

Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan

Juni Wati Sri Rizki*

Abstract: *Library is the heart of the college. The Library serves as a means for supporting the learning process through the provision of information, which can help civitas academica in implementing Tridharma Perguruan Tinggi (Three functions of college). In order to do the library function optimally, the librarians who can provide excellent service (which services can meet the needs of the library users) are needed. One of the conditions of the librarians that required is have good communication skills, so librarians can communicate effectively with library service users.*

Keywords: *Optimalization of function, Library of university, librarian, user, communication competence, Communicate effectively.*

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang sangat vital di perguruan tinggi. Ibarat sebuah sistem tubuh manusia, perpustakaan merupakan jantung yang berfungsi memompakan informasi yang sangat berguna bagi kelancaran proses pembelajaran dan peningkatan kualitas pembelajaran, baik bagi para mahasiswa maupun bagi para dosen, dan seluruh *civitas akademika* di perguruan tinggi. Dikatakan demikian karena perpustakaan yang mengoleksi berbagai macam buku dan jurnal ilmiah dari berbagai disiplin ilmu pengetahuan sangat diperlukan oleh sebuah perguruan tinggi. Bahkan, salah satu indikator penilaian terhadap kualitas sebuah perguruan tinggi dapat diukur dari keberadaan dan kondisi perpustakaan kampusnya.

* Juni Wati Sri Rizki adalah Dosen Jurusan Dakwah STAIN Padangsidimpuan alumni S-3 Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.

Umumnya, kualitas sebuah perpustakaan diukur berdasarkan ketersediaan fasilitas dan sarana pembelajaran, serta jumlah koleksi bahan pustaka yang tersedia dalam berbagai format, baik dalam format tercetak; berupa buku, jurnal, kliping, maupun dalam format elektronik dan digital; berupa *CD, Video, Film, dan sebagainya*. Untuk tingkat perguruan tinggi sendiri, bisa jadi jumlah perpustakaan bisa lebih dari satu, karena kadangkala masing-masing fakultas, jurusan, maupun program studi memiliki perpustakaan tersendiri yang memuat koleksi buku-buku maupun jurnal-jurnal khusus yang berkaitan dengan bidang ilmu di fakultas, jurusan, maupun program studinya masing-masing. Jadi sangat wajar jika universitas-universitas yang ternama di dunia selalu mempunyai perpustakaan pusat (*main library*) yang besar dengan koleksi buku-buku yang sangat banyak jumlahnya hingga ratusan ribu sampai jutaan buku dalam berbagai jenis disiplin ilmu pengetahuan, mulai dari terbitan yang sudah sangat tua dan bahkan hanya berbentuk manuskrip hingga terbitan-terbitan terbaru yang sangat *up to date*, dan ditambah dengan koleksi berbagai jenis jurnal ilmiah.

Namun demikian, fasilitas dan sarana serta koleksi-koleksi yang sangat berharga dimaksud hanya dapat berfungsi secara optimal jika ditunjang dengan pelayanan yang maksimal dari pustakawan (petugas perpustakaan). Tanpa komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pengguna perpustakaan, sumber-sumber pembelajaran yang ada di perpustakaan tidak akan bisa diakses secara optimal, sehingga pada akhirnya sumber-sumber pembelajaran tersebut tidak akan bermanfaat bagi *civitas akademika*. Dengan demikian, pustakawan memegang peran penting dalam mengoptimalkan fungsi perpustakaan.

Keberadaan Perpustakaan di Perguruan Tinggi: Pengertian Fungsi dan Tujuannya.

Perpustakaan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses belajar-mengajar. Perpustakaan yang terorganisasi secara baik dan sistematis, secara langsung ataupun tidak langsung dapat memberikan kemudahan bagi proses belajar-mengajar. Hal ini terkait dengan kemajuan bidang pendidikan dan dengan adanya perbaikan metode belajar-mengajar yang dirasakan tidak bisa dipisahkan dari masalah penyediaan

fasilitas¹. Merujuk pada pandangan tersebut, maka pengadaan perpustakaan di lembaga pendidikan termasuk, perguruan tinggi merupakan sebuah keharusan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang paling mudah diidentifikasi. Sebab, pada umumnya setiap perguruan tinggi memiliki perpustakaan yang dikelola secara khusus dan ditempatkan secara khusus sehingga dapat dibedakan dari lembaga atau unit-unit lainnya yang berada di lingkungan kampus perguruan tinggi.

Adapun yang dimaksud dengan perpustakaan perguruan tinggi menurut Noerhayati Sudibyo adalah, suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya². Sejalan dengan pendapat tersebut, Sulistyio Basuki menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat)³.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi menyediakan dan menyebarkan informasi guna membantu perguruan tinggi tersebut mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dengan demikian tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi harus sejalan dengan tujuan perguruan tinggi secara umum. Sebab, perpustakaan merupakan salah satu unsur/ sarana penunjang dalam mewujudkan visi dan misi perguruan tinggi.

Menurut Noerhayati Sudibyo, tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung,

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

² Noerhayati Sudibyo. *Pengelolaan Perpustakaan*, (Bandung: Alumni, 1987), hlm. 1.

³ Sulistyio Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 51.

memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi, dan penyebarluasan informasi⁴. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sulisty Basuki⁵ berpendapat bahwa, tujuan perpustakaan perguruan tinggi antara lain sebagai berikut.

- 1) Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga kerja administrasi perguruan tinggi.
- 2) Menyediakan bahan pustaka (referensi) pada semua tingkatan akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pasca sarjana dan pengajar.
- 3) Menyediakan ruangan belajar bagi pengguna perpustakaan.
- 4) Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna.
- 5) Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran serta meningkatkan kualitas pembelajaran di perguruan tinggi melalui upaya penyediaan dan penyebarluasan informasi secara aktif sehingga dapat diakses secara optimal oleh seluruh penggunanya.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka perpustakaan perguruan tinggi harus menjalankan fungsinya dengan baik. Pada prinsipnya fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi dapat ditinjau dari berbagai aspek. Sebagaimana yang dikemukakan Noerhayati Sudiby, bahwa terdapat dua fungsi perpustakaan⁶, yaitu:

⁴ Noerhayati Sudiby. *Op. Cit.*, hlm. 2.

⁵ Sulisty Basuki. *Op. Cit.*, hlm. 53.

⁶ Noerhayati Sudiby. *Op. Cit.*, hlm. 53.

- 1) Ditinjau dari segi proses pelayanannya berfungsi sebagai: pusat pengumpulan informasi, pusat pelestarian informasi, pusat pengelolaan informasi, pusat pemanfaatan informasi dan pusat penyebarluasan informasi.
- 2) Ditinjau dari segi program kegiatan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pelayanan informasi untuk: program pendidikan dan pengajaran, program penelitian dan program pengabdian masyarakat.

Sementara itu, Sulistyio Basuki membagi fungsi-fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi⁷ sebagai berikut:

- 1) Fungsi edukatif; perpustakaan membantu mengembangkan potensi mahasiswa dengan sistem pembelajaran yang terdapat dalam kurikulum pendidikan.
- 2) Fungsi informatif; perpustakaan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi sebanyak-banyaknya melalui penelusuran informasi yang ada di perpustakaan.
- 3) Fungsi (riset-supportif) menunjang kegiatan penelitian; dalam hal ini perpustakaan menyediakan sejumlah informasi yang diperlukan agar proses penelitian dosen, mahasiswa, dan staf non edukatif dapat dilakukan berdasarkan data-data yang diperoleh dari perpustakaan.
- 4) Fungsi rekreatif; mahasiswa dapat mengandalkan perpustakaan untuk mengurangi ketegangan setelah lelah belajar dengan bahan bacaan ringan dan menghiburkan yang ada di perpustakaan.

Sejalan dengan fungsi-fungsi perpustakaan perguruan tinggi yang dikemukakan tersebut, Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) juga telah merumuskan fungsi-fungsi perpustakaan perguruan tinggi⁸ sebagai berikut:

- 1) Fungsi Edukasi. Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang

⁷ Sulistyio Basuki. *Op. Cit.*, hlm. 107.

⁸ Departemen Pendidikan Nasional. *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Depdiknas, 2004), hlm. 3.

strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

- 2) Fungsi Informasi. Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- 3) Fungsi Riset. Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang palingmutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
- 4) Fungsi Rekreasi. Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat, dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
- 5) Fungsi Publikasi. Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni sivitas akademika dan staf non akademik.
- 6) Fungsi Deposit. Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.
- 7) Fungsi Interpretasi. Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa pada hakikatnya fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang dan mendukung proses pendidikan yang berlangsung di suatu perguruan tinggi, memperlancar dan menyukkseskan tri dharma perguruan tinggi, serta meningkatkan kualitas pendidikan dalam rangka menyikapi dan menjawab tantangan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat. Artinya, perpustakaan merupakan salah satu sarana informasi yang berfungsi sebagai jembatan ilmu dan teknologi bagi seluruh komponen masyarakat

perguruan tinggi sebagai upaya meningkatkan kualitas maupun kuantitas pembelajaran dalam rangka mewujudkan tri dharma perguruan tinggi.

Aktivitas Pelayanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk pengguna perpustakaan, tidak terkecuali di perpustakaan perguruan tinggi. Kegiatan perpustakaan merupakan kegiatan layanan jasa. Pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Banyak argumentasi yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan.

Menurut Lasa H.S., pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan⁹. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diambil pemahaman bahwa kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi perpustakaan secara optimal, sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan adanya pelayanan yang al kadarnya dari pihak perpustakaan, melainkan juga menginginkan pelayanan yang berkualitas (pelayanan prima).

Dalam rangka menciptakan pelayanan prima di perpustakaan, ada beberapa prinsip dasar pelayanan yang harus dilaksanakan, sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi standard kualitas pelayanan. Berkenaan dengan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan tersebut, Rahayuningsih

⁹ Lasa H.S. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. (Yogyakarta : Gajah Mada University. 1994), hlm. 122.

menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan menggunakan prinsip-prinsip dasar¹⁰ sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum.
2. Pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola.
3. Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan.
4. Sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diambil pemahaman bahwa pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan kepada pengguna harus bersifat umum, tidak boleh ada perbedaan yang menjurus kepada rasa ketidakadilan dalam pelayanan. Berkenaan dengan hal tersebut, maka pelayanan harus mengutamakan kepentingan pengguna, bukan kepentingan pengelola, sehingga dalam memberikan pelayanan, pengelola akan benar-benar memperlakukan pengguna sebagai pelanggan yang perlu diberikan layanan yang maksimal agar pelanggan tersebut merasa puas dan pada akhirnya akan tetap menjadi pelanggan (pengguna) jasa perpustakaan.

Aspek keamanan dan kenyamanan bagi para pengguna juga harus menjadi pertimbangan penting dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, perlu dikembangkan sistem pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat. Salah satunya dengan menyediakan dan mensosialisasikan informasi tentang tata cara penggunaan fasilitas perpustakaan, aturan-aturan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan, tata cara penelusuran koleksi, dan sebagainya, sehingga pengguna tidak perlu membuang waktu terlalu lama diperpustakaan untuk hal-hal yang sifatnya teknis. Hal ini tentu saja tidak terlepas dari penerapan disiplin diperpustakaan, baik itu berkaitan dengan disiplin terhadap penggunaan waktu, maupun berkaitan dengan disiplin terhadap aturan-aturan administratif.

Untuk dapat menerapkan disiplin tersebut, maka pustakawan juga perlu memahami jenis-jenis aktifitas pelayanan jasa di

¹⁰ F. Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 85.

perpustakaan. Menurut Noerhayati Sudiby, aktivitas pelayanan jasa di perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari dua jenis pelayanan¹¹ sebagai berikut:

- 1) Aktivitas pelayanan teknis; yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan teknis yang terdiri dari kegiatan:
 - a) Pengadaan bahan, yaitu melakukan seleksi koleksi bahan pustaka dan mengadakan koleksi tersebut untuk perpustakaan, baik dengan melalui pembelian maupun tidak.
 - b) Inventarisasi koleksi, berupa kegiatan pencatatan koleksi bahan pustaka ke dalam inventaris (buku induk koleksi) sebagai tanda bukti perbendaharaan perpustakaan.
 - c) Klasifikasi koleksi, yaitu kegiatan mengelompokkan koleksi bahan pustaka dengan memberikan kode-kode klasifikasi sesuai dengan sistem klasifikasi tertentu.
 - d) Katalogisasi, yaitu pekerjaan katalogisasi koleksi berupa pengelolaan koleksi bahan pustaka secara sistematis sehingga mudah dan siap dimanfaatkan untuk pelayanan pengguna perpustakaan.
 - e) Pemeliharaan koleksi, merupakan kegiatan menjaga koleksi bahan pustaka agar tetap berada dalam kondisi yang selalu baik agar siap digunakan untuk pelayanan pengguna.
- 2) Kegiatan kerja pelayanan pengguna, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan pengguna, yang terdiri dari:
 - a) Sirkulasi koleksi, berupa kegiatan pelayanan pencatatan dalam pemanfaatan dan penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat waktu untuk kepentingan pengguna.
 - b) Pelayanan *reference*, berupa pelayanan dalam memberikan bantuan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi yang bersifat pendek-singkat

¹¹ Noerhayati Sudiby. *Op. Cit.*, hlm. 54-120.

tetapi dibutuhkan dalam waktu yang cepat dari koleksi *reference*.

- c) Pendidikan, yaitu usaha memberikan bimbingan kepada pengguna tentang cara pemanfaatan koleksi yang disediakan secara efektif dan efisien.
- d) Penyebarluasan informasi, merupakan usaha untuk menyebarluaskan informasi agar informasi tersebut diketahui dan dimanfaatkan sepenuhnya dan sebaik-baiknya oleh pengguna perpustakaan.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut dapat diketahui bahwa pustakawan sebagai ujung tombak dalam aktivitas pelayanan jasa di perpustakaan memiliki peran yang sangat strategis dan penting. Sebab, para pustakawan inilah yang secara langsung berhadapan dengan pengguna layanan. Kegiatan pelayanan perpustakaan adalah melayani atau memberikan pelayanan dalam kebutuhan informasi pengguna. Di mana pengguna perpustakaan menginginkan pelayanan yang berkualitas baik yang akan menghasilkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya. Sebagaimana yang terjadi dalam setiap aktivitas pelayanan jasa, di mana kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan, maka diperlukan upaya-upaya untuk memaksimalkan kepuasan tersebut. Salah satu upaya yang paling strategis bagi pustakawan adalah dengan menciptakan komunikasi yang baik dan harmonis antara pustakawan dengan pengguna layanan.

Peran Pustakawan sebagai Ujung Tombak Pelayanan di Perpustakaan

Penguasaan informasi dengan baik sangat penting bagi pustakawan. Sebagai *gate keeper* di perpustakaan, informasi menjadi modal penting bagi pustakawan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna. Informasi dimaksud adalah baik yang bersumber dari *intern* perpustakaan (pihak pengelola perpustakaan, maupun *ekstern* perpustakaan (pihak pengguna perpustakaan. Yang dimaksud dengan informasi dari pihak pengelola, antara lain:

informasi tentang fasilitas apa saja yang ada di perpustakaan, berapa banyak jumlah koleksi buku, jurnal yang ada di perpustakaan, jenis buku apa saja yang tersedia di perpustakaan, bagaimana prosedur peminjamannya, dan sebagainya. Sedangkan informasi dari pihak

pengguna, antara lain: buku apa saja yang paling dibutuhkan pengguna layanan, apakah koleksi perpustakaan pada umumnya relevan dengan kebutuhan pengguna, bagaimana tingkat keamanan dan kenyamanan di perpustakaan, seperti apa model pelayanan yang diinginkan pihak pengguna, bagaimana kemampuan komunikasi pustakawan dalam melayani pengguna, dan sebagainya. Informasi-informasi tersebut menjadi masukan yang sangat berharga bagi pustakawan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat berfungsi secara optimal.

Untuk menghimpun dan menyebarkan informasi-informasi tersebut, maka pustakawan perlu melakukan komunikasi yang intensif dengan pengguna layanan perpustakaan baik secara formal maupun informal. Secara formal, misalnya dengan menyebarkan angket yang berisi daftar pertanyaan yang dirumuskan secara terstruktur untuk mengukur kualitas beberapa hal yang berkaitan dengan efektifitas pelayanan perpustakaan maupun untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan, dengan menyertakan indikator-indikatornya. Sedangkan secara informal, pengguna dapat berkomunikasi langsung dengan pengguna perpustakaan baik pada saat pelayanan maupun di luar waktu pelayanan.

Penggunaan kotak saran juga penting di perpustakaan perguruan tinggi. Karena kotak saran juga merupakan sarana komunikasi yang efektif antara pustakawan dengan pengguna layanan. Kotak saran dapat digunakan untuk menjangkau informasi tentang buku-buku baru maupun jurnal-jurnal ilmiah yang perlu disediakan perpustakaan. Selain itu kotak saran juga dapat dipergunakan untuk menampung pendapat, kritikan maupun masukan-masukan dari pengguna layanan untuk mengetahui efektifitas pelayanan; apa saja yang perlu dibenahi dan ditingkatkan, apa saja yang perlu dipertahankan, dan apa saja yang perlu ditinggalkan. Sebab, kadangkala orang-orang tertentu mengalami kesulitan dalam mengemukakan pendapatnya secara lisan, atau mungkin ada orang-orang tertentu yang merasa riskan untuk mengkritik maupun memberi masukan secara lisan.

Berkaitan dengan isi kotak saran dimaksud, maka pustakawan harus siap secara mental menghadapi berbagai pendapat dan

pandangan dari pengguna. Saran-saran tersebut harus dapat disikapi secara positif, sehingga menjadi masukan yang membangun bagi pihak perpustakaan untuk peningkatan kualitas kinerja ke depan.

Selain itu pustakawan harus bersikap ramah dan terbuka dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan, sehingga pengguna merasa nyaman dalam berkomunikasi dengan pustakawan. Rasa nyaman ini juga akan berpengaruh terhadap minat pelanggan dalam mengakses layanan perpustakaan. Pustakawan perlu menyadari betul bahwa tanpa pengguna layanan, perpustakaan tidak akan eksis. Oleh karena itu, Pustakawan perlu menjamin berlangsungnya aktivitas pelayanan yang kondusif dengan menunjukkan profesionalitasnya dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan.

Penutup

Tujuan utama perpustakaan adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, sehingga fungsi perpustakaan sebagai sarana penyedia informasi untuk mendukung proses pembelajaran dapat tercapai. Terkait dengan pencapaian tujuan maupun optimalisasi fungsi perpustakaan, maka aktivitas pelayanan merupakan kegiatan utama di perpustakaan. Efektifitas pelayanan menjadi tolak ukur kualitas sebuah perpustakaan. Oleh karena itu, peran pustakawan dalam mengoptimalkan fungsi perpustakaan sangatlah strategis, karena pustakawan merupakan ujung tombak pelayanan diperpustakaan.

Sebagai ujung tombak pelayanan di perpustakaan, pustakawan perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Kemampuan komunikasi yang baik akan sangat membantu kinerja pustakawan. Karena, sebahagian besar peran pustakan dijalankan dalam bentuk aktivitas komunikasi baik secara lisan maupun tulisan. Tanpa komunikasi yang efektif, tidak akan terjalin hubungan yang harmonis antara pustakawan dengan pengguna layanan perpustakaan. Dan tanpa hubungan yang harmonis antara pustakawan dengan pengguna layanan, mustahil sebuah perpustakaan berfungsi secara optimal.

Daftar Pustaka

- Sinaga, Dian. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Kreasi Media Utama, 2007.
- Sudibyo, Noerhayati. *Pengelolaan Perpustakaan*, Bandung: Alumni, 1987.
- Basuki, Sulisty. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta: Depdiknas, 2004.
- H.S., Lasa. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*, Yogyakarta : Gajah Mada University, 1994.
- Rahayuningsih, F. *Pengelolaan Perpustakaan*, Yokyakarta: Graha Ilmu, 2007.