



Implementasi Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Layanan
Perpustakaan

Muslina

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Aceh, Indonesia
nana.muslina@ar-raniry.ac.id

Abstract: *This article attempts to describe what and how the implementation of information technology to improve the quality of library services. In conclusion, the implementation of information technology in improving the quality of library services is the application of technology used in conveying and processing information to improve the quality or standards that must be achieved in the main activities in each library. The way to implement or apply information technology in the library sector is done by giving a touch of technology to each library. services such as application of circulation services, reference services, journal or periodical magazine services, multimedia or audio-visual services, internet services and computer stations, security services and procurement services.*

Keywords: *library service, information technology, library service implementation*

Abstrak: Artikel ini memaparkan apa dan bagaimana implementasi teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Kesimpulannya implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan adalah penerapan teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi untuk meningkatkan kualitas atau standar yang harus dicapai pada kegiatan utama disetiap perpustakaan. Adapun cara mengimplementasikan atau menerapkan teknologi informasi dalam bidang perpustakaan dilakukan dengan memberikan sentuhan teknologi pada setiap layanan seperti penerapan pada layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan journal atau majalah berkala, layanan multimedia atau audio-visual, layanan internet dan computer station, layanan keamanan dan layanan pengadaan.

Kata Kunci: layanan perpustakaan, teknologi informasi, implementasi layanan perpustakaan

A. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi, tantangan yang dihadapi perpustakaan semakin besar dan kompleks, baik yang ditimbulkan oleh dinamika internal maupun eksternal. Perpustakaan harus terus berupaya mewujudkan visi, misi dan tujuannya dengan tetap berpijak pada akar budaya yang ada. Perpustakaan merupakan wahana untuk memperoleh ilmu yang sudah selayaknya diperhatikan dan ditangani dengan

serius, karena perpustakaan juga diibaratkan sebagai alat vital seperti jantung di dalam tubuh manusia. Untuk membangun perpustakaan yang mampu bersinergi dengan masyarakat, selain dibutuhkan SDM dalam hal ini pustakawan dan tenaga perpustakaan juga harus profesional, yang memiliki etos kerja yang tinggi, jujur dan juga berdedikasi.

Perpustakaan memiliki sejarah panjang dalam pengembangan ilmu pengetahuan manusia, dan hingga kini masih menjadi salah satu fasilitas terpenting bagi masyarakat, misalnya bagi universitas. Universitas yang berbasis riset dan bertaraf internasional selalu menjadikan perpustakaan sebagai sumber ilmu dan informasi. Karenanya di banyak universitas, upaya-upaya pencarian dana untuk melengkapi dan meningkatkan kualitas perpustakaan menjadi krusial. Hal ini dikarenakan fungsi universitas bukan semata menjadi menara gading intelektual, tapi harus melahirkan penelitian-penelitian dimana ilmu pengetahuan dijadikan alat untuk menjawab berbagai permasalahan riil kehidupan manusia (Santi, 2008, p. 31).

Kehadiran dan kecepatan perkembangan teknologi informasi (TI) telah menyebabkan terjadinya proses perubahan dalam pelayanan perpustakaan. Dengan pemanfaatan TI segala hambatan dapat diatasi seperti, mengatasi halangan geografi, halangan waktu, biaya dan struktural. Perpustakaan dibentuk pada hakikatnya adalah untuk melayani masyarakat dan masyarakat perlu mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Masalah layanan tidak kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan masyarakat pengguna perpustakaan. Pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Perhatian terhadap eksistensi semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan dalam perpustakaan, seperti pembuatan kartu anggota, peminjaman layanan penelusuran, internet dan sebagainya yang menyangkut informasi di perpustakaan (Moenir, 1995, p. 20).

Perpustakaan adalah sebagai salah satu “aktor” yang berperan dalam pengumpulan, pengolahan dan pendistribusian informasi mau tidak mau harus berhadapan dengan apa yang dinamakan dengan TI. tidak sedikit orang yang telah beranggapan bahwa tanpa adanya sentuhan TI, perpustakaan dianggap sebagai sebuah institusi yang ketinggalan zaman, kuno dan tidak berkembang (Hermanto, 2008, p. 33).

