebagai sumber informasi

Perpustakaan tidak hanya sekumpulan tumpukan buku tanpa ada gunanya, namun tumpukan buku yang dikelola dengan baik yang mampu memberikan informasi bagi setiap yang memerlukannya⁶.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan sarana tempat menyimpan koleksi bahan pustaka baik itu fiksi maupun non fiksi yang penggunaannya ditujukan baik masyarakat, lembaga

⁴ Yusuf, P. M & Suhendar, Y. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah. (Jakarta: Kencana, 2007), 1

⁵ NS Sutarno,. Manajemen perpustakaan: suatu pendekatan praktik. (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 5

⁶ Ibrahim Bafadal. Pengelolaan Perpustakaan Sekolah. (Jakarta: Bumi Aksara. 2011), 2

pendidikan maupun lembaga non pendidikan. Sedangkan manajemen layanan khusus perpustakaan merupakan penataan semua sumber (manusia dan non manusia) dalam rangka penyelenggaraan layanan secara khusus dalam unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi untuk mencapai tujuan lembaga/sekolah secara lebih optimal.

Perpustakaan sendiri sangatlah penting guna menunjang proses pembelajaran disekolah. Peserta didik diharapkan mampu memecahkan suatu masalah dengan pergi ke perpustakaan untuk membaca dan membandingkan teori-teori yang dipelajari. Ataupun sebagai sumber kajian untuk kegunaan penelitian dan refrensi. Mahasiswa juga dapat mengikuti perkembangan ilmu yang ada agar mereka lebih memahami pengetahuan-pengetahuan yang sudah diberikan oleh dosen mereka. Disamping perpustakaan sebagai sarana pengetahuan dan sumber informasi, perpustakaan juga bisa dimanfaatkan sebagai sarana rekreatif agar memunculkan minat mahasiswa dan pengguna lainnya untuk mengunjungi perpustakaan dengan cara menyediakan berupa bahan pustaka non material yaitu seperti majalah, buku-buku ceria dan novel. Serta mendesain ruang dan isi perpustakaan yang menarik dan nyaman untuk dikunjungi oleh pemakainya.

Kegiatan pengelolaan perpustakaan dilaksanakan terhadap dua jenis layanan yang terdapat di perpustakaan. Layanan pertama yaitu layanan teknis yang terdiri dari kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan pustaka. Layanan yang kedua yaitu layanan pembaca yang terdiri dari dari layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan membaca, dan tata tertib, serta pemeliharaan bahan pustaka.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, layanan teknis terdiri dari kegiatan pengadaan dan pengelolaan bahan pustaka.

a) Pengadaan Bahan Pustaka

Menurut Rahayuningsih "pengembangan koleksi perpustakaan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperluas koleksi yang ada di perpustakaan". Dalam hal ini kegiatan yang berkaitan

dengan pemilihan dan pengadaan bahan perpustakaan”⁷. Menurut Suwarno menyatakan bahwa “pengadaan bahan pustaka adalah proses menghimpun bahan pustaka yang akan dijadikan koleksi hendaknya harus relevan dengan permintaan dan kebutuhan peminjam serta kelengkapan aktual”⁸.

Pemilihan bahan pustaka harus berdasarkan maksud dan tujuan dari lembaga yang bersangkutan, yaitu dapat menunjang proses pembelajaran. Pengadaan bahan pustaka dapat dilaksanakan melalui berbagai cara yaitu melalui kegiatan pembelian, tukar-menukar, hadiah, sumbangan, titipan, ataupun menerbitkan sendiri.

Pengadaan bahan pustaka, hendaknya meminta saran, baik kepada pimpinan lembaga, dosen, dan kepada mahasiswa yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Dilakukan secara langsung apabila pustakawan menghubungi pihak-pihak yang akan dimintai saran, sedangkan secara tidak langsung dilakukan melalui kotak saran yang disediakan.

