

# PELAYANAN PRIMA BAGI GENERASI MILLENNIAL



Oleh : Ir. Rita Komalasari

**PERPUSTAKAAN INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR AGRICULTURAL UNIVERSITY LIBRARY**

**2010**

# PELAYANAN PRIMA BAGI GENERASI MILLENNIAL

**Ir. Rita Komalasari**

*Pustakawan Madya pada Perpustakaan IPB*

*e-mail: [ritasyafei@ipb.ac.id](mailto:ritasyafei@ipb.ac.id); [ritasyafei@yahoo.com](mailto:ritasyafei@yahoo.com)*

## **Abstrak**

Perpustakaan adalah sumber informasi, Perpustakaan merupakan mata rantai rangkaian sejarah masa lalu, sebagai pijakan masa kini dan merupakan penuntun dalam merencanakan dan mewujudkan masa depan yang lebih baik. Perpustakaan dan Teknologi Informasi laksana mata rantai yang saling berkaitan, tak terpisahkan satu dengan lainnya. Pengembangan perpustakaan bertujuan untuk membuka akses seluas-luasnya terhadap informasi yang sudah bahkan yang belum dipublikasikan. Semakin besar jangkauan dan informasi yang dapat dilayankan ke masyarakat, semakin besar peran perpustakaan terhadap pencerdasan masyarakat. Peran perpustakaan yang menerapkan teknologi informasi harus mampu memenuhi tuntutan generasi millennial. Pemanfaatan teknologi informasi di Perpustakaan secara tepat guna dan tepat sasaran, menjadi modal dasar dalam mewujudkan layanan prima bagi generasi millennial.

Kata kunci: Perpustakaan; Teknologi Informasi, Pelayanan Prima; Generasi Millennial

## **Abstract**

The library is a source of information, a series of histori's chain, as a basic of the present, and the planning guide for realization of a better future. Library and Information Technology like chain of interrelated, inseparable from one another. The aims of library's development is to open the information's widest access that has been published even not been published yet. The greater coverage and information that can be served to the public, the greater libraries advantages for the smarter society. Libraries that implement the role of information technology should be able to fulfill the demands of millennial generation. Utilization of information technology in the library wich appropriate on the target, is the equity capital in achieving excellent service for the millennial generation.

Keywords: Library; Information Technology, Excellent Service ; Millennial Generation

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah banyak mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Begitu pula dengan perpustakaan yang telah banyak berkiprah dan memberi peran positif dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Sejalan dengan perkembangan teknologi Informasi (TI), pengelola perpustakaan seharusnya terus berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar mampu menguasai TI yang pada akhirnya dapat diaplikasikan bagi kepentingan pemustaka. Peningkatan kualitas SDM adalah langkah tepat agar kompetensi SDM pengelola perpustakaan meningkat secara signifikan, sesuai tuntutan zaman dan tuntutan profesionalisme, yang pada akhirnya dapat memberikan pelayanan prima bagi generasi millennial. Pelayanan prima adalah kata kunci yang menjadi tolok ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Kemudahan dalam mengakses informasi, kelengkapan sumber informasi dalam bentuk tercetak maupun elektronik/digital, serta pelayanan yang ramah, sopan, santun, cepat, tepat, sigap dan tanggap adalah karakteristik pelayanan prima yang saat ini menjadi tuntutan generasi millennial. Pelayanan prima mampu memberikan kesan yang baik dan mendalam bagi generasi millennial. Untuk mewujudkan pelayanan prima tentulah tidak mudah. Dibutuhkan proses pembelajaran, pengalaman, penelitian, kajian dan masukan dari berbagai pihak. Semua *stake holder* terkait, harus mau bekerja sama bahu membahu mewujudkan pelayanan prima. Salah satu bentuk kegiatan yang mendukung pelayanan prima yaitu lomba menulis artikel yang bertujuan menjaring ide-ide, gagasan serta masukan-masukan yang berharga bagi pengembangan Perpustakaan umumnya dan bagi Perpustakaan Universitas Gajah Mada khususnya.

## GENERASI MILLENNIAL

Generasi millennial adalah generasi muda yang sangat pintar dan tanggap terhadap kemajuan teknologi. Lebih dari 74 penduduk Amerika diklasifikasikan sebagai generasi millennial, mereka berusia antara 8 – 29 tahun. ([www2.telkom.net](http://www2.telkom.net)). Generasi pekerja lahir antara tahun 1977 dan 1995, yang biasa dikenal dengan millennial atau generasi Y. Hal ini merepresentasikan pergeseran para pekerja antara generasi X menuju generasi Y. Generasi ini telah membawa perubahan budaya bagi perusahaan. Menurut Stan Smith, *national director for human resources*

*at accounting giant Deloitte* mengatakan bahwa millennial adalah *team-oriented*, mampu mengatasi tantangan besar serta peduli pada para pemimpin dan akan bekerja keras bagi seseorang yang mengajarkan mereka. Deloitte menekankan para *middle manager* untuk menawarkan jadwal yang fleksibel bagi team member mereka dan Google merancang struktur organisasi mereka dimana struktur yang tertinggi diduduki oleh para generasi millennial baru demi kemajuan perusahaan. Menurut Lynne Lancaster, konsultan tenaga kerja, millennial adalah generasi yang mampu bekerja berat. Mereka juga adalah pihak yang mau belajar serta berkemampuan secara cepat dalam mencerna informasi. Memiliki karyawan millennial pada suatu perusahaan merupakan asset yang sangat berharga.

Millennial adalah nama lain dari generasi Y. Sebuah generasi dimana mereka berperilaku sebagai seseorang yang haus akan ilmu. Selalu menanyakan pertanyaan setelah pertanyaan. Hal ini telah memberikan perusahaan banyak peluang untuk mengasah kaum millennial. Kelemahan dari millennial adalah akan cepat meninggalkan perusahaan jika mereka menilai perusahaan yang Anda miliki tidak menawarkan kesempatan bekerja yang baik. Salah satu cara untuk menahan para millennial di kantor adalah ikatkanlah mereka dengan sebuah kontrak dimana mereka akan dilatih menjadi seseorang yang tangguh dan jangan lupa untuk selalu memberikan kompensasi yang sesuai dengan apa yang telah mereka lakukan untuk perusahaan. (*vibiznews.com*. disarikan dari *bnet.com*).

## **PELAYANAN PRIMA**

Kata prima memiliki arti harfiah 'yang terbaik'. Pelayanan prima diartikan sebagai layanan yang terbaik, yang dapat diberikan oleh Pemerintah/Penyedia jasa kepada masyarakat. Ukuran 'terbaik' ini sangat relatif, dan biasanya dikaitkan dengan **Standar pelayanan Prima (SPP)**. Pelayanan prima dibedakan atas 3 tingkatan

- 1) Layanan yang dianggap terbaik oleh lembaga-lembaga Pemerintah yang belum memiliki SPP. Lembaga semacam ini memiliki kewajiban untuk segera menyusun SPP.
- 2) Layanan yang sesuai dengan SPP, bagi lembaga Pemerintah yang sudah memiliki SPP.

3) Layanan terobosan yang mampu melebihi persyaratan SPP, bagi lembaga Pemerintah yang selama ini tingkat layanannya sudah secara rutin dapat memenuhi SPP mereka. Lembaga semacam ini wajib memperbaharui SPP untuk menampung upaya terobosan-terobosan yang sudah mulai dilakukan.

Batasan pengertian di atas adalah dari sisi kaca mata Pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Namun masyarakat memiliki ukurannya sendiri. Sebuah layanan dikatakan terbaik apabila dapat memenuhi rasa kepuasan mereka. Kepuasan tercapai jika layanan yang nyata-nyata mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan.

Kedua ukuran ini dapat saling memberikan negasi. Sebuah layanan yang sudah dinyatakan terbaik oleh Penyedia jasa dapat saja tetap tidak dapat memuaskan masyarakat pemustaka, karena Penyedia jasa tidak mengenal harapan pemustaka. Atau sebaliknya sebuah layanan sudah dapat memenuhi harapan Pemustaka tetapi sebenarnya Penyedia jasa masih dapat berbuat yang lebih baik lagi karena memiliki pengetahuan, teknologi, dan sarana yang lebih canggih. Dengan demikian, kedua macam ukuran tersebut harus dapat dipadukan. Jadi sebuah layanan dapat dikatakan layanan prima jika disain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip, yaitu mengutamakan pemustaka, merupakan sistem yang efektif dan efisien, melayani dengan hati nurani, melakukan perbaikan yang berkelanjutan dan memberdayakan pemustaka.

## **TEKNOLOGI INFORMASI**

Teknologi Informasi dilihat dari kata penyusunnya adalah [teknologi](#) dan [informasi](#). Teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan: lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya. (Wikipedia bahasa Indonesia). Sedangkan menurut Onno W. Purbo Teknologi Informasi (TI) merupakan alat bantu yang sangat efektif bagi seseorang, sebuah institusi atau sebuah negara. Dengan kondisi saat ini dimana kurang dari 5% rakyat berpendidikan tinggi, sulit bagi bangsa kita untuk menang berkompetisi di era globalisasi yang berbasis informasi & pengetahuan, walaupun dibantu oleh komputer secanggih

apapun. Dalam kebijakan nasional, Teknologi Informasi (TI) menjadi kunci dalam dua (2) hal yaitu efisiensi proses dan memenangkan kompetisi.

Berdasarkan hal tersebut, sudah seyakinya Pustakawan mampu memahami dan menguasai teknologi informasi. Disamping itu, Pustakawan dan pengelola perpustakaan seyogyanya menjalin jejaring informasi dengan baik, efektif dan efisien, sehingga tidak terjadi kesenjangan pemahaman dan penguasaan TI diantara sesama pengelola dan Pustakawan. Dengan begitu, komunikasi antara sesama Pustakawan, akan mampu meningkatkan kemajuan layanan, penelusuran informasi, serta mutu pendidikan. Diakui atau tidak, jejaring perpustakaan saat ini, masih lemah, penguasaan TI Pustakawan masih sangat beragam sekali. Ada yang sudah jauh melesat menguasai TI, ada pula yang tertinggal jauh, bahkan masih banyak Pustakawan yang belum memiliki E-mail. Masih banyak yang beranggapan bekerja di perpustakaan tidak harus pintar, yang penting bisa selving dan melayani Pemustaka. Paradigma tentang perpustakaan yang negatif sudah seharusnya ditinggalkan dan dibuang jauh-jauh. Perpustakaan harus menjadi tempat yang nyaman dan menyenangkan bagi semua orang yang ingin menggali informasi. Untuk menjembatani kepentingan antara Pemustaka dengan Pustakawan, dan antar sesama Pustakawan, mau tidak mau, Pustakawan harus memahami dan menguasai TI. Namun kondisi saat ini belum cukup menggembirakan, dimana banyak Pustakawan yang belum menggeluti, mengenal dan memahami TI. Hal tersebut tentunya akan menjadi kendala dalam memberi kepuasan kepada Pemustaka dalam mengakses informasi secara tepat, cepat dan akurat. Terlebih lagi saat ini telah muncul generasi millennial yang menuntut kemajuan teknologi informasi. Jadi jelas bahwa TI merupakan kebutuhan vital yang harus difahami dan dikuasai oleh setiap Pustakawan, dalam upayanya memberikan layanan prima bagi Pemustaka sebagai generasi millennial.

## **PERMASALAHAN**

Adalah konsekuensi logis, bahwa Pustakawan saat ini harus menguasai TI, Pustakawan harus berani melakukan terobosan-terobosan di bidang TI, yang pada akhirnya akan bermuara kepada layanan dan kepuasan Pemustaka. Namun seperti apakah terobosan-terobosan yang seyakinya dilakukan oleh Pustakawan? Hal ini masih menjadi tanda tanya, bahkan seringkali Pustakawan

merasa gamang. Di satu sisi dituntut untuk melakukan terobosan, namun di sisi lain ada pembatasan-pembatasan yang menghambat pemanfaatan TI tersebut. Permasalahan lainnya adalah kedisiplinan Pustakawan yang masih kurang, sebagai contoh, masih ada Pustakawan yang tidak malu merokok di ruang terbuka dan kelihatan oleh pemustaka, hal ini tentu menjadi citra buruk bagi Pustakawan, masih ada Pustakawan yang enggan memberikan layanan yang ramah dan santun kepada pemustaka, masih ada Pustakawan yang tidak malu menggunakan komputer untuk bermain “ *game online*”, maupun “*game offline*”, lagi-lagi di ruang terbuka yang kelihatan oleh pemustaka. Jadi banyak petugas yang salah kaprah dalam pemanfaatan TI ini, seharusnya sarana yang ada dimanfaatkan untuk mengembangkan potensi diri, meningkatkan kinerja dan kompetensi, alih-alih TI dimanfaatkan untuk mengisi waktu luang petugas jika sedang tidak ada pekerjaan. Dengan kondisi seperti itu, tentu, visi dan misi perpustakaan di manapun itu, tidak akan pernah terwujud, karena pemanfaatan TI tidak sesuai dan tidak tepat sasaran. Satu masalah penting lainnya yang erat kaitannya dengan layanan prima, yaitu belum ada Perpustakaan yang berani memberikan layanan dengan moto “ tercepat, termurah, terbaik dan terramah”. Moto tersebut adalah prinsip-prinsip dari layanan prima. Jadi, sebagai pemustaka, untuk saat ini harus merasa puas dengan layanan seadanya, tanpa standar layanan yang jelas yang dapat memuaskan mereka.

## **PEMECAHAN MASALAH**

Kini sudah saatnya kita sebagai Pustakawan yang professional, berani melakukan terobosan-terobosan di bidang TI dengan tujuan meningkatkan layanan atau memberikan layanan prima bagi pemustaka. Perlu ada komitmen dari pimpinan hingga jajaran petugas layanan untuk memberikan yang “terbaik, tercepat, termurah, terramah” sehingga pemustaka benar-benar terpuaskan dalam hal temu kembali informasi.

Motivasi Pustakawan untuk memberikan layanan prima perlu ditingkatkan. Karena dengan motivasi tersebut, Pustakawan akan terpacu untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab, disiplin, dedikasi, loyalitas dan kreativitas yang tinggi yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan memberikan layanan terbaik bagi Pemustaka. Untuk memberikan layanan prima diperlukan perjuangan dengan segenap daya upaya dengan memperbaiki kekurangan dan

kelemahan yang ada. Diperlukan perbaikan di segenap lini dengan berbagai upaya yang sebaiknya dilakukan diantaranya :

- Perubahan jam buka layanan Perpustakaan dan penambahan hari buka perpustakaan dalam seminggu; seyogyanya jam buka perpustakaan dari jam 8.00 pagi hingga jam 20 malam, dan buka dari senin sampai minggu; Hal ini dapat menjadi motivasi bagi pemustaka untuk datang ke perpustakaan di luar jam perkuliahan;
- Penambahan bandwidth internet, sehingga pemustaka dapat dengan mudah dan cepat mengakses internet, namun tetap ada pengaturan bahwa situs terlarang, tidak dapat diakses oleh SIVA UGM;
- Perpustakaan UGM seyogyanya menjalin kerjasama dengan perpustakaan di lingkup Nasional maupun Internasional. Hal ini penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan merupakan salah satu komponen untuk mewujudkan layanan prima. Sebab, dengan terbentuknya jejaring kerjasama tersebut, berarti akses Pemustaka terhadap informasi yang dibutuhkannya akan semakin luas. Kepuasan Pemustaka adalah wujud nyata dari pelayanan prima.
- Perlu dilakukan kajian-kajian yang berkaitan dengan rasio pengunjung dan jumlah koleksi buku perpustakaan( *indicator performance*), mengingat banyak pemustaka yang lebih suka mengakses buku-buku atau jurnal ataupun informasi lainnya via internet;
- Pustakawan yang bertugas di bagian layanan harus mampu memberikan servis kepada pemustaka dengan ramah, sopan, santun dan murah senyum (gunakan senyum 227, yaitu bibir ditarik 2 cm ke kiri dan kekanan, senyum selama 7 detik);
- Harus ada sistim pengawasan/kontrol yang jelas dan transparan. Komitmen bahwa pegawai harus senantiasa mengutamakan kepentingan Pemustaka harus tetap diterapkan;
- Perbaikan pendidikan (formal maupun non formal). Dengan perbaikan pendidikan ini, diharapkan Pustakawan yang menguasai TI akan memberikan dan mengaplikasikan ilmunya yang bermanfaat bagi kepentingan kariernya juga bagi kepentingan Pemustaka.
- Seyogyanya di setiap bidang ada standar prosedur kegiatan (*Standard Operation Procedur*) yang jelas, terutama di bagian layanan, komitmen untuk memberikan layanan prima benar-benar harus tertuang dalam SOP yang jelas dan akuntabel.



- Seyogyanya tercipta suasana kerja yang kondusif. Hal ini penting untuk menciptakan kinerja yang baik. Suasana ruangan sebaiknya sejuk, bebas asap rokok disertai lengkapnya sarana penunjang; hal ini diyakini mempengaruhi psikologis staf/pegawai dalam memberikan layanan. Jika suasana kerja mendukung, dilengkapi fasilitas yang memadai, tentu tidak ada lagi alasan bagi pegawai untuk mengabaikan Pemustaka;
- Seyogyanya ada sistim penghargaan dan hukuman (*Reward and Punishment*) yang tegas dan jelas. Hal ini mendorong setiap individu untuk berbuat yang terbaik dan malu/takut melakukan hal-hal tercela yang dapat merugikan tempatnya bekerja, karena ada resiko yang harus dibayar jika melakukan perbuatan tercela.
- Perlu dilakukan evaluasi hasil kerja setiap bulannya. Dalam hal ini pemustaka dapat memberikan masukan melalui kotak saran, SMS, E-mail atau kuisisioner mengenai layanan perpustakaan. Hal ini penting untuk mengukur sejauh mana kualitas Perpustakaan Universitas Gajah Mada dalam memberikan layanan bagi Pemustaka;
- Perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam tentang aspek-aspek layanan. Langkah ini perlu dilakukan guna mengetahui dan memperbaiki kekurangan yang ada, sehingga terwujudnya pelayanan prima;
- Kebersihan, keindahan, ketertiban dan keamanan harus senantiasa dipelihara. Hal ini merupakan salah satu indikator pelayanan prima. Dengan suasana yang bersih, indah, tertib, aman dan nyaman tentunya Pemustaka akan merasa nyaman dan puas mencari informasi di Perpustakaan Universitas Gajah Mada.
- Perlunya disediakan fasilitas pelengkap yang memadai bagi pemustaka, misalnya mushola yang luas, bersih dan nyaman, toilet yang bersih dan nyaman serta kantin yang bersih dan lengkap. Fasilitas tersebut menjadi daya tarik bagi Pemustaka dan salah satu bagian penting dari pelayanan prima. Biarkan kesan mendalam tertanam di benak Pemustaka. “Masuk ke Perpustakaan Universitas Gajah Mada serasa masuk ke Hotel Pengetahuan”;

## KESIMPULAN DAN SARAN

Perkembangan teknologi informasi sudah demikian pesatnya, namun manfaatnya mungkin belum optimal dapat dirasakan oleh Pemustaka.. Diakui atau tidak, penguasaan Pustakawan di bidang Teknologi Informasi mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan layanan. Diperlukan strategi yang matang, arif dan bijaksana untuk menguasai dan menerapkan TI sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh segenap lapisan masyarakat dengan meminimalisir dampak negatif dari penggunaan TI tersebut. Untuk itu saran yang dapat dilakukan diantaranya:

- Seyogyanya Jajaran Pimpinan Perpustakaan membuat renstra untuk pengembangan TI. Hal ini penting dan akan memberikan dampak positif bagi kepentingan Pemustaka;
- Perlunya dilakukan pelatihan/kursus bagi pengelola perpustakaan dan Pustakawan mengenai pelayanan prima bagi generasi millennial;
- Pustakawan harus terus belajar agar dapat memahami dan menguasai TI dengan cara mengikuti kursus /pelatihan / magang di tempat/Perpustakaan yang lebih maju dan dapat memberikan fasilitas pengembangan TI;
- Sebaiknya ada alokasi dana khusus untuk pengembangan Teknologi Informasi, hal ini penting karena pengembangan TI memang membutuhkan dana khusus guna pembelian perangkat lunak dan perangkat keras yang menjadi dasar penerapan dan pengembangan TI;
- Seyogyanya ada program studi banding untuk Pustakawan ke tempat-tempat atau negara yang telah maju teknologi informasinya, dengan studi banding tersebut diharapkan motivasi mengembangkan dan mengaplikasikan TI semakin terpacu sehingga Pustakawan mampu melakukan yang terbaik bagi karirnya dan Pemustaka ;
- Perlunya antisipasi dampak negatif dari perkembangan TI, dengan sistim penyaringan informasi (Perlunya didirikan badan pengawas atau badan sensor yang dapat meredam arus informasi global yang dapat merusak moral bangsa).

Dengan semangat dan tekad yang kuat , dengan modal penguasaan TI yang kokoh dan kuat dari seluruh jajaran Pengelola Perpustakaan Universitas Gajah Mada, serta kemauan untuk mengaplikasikan TI bagi kepentingan Pemustaka sebagai generasi Millennial, diyakini dalam waktu dekat Perpustakaan Universitas Gajah Mada akan mampu mewujudkan pelayanan prima.

## DAFTAR PUSTAKA

[http://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi\\_informasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi), diakses 4 Pebruari 2010

[http:// www2.telkom.net](http://www2.telkom.net), diakses 5 Pebruari 2010

<http://www.vibiznews.com>, diakses 5 Pebruari 2010

Komalasari, Rita. 2001. *Membangun Sumber Daya Manusia IPB di Era Otonomi Untuk mencapai Visi dan Misi IPB*. UPT Perpustakaan. Institut pertanian Bogor.

Mustafa, B. 2007. *Mengenal Greenstone Digital Library Software*. Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

*Purbo, Onno W.* 2001. *Menang Karena Pandai Bukan Karena Berkuasa*. versi HTML dari berkas <http://onno.vlsm.org/v09/onno-ind-1/network/teknologi-informasi-di-indonesia-01-.rtf>.

Seminar, Kudang B. 2004. *Manajemen Layanan Perpustakaan dengan Dokumen Multimedia*. *Jurnal Pustakawan Indonesia* Vol. 4 (1) : 12-21. ISSN: 1410-5551.

Suhady, Idup dan Desi Fernanda. 2005. *Dasar-Dasar Good Governance*. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat IV. Lembaga Administrasi Negara–Republik Indonesia.

Supriyanto Eko dan Sri Sugiyanti. 2001. *Operasionalisasi Layanan Prima*. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat IV. Lembaga Administrasi Negara–Republik Indonesia