Teknologi Informasi di perpustakaan sering menjadi tolak ukur kemajuan dan modernisasi dari sebuah perpustakaan. Hal ini tentu tidak bisa dipungkiri mengingat tuntutan masyarakat yang sudah “ngeh” dengan segala macam bentuk TI. Gejala dan permasalahan serta fenomena inilah yang membawa dampak yang disebut dengan layanan perpustakaan yang berbasis TI. Tentunya ini dengan harapan bahwa apa yang

menjadi pertanyaan banyak orang mengenai sentuhan TI di perpustakaan sedikit terjawab melalui layanan berbasis TI. Pengembangan TI di sebuah perpustakaan sebenarnya merupakan wujud dari berbagai kepentingan. Kepentingan ini yang mendorong perpustakaan untuk melakukan modernisasi pelayanan dan menerapkan TI dalam aktifitas kesehariannya. Tuntutan kepentingan-kepentingan sedemikian besar ini seakan menjadi “cambuk” bagi perpustakaan untuk berbenah dan selalu berpikir untuk dapat memberikan yang terbaik melalui fasilitas Teknologi Informasi. Maka dari itu sangat penting untuk meningkatkan mutu layanan di perpustakaan. Tidak hanya cukup dengan meningkatkan layanan dengan manual saja, tapi juga dibutuhkan sentuhan teknologi informasi dalam setiap layanannya.

B. RUMUSAN MASALAH

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam makalah ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Apa yang dimaksud dengan implementasi teknologi informasi sebagai usaha peningkatan mutu layanan perpustakaan?
2. Bagaimana cara mengimplementasikan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan?

C. TUJUAN

Adapun tujuan dari penulisan makalah ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui yang dimaksud dengan implementasi teknologi informasi sebagai usaha peningkatan mutu layanan perpustakaan.
2. Untuk mengetahui cara mengimplementasikan teknologi informasi sebagai usaha peningkatan mutu layanan perpustakaan.

D. LANDASAN TEORI

1. Pengertian Implementasi Teknologi Informasi Sebagai Usaha Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan

a. Implementasi

Secara umum istilah implementasi dalam kamus besar bahasa indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu (Hermanto, 2008, p. 53). Secara sederhana implementasi adalah sebuah pelaksanaan atau penerapan kebijakan menghubungkan antara tujuan-tujuan yang direncanakan dalam keberlangsungan sebuah kebijakan dengan realisasi yang dilakukan oleh para pembuat kebijakan.

b. Teknologi informasi

Istilah TI (Teknologi Informasi) yang populer saat ini adalah bagian dari mata rantai panjang dari perkembangan istilah dalam dunia SI (sistem informasi) atau IS (Information System). Istilah TI memang lebih merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi, namun pada dasarnya masih merupakan bagian dari sebuah sistem informasi itu sendiri. TI memang secara nota bane lebih mudah dipahami secara umum sebagai pengolahan informasi yang berbasis pada teknologi komputer yang langkah terus berkembang pesat (Nugraha, 2003, p. 33).

Istilah teknologi informasi sering dijumpai baik dalam media grafik seperti surat kabar dan majalah maupun media elektronik seperti radio dan televisi. Istilah tersebut merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu teknologi dan informasi. Teknologi dapat diartikan sebagai pelaksanaan ilmu, sedangkan informasi adalah sesuatu yang dapat diketahui. Pengertian teknologi informasi dapat diartikan sebagai suatu teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah, serta menyebarkan informasi.

c. Peningkatan Mutu Layanan

Mutu atau kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, sekelompok orang, lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas atau cara kerja produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan atau masyarakat (Surachman, 2008, p. 32).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang berlangsung pada bagian lain dikatakan bahwa : pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil dengan sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha dalam memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat pemakai, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari sana akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh

masyarakat pemakai. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai, melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Bentuk riil layanan perpustakaan tersebut antara lain:

- 1) Sesuai dengan kebutuhan masyarakat pemakai.
- 2) Berlangsung cepat dan tepat sasaran
- 3) Berjalan mudah dan sederhana
- 4) Murah dan ekonomis
- 5) Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati
- 6) Bersifat informatif membimbing dan mengarahkan
- 7) Mengembangkan hal-hal yang baru atau inovatif
- 8) Mampu berkompetensi dengan layanan dibidang yang lain
- 9) Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai
- 10) Mengundang rasa ingin Kembali (Sutamo, 2004, p. 144)

2. Implementasi Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan

Perkembangan teknologi dan informasi berkembang sedemikian pesatnya, sehingga hal ini memungkinkan perpustakaan untuk memanfaatkan teknologi (Istiana, 2014, p. 47). Pada umumnya, teknologi informasi di perpustakaan terdiri atas beberapa komponen yaitu :

- a. Perangkat keras seperti server, modem, scanner, harddisk, printer, CD Writer, CD-ROM, kamera digital, dan sebagainya.
- b. Perangkat lunak seperti database, indexing, internet, WB, server dan sebagainya.
- c. Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai ketrampilan dibidang teknologi informasi dan pengetahuan perpustakaan.
- d. Koleksi perpustakaan yang mengarah pada koleksi elektronik (Sutedjo, 2000, p. 61).

Penerapan teknologi informasi yang dapat digunakan perpustakaan adalah:

- a. Otomasi Perpustakaan

Otomasi perpustakaan adalah suatu teknologi yang digunakan perpustakaan untuk pengolahan, pelayanan dan penelusuran kembali (OPAC).

b. CD-ROM

CD-ROM adalah teknologi informasi berisikan informasi tentang jurnal yang dikemas dalam bentuk CD dan dioperasikan dengan menggunakan komputer.

c. Internet

Penggunaan internet di perpustakaan bertujuan untuk penyediaan-penyediaan sarana dan prasarana dimana pengguna perpustakaan baik mahasiswa, dosen, sivitas akademik, dan pengelola perpustakaan (pustakawan) dapat menggunakan internet. Dalam hal ini perpustakaan menyediakan sejumlah komputer sebagai terminal yang terhubung ke internet. Penyediaan layanan akses ini bertujuan untuk memungkinkan sivitas akademik dapat memperoleh informasi yang bersumber dari web sesuai dengan apa yang diperlukan (Pendit, 2009, p. 12).

d. Digital Library

Digital library adalah suatu perpustakaan yang menyimpan data, baik itu tulisan, gambar, suara dalam bentuk file elektronik dan menyebar luaskan dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer. Koleksi yang dimasukkan kedalam digital library untuk sementara ini adalah skripsi, tesis, makalah (Pendit, 2009, p. 12). Menurut Pemakalah digital library adalah perpustakaan yang koleksi perpustakaannya berbentuk elektronik tidak berbentuk bahan tercetak.

e. Jurnal Elektronik

Jurnal elektronik adalah jurnal yang dikemas dalam bentuk file elektronik dalam penelusuran informasi dengan menggunakan jaringan internet (Pendit, 2009, p. 12).

Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan layanan yang diberikan keadaan pemakai. Layanan perpustakaan sebenarnya merupakan suatu proses aktivitas yang mencakup perencanaan, implementasi dan monitoring. Efektivitas layanan harus diukur dalam konteks sejauh mana layanan dapat memuaskan pemakainya bukan sekedar seberapa banyak yang dapat diraih. Pada umumnya, pemakai akan merasa puas jika kebutuhan informasi terpenuhi. Layanan perpustakaan akan semakin bermutu jika tingkat keterpakaian koleksi dan kepuasan pemakai semakin meningkat. Oleh karena itu, agar mutu layanan perpustakaan meningkat, maka pengelola perpustakaan harus dapat merespon kebutuhan pemakai (Affandi, 2004, p. 33).