Ketika melaksanakan kegiatan pengadaan, kegiatan pemilihan koleksi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan. Kegiatan pemilihan koleksi bahan perpustakaan merupakan tugas yang sulit karena diperlukan pengetahuan yang luas tentang buku yang dipilih. Pedoman umum yang perlu diperhatikan dalam pengadaan seleksi bahan pustaka yaitu:

- 1) Disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan dari masyarakat yang dilayani serta disesuaikan dengan tujuan dan fungsi perpustakaan yang bersangkutan.
- 2) Dipilih untuk masyarakat yang dilayani tanpa membedakan golongan, agama, aliran politik, etnis, keadaan sosial dari pembaca.
- 3) Membawa manfaat kemajuan pengetahuan dan kekayaan jiwa dalam arti positif, baik inspirasi, informasi, maupun rekreasi.

⁷, Rahayuningsih F. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 14

⁸ Suwarno, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan: Sebuah Pendekatan Praktis*. (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), 34

- 4) Hindarkan pengaruh pribadi dari pustakawan atau sekelompok orang saja.
- 5) Memenuhi syarat atau kualitas pustaka yang baik, antara lain otoritas pengarang, reputasi pengarang, penerbit, isi, penyajian, susunan, edisi, fisik buku, dan lain-lain.
- 6) Menggunakan alat bantu sebagai sumber informasi dalam seleksi atau bekerjasama dengan panitia perpustakaan, dewan pemilihan buku lembaga yang bersangkutan dengan *subject specialist*.

b) Pengolahan Bahan Pustaka

Pengelolaan bahan pustaka adalah suatu kegiatan dalam rangka mempersiapkan bahan pustaka dengan suatu sistem agar mudah dan cepat dalam mencari dan menemukan bahan pustaka yang diperlukan. Pengolahan bahan pustaka terdiri dari kegiatan inventarisasi bahan pustaka, klasifikasi bahan pustaka, *labelling*, dan *shelving* bahan pustaka.

Kegiatan pertama yang dilaksanakan dalam pengolahan bahan pustaka adalah inventarisasi. Inventarisasi bahan pustaka adalah suatu kegiatan pencatatan suatu keterangan atau data setiap bahan pustaka yang diterima oleh perpustakaan ke dalam buku inventaris atau buku induk. Sinaga menyatakan bahwa "langkah - langkah menginventarisasi buku: 1) pemeriksaan, 2) pemberian stempel buku, 3) pemberian nomor buku"⁹. Adanya inventarisasi akan diketahui bahan pustaka yang terdapat di perpustakaan.

Langkah kedua yaitu melaksanakan klasifikasi bahan pustaka, menurut Bafadal menyatakan bahwa "klasifikasi buku adalah suatu proses memilih dan mengelompokkan buku-buku perpustakaan sekolah atau bahan pustaka lainnya atas dasar tertentu serta diletakkan secara bersama-sama di suatu tempat"¹⁰. Dengan demikian orang dapat menggolongkan koleksi dengan melalui beberapa cara, misalnya: Menurut bentuk fisiknya (buku, majalah, surat kabar, piringan hitam dan sebagainya); Menurut kegunaannya (koleksi referens, koleksi thesis dan skripsi, koleksi perpustakaan sekolah dan sebagainya); Tetapi ada pula dan kebanyakan lebih

⁹, Dian Sinaga. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. (Bandung: Bejana, 2009), 27

¹⁰ Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, 51

menyukai cara ini ialah menggolongkan koleksi menurut isi atau subyeknya.

Langkah ketiga yaitu *labeling*, label diberikan untuk mempermudah pengelompokan dokumen sesuai dengan subyeknya masing-masing di rak. Jika semua bahan pustaka telah dibuatkan katalog, kemudian dilakukan pemberian label yang terdiri dari melengkapi kartu buku, etiket buku, lembar kembali, dan kantong buku. Perlu diperhatikan setiap langkah-langkahnya untuk mempermudah proses pengolahan bahan pustaka. Selain dilaksanakan *labeling* juga dilaksanakan penyelesaian akhir, yaitu kegiatan pembuatan dan pemasangan kelengkapan fisik bahan pustaka seperti pemasangan kantong buku, kartu buku, lembar tanggal kembali, serta menyampul buku.

Langkah keempat adalah *shelving*, maksudnya pengaturan koleksi yang dilaksanakan agar pengguna mudah mencari dan menemukan bahan pustaka. Pengaturan tersebut dengan meletakkan bahan pustaka sesuai dengan bentuk fisiknya seperti buku, majalah, surat kabar, bahan pustaka non buku.

Menurut Suherman menyatakan bahwa “pelayanan pembaca adalah memberi pelayanan pada pemakai perpustakaan pada saat menggunakan buku yang disediakan oleh perpustakaan. Pelayanan pembaca merupakan salah satu pokok dari kegiatan perpustakaan yang berkaitan dengan tugas-tugas lainnya”¹¹. Layanan pembaca terdiri dari kegiatan pelayanan sirkulasi, layanan referensi, serta layanan membaca. Sistem layanan perpustakaan terbagi menjadi dua yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup.

Teknologi Informasi Perpustakaan

Pada awal tahun 1960-an sejumlah perpustakaan di Amerika Utara dan Inggris mulai menggunakan komputer. Di amerika serikat telah banyak digunakan perpustakaan-perpustakaan khusus dan unit-unit informasi. Pada tahun 1961, H.P. Luhn dari IBM mengembangkan beberapa program untuk indeks kata kunci pada judul-judul artikel yang terdapat chemical abstracts: dan pada saat yang sebuah perusahaan yang bernama Dauglas Aircraft corporation

¹¹Suherman. Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah. (Bandung: MQS Publishing, 2009), 123

menggunakan kartu katalog yang dibuat dengan komputer di Inggris, perpustakaan umum dan perpustakaan akademik serta perpustakaan khusus dikembangkan secara bersama-sama dalam sistem berbasis komputer.

Latar belakang dari pembangunan suatu lembaga pengelola informasi yaitu karena adanya era kebutuhan informasi dimana meliputi:

- a. Era yang berorientasi pada disiplin keilmuan. Adanya lembaga informasi ini dibangun dengan tujuan untuk pembangunan disiplin ilmu itu sendiri.
- b. Era yang berorientasi pada tujuan organisasi. Adanya lembaga pengelola informasi ini dibangun untuk mendukung pelaksanaan tugas organisasi induknya dalam mencapai tujuan, baik visi maupun misinya.
- c. Era permasalahan masyarakat. Dengan banyaknya persoalan dan masalah yang timbul dimasyarakat maka dengan adanya lembaga pengelola informasi ini akan membantu memenuhi kebutuhan informasi bagi penyelesaian permasalahan yang timbul dimasyarakat¹².

Teknologi informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang¹³. Jadi yang disebut dengan teknologi informasi yaitu teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah serta menyebarkan informasi¹⁴.

Teknologi berbasis komputer yang digunakan dalam pelayanan di perpustakaan ini mempunyai beberapa manfaat di antaranya :

- a. Ledakan informasi yang makin membanjiri dunia saat ini membutuhkan pengelolaan yang sistematis;
- b. Akses terhadap informasi semakin tinggi;
- c. Efisiensi pekerjaan;
- d. Memudahkan tukar menukar informasi dalam bentuk data;

¹²"Medium Informasi dan Komunikasi Antar Perpustakaan Indonesia", *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 5, Nomor 1, (Juli 2005), 26

¹³ Fatah Syukur, HC, *Teknologi Pendidikan*, (Semarang : Rasail, 2004), 3

¹⁴ Supriyanto Aji, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Jakarta : Salemba Infotek, 2005), 27

- e. Salinan data atau informasi di buat dapat diseragamkan sehingga memudahkan pengguna lainnya.;
- f. Pengguna dapat belajar dan mencari sendiri informasi yang dibutuhkan dengan bantuan komputer
- g. Penyajian data dapat dibuat semenarik mungkin.

Berdasarkan penjelasan diatas diatas dapat dilihat dari adanya penggunaan teknologi informasi akan membawa kemudahan dalam memanfaatkan perpustakaan karena pengguna jasa perpustakaan dapat memaksimalkan apa yang ada dalam perpustakaan dengan waktu yang sangat cepat.

