

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

Dalam bab ini akan dipaparkan mengenai konsep, pengetahuan dan teori yang berkaitan dengan layanan perpustakaan dan pustakawannya. Di awal penyajian akan dibahas berbagai aspek mengenai perpustakaan perguruan tinggi. Lalu diikuti dengan pembahasan tentang layanan perpustakaan, pengukuran kualitas layanan dan terakhir mengenai peran pustakawan di perpustakaan.

II. 1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam buku *Pengantar Ilmu Perpustakaan (1991: 51)* Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) maka perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan membantu melaksanakan ketiga Tri Dharma tersebut, yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan jurusan, bagian, fakultas, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, akademi, maupun perpustakaan program non gelar.

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.

- b. Menyediakan bahan rujukan (referens) pada semua tingkat akademis artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Ditambahkan dalam *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 3-4)*, adapun tugas dari perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan memiliki fungsi 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 pelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi belajar.
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 paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.
4. Fungsi rekreasi
Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
5. Fungsi publikasi
Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni sivitas akademik dan non-akademik.
6. Fungsi deposit
Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi.
7. Fungsi interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

II. 2 Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Keberadaan perpustakaan disuatu perguruan tinggi merupakan sarana yang penting untuk menciptakan masyarakat ilmiah dan perpustakaan telah direncanakan dan dikembangkan agar dapat membantu terlaksananya program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perubahan metode belajar mengajar dan sistem penyelenggaraan pendidikan menuntut mahasiswa dan dosen sama-sama aktif dalam upaya mendayagunakan perpustakaan secara optimal. Disamping itu, tuntutan terhadap layanan dan fasilitas perpustakaan semakin terasa mendesak baik dari segi kualitas maupun kuantitas untuk menunjang proses belajar mengajar yang efektif dan efisien.

Sesuai dengan fungsi perpustakaan, perpustakaan mempunyai 2 jenis layanan yaitu layanan teknis dan layanan pemakai. Layanan teknis yaitu mencakup seluruh proses yang diperlukan agar bahan pustaka tersedia bagi pemakai perpustakaan. Layanan teknis menyangkut seleksi, pengadaan, dan pengolahan koleksi serta pemeliharannya. Sedangkan layanan pemakai atau biasa disebut juga dengan layanan pengguna, merupakan aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pemakai perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. Layanan pengguna sesungguhnya banyak, antara lain sebagai berikut: layanan sirkulasi, layanan referens, layanan pendidikan pemakai, layanan penelusuran informasi, layanan pemesanan literatur, layanan penyebarluasan informasi baru, layanan penerjemahan, dll.

Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai layanan pengguna yang terdapat di Perpustakaan FIB UI. Layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI terdiri dari beberapa jenis yaitu layanan peminjaman atau sirkulasi, yang termasuk dalam layanan ini yaitu layanan koleksi umum dan layanan koleksi khusus; layanan rujukan, yang terdiri dari layanan karya akademis, layanan penelusuran informasi, layanan koleksi majalah, jurnal dan koran, layanan pinjam antar perpustakaan (PAP) dan layanan Bebas Pinjam Pustaka (BAP).

II. 2. 1 Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*circulation*" yang berarti perputaran, peredaran. Dalam ilmu perpustakaan sirkulasi sering dikenal dengan nama peminjaman. Namun demikian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa, 1995).

Menurut Baird (2004), "*Circulation is one area of librarianship where each library can best demonstrate its individual nature as expressed through its policies,*" yang berarti bahwa layanan sirkulasi merupakan area kepustakawanan dimana setiap perpustakaan dapat menunjukkan sifat alami dari perpustakaan yang ditunjukkan dengan kebijakan-kebijakan yang diterapkan di perpustakaan tersebut. Kegiatan sirkulasi meliputi antara lain: syarat keanggotaan, peraturan, prosedur peminjaman dan pengembalian, jam buka, sistem peminjaman, sistem pencatatan maupun statistik pengunjung.

Jenis pelayanan yang dekat dengan pengunjung ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan dengan tujuan:

- a. Supaya pengguna mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
- b. Mudah untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian apabila koleksi itu diperlukan pengguna lain, akan segera dapat diketahui siapa peminjamnya dan dinantikan pada waktu pengembalian.
- c. Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas. Dengan demikian keamanan bahan pustaka akan terjaga.
- d. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
- e. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.

Kegiatan sirkulasi ini seringkali dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna serta paling sering digunakan oleh pengguna. Bagian sirkulasi ini mempunyai tugas, yaitu:

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.
4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya yang berkaitan dengan buku hilang atau rusak.
7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.
8. Membuat statistika peminjaman.
9. Peminjaman antar perpustakaan
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
11. Tugas lainnya yang berkaitan dengan peminjaman.