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, maka perpustakaan sangat perlu mengimplementasikan TI secara terpadu

(*integrated*) pada berbagai aktifitas perpustakaan untuk mencapai layanan prima. Berbagai kegiatan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan antara lain:

- a. Pengelolaan koleksi
- b. Pengolahan data perpustakaan
- c. Seleksi dan akuisisi
- d. Sistem sirkulasi dan informasi
- e. Kajian pemakai
- f. Katalog berbasis web
- g. Penelusuran bahan pustaka (OPAC)
- h. Statistik dan sebagainya (Affandi, 2004, p. 34)

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa ketika orang berbicara mengenai penerapan TI dalam perpustakaan atau khususnya layanan perpustakaan orang akan berbicara juga mengenai transformasi perpustakaan tradisional menuju perpustakaan digital, perpustakaan elektronik, atau perpustakaan virtual. Adapun cara mengimplementasikan atau menerapkan TI dalam bidang perpustakaan seperti:

- a. Layanan Sirkulasi

Penerapan TI dalam bidang layanan sirkulasi dapat meliputi banyak hal diantaranya adalah layanan peminjaman dan pengembalian, statistik pengguna, adminitrasi keanggotaan, dan lain-lain. Selain itu dapat juga dilakukan silang layan antar perpustakaan yang lebih mudah dilakukan apabila teknologi informasi telah menjadi bagian dari layanan sirkulasi ini. teknologi saat ini telah memungkinkan adanya self-services dalam layanan sirkulasi melalui fasilitas barcoding dan RVID (Radio Frekuensi Identification), penerapan teknologi komunikasipun sudah mulai digunakan seperti penggunaan SMS, Faksimili dan Internet (Basuki, 1991, p. 112).

Layanan sirkulasi dapat disimpulkan adalah sebagai layanan yang memberikan pelayanan secara mandiri di zaman teknologi, mengapa? Karena pada layanan peminjaman dan pengembalian sudah menggunakan alat teknologi. Misalnya pada layanan peminjaman pemustaka dapat langsung meminjam buku dengan sistem self serevices melalui MPS, dan pada saat pengembalian pemustaka juga langsung dapat mengembalikan melalui mesin MPK.

- b. Layanan Referensi

Penerapan TI dalam layanan referensi dapat dilihat dari tersedianya akses untuk menelusuri sumber-sumber referensi elektronik atau digital dan bahan pustaka lainnya melalui kamus elektronik, direktori elektronik, peta elektronik, hasil penelitian dalam bentuk digital dan lain-lain (Basuki, 1991, p. 112).

Menurut pemakalah layanan referensi adalah layanan yang pustakawannya dituntut menjadi lebih pro-aktif terhadap pemustaka. Jadi dengan penerapan alat teknologi pada layanan ini dapat membantu pustakawan dalam memperoleh atau mengakses informasi yang dibutuhkan oleh pustakawan menjadi lebih cepat.

c. Layanan Journal atau Majalah Berkala

Pengguna layanan journal, majalah berkala akan sangat terbantu apabila perpustakaan mampu menyediakan kemudahan dalam akses kedalam journal-journal elektronik, baik itu yang diakses dari database lokal, global maupun yang tersedia dalam format Compect Disk dan Disket. Bahkan silang layan dan layanan informasipun bisa dimanfaatkan oleh pengguna dengan bantuan teknologi informasi seperti internet (Basuki, 1991, p. 113).

d. Layanan Multimedia atau Audio-Visual

Layanan multimedia atau audio-visual yang dulu lebih dikenal sebagai layanan “non book material” adalah layanan yang secara langsung bersentuhan dengan TI. Pada layanan ini pengguna dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk kaset video, kaset audio, microfilm, microfiche, compact disk, laser disk, DVD, home movie, home treatre dan lain-lain (Basuki, 1991, p. 112).

e. Layanan Internet dan *Computer Station*

Internet saat ini menjadi bintang dalam TI. Orang sudah tidak asing lagi menggunakan internet dalam kehidupannya. Untuk itu mau tidak mau perpustakaan harus dapat memberikan layanan melalui media ini. melalui media web perpustakaan, memberikan informasi dan layanan kepada penggunanya. Selain itu perpustakaan juga dapat menyediakan akses internet baik penggunaan computer station maupun WIFI yang dapat digunakan pengguna sebagai bagian dari layanan yang diberikan oleh perpustakaan (Basuki, 1991, p. 113).

Menurut pemakalah pustakawan dan perpustakaan juga dapat mengguna faslitas web conferencing untuk memberikan layanan secara online kepada pengguna perpustakaan. Web conferencing ini juga dapat dimanfaatkan oleh bagian layanan informasi dan referensi. OPAC atau Online Catalog merupakan bagian penting dalam sebuah perpustakaan, untuk itu perpustakaan perlu menyediakan akses yang lebih luas baik itu melalui jaringan lokal maupun internet.

f. Keamanan

Teknologi informasi juga dapat digunakan sebagai alat untuk memberikan kenyamanan dan keamanan dalam perpustakaan. Melalui fasilitas semacam gate keeper, security gate, CCTV dan lain sebagainya perpustakaan dapat meningkatkan keamanan perpustakaan dari tangan-tangan jahil yang tidak asing sering terjadi dimanapun.

g. Pengadaan

Pengadaan juga sangat terbantu dengan adanya teknologi informasi ini. Selain dapat menggunakan TI untuk melakukan penuluruhan koleksi-koleksi perpustakaan yang dibutuhkan, bagian ini juga dapat memanfaatkannya untuk menampung berbagai ide dan usulan kebutuhan perpustakaan oleh pengguna. Kerjasama pengadaan juga lebih mudah dilakukan dengan adanya TI ini. Implementasi TI dalam layanan perpustakaan dari waktu ke waktu akan terus berkembang baik itu untuk keperluan automasi perpustakaan maupun penyediaan media atau bahan pustaka berbasis TI (Surachman, 2004, p. 72).

Sasaran teknologi informasi dalam meningkatkan mutu layanan adalah akses yang mudah, cepat dan akurat melalui jaringan telekomunikasi (LAN, WAN, dan Internet). Manajemen teknologi informasi yang penting dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan adalah skill telemanaging koleksi, hindari kepemilikan data sendiri, kemitraan, lisensi, intellectual property dan pengembangan system. Semua isu manajemen tersebut hendaknya dijadikan pedoman untuk pengembangan TI perpustakaan (Pendid, 2009, p. 20).

Menurut pemakalah sasaran teknologi informasi dalam meningkatkan mutu layanan adalah alat teknologi ini semaksimal mungkin dapat berguna bagi perpustakaan disetiap layanan, dimana alat teknologi informasi dapat menjadi alat bantu bagi pustakawan, alat teknologi informasi menjadi fasilitas bagi pemustaka dan alat teknologi informasi menjadi salah satu daya tarik agar pengunjung tertarik. Pada setiap layanan harus tersedia alat teknologi informasi baik alat teknologi untuk membantu bagian akademik maupun teknologi yang membantu bagian keamanan. Dan dengan sasaran implementasi teknologi yang tepat maka setiap layanan akan menjadi lebih hidup dan terbentuklah wahana belajar impian bagi masyarakat.

E. KESIMPULAN

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan adalah suatu kegiatan pelaksanaan atau penerapan teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi untuk meningkatkan kualitas atau standar yang harus dicapai pada kegiatan utama disetiap perpustakaan.

Adapun cara mengimplementasikan atau menerapkan teknologi informasi dalam bidang perpustakaan dilakukan dengan memberikan sentuhan teknologi pada setiap layanan seperti penerapan pada layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan journal atau majalah berkala, layanan multimedia atau audio-visual, layanan internet dan computer station, layanan keamanan dan layanan pengadaan.

Daftar Pustaka

- Bustami, A. (2004). *Layanan Perpustakaan*, Jakarta: Samitra Media Utama.
- Hermanto, B. (2008). *Penerapan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan Universitas Sebelas Maret*, Surabaya: Universitas Sebelas Maret.
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta: Samitra Media Utama.
- Meonir, H.A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugraha, D. (2003). *Mengenai Sistem Teknologi Informasi*, (Artikel Populer Ilmu Komputer.com).
- Pendit, P.L. (2009). *Perpustakaan Digital*, Jakarta: Citra Karya Karsa Mandiri.
- Santi, T. (2008). *Penerapan Teknologi Informasi Perpustakaan IAIN Sumatera Utara*, Sumatera Utara: Journal.
- Surachman, A. (2008). *Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi*, Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Gajah Mada.
- Sutamo. (2004). *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: Samitra Media Utama.