Manajemen Perpustakaan Berbasis Teknologi

Agar perpustakaan perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pemakai, perlu ada manajemen terhadap segala sesuatu yang ada di dalamnya. Kegiatan apapun tidak mungkin akan berjalan, tercipta, terselenggara, dan tercapai bila tidak memiliki sistem manajemen yang baik. Adapun definisi manajemen yakni sebagai berikut. Manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat, dan profesi. Dikatakan sebagai ilmu sesuatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Dikatakan sebagai kiat oleh Folle karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain dalam menjalankan tugas. Dipandang sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai sesuatu prestasi manajer, dan para profesional dituntut oleh suatu kode etik.

Kegiatan manajemen di perpustakaan merupakan jabatan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penganggaran, kepemimpinan, pengawasan dan penilaian.

Perencanaan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam proses pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi. Dalam hal *planning* diperlukan studi tentang masa yang akan datang dan perencanaan langkah-langkah operasional yang harus dilakukan,

sehingga setiap perpustakaan harus memiliki pustakawan yang memiliki dasar perencanaan dalam bidang perpustakaan¹⁵.

Pengorganisasian merupakan penyatuan langkah dari seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan oleh elemen-elemen dalam suatu lembaga. Penyatuan langkah ini penting agar tidak terjadi tumpah tindih dalam pelaksanaan tugas. Proses pengorganisasian suatu perpustakaan akan berjalan dengan baik apabila memiliki sumber daya, sumber dana, prosedur, koordinasi, dan pengarahan pada langkah-langkah tertentu. Aktifitas yang dilakukan perpustakaan, seperti pengadaan, pengolahan, pemeliharaan, pengawetan, penyebaran dan pemanfaatan informasi perlu dikordinir dengan bank agar tidak terjadi kesimpangsiuran.

Pengorganisasian atau pengaturan perpustakaan merupakan tanggung jawab perpustakaan perguruan tinggi. Organizing merupakan aspek manajemen yang menyangkut penyusunan organisasi manusia dan bahan atau materi. Kegiatan ini meliputi : pengaturan pelayanan peminjaman kepada civitas akademik, menyediakan sistem yang efisien, memberikan sistem yang fleksibel, menjalankan sistem yang memungkinkan sumber-sumber informasi dalam bentuk perangkat keras mengatur produksi sumber belajar di dalam perpustakaan, dan mengawasi dan mengatur pekerjaan bagi perpustakaan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengorganisasian perpustakaan perguruan tinggi sehari-hari sering melibatkan perpustakaan untuk melakukan berbagai kegiatan yang beraneka ragam. Pengawasan dan Penilaian Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi.

Selanjutnya Pengawasan dan penilaian perlu dilakukan oleh perpustakaan karena faktor perubahan lingkungan organisasi, peningkatan kompleksitas organisasi, dan kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam suatu perpustakaan perlu pengawasan dan penilaian agar dapat diperoleh hasil sebagaimana yang diharapkan selain untuk memperoleh peningkatan kualitas.

¹⁵ Soebagyo Admodiwiro, Manajemen Pendidikan Indonesia, (Jakarta : Ardadizya Jaya, 2000), 77

Pengawasan dan penilaian perlu dilakukan oleh perpustakaan karena faktor perubahan lingkungan organisasi, peningkatan kompleksitas organisasi, dan kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam suatu perpustakaan perlu pengawasan dan penilaian agar dapat diperoleh hasil sebagaimana yang diharapkan selain untuk memperoleh peningkatan kualitas. Dalam menjalankan fungsi pengawasan dan penilaian hal yang perlu diperhatikan adalah konsep perencanaan, standar evaluasi, dan sistem pengawasan. Oleh karena itu, kesesuaian perencanaan kegiatan, sumber daya manusia, sumber informasi, sistem, anggaran, dan sarana prasarana perpustakaan serta realisasi pada waktu tertentu perlu diperhatikan.

Apabila dalam pengawasan itu diperlukan tindakan korektif maka tindakan itu perlu segera diambil. Tindakan korektif ini mungkin dilakukan dengan cara mengubah standar yang telah di rencanakan, memperbaiki pelaksanaan, mengubah cara pengukuran pelaksanaan atau mengubah cara interpretasi dan penyimpangan-penyimpangan¹⁶

Kualitas Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi

Kualitas layanan menjadi prioritas utama dalam memberikan layanan yang optimal karena pada dasarnya layanan bukan hanya dilihat dari banyaknya koleksi yang disediakan, koleksi yang dipinjam maupun banyaknya koleksi yang dibaca pengguna. Karena orientasi kualitas layanan bukan lagi berorientasi pada koleksi namun kebutuhan pengguna. Sehingga kepuasan pengguna menjadi acuannya. Sistem layanan perpustakaan di IAIN Padangsidimpuan yang sudah berbasis teknologi bisa jadi layanannya semakin cepat, namun kepuasan pemustaka tidak serta merta dapat terpenuhi. Karena kepuasan yang terpenuhi sekarang belum tentu terpenuhi untuk pemenuhan kepuasan jangka panjang. Puas di satu sisi tetapi belum tentu puas disisi lain sehingga kepuasan pengguna total (*Totality User Satisfaction*) yang menjadi harapan utama.

Konsep pelayanan menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler mendefinisikan: *“Service is all economic activities whole output is not a phisycal product or construction is generally consumed at that time*

¹⁶ Nanang Fatah, Landasan Manajemen Pendidikan, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 1997), 107

it is produced, and provides value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health)" (pelayanan adalah semua aktivitas ekonomi yang seluruh *output*-nya bukan produk atau bentuk fisik yang dikonsumsi pada waktu pelayanan diproduksi, dan menyediakan nilai dalam beberapa bentuk (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan)¹⁷.

Dalam memberikan suatu layanan perpustakaan, pada dasarnya bukanlah hal yang mudah karena tergolong pada jenis *layanan* jasa dimana produktifitas dan pemasarannya dilakukan secara bersama-sama dalam satu waktu sehingga membutuhkan standar kerja yang dapat mengukur kinerja suatu penyedia jasa. Sehingga jika terjadi kesalahan akan berdampak besar pada penyedia jasa tersebut. Menurut Maxwell mengatakan :” ...rata-rata pelanggan akan mengatakan kepada 9 sampai 13 teman dan kenalan tentang pengalaman yang buruk ini. Sekitar 13% akan mengatakan kepada lebih dari 20 orang. Lebih dari dua diantara tiga pelanggan yang menerima pelajaran buruk tidak akan membeli lagi¹⁸. Dari situ dapat diketahui bahwa sebagai pustakawan harus bisa memberikan pelayanan yang menguntungkan bagi pengguna dan juga bagi perpustakaan.

Perpustakaan dikatakan baik dan berkualitas jika dapat memenuhi beberapa kriteria, antara lain adalah: (1) sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional, (2) koleksi relevan dan aktual, (3) sistem pelayanan yang baik dan berkualitas, serta (4) didukung oleh *sarana* dan prasarana yang memadai. Hernon menambahkan bahwa perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pemustakanya.

Berdasarkan kriteria diatas, apabila kita tarik pada permasalahan sebelumnya maka hanya point ketiga yang sangat mendukung, yakni adanya sarana dan prasarana yang memadai di perpustakaan namun masih ada beberapa kendala teknis yang masih perlu diperbaiki. Apabila kita tarik dari permasalahan yang diangkat disini, maka dapat diketahui bahwa adanya sarana dan prasarana

¹⁷ Zeithaml, Bitner and Gremler, *Service Marketing, Fourth edition*, (Prentice Hall; exclusive right by Mc Graw-Hill, 2006), 4

¹⁸ Maxwell, *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*, (California, Sage Publications Inct, 1999), 103

yang baik belum tentu dapat memberikan layanan yang baik apabila tidak ditunjang dengan kualitas sumber daya manusia (petugas) yang baik. Karena apabila dilihat dari beberapa komponen permasalahan yang ada, maka dapat diatasi dengan adanya kemampuan petugas yang baik. Sedangkan kemampuan petugas disini beragam namun yang paling ditekankan disini adalah kompetensi petugas sesuai dengan pekerjaan yang sedang ditekuninya.

Untuk meningkatkan kualitas layanan pada suatu pusat informasi tidak jarang diasumsikan dengan menambah berbagai fasilitas berupa sarana dan prasarana baru agar kebutuhan dan tuntutan pengguna suatu layanan tersebut dapat terpenuhi. Hal ini juga terjadi pada Perpustakaan yang dilakukan dengan meningkatkan sistem pelayanan dengan melanggan *software* maupun *hardware* karena layanan perpustakaan saat ini sudah mengarah pada sistem layanan berbasis teknologi informasi. Namun tindakan tersebut tidak sepenuhnya benar, karena sebelum menentukan kebijakan untuk menambah dan melanggan suatu sistem baru hal yang harus dilakukan adalah melakukan analisis suatu layanan.

Pada dasarnya kualitas pelayanan bermula dari kualitas yang secara umum hanya dikatakan bahwa kualitas merupakan karakteristik produk baik berupa barang maupun jasa yang ditentukan oleh pengguna dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan¹⁹.

Dari sini dapat terlihat bahwa kualitas apapun tidak serta merta dikatakan baik, karena kualitas baik untuk sekarang ini belum tentu baik dikemudian hari. Sehingga perlu adanya perbaikan kualitas dengan melihat permasalahan yang ada dan diperbaiki secara simultan guna memenuhi kebutuhan pengguna dan kepuasan penggunapun dapat terealisasi.

Penutup

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas mengenai layanan yang seharusnya dilakukan pada perpustakaan, masih harus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan demi terwujudnya kualitas pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna dengan cepat. Pada

¹⁹ Hardjosoedarmo, *Dasar-Dasar Total Quality Manajemen*, (Jogjakarta, Andi, 1997), 7

dasarnya kualitas layanan tersebut bersifat dinamis sehingga kebaikan-kebaikan yang sudah tercipta saat ini belum tentu masih menjadi kebaikan masa depan akan tetapi kepuasan total yang menjadi acuan.

Kualitas layanan yang baik adalah kepuasan pengguna dijadikan sebagai tolak ukur untuk menciptakan layanan prima pada suatu perpustakaan. Oleh karena itu strategi yang harus diterapkan yaitu memahami kebutuhan akan perbaikan kualitas pelayanan, perbaikan mutu pelayanan, membuat alternatif solusi pemecahan masalah, dikaji secara mendalam dan diputuskan solusi yang relevan, mempelajari hasil solusi, kemudian hasilnya akan diketahui dan ditetapkan standar atas solusi yang ditempuh.

Dalam melakukan analisis efektifitas layanan perpustakaan berbasis teknologi dapat dilakukan menggunakan teori antrian guna meminimalisasi biaya total dari suatu layanan yang disediakan. Apabila langkah tersebut dilakukan, maka kepuasan penggunapun dengan mudah akan tercapai dan loyalitas pengguna pun terwujud dengan sendirinya.

Daftar Pustaka

- Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011
- Fatah Syukur, HC, *Teknologi Pendidikan*, Semarang : RASAIL, 2004
- Hardjosoedarmo, *Dasar-Dasar Total Quality Manajemen*, Jogjakarta, Andi, 1997
- Jurnal Pustakawan Indonesia, *Medium Informasi dan Komunikasi Antar Perpustakaan Indonesia*, Bogor : Perpustakaan Institut Pertanian Bogor Volume 5, Nomor 1, Juli 2005
- Maxwell, *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*, California, Sage Publications Inct, 1999
- Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung : Remaja Rosda Karya, 1997
- Rahayuningsih, F. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

- Sinaga, Dian, *Mengelola Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Kreasi Media Utama, 2007
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar ilmu pustaka*, Jakarta: Gramedia, 2008
- Sutoyo, Agus dan Santoso, Joko. *Strategi dan Pemikiran Perpustakaan*, Visi Hernando. Jakarta: Sagung seto , 2001
- Sutarno, NS. *Manajemen perpustakaan: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung Seto, 2006
- Suwarno, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan: Sebuah Pendekatan Praktis*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010
- Suherman. *Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah*. Bandung: MQS Publishing, 2009
- Supriyanto Aji, *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta : Salemba Infotek, 2005
- Soebagyo Admodiwiro, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta : Ardadizya Jaya, 2000
- Yusuf, P. M & Suhendar, Y. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana, 2007
- Zeithaml, Bitner and Gremler, *Service Marketing, Fourth edition*, Prentice Hall; exclusive right by Mc Graw-Hill, 2006