Selanjutnya, Brown dan Bousfield seperti dikutip oleh Carver (1992: 25) melihat bagian sirkulasi sebagai unit terpenting di perpustakaan. Menurut mereka,

apapun posisi perpustakaan di lembaga yang bersangkutan, bagian sirkulasi sebenarnya menjadi pusat kegiatan perpustakaan. Pernyataan ini tidaklah berlebihan mengingat pada bagian sirkulasilah pemakai pertama kali dan secara langsung berhubungan dengan perpustakaan, baik untuk melakukan peminjaman, pengembalian bahan pustaka maupun kegiatan sirkulasi lain.

II. 2. 2 Layanan Referensi

Kata referensi berasal dari Bahasa Inggris "*reference*" berarti menunjuk kepada, menyebut. Sering diartikan pula dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu (Lasa, 1995). Informasi ini meliputi kata, pokok masalah, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran dan lain sebagainya. Pelayanan ini lebih dititikberatkan pada pelayanan individu agar pengguna mampu mendayagunakan sumber-sumber rujukan itu. Pelayanan referensi memiliki tujuan, yaitu:

- a. Membimbing pengguna jasa perpustakaan agar memanfaatkan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan. pengguna diharapkan mampu mandiri dalam menggunakan sumber tersebut.
- b. Memilih sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
- c. Memberi pengarahan kepada pengguna untuk memperluas wawasan mereka dalam suatu topik, subjek, karena penjelasan suatu masalah diberikan oleh beberapa sumber dengan gaya yang berbeda.
- d. Mendayagunakan sumber rujukan dengan semaksimal mungkin dalam pengembangan ilmu pengetahuan
- e. Tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu.

Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa bagian pelayanan referensi merupakan bagian yang tidak kalah pentingnya dengan bagian lain, seperti bagian pengadaan koleksi, pengolahan dan pelayanan sirkulasi. Oleh karena itu

diperlukan pustakawan referensi yang benar-benar mampu, mau dan mempunyai semangat yang tinggi untuk membantu pengguna, sehingga pengguna merasa puas karena mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.

Untuk memberikan pelayanan prima, pustakawan dibagian referensi terlebih dahulu harus benar-benar paham akan fungsi pelayanan referensi. Berangkat dari pemahaman tersebut, seperti yang dijelaskan oleh Murniaty (2006), pustakawan bagian referensi harus memiliki keperibadian dan kemampuan sebagai berikut:

1. Bangga dengan pekerjaan sebagai pustakawan referensi sehingga mencintai pekerjaannya.
2. Memiliki wawasan yang luas dan memiliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan berbagai koleksi referensi. Pustakawan referensi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam menelusur informasi. Hal ini diperlukan karena perkembangan ilmu pengetahuan yang demikian cepat.
3. Mampu memberikan bimbingan ataupun petunjuk praktis kepada para pengguna perpustakaan dalam upaya memilih dan menggunakan koleksi referensi sesuai dengan bidang pengetahuan masing-masing.
4. Mampu menyenangkan orang lain pustakawan akan selalu tersenyum dalam memberikan pelayanannya. Sikap selalu menghormati dan menghargai pengguna yang datang.
5. Selalu berpenampilan menarik, rapi dalam berbusana, berfikir positif, tekun, cermat, telaten dan ramah.
6. Mampu berkomunikasi dengan baik, yaitu menyampaikan informasi kepada pengguna dengan bahasa yang mudah dipahami dan juga bisa mendengarkan pengguna.

Layanan yang termasuk ke dalam layanan referensi, di antaranya adalah:

a. Layanan Penelusuran Informasi

Penelusuran informasi adalah kegiatan menemukan kembali seluruh atau sebagian dari dokumen yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai subjek tertentu dalam jangka waktu tertentu dan untuk keperluan tertentu (Sumekar, 1990: 3). Penelusuran informasi berbeda dengan penelusuran literatur. Pada

penelusuran literatur, penelusur lebih berkonsentrasi pada dokumen yang dicari. Kegiatan yang dilakukan penelusur biasanya mendekatinya melalui kotak katalog untuk mencari pengarang, judul, subjek, dan lain-lain; dan/ atau mencari langsung buku tersebut ke rak koleksi. Sedangkan untuk penelusuran informasi cakupannya lebih luas. Hampir dapat dipastikan bahwa orang yang sudah tau cara menggunakan perpustakaan secara baik dan benar saja yang dapat menelusur informasi dengan benar, dan menemukan informasi apa yang dikehendaknya.

Pada umumnya, ada 2 sistem dalam penelusuran informasi yaitu penelusuran dalam sistem hastawi atau secara manual dan penelusuran informasi berbantuan komputer. Penelusuran secara manual adalah penelusuran informasi yang dilakukan lebih banyak menggunakan tenaga manusia, atau tanpa bantuan mesin. Sedangkan untuk penelusuran informasi berbantuan komputer terbagi dalam 2 bagian yaitu: penelusuran terpasang atau *online* dan penelusuran melalui CD-ROM. Cheney (1991) menyatakan bahwa keberhasilan penelusuran informasi tergantung pada kemampuan pustakawan untuk melakukan penelusuran, baik hastawi maupun komputer. Kedua metode penelusuran ini membutuhkan keterampilan-keterampilan pustakawan untuk memikirkan konsep sesuai dengan alat telusur yang ada.

Dalam melakukan penelusuran informasi, pengguna harus memiliki strategi penelusuran yang baik agar dapat memperoleh hasil yang efektif dan efisien. Menurut Meadow (1992: 245), strategi penelusuran adalah rencana untuk melakukan penelusuran pada suatu basis data secara detail termasuk didalamnya langkah-langkah yang harus ditempuh sebelum dan saat pencarian. Selain

langkah-langkah penelusuran harus diperhatikan, beberapa hal yang harus diperhatikan yang dapat mempengaruhi proses penelusuran adalah kemampuan pemakai, pengalaman pemakai, motivasi untuk menelusur, dan kapabilitas dari *software* sistem penelusuran yang digunakan (Shaw, 1995).

b. Layanan Pinjam Antar Perpustakaan (PAP)

Layanan pinjam antar perpustakaan merupakan salah satu kerjasama yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Pinjam antar perpustakaan menurut ALA (American Library Association) yang tercantum dalam National Interlibrary Loan Code 1968 adalah “...*transactions in which library materials are made available by one library to another for the use of an individual; for the purpose of this code they include the provision of copies as substitutes for loans of the original material.*”

Dari batasan yang diberikan di atas dapat diartikan bahwa pinjam antar perpustakaan adalah suatu persetujuan bersama dimana perpustakaan bersedia untuk meminjamkan koleksinya kepada pemakai dari perpustakaan lain dengan perantara perpustakaan lainnya. Biasanya hal ini terjadi karena sudah ada suatu sistem jaringan sebelumnya. Oleh karena itu kegiatan ini merupakan suatu transaksi antara perpustakaan dengan perpustakaan lain, maka pemakai secara pribadi tidak secara langsung mengajukan permintaan kepada perpustakaan yang memiliki koleksi yang dibutuhkan, harus meminta perpustakaan tempat ia tercatat sebagai anggota untuk mengajukan permintaan itu.

Pinjam antar perpustakaan merupakan jasa yang penting tetapi kurang mendapat perhatian oleh perpustakaan sehingga jasa perpustakaan yang sangat

membantu pemakai ini tidak dijalankan dengan baik. Menurut Cornish (1991: 125), PAP sering dianggap sebagai aktifitas yang kurang penting dan kadang kala dianggap sebagai kegiatan sampingan dari perpustakaan. Tetapi dengan bertambahnya aktifitas intelektual dan pendidikan serta penelitian disemua bidang ilmu, dan pendidikan serta penelitian disemua bidang ilmu, maka lebih banyak bahan perpustakaan (literatur) perlu dibaca, seiring berkembangnya kerjasama antar perpustakaan yang didukung dengan semakin sedikitnya perkembangan dana perpustakaan, telah menyebabkan kegiatan PAP dan penyampaian dokumen menjadi bertambah penting dan membolehkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemakainya.

II. 3 Kualitas Layanan

II. 3. 1 Penilaian Kualitas Layanan

Philip Kotler dalam bukunya *Marketing Management: analysis planning, implementation, and control* (1996: 55) menyatakan bahwa definisi umum yang digunakan dan telah diadopsi seluruh dunia bahwa “*quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*”

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kualitas adalah seluruh ciri dan karakter dari produk atau jasa yang melekat padanya yang mampu memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa setiap penjual dianggap mampu menciptakan kualitas bilamana produk atau jasanya dapat mencapai atau melebihi harapan pelanggan atau

penggunanya. Perpustakaan sebagai penyelenggara jasa bagi masyarakat dituntut untuk menciptakan kualitas tersebut kepada pengguna sebagai pelanggannya dengan cara memenuhi harapan terhadap layanan yang diberikan atau melebihi harapan terhadap layanan yang diberikan atau bahkan melebihi harapan sehingga menimbulkan kepuasan penggunanya.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, ada delapan dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kesederhanaan, artinya prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan.
3. Keamanan, artinya proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
4. Keterbukaan, artinya prosedur pelayanan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien, dalam arti pelayanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, dalam arti jangkauan pelayanan harus didistribusikan secara merata kepada masyarakat serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membedakan satu dengan lainnya.
8. Ketepatan, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemakai. Hal ini berarti layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemakainya (Rowley: 1994, 7). Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memberi layanan kepada setiap pemakai secara cepat

dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman bahan pustaka dan tingkat kepuasan pemakai, karena itu kebutuhan dan permintaan pemakai perlu diperhatikan.

Armstrong (1994: 108) membagi cara menilai layanan dalam dua perspektif yang berbeda, yaitu dengan cara mendapatkan masukan dari perpustakaan sendiri (internal). Perspektif internal merupakan cara penilaian melalui masukan dari perpustakaan yang berupa pengumpulan data statistik yang meliputi jumlah anggota, jumlah pengunjung, jumlah peminjaman, jumlah koleksi yang dimiliki, dan tingkat pemanfaatan layanan yang diberikan. Penilaian ini hanya terbatas pada aspek kuantitatif atau angka-angka dan kurang memperhatikan pendapat pemakai. Sedangkan perspektif penilaian eksternal adalah penilaian yang menggunakan pendekatan pemakai, artinya menggunakan pemakai sebagai unit yang dianalisis. Pemakai akan menilai perpustakaan menurut kualitas layanan yang mereka terima dan kualitas layanan tersebut dipengaruhi oleh berbagai sumber yang dimiliki perpustakaan.

2. 3. 2 Layanan Prima di Perpustakaan

Excellent service atau layanan prima adalah suatu sikap atau cara staf/karyawan dalam melayani pengguna secara memuaskan (Tjiptono, 2000). Secara garis besar ada 4 unsur dalam konteks kualitas, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Ke-empat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi. Maksudnya layanan/ jasa menjadi *excellent* jika setiap staf memiliki keterampilan dalam memuaskan pengguna, misalnya

berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, baik tugas yang berkaitan dengan bagiannya maupun tugas lainnya, bisa memahami bahasa isyarat dan memiliki kemampuan menangani keluhan pengguna secara profesional. Dengan demikian upaya menjadi *excellent* bukanlah pekerjaan yang mudah, tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perpustakaan akan meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pengguna yang besar.

Perpustakaan sebagai suatu layanan prima perlu menyadari bahwa perpustakaan juga dipengaruhi oleh situasi kompetitif. Model pelayanan *service quality* pun berusaha mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima oleh pemakai perpustakaan. Menurut Groonroos dalam Hutt and Spehh (1992), kualitas pelayanan terdiri atas dua aspek, yaitu sebagai berikut.

1. Functional quality, artinya perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu melengkapi koleksinya secara terus-menerus dan terbaru
2. Technical quality, artinya perpustakaan perlu memiliki sumber daya dengan kualitas teknis yang baik, mengaplikasikan akses ke teknologi informasi yang relevan, dan menunjukkan sikap melayani dan terampil dalam melakukannya.

Berdasarkan komponen-komponen diatas, dapat terlihat bahwa output layanan dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas layanan di perpustakaan.

Layanan yang berkualitas mestinya tidak berhenti setelah pengunjung meninggalkan perpustakaan dan bukan hanya sekedar menjadi alat terapi, tetapi sudah harus menjadi *way of life* dari setiap individu. Adapun perilaku sumber daya manusia dalam membangun perpustakaan yang berorientasi pada pelayanan

dapat diarahkan dalam beberapa perilaku sumber daya manusia yang mengarah pada *excellent service* yang diharapkan dapat memuaskan pemakai. D Vrye (1994) mengatakan bahwa ada tujuh perilaku yang dapat mengarah ke suatu proses pelayanan prima, yaitu sebagai berikut.

1. Self esteem/ harga diri
 - a) Harga diri yang tinggi merupakan unsur yang penting untuk suksesnya suatu organisasi.
 - b) Harga diri dimulai dari pimpinan puncak.
 - c) Harus ditanamkan sikap positif dalam menghadapi pemakai perpustakaan.
 - d) Harus selalu ditanamkan rasa bertanggung jawab untuk memperbaiki pelayanan kepada pemakai.
2. *Exceed expectations* / melampaui yang diharapkan, yaitu menciptakan pelayanan yang positif untuk memenuhi dan melampaui harapan pemakai.
3. *Recovery* / pembenahan, yang meliputi hal-hal berikut.
 - a) Keluhan adalah peluang, bukan masalah.
 - b) Bagaimana mengatasi keluhan pemakai.
 - c) Pengumpulan keterangan mengenai pemakaian.
 - d) Menguji standar pelayanan itu sendiri.
 - e) Pentingnya mendengarkan dengan seksama.
4. Vision (pandangan ke depan)
5. Pimpinan harus mempunyai visi ke depan
 - a) Jadikan teknologi bekerja untuk anda, bukan sebaliknya.
 - b) Ciptakan *cultural library*.
6. *Improve* (peningkatan) meliputi hal-hal berikut.
 - a) Lakukan peningkatan secara kontinyu.
 - b) Responsif terhadap perubahan.
 - c) Memberi kesempatan pegawai untuk terlibat dalam perencanaan.
 - d) *Moment of truth*, yaitu saat kapan kualitas itu diciptakan.
 - e) Pemilihan pegawai untuk pelayanan prima.
 - f) Menjaga momentum.
6. *Care* (perhatian) meliputi hal-hal berikut ini:
 - a) Sistem yang menyenangkan pelanggan
 - b) Kualitas, perhatian mengenai segala kualitas aspek
 - c) Ukuran yang diterapkan dalam pelayanan adalah *reliability, assurance, empathy, responsiveness, dan tangible*.
7. *Empower*/ pemberdayaan yang dapat menjamin para staf memainkan peranan dalam memajukan dan mengembangkan perpustakaan. Sistem yang dipakai adalah sistem komunikasi yang efisien dan komprehensi yang dapat akses ke mana-mana dan bersifat multidimensi.

II. 4 Peran Pustakawan di Perpustakaan

II. 4. 1 Definisi Pustakawan

Kata pustakawan berasal dari kata "pustaka". Dengan demikian penambahan kata "wan" berarti orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Menurut IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia) sebagai organisasi yang menghimpun para pustakawan dalam kode etiknya menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan.

Jabatan Fungsional Pustakawan telah diakui eksistensinya dengan terbitnya Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 18 tahun 1988 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka kreditnya. Kemudian dilengkapi dengan Surat Edaran Bersama (SEB) antara Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 53649/MPK/1998 dan Nomor 15/SE/1998. Keputusan ini telah dua kali direvisi yaitu dengan terbitnya Keputusan Menpan Nomor 33 tahun 1988 dan terakhir Keputusan Menpan Nomor 132/Kep/M.PAN/12/2002. Tujuan diciptakannya jabatan fungsional tersebut yaitu agar para pustakawan dapat meningkatkan karirnya sesuai dengan prestasi dan potensi yang dimilikinya.

II. 4. 2 Peran Pustakawan

Perpustakaan bukanlah suatu tempat penyimpanan informasi yang berkerja secara otomatis yang kemudian membuka layanan kepada pemakainya. Perpustakaan lebih merupakan suatu sistem informasi yang didalamnya melibatkan banyak aspek, baik itu benda dan terutama sekali manusia. Suatu hal yang sangat menentukan dalam peningkatan kualitas layanan adalah sumber daya manusia yang terdapat di perpustakaan. Dalam hal ini pustakawan dan staf perpustakaan. Sumber daya manusia inilah yang merupakan faktor penentu keberhasilan perpustakaan, apakah perpustakaan akan berkembang atau sebaliknya akan mengalami kemunduran.

Memberikan layanan yang baik dan memuaskan pengguna merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Mutu layanan dapat dikatakan baik apabila pustakawan bersedia melayani pengguna dengan senang hati, misalnya menanyakan apa yang dicari pengguna, sebelum pengguna bertanya. Hal ini dapat terjadi apabila mutu SDM-nya di tingkatkan, minimal dengan meningkatkan kinerja individu. Menurut Tizan Herman dan Kiauta (1996), seperti dikutip oleh Heryanti dan Waluyo (2001), ada sepuluh kriteria pelayanan:

1. Reabilitas, kinerja pustakawan harus dapat diandalkan dan akurat sehingga mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi.
2. Responsive, setiap pustakawan harus mampu memberi jawaban kepada setiap permintaan pengguna dalam waktu yang relatif singkat. Apabila jawabannya tidak ditemukan, pustakawan harus mampu mengacu pertanyaan ke sumber informasi yang tepat. Dalam hal ini, bahan rujukan menjadi sangat penting.
3. Kompeten, pustakawan yang bertugas melayani masyarakat harus terlatih dengan baik sehingga dari segi teknis maupun etika berkomunikasi sangat menguasai dan mampu melaksanakan tugas tersebut dengan baik.
4. Akses, setiap pengguna perpustakaan harus memiliki akses yang mudah terhadap jasa perpustakaan. Suasana perpustakaan harus menyenangkan dan dilengkapi sarana komunikasi dan kalau memungkinkan juga fasilitas akses

- secara elektronik sehingga pelacakan informasi dapat dilaksanakan dengan cepat dan akurat.
5. Sopan-santun, setiap pustakawan harus bersikap sopan, hormat dan ramah kepada setiap pengguna.
 6. Komunikasi, setiap pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan pengguna menurut tingkat kemampuan pengguna.
 7. Kredibilitas, setiap pustakawan harus mampu memiliki kredibilitas yang tinggi dan yang paling cocok dengan kebutuhan pengguna.
 8. Keamanan, pelayanan perpustakaan harus dapat menjamin keselamatan fisik, keuangan, serta bahan-bahan yang dianggap rahasia.
 9. Pemahaman, setiap pustakawan harus mampu menggali, mengidentifikasi, dan memahami kebutuhan pengguna.
 10. *Tangible*, ruangan dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik serta petugas pelayanan senantiasa berpakaian rapi.

Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien, efektif, tepat sasaran, serta tepat waktu. Dengan perkembangan teknologi informasi maka peran pustakawan lebih ditingkatkan sehingga dapat berfungsi sebagai mitra bagi para pencari informasi. Sebagaimana fungsi tradisionalanya, pustakawan dapat mengarahkan pencari informasi untuk mendapatkan informasi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Pustakawan dapat pula menyediakan informasi yang mungkin sangat bernilai, namun keberadaannya sering tersembunyi, seperti literatur kelabu (*grey literature*). Dalam buku *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Septiyantono, 2003), Peranan pustakawan dalam melayani penggunanya juga sangat beraneka ragam. Misalnya di perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan dapat pula berperan sebagai dosen atau peneliti. Dalam banyak hal pustakawan memainkan berbagai peran, diantaranya:

- a. Edukator

Sebagai edukator (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik. Sebagai pendidik ia harus melaksanakan fungsi pendidikan yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik adalah mengembangkan kepribadian, mengajar adalah mengembangkan kemampuan berfikir, dan melatih adalah membina dan mengembangkan keterampilan. Oleh karenanya pustakawan harus memiliki kecakapan mengajar, melatih dan mengembangkan, baik para pegawai maupun para pengguna layanan.

b. Manajer

Pada hakikatnya pustakawan adalah manajer "informasi" yang mengelola informasi pada satu sisi, dengan pengguna informasi pada sisi lain. Pustakawan dalam perannya sebagai manajer harus dapat mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia di perpustakaan, baik yang berupa sumber daya manusia, sumber daya informasi, dana, termasuk sarana dan prasarana.

c. Administrator

Sebagai administrator pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi program perpustakaan, serta dapat melakukan analisis atau hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

d. Supervisor

Sebagai supervisor pustakawan harus: a). Dapat melaksanakan pembinaan profesional, untuk dapat mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antar sesama pustakawan, sehingga dapat menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja dan kebersamaan; b). Dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan

keterampilan, baik rekan-rekan sejawat maupun masyarakat pengguna yang dilayaninya; c). Mempunyai wawasan yang luas, pandangan yang jauh ke depan, memahami beban kerja, hambatan-hambatan serta bersikap sabar tetapi tegas, adil obyektif dalam melaksanakan tugasnya; dan d). Mampu berkoordinasi dengan baik, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembinanya dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala, sehingga mampu meningkatkan kinerja unit organisasinya.

II. 4. 3 Kompetensi yang harus dimiliki pustakawan

Kompetensi adalah kecakapan atau kemampuan. Menurut Klausmeier dan Goodwin (1975), seperti dikutip oleh Komalasari (2006), Konsep kemampuan mengandung suatu makna adanya semacam tenaga atau kekuatan yang dimiliki seseorang untuk melakukan sesuatu tindakan atau perbuatan baik yang bersifat fisik maupun yang bersifat mental. Pengertian ini menunjukkan pada adanya suatu kekuatan nyata yang dapat diperlihatkan seseorang melalui tindakan atau perbuatan, baik secara fisik maupun mental, yang umumnya diperoleh melalui latihan dan pendidikan. Kompetensi juga merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta kemampuan yang dibutuhkan untuk pekerjaan-pekerjaan non-rutin. Di dalam dunia perpustakaan, pustakawan juga dituntut untuk memiliki kompetensi agar dapat mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju. Pustakawan dituntut untuk memiliki beberapa keterampilan, diantaranya:

1. Adaptability

Pustakawan hendaknya cepat berubah menyesuaikan keadaan yang menantang. Pustakawan sebaiknya adaptif memanfaatkan teknologi informasi. Feret dan Marcinek (1999) menyatakan bahwa pustakawan harus berjalan seiring dengan perubahan teknologi yang terus bergerak maju dan pustakawan harus mampu beradaptasi sebagai pencari dan pemberi informasi dalam bentuk apapun.

2. *People skills (soft skills)*

Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada pengguna. Mereka harus lihai berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dengan penggunanya. Pustakawan membutuhkan *skill* yang kuat yaitu :

- a. Pemecahan masalah (kreatifitas, pencair konflik)
- b. Etika (diplomasi, jujur, profesional)
- c. Terbuka (fleksibel, terbuka untuk wawasan bisnis, berpikir positif)
- d. “Perayu” (ketrampilan komunikasi dan mendengarkan atentif)
- e. Kepemimpinan (bertanggung jawab dan mempunyai kemampuan memotivasi)
- f. Berminat belajar (haus akan pengetahuan dan perkembangan). Hal ini didukung oleh Feret dan Marcinek (1999), yang mengatakan bahwa pustakawan masa depan harus sudah siap untuk mengikuti pembelajaran seumur hidup. Hal ini penting agar pustakawan mudah beradaptasi.

3. Berpikir positif

Pustakawan diharapkan selalu berfikiran positif dalam menghadapi segala persoalan yang datang padanya. Persolan ini dapat di lihat sebagai ujian yang akan membawanya kearah kemajuan.

4. *Personal Added Value*

Pustakawan tidak lagi lihai dalam mengatalog, mengindeks, mengadakan bahan pustaka dan pekerjaan rutin lainnya, tetapi di era global ini pustakawan harus mempunyai nilai tambahnya. Dengan nilai tambah, yang berkembang dari

pengalaman , *training* dan sebagainya, pustakawan dapat mencarikan informasi di internet serinci mungkin.

5. Berwawasan *Entrepreneurship*

Pustakawan diharapkan untuk berpikir kewirausahaan. Informasi adalah kekuatan. Informasi adalah mahal, maka seyogyanya pustakawan harus sudah mulai berwawasan *entrepreneurship* agar dalam perjalanan sejarahnya nanti dapat bertahan.

6. *Team Work* - Sinergi

Di dalam era global yang ditandai dengan ampuhnya Internet dan membludaknya informasi, pustakawan seharusnya tidak lagi bekerja sendiri. Mereka harus membentuk team kerja untuk bekerjasama mengelola informasi. (Makalah dalam Rapat Kerja Pusat XI Ikatan Pustakawan Indonesia dan Seminar Ilmiah, 2001).

Selain itu, untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang semakin berat dan kompleks, dalam usaha untuk meningkatkan layanan perpustakaan, kompetensi menjadi persyaratan yang harus dipenuhi oleh pustakawan. Pustakawan yang memiliki kompetensi memungkinkan setiap jenis pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, tepat waktu, tepat sasaran dan sebanding dengan biaya dan hasil yang diperoleh. Dalam buku *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*, kompetensi dibagi menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Kompetensi profesional

Kompetensi yang terkait dengan pengetahuan pustakawan dibidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian, dan kemampuan

menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi. Kompetensi profesional yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan, yaitu:

- Mempunyai pengetahuan dan mampu menjalankan fungsi dan aktifitas sistem perpustakaan.
- Memiliki pengetahuan tentang isi, sumber-sumber informasi, termasuk kemampuan mengevaluasi dan menyaring sumber-sumber tersebut secara kritis.
- Memiliki pengetahuan tentang subjek khusus yang sesuai dengan kegiatan perguruan tingginya
- Mengembangkan dan mengelola layanan informasi dengan baik, mudah diakses, dan *cost-effective* (efektif dalam pembiayaan) yang sejalan dengan aturan strategis perguruan tingginya.
- Menyediakan bimbingan dan bantuan terhadap pengguna layanan informasi dan perpustakaan.
- Melakukan survai mengenai jenis dan kebutuhan informasi, layanan informasi dan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- Mengetahui dan mampu menggunakan pendekatan bisnis dan manajemen untuk mengkomunikasikan perlunya layanan informasi kepada pimpinan perguruan tinggi.
- Mengembangkan produk-produk informasi khusus untuk digunakan di dalam atau berhubungan dengan pemecahan masalah-masalah manajemen informasi.
- Secara berkelanjutan memperbaiki layanan informasi untuk menanggapi perubahan kebutuhan.

2. Kompetensi Individu

Kompetensi yang menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya. Kompetensi individu yang harus dipenuhi pustakawan meliputi:

- Memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik
- Mampu mencari peluang dan melihat kesempatan baru baik di dalam maupun di luar perpustakaan.
- Berpandangan luas
- Mampu mencari mitra kerja

- Mampu menciptakan lingkungan kerja yang dihargai dan dipercaya
- Memiliki keterampilan berkomunikasi yang efektif
- Dapat bekerjasama secara baik dalam suatu tim
- Memiliki sifat kepemimpinan
- Mampu merencanakan, memprioritaskan dan memusatkan pada suatu hal yang kritis.
- Memiliki sifat positif dan fleksibel dalam menghadapi perubahan.

II. 5 Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai kualitas layanan sudah sering dilakukan. Tetapi sebagian besar penelitian tersebut menilai kualitas layanan perpustakaan dilihat dari sudut pandang pengguna perpustakaan. Kualitas layanan menurut Zeithaml...et.al (1990) adalah penilaian terhadap bagaimana suatu jasa (layanan) diberikan dari sudut pandang kebutuhan pengunjung. Ada 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yaitu: *realibility*, *responsibility*, *asurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Lima alat ukur ini dinamakan dengan SERVQUAL.

Dalam mengukur kualitas layanan juga sering digunakan metode LibQual+TM yang didasarkan pada harapan dan persepsi pengguna. Salah satu penelitian yang dilakukan yaitu pada perpustakaan MAN Insan Cendikia Serpong. Dalam penelitian ini responden diminta untuk menilai dengan 3 kriteria, yaitu 1. Harapan minimum (*minimum*) yaitu tingkat layanan yang dapat diterima, 2. Harapan (*desired*) yaitu tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan dan 3. Persepsi (*perceived*) yaitu tingkat layanan yang dirasakan atau diterima selama ini. Kualitas layanan adalah kesenjangan (*gap*) antara harapan minimum, harapan, dan persepsi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan MAN Insan Cendikia Serpong secara umum belum memuaskan. Hal ini dapat terlihat

dari harapan responden terhadap layanan perpustakaan cukup tinggi. Sedangkan untuk persepsi responden lebih rendah atau lebih kecil dari harapan. Layanan yang belum memuaskan responden sehingga perlu perbaikan adalah: a. Layanan fotocopy yang jaraknya cukup jauh dari perpustakaan; b. Bimbingan pustakawan dalam menilai/ mengevaluasi informasi; c. Komputer untuk internet yang jumlahnya kurang memadai; d. Bimbingan pustakawan dalam mencari informasi di internet; e. Suasana ruangan yang terlalu ramai untuk membaca; f. Koleksi majalah dan buku yang kurang memadai.

Selain itu, Penelitian yang pernah dilakukan mengenai usaha dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan yaitu pernah dilakukan oleh Jafar Aminudin dengan judul "Upaya peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan dengan menggunakan metode gabungan ServQual, Kano model dan QFD (studi kasus di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpusnas RI)."

Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa terdapat 29 atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan dan keinginan pengguna perpustakaan. Dari jumlah tersebut, 28 atribut memiliki performa kualitas yang buruk, sehingga perlu dibenahi dan ditingkatkan. Untuk 29 atribut tersebut diidentifikasi berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa dari ServQual yaitu *tangibles*, diantaranya adalah lokasi perpustakaan, akses, peralatan ruangan, kondisi ruangan, perlengkapan, fasilitas fotocopy, dan lain-lain; *assurance* (jaminan), yaitu jenis koleksi, kemutakhiran, ketersediaan berbagai jenis pelayanan, ketertiban, reputasi perpustakaan; *responsiveness*, yaitu kesiapan petugas pelayanan, kesigapan petugas pelayanan jika ada pertanyaan/ keluhan, kecepatan waktu pelayanan,

reliability, yaitu kesesuaian waktu layanan, kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada. Dalam penelitian ini terlihat hal-hal yang harus ditingkatkan oleh perpustakaan yaitu: peningkatan pengadaan koleksi, peningkatan kerjasama perpustakaan, pengembangan website perpustakaan yang merupakan tempat bagi pengguna untuk mengakses informasi mengenai perpustakaan lewat jarak jauh, serta harus dilakukannya optimasi *information desk*. Selanjutnya upaya yang harus dilakukan oleh perpustakaan yaitu dengan meningkatkan anggaran perpustakaan, peningkatan kualitas tenaga pengolahan, peningkatan kualitas *hardware* dan *software* pendukung, peningkatan manajemen terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, serta meningkatkan tuntutan manajemen terhadap pengembangan perpustakaan.

II. 6 Kesimpulan Bacaan

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi. Untuk mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin maju, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk selalu meningkatkan layanan serta fasilitas yang ada baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya untuk menunjang proses belajar mengajar yang efektif dan efisien.

Sesuai dengan fungsi perpustakaan, Perpustakaan mempunyai 2 jenis layanan yaitu layanan teknis dan layanan pemakai. Layanan teknis yaitu

mencakup seluruh proses yang diperlukan agar bahan pustaka tersedia bagi pemakai perpustakaan. Layanan teknis menyangkut seleksi, pengadaan, dan pengolahan koleksi serta pemeliharannya. Sedangkan layanan pemakai atau biasa disebut juga dengan layanan pengguna, merupakan aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan.

Layanan yang termasuk layanan referensi diantaranya, yaitu layanan penelusuran informasi dan layanan pinjam antar perpustakaan (PAP). Penelusuran informasi adalah kegiatan menemukan kembali seluruh atau sebagian dari dokumen yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai subjek tertentu dalam jangka waktu tertentu dan untuk keperluan tertentu. Pada umumnya, ada 2 sistem dalam penelusuran informasi yaitu penelusuran dalam sistem hastawi atau secara manual dan penelusuran informasi berbantuan komputer. Sedangkan layanan pinjam antar perpustakaan adalah suatu persetujuan bersama dimana perpustakaan bersedia untuk meminjamkan koleksinya kepada pemakai dari perpustakaan lain dengan perantaraan perpustakaanannya. Biasanya hal ini terjadi karena sudah ada suatu sistem jaringan sebelumnya.

Memberikan layanan yang baik dan memuaskan pengguna merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien, efektif, tepat sasaran, serta tepat waktu. Sebagaimana

fungsi tradisionalnya, pustakawan dapat mengarahkan pencari informasi untuk mendapatkan informasi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, pustakawan diharapkan memiliki keterampilan-keterampilan tambahan yang akan meningkatkan kinerjanya. Pustakawan diharapkan memiliki kompetensi sehingga memungkinkan setiap jenis pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, tepat waktu, tepat sasaran dan sebanding dengan biaya dan hasil yang diperoleh. Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, kompetensi dibagi menjadi 2 jenis, yaitu: kompetensi profesional dan kompetensi individu. Kompetensi profesional yaitu kompetensi yang terkait dengan pengetahuan pustakawan dibidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian, dan kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi. Sedangkan kompetensi individu yang menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya