



TIBANN DARU

Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi

PENGELOLAAN DAN ETIKA TERHADAP BUKU PERPUSTAKAAN
DALAM SEJARAH ISLAM
M. Ali Nurhasan Islamy

PERAN PEMIMPIN MENCIPTAKAN SINERGITAS KERJA
DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG INFORMASI
Pemanfaatan Strategi Komunikasi Guna Mewujudkan
Pelayanan Prima Perpustakaan Dalam perspektif Sosio Politik
Bakhtiyar

Peran Perpustakaan Sekolah Dalam Menumbuhkan Minat Baca Siswa
Bambang Prakoso

KEBUTUHAN MASYARAKAT INFORMASI TERHADAP PROGRAM E-GOVERNMENT
Dian Kristyanto

IMPLEMENTASI STANDAR NASIONAL PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI
(Studi Kasus di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pamekasan)
Hairul Agust Cahyono

MANIFESTASI ROLE EXPECTATION DALAM JASA INFORMASI PERPUSTAKAAN
MELALUI IMPLEMENTASI KODE ETIK DAN PROFESI PUSTAKAWAN:
Upaya Optimalisasi Menggapai Kode Etika Dan Profesi Perpustakaan
Yanvastrid Shintawati

**Media Informasi dan Komunikasi
Kepustakawanan**



TIBANNDARU

JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI

Pelindung

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Penasehat

Wakil Dekan Bidang Akademik
Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan
Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan
Dr. Bambang Suprijadi, M.Si.

Penanggung Jawab

Fahriyah, S.Sos., MA

Pemimpin Redaksi

Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.IP.

Redaksi Pelaksana

Dr. Bambang Suprijadi, M.Si., Drs. Suwartono, M.Si., Drs. Yudi Harianto Cipta U., M.IP.,
Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP., Dra. Christine Lucia Mamuaya, M.IP., Drs. Karno Naim, M.IP.,
Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.IP., Fahriyah, S.Sos., MA., Yanuastrid, Shintawati, S.IPI., M.Si., Rr.
Siti Dwijati, S.Sos., M.Si., Dra. Heddy Poerwandari, M.IP., Rudi Santoso, S.Sos., MM.,
Wahyu Kuncoro, S.IP., M.IP. Bambang Prakoso, S.Sos., M.IP.

Mitra Bestari

Imas Maesaroh, P.Hd.
(Pakar Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya)
Ida Fajar Priyanto, P.Hd.
(Pakar Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta)
Dra. Munawaroh, M.Si.
(Kepala Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya)
Endang Fitria Manan, S.IPI., M.A.
(Dosen Prodi Teknisi Ilmu Perpustakaan Universitas Airlangga)

Produksi

Munari, Hendro

Distribusi

HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan) Ilmu Perpustakaan

Terbit setiap : April dan Oktober

Alamat Sekretaris/Redaksi

Jurusan Ilmu Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
Jl. Dukuh Kupang XXV/54 Surabaya Telp. (031) 5677577 www.jipfisip.uwks.ac.id Email:

jipfisip@uwks.ac.id



TIBANNDARU

JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN DAN SAIN INFORMASI FISIP UWKS

Jurnal ini terbit sejak tahun 2017 dengan nama TIBANDARU Jurnal Jurusan Ilmu
Perpustakaan FISIP UWK

DAFTAR ISI

Sekapur Sirih.....	i
1. PENGELOLAAN DAN ETIKA TERHADAP BUKU PERPUSTAKAAN DALAM SEJARAH ISLAM.....	1
2. PERAN PEMIMPIN MENCIPTAKAN SINERGITAS KERJA DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG INFORMASI : Pemanfaatan Strategi Komunikasi Guna Mewujudkan Pelayanan Priama Perpustakaan dalam Perspektif Sosio Politik..	15
3. PERAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH DALAM MENUMBUIKAN MINAT BACA SISWA.....	47
4. KEBUTUHAN MASYARAKAT INFORMASI TERHADAP PROGRAM E- GOVERNEN.....	58
5. IMPLEMENTASI STANDAR NASIONAL PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI : Studi Kasus di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri PAmekasan.....	71
6. MANIVESTASI ROLE EXPECTATION DAŁAM JASA INFORMASI PERPUSTAKAAN MELALUI IMPLEMENTASI KODE ETIKDAN PROFESI PUSTAKAWAN : Upaya Optimalisasi Menggapai Exllevance Service Perpustakaan.....	91

**PERAN PEMIMPIN MENCIPTAKAN SINERGITAS KERJA
DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG INFORMASI
Pemanfaatan Strategi Komunikasi Guna Mewujudkan
Pelayanan Prima Perpustakaan Dalam perspektif Sosio Politik**

Bakhtiyar

E-mail : bakhtiyar.fisipuwks@gmail.com

ABSTRAK

Perpustakaan adalah suatu organisasi kerja pelayanan publik, yang bergerak di bidang pengumpulan dan penghimpunan, pengolahan, penyajian dan penyebaran informasi, dengan tujuan memberikan pelayanan prima, agar tingkat kepuasan pemustaka dapat terpenuhi secara optimal. Dalam mencapai produktifitas dan kualitas kerja harus didukung situasi dan kondisi kerja yang kondusif, maka dibutuhkan pemimpin. Obyek kajian bertumpu tentang content penerapan strategi komunikasi oleh pemimpin dalam pelayanan publik. Ruang lingkup kajian berfokus pada sinergitas kerja, yang terwujud dalam pelayanan prima perpustakaan. Secara metodologis kajian ini, menggunakan pendekatan sejarah (historical approach), dengan menggunakan data primer yang dianggap sebagai sumber informasi primer. Metode kajian yang digunakan dalam pencarian data yang berisikan informasi penting adalah kajian perpustakaan atau studi pustaka (library research) dengan membaca berbagai literature. Analisis kajian dilakukan dengan menggunakan analisa diskriptif kualitatif. Sumber analisa berasal dari kajian bahan-bahan pustaka, yang berisi teoritis, penelitian dan kajian bukan penelitian. Di samping itu, juga dilakukan analisis isi (content analysis). Observasi atau pengamatan sehari-hari di perpustakaan digunakan sebagai pelengkap untuk mendukung konstruksi teoritis. Hasil kajian ini adalah sebagai berikut : (1) kunci kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan adalah terletak pada kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. (2) kualitas pelayanan prima perpustakaan, dapat dilakukan melalui perubahan visi, misi dan orientasi pelayanan berfokus kepada kepentingan pemustaka. (3) organisasi publik harus memperhatikan prinsip kerjasama dan partisipasi pegawai di dalam organisasi, serta harus senantiasa melakukan perbaikan secara terus menerus. (4) pemimpin dalam berbagai strata piramida suatu organisasi perpustakaan, harus memberikan dukungan dan komitmennya kepada bawahan, yang selalu mengabdikan atau berdedikasi dan dukungan serta komitmennya kepada para pemustaka (5) peran pemimpin perpustakaan, baik pimpinan dalam level paling bawah sampai dengan level teratas, harus dapat menciptakan situasi dan kondisi kerja yang kondusif. Pemimpin harus mampu menciptakan suatu strategi komunikasi yang baik, yang dapat berfungsi secara efektif demi tercapainya tujuan perpustakaan, melalui call centers, resource, citizen consultation.

Kata Kunci : Peranan Pemimpin, Komunikasi Efektif, Pelayanan Perpustakaan

PENDAHULUAN

Di berbagai organisasi, para pimpinan menghabiskan banyak waktu di hari kerjanya untuk melakukan komunikasi langsung dengan orang lain. Bisa juga dari setiap harinya dihabiskan melakukan pertemuan, melakukan pembicaraan di telepon, berkomunikasi secara *online*, dan berbicara tidak formal ketika berkeliling mengawasi kerja para karyawan. Di samping itu pimpinan mengalokasikan waktunya untuk melakukan pekerjaan administratif dan komunikasi dalam bentuk bacaan dan tulisan. Pimpinan melakukan komunikasi dalam bentuk koordinasi, kepada seluruh elemen yang ada pada publik internal organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Koordinasi yang baik memerlukan aktivitas komunikasi yang efektif dan efisien, agar tujuan organisasi dapat dicapai. Komunikasi dan organisasi merupakan sebuah keterkaitan dan ketergantungan satu dengan lainnya. Adanya sebuah komunikasi yang baik dalam suatu organisasi, maka berbagai aktivitas kerja dapat berjalan dengan lancar dan baik, begitu pula sebaliknya.

Pembahasan dimensi kepemimpinan sampai saat ini menjadi kajian yang menarik, terutama terhadap keberhasilan kepemimpinan dalam suatu organisasi. Kompetensi kepemimpinan dapat diketahui dan diukur, dengan melihat keberhasilan seseorang dalam memimpin organisasi untuk pencapaian tujuan organisasi. Seorang pemimpin dituntut harus mampu, membawa organisasi yang dipimpinnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemimpin organisasi yang berorientasi pada layanan publik, harus memiliki akuntabilitas atas kinerja yang dicapai organisasinya. Tujuan utamanya tidak lain adalah memberikan pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat seoptimal mungkin.

Karakteristik manajemen pelayanan pada sektor publik sebagai suatu keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan, memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani, memiliki tujuan

sosial serta akuntabel pada masyarakat penggunanya. Seiring dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan perpustakaan, dan upaya mewujudkan pelayanan prima, paradigma pelayanan publik menjadi semakin berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dengan lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan, pemberdayaan pustakawan dan masyarakat, serta menerapkan sistem kompetisi dan pencapaian target yang selalu didasarkan pada visi, misi, tujuan dan sasaran yang hendak dicapai organisasi..

Dalam upaya untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin berkembang maka perpustakaan melaksanakan agenda reformasi manajemen layanan perpustakaan, dimana terdapat dua pihak yang saling bekerja sama, untuk dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Di satu sisi, menghadapi masyarakat yang semakin kritis dan kondisi mereka yang terhimpit kebutuhan ekonomi yang sebagian besar berada pada golongan menengah ke bawah, sehingga tuntutan mereka akan informasi ingin segera diatasi dengan cepat, tepat dan murah. Di sisi lain, pimpinan harus mampu mengapresiasi terhadap keinginan pemerintah, yang selalu bergerak dan berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Berbagai kebijakan, strategi dan program, baik secara nasional maupun regional diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut perlu membutuhkan waktu dan dukungan masyarakat. Kondisi tersebut merupakan suatu tahap penting dan yang harus dilakukan perpustakaan pada saat ini adalah membangun image dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja perpustakaan. Dalam tahap inilah, perpustakaan sebagai organisasi publik membutuhkan suatu kepemimpinan yang berkinerja tinggi, sangat komunikatif, memiliki kualitas, kompeten, profesional dan mampu melakukan pendekatan kepada masyarakat untuk mengakomodasi tuntutan kebutuhan dan permasalahan.

Salah satu indikator keberhasilan seorang pimpinan dalam mengembangkan *'truly citizen-centered'* adalah apakah pendekatan kepada masyarakat, yang mereka lakukan berjalan dengan efektif dan juga tercermin kelangsungannya atau sebaliknya gagal untuk menjalin hubungan dengan masyarakat. Terciptanya hubungan yang baik

dalam internal organisasi antara pimpinan dan karyawan. akan menciptakan iklim komunikasi yang sehat. Iklim komunikasi menjadi salah satu pengaruh penting dalam produktivitas organisasi. Karena setiap usaha anggota organisasi dipengaruhi oleh iklim komunikasi. Usaha anggota organisasi dalam hal ini merujuk kepada perilaku dan interaksi karyawan.

Dalam pencapaian visi dan misi organisasi sangat diperlukan iklim komunikasi yang positif dan kondusif, sehingga dapat mempengaruhi cara hidup karyawan, kepada siapa berbicara, bagaimana perasaan bersama, bagaimana nasib dan kegiatan kerja, bagaimana kemajuan dan perkembangan dicapai, apa tujuan dan target yang ingin dicapai dan bagaimana cara untuk menyesuaikan diri dengan organisasi. Di samping itu juga iklim komunikasi dapat merubah cara pandang dan persepsi karyawan atas kondisi kerja, kepemimpinan, kenaikan jabatan, upah (gaji), insentif tambahan, kenaikan pangkat, hubungan dengan rekan-rekan sekerja. Hukum dan peraturan organisasi yang berlaku, praktik-praktik pengambilan keputusan yang diterapkan. sumber daya manusia yang tersedia, bagaimana cara-cara yang diambil dalam memberikan sumbangsih pemikiran, memotivasi anggota organisasi serta tersedianya reward bagi yang berprestasi.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka kajian ini bermaksud untuk mengetahui tentang peranan pimpinan untuk mencapai sinegritas kerja dalam organisasi pelayanan publik, guna mewujudkan pelayanan prima di perpustakaan dengan memanfaatkan strategi komunikasi yang aktif, efektif dan efisien. Bahasan tentang kepemimpinan dalam organisasi sangat menarik karena kajiannya sangat luas, berbagai perspektif dapat digunakan untuk mengulasnya. Oleh karenanya, kajian ini membatasi dengan menggunakan perspektif sosio politik.

KAJIAN PUSTAKA/TEORI

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah menjadi salah satu faktor kunci dalam kehidupan organisasi, termasuk pada sektor publik. Thoha (2004:251-253) berpendapat bahwa suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh faktor kepemimpinan. Sangat pentingnya masalah kepemimpinan ini, menjadikan pemimpin selalu menjadi fokus evaluasi mengenai penyebab keberhasilan atau kegagalan organisasi.

Kepemimpinan (*leadership*) menurut Ensiklopedia Umum-Kanisius (1993), diartikan sebagai hubungan yang erat antara seorang dan kelompok manusia karena ada kepentingan yang sama. Hubungan itu ditandai oleh tingkah laku yang tertuju dan terbimbing dari pemimpin dan yang dipimpin. Jadi dalam kepemimpinan, tentu akan melibatkan unsur pemimpin (*influencer*) yakni orang yang akan mempengaruhi tingkah laku pengikutnya (*influence*) dalam situasi tertentu. Sedangkan Gibson, et.al (1992) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan seseorang di dalam mempengaruhi sekelompok orang untuk bersama-sama mencapai tujuan.

Pengertian yang sama juga dikemukakan oleh Chowdhury (2003) bahwa "*Exercising leadership inevitably involves having influence. One cannot lead without influencing other*". Sumber dari pengaruh bisa berupa pengaruh formal yang telah ditetapkan secara organisasional, sehingga seorang pemimpin mampu mempengaruhi orang lain semata-mata karena kedudukan di tingkat manajerial. Jadi kepemimpinan merupakan suatu proses dimana seseorang mempengaruhi kebiasaan orang lain, ke arah penyelesaian tujuan yang spesifik yang mengarah kepada *teaching organization* untuk dapat melatih dan mengembangkan *knowledge, skill, dan attitude* setiap individu dalam organisasi.

Pemimpin memiliki kemampuan mendorong para pegawai untuk mengerjakan lebih dari apa yang dapat dikerjakan, senantiasa meningkatkan perasaan bahwa apa yang dikerjakan adalah merupakan hal penting, bernilai, dan menjadikan pegawai

sampai memiliki prinsip bahwa kepentingan organisasi yang utama. Kepemimpinan, sangat berkaian erat dengan manajemen sumber daya manusia, menghargai orang lain (*appreciation of others*) dan pengakuan (*recognition*). Menghargai orang lain mengandung makna komunikasi dua arah, yang juga mencerminkan prinsip mendengarkan pegawai. Sedangkan *recognition* berarti pemberian penghargaan, misalnya ucapan terima kasih kepada pegawai, baik dalam kondisi sendiri (langsung kepada pegawai yang bersangkutan) maupun dalam suatu forum. Terkait dengan prinsip tersebut dalam rangka meningkatkan semangat pegawai, yang perlu diperhatikan oleh pemimpin yang baik adalah pemimpin yang berusaha mengetahui bawahan yang berprestasi dan kemudian memberikan penghargaan pujian yang tulus..

Dalam organisasi pemimpin sangat berperan dalam menciptakan resonansi (*resonance*) yaitu suasana positif yang mampu membuat seluruh sumber daya manusia, memiliki rasa memiliki dan terus mengikatkan diri (*committed*) serta menyumbangkan yang terbaik bagi organisasi. Pemimpin mempunyai tugas yang berat dan harus mampu meraih keberhasilan mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu pemimpin harus memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan organisasi, dalam menghadapi tantangan dan hambatan yang muncul.

Menurut M. Ngalim Purwanto(2002:64). tugas pemimpin adalah : 1). Menyelami kebutuhan-kebutuhan kelompoknya dan keinginan kelompoknya. 2). Dari keinginan-keinginan itu dapat dipetiknya kehendak-kehendak yang realistis dan benar-benar dapat dicapai. 3). Meyakinkan kelompoknya mengenai apa-apa yang menjadi kehendak mereka, mana yang realistis dan mana yang sebenarnya merupakan khayalan. 4). Menentukan jalan yang dapat ditempuh untuk mencapai atau mewujudkan kehendak-kehendak tersebut.

2. PELAYANAN PUBLIK

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dinamakan dengan layanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik upaya untuk

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

A. Dasar layanan publik.

- 1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah di ubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran negara Nomor 3890)
- 2) Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran negara Nomor 4125)
- 3) Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran negara Nomor 3851)
- 4) Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125. Tambahan Lembaran negara Nomor 4437)
- 5) Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 129. Tambahan Lembaran negara Nomor 4774)
- 6) Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran negara Nomor 3175)
- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran negara Nomor 3866)
- 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik

- 9) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 10) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah
- 11) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

B. Penyelenggara layanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi atau lembaga pemerintah, dan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dalam konteks ini adalah pelayanan di bidang kebutuhan akan bahan pustaka. Dengan demikian batasan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi maupun perorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat dalam bidang pelayanan informasi yang berupa pelayanan perpustakaan.

C. Unsur pelayanan publik.

Pelayanan memiliki arti melayani suatu jasa, yang dilakukan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan. Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah. Dalam pelayanan umum harus mengandung Unsur-Unsur sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak

- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas
- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat, untuk ikut menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Prinsip pelayanan publik.

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- 5) Keamanan proses produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 6) Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
- 8) Kemudahan mengakses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

E. Standar pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

F. Konsep excellent service perpustakaan.

Excellent services diterjemahkan sebagai pelayanan prima tak lain adalah maksimalisasi usaha untuk tercapainya pemenuhan kepuasan pemustaka perpustakaan. Adapun tujuan pelayanan prima tak lain untuk dapat meningkatkan keberhasilan perpustakaan, sebagai lembaga yang memberikan jasa informasi kepada masyarakat. Target utama pelayanan prima perpustakaan adalah selalu dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

1). Aspek kualitas pelayanan perpustakaan.

Dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna agar kepuasan pengguna dapat tercapai maka kualitas pelayanan perpustakaan sangat perlu untuk dijaga dan ditingkatkan. Dalam pelayanan perpustakaan, ada dua aspek yang harus diperhatikan agar kualitas layanan dapat terpenuhi yaitu sebagai berikut ; (Tri Septiyantono dan Umar Sidik:2007.215)

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

2). Karakteristik pelayanan perpustakaan.

Sebagai lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa, maka perpustakaan dibatasi oleh empat karakteristik khusus sebagai berikut:

- a. Intangibility, yaitu layanan bersifat tidak berwujud sehingga tidak dirasakan, tetapi konsumen menemukan tanda yang memastikan bahwa layanan tersebut memiliki kualitas yang baik.
- b. Inseparability, yaitu layanan perpustakaan yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan sehingga interaksi antara produsen (pegawai perpustakaan) dan konsumen (peminat perpustakaan) memainkan peran paling penting dalam menghasilkan kualitas layanan yang baik.
- c. Variability, yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh seseorang berbeda dengan yang diberikan orang lain. Yang perlu ditekankan adalah membuat sistem pemantauan, melalui penyediaan formulir serta kotak saran dan komentar, mengadakan penelitian konsumen secara berkala, dan sebagainya.
- d. Perishability, yaitu layanan tidak dapat disimpan untuk digunakan apabila diperlukan. Kadang-kadang tidak dapat dihindari situasi ketika banyak pengunjung, sementara itu pegawai masih sibuk. Dalam kasus seperti ini, layanan seperti hotline sungguh sangat diperlukan

4). Kualitas layanan perpustakaan.

Setiap layanan yang baik memiliki tujuan dapat menarik dan memberikan secara maksimal untuk kepuasan bagi pemakai. Pendapat semacam ini dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (1996:5) yaitu :

“The goal of marketing is to attract customer by delivering superior value and to keep current customer by delivering satisfaction”.

Kemudian pendapat tersebut ditegaskan lagi oleh Kotler dan Armstrong (Ibid.:583) sebagai berikut:

“Customer satisfaction and company profitability are linked closely to product and service quality higher level of quality result in greater customer satisfaction. while at the same time supporting higher prices and after lower cost”.

Maksudnya bahwa produk atau layanan (jasa) yang berkualitas, memiliki daya pengaruh yang penting bagi pembentukan kepuasan konsumen. Semakin berkualitas produk atau layanan yang diberikan oleh badan usaha maka kepuasan konsumen menjadi semakin tinggi. Konsumen yang mempunyai pengalaman yang baik dan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan, dapat membawa keuntungan bagi badan usaha yang bersangkutan, karena konsumen mungkin merekomendasikan pada konsumen lainnya.

: Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:44) berpendapat bahwa kualitas layanan adalah "Service quality is the customer perception's of the superiority of the service". Artinya kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan dari suatu layanan. Pendapat senada dikemukakan oleh Blumberg (1991:24) yang menyatakan bahwa:

"Service quality is very strongly influenced by customer perception's of reality".

Artinya kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan baik maka pelanggan merasa puas, sebaliknya apabila persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan merasa tidak puas.

Zeithaml *et al.* (1990) membagi kualitas pelayanan prima dalam lima dimensi Service Quality. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung. Kelima dimensi itu adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi)
2. Reliabilitas (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka)
3. Responsivitas (Kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat)
4. Jaminan (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya)

5. Empati (perhatian terhadap setiap pemakai secara individu)

3). Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada penerima berupa suara, tulisan atau simbol. Kata komunikasi berasal dari *communication* (bahasa Inggris), *communis*, *communico*, *communicare* (bahasa Latin) berarti membuat sama/to make common.

Definisi komunikasi telah banyak dikemukakan oleh para ahli (Deddy Mulyana 2005:62) antara lain; menurut Harold Laswell, komunikasi adalah gambaran mengenai siapa. Mengatakan apa, melalui media apa, kepada siapa, dan apa efeknya. Menurut Raymond Ros, komunikasi adalah proses menyortir, memilih dan pengiriman simbol-simbol sedemikian rupa agar membantu pendengar membangkitkan respons / makna dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator. Gerald R. Miller menyatakan bahwa komunikasi terjadi saat satu sumber menyampaikan pesan kepada penerima dengan niat sadar untuk mempengaruhi perilaku mereka. Sedangkan Everett M. Rogers berpendapat komunikasi adalah proses suatu ide dialihkan dari satu sumber kepada satu atau banyak penerima dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia untuk berkomunikasi. Banyak pakar yang menilai bahwa komunikasi adalah suatu kebutuhan yang sangat fundamental bagi seseorang dalam hidup bermasyarakat. Komunikasi dan masyarakat bagaikan *two face one coin* adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya. sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk. Sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi. Adapun fungsi komunikasi sebagai instrument dari interaksi sosial yang berguna untuk mengetahui dan memprediksi sikap orang lain. serta untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat.

Keberhasilan dan kegagalan seseorang dalam mencapai sesuatu yang diinginkan banyak ditentukan oleh kemampuannya berkomunikasi.

Mempelajari dan memahami komunikasi maka manusia dapat memahami dirinya sendiri, dunia sekitarnya dan aspek-aspek dari perilaku manusia, serta diharapkan dapat memberi pengetahuan teori, sehingga dalam prakteknya dapat menjadi pekerja komunikasi yang berkualitas, terampil dan profesional dalam melaksanakan tugas yang di emban. Dalam mempelajari komunikasi ada tiga prinsip dasar komunikasi yaitu :

1. Komunikasi hanya bisa terjadi bila terdapat pertukaran pengalaman yang sama antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi.
2. Jika pertukaran informasi semakin menciptakan kesamaan antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi, maka makin besar kemungkinannya tercipta suatu proses komunikasi yang mengena (efektif).
3. Jika pertukaran informasi semakin tidak menimbulkan kesamaan persepsi antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi, maka komunikasi yang terjadi sangat terbatas, bahkan besar kemungkinannya gagal dalam menciptakan suatu proses komunikasi.

Dari pengertian komunikasi yang telah dikemukakan, jelas bahwa komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu, artinya komunikasi hanya bisa terjadi kalau didukung oleh adanya sumber, pesan, media penerima dan efek. Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi

METODE KAJIAN

1. Obyek Kajian.

Obyek kajian bertumpu pada pembahasan dengan melakukan kajian mendalam tentang content penerapan strategi komunikasi oleh pemimpin dalam pelayanan publik sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima perpustakaan. Penguasaan terhadap strategi komunikasi sangat penting bagi seorang pemimpin perpustakaan, dalam menjalankan tugas dan kewajibannya untuk mencapai visi misi perpustakaan. Kesuksesan dalam dunia kerja di perpustakaan, sangat syarat dengan kesuksesan seorang pemimpin dalam menentukan dan melakukan strategi komunikasi.

2. Ruang Lingkup Dan Fokus Kajian.

Ruang lingkup kajian berfokus pada perwujudan pelayanan prima dalam dunia kepustakawanan. Dalam dunia kerja pimpinan perpustakaan selalu menjunjung tinggi tanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya, guna memberikan pelayanan prima bagi pemustaka. Kepuasan pemustaka akan menghasilkan loyalitas pengguna yang tinggi, sehingga informasi yang disajikan perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka. Dalam kerja seorang pemimpin perpustakaan selalu berinteraksi dan berkomunikasi dengan pimpinan yang lebih tinggi, pemustaka, sesama pustakawan dan masyarakat, maka strategi komunikasi dapat membantu untuk meraih kesuksesan instansi perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik untuk memberikan pelayanan prima perpustakaan.

3. Pendekatan Dan Metode Kajian

Suatu analisis-pemikiran kritis dan realitis terhadap pengaplikasian pemikiran suatu konsep, dalam suatu kurun waktu yang telah dan sedang terjadi, secara metodologis kajian ini menggunakan pendekatan sejarah (historical approach). Kajian sejarah memiliki ciri yang dominan yaitu merupakan penyelidikan kritis mengenai perkembangan pemikiran baik di jaman lampau maupun sekarang dengan menggunakan data primer, yang dianggap sebagai sumber informasi primer. Metode kajian yang

digunakan dalam pencarian data yang berisikan informasi penting adalah kajian perpustakaan atau studi pustaka (library research), dengan membaca berbagai literatur yang bersubyekkan kepemimpinan, pelayanan publik, kualitas pelayanan, pelayanan prima dan perkembangan implementasi strategi komunikasi dalam dunia kerja di perpustakaan.

4. Konseptualisasi Dan Analisis Kajian

Penerapan strategi komunikasi oleh pemimpin dalam pelayanan publik adalah upaya efektif untuk mewujudkan pelayanan prima perpustakaan, dengan menyeimbangkan cara berpikir, bersikap, berperilaku dan bertindak yang terarah sesuai visi dan misi organisasi perpustakaan. Menselaraskan antara strategi komunikasi dalam berpikir, bersikap dan bertindak bagi keseluruhan pihak dalam organisasi perpustakaan, dalam kenyataannya tidaklah semudah membalikan telapak tangan, melainkan dapat ditempuh melalui proses yang panjang dan pada akhirnya diperoleh wujud nyata yaitu pelayanan prima perpustakaan.

Analisis kajian terhadap penerapan strategi komunikasi oleh pemimpin dalam pelayanan publik, dilakukan dengan menggunakan analisa diskriptif kualitatif. Sumber analisa berasal dari kajian bahan-bahan pustaka yang berisi teoritis, penelitian dan kajian bukan penelitian. Di samping itu, juga dilakukan analisis isi (content analysis). Analisa isi dimaksudkan untuk melakukan analisa terhadap makna yang terkandung dalam keseluruhan konsep penerapan strategi komunikasi oleh pemimpin dalam pelayanan publik serta aplikasinya dalam dunia kerja di perpustakaan. Observasi atau pengamatan sehari-hari di perpustakaan digunakan sebagai pelengkap untuk mendukung konstruksi teoritis. Khususnya mengenai makna kepemimpinan, strategi komunikasi dan pelayanan prima perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik. Segala yang terjadi dalam mekanisme organisasi kerja perpustakaan, sesungguhnya menggambarkan dan merupakan wujud nyata dari keberhasilan seorang pimpinan perpustakaan, dalam melakukan penerapan strategi komunikasi yang efektif pada perpustakaan yang dipimpinya.

PEMBAHASAN

1. Peran Kepemimpinan Dalam Perpustakaan sebagai organisasi pelayanan publik

Efektifitas kepemimpinan didasarkan pada kombinasi karakteristik personal, keahlian manajerial, perilaku, dan situasi. Dalam perspektif pelayanan perpustakaan, pemimpin harus mampu membawa organisasi perpustakaan dapat memberikan pelayanan prima. Karena pada hakekatnya dibentuknya organisasi perpustakaan adalah untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Suatu organisasi perpustakaan dikatakan efektif apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat (*cillent*), artinya tidak ada hambatan atau kendala yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, serta mampu memecahkan berbagai fenomena yang menonjol sebagai akibat adanya perubahan dan perkembangan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal.

Efektivitas organisasi perpustakaan tersebut merupakan produk dari sebuah system yang salah satu sistem (*unsure*) adalah sumber daya manusia aparatur. Sebagai bagian dari suatu sistem, meningkatnya profesionalitas sumber daya manusia aparatur tidaklah otomatis kinerja organisasi perpustakaan akan meningkat. Sehingga manakala sumber daya manusia aparatur telah professional, namun tidak didukung oleh sub-sub sistem lainnya seperti kelembagaan, ketatalaksanaan, sarana dan prasarana yang memadai, niscaya kinerja organisasi perpustakaan yang bersangkutan tidak akan bisa mencapai tingkat kerja yang optimal.

Meskipun demikian, sumber daya manusia yang professional menjadi faktor diterminan dan sekaligus menjadikan sub sistem lain menjadi baik, dan pada akhirnya kinerja organisasi perpustakaan menjadi baik pula. Berarti kesuksesan suatu organisasi, sangat tergantung pada kinerja sumber daya manusianya yaitu para pegawai dalam berbagai strata suatu piramida organisasi, yang pada dasarnya para pegawai tersebut bekerja membutuhkan pemimpin yang memimpin mereka dalam bekerja. Karena itu kepemimpinan sebagai bagian dari sub sistem sumber daya manusia sangat

membutuhkan berjalannya keseluruhan sub-sub sistem yang terintegratif dan saling berkaitan menjadi sistem yang mampu menggerakkan roda organisasi secara efektif dan efisien. Tanpa kepemimpinan yang baik, akan sulit bagi organisasi publik untuk mencapai tujuannya, yaitu memenuhi tuntutan pelaksanaan tugas dan fungsinya yang strategis dalam pelayanan publik bidang informasi.

Tuntutan akan kualitas dan kinerja kepemimpinan dalam penyelenggaraan pemerintah mengemuka dan terus meningkat telah menjadi patron seorang pemimpin dan calon pemimpin di dalam membawa perubahan dalam organisasi, serta memotivasi anggotanya untuk mencapai tujuan organisasi perpustakaan. Kepemimpinan menjadi basis dalam manajemen sumber daya manusia yang diharapkan tidak saja pada aspek operasional yaitu dalam pembentukan kualitas kehidupan kerja tetapi juga pada aspek strategik yang mendasari terbentuknya kondisi kehidupan kerja tersebut.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa kepemimpinan mempunyai peranan yang besar untuk memaksimalkan organisasi bekerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk menjelaskan hubungan antara faktor kepemimpinan dan kualitas pelayanan publik, dapat dikemukakan pendapat Katz dan Kahn dalam Richard M. Steer (dalam Yukl 1994:42), bahwa kualitas kepemimpinan dalam berbagai bentuk memperlihatkan perbedaan antara organisasi yang mampu mencapai tujuan dan yang tidak. Dikatakan bahwa kepemimpinan dapat mengisi beberapa fungsi penting yang diperlukan bagi organisasi untuk mencapai tujuannya seperti berikut ini :

1. Dalam fungsi mengisi kekosongan akibat ketidaklengkapan atau ketidaksempurnaan desain organisasi. Ada banyak hal dalam aktivitas organisasi publik yang tidak diatur dalam peraturan perundangan sebagai dasar pembentukan organisasi publik. Karena itu tugas pemimpin adalah mewakili organisasi publik dalam setiap kegiatan yang menyangkut tugas dan fungsi pokok birokrasi publik. Tugas-tugas lain, baik internal maupun eksternal, yang belum diatur dalam perundangan yang ada, menjadi tanggungjawab pimpinan.

2. Membangun mempertahankan stabilitas organisasi dalam lingkungan yang bergolak, dengan memungkinkan dilakukan penyesuaian dan adaptasi yang segera pada kondisi lingkungan yang bergolak atau yang sedang berubah. Dalam menindaklanjuti aktivitas layanan, sudah menjadi tugas pimpinan dan para stafnya untuk melakukan persiapan diri jika mekanisme, metode dan teknik yang bersifat substansial maupun peraturan perundang-undangan yang melatarbelakanginya.
3. Membantu koordinasi intern dari unit-unit organisasi yang berbeda-beda, khususnya selama masa pertumbuhan dan perubahan. Kepemimpinan dapat meredam serta menjadi pemisah bagi kelompok-kelompok yang berkonflik dalam organisasi. Tugas dan fungsi organisasi publik tidaklah ringan, karena keberhasilan layanan sangat ditentukan oleh kualitas kerjanya. Inilah tugas berat organisasi publik, karena itu dibutuhkan seorang pemimpin yang mampu mengatasi gejolak atau konflik internal sehingga tidak mengganggu kinerja serta prestasi organisasi publik.
4. Memainkan peranan dalam mempertahankan susunan anggota yang stabil dengan cara pemenuhan kebutuhan anggota secara memuaskan. Untuk menyukseskan organisasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pimpinan dan stafnya perlu memikirkan kesejahteraan karyawan, baik kebutuhan fisik, spiritual, maupun kepuasan-kepuasan lain yang menjadi ukuran karyawan sendiri. Jika kondisi ini terpenuhi, tidaklah sukar bagi organisasi publik untuk mengemban tugas yang diberikan kepadanya.

2. Peranan Pimpinan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima

Dalam mewujudkan pelayanan prima, seorang pemimpin harus berani melakukan perubahan. Karena itu diperlukan kepemimpinan transformasional yaitu kepemimpinan yang mampu sebagai agen perubahan. Berbagai perubahan mungkin mendapatkan tantangan dan hambatan, baik dari dalam maupun luar organisasi namun seorang pemimpin transformasional harus berani menghadapi kompleksitas, ambiguitas dan ketidakpastian tersebut dengan menyiapkan strategi terbaik. Perubahan-perubahan

yang dapat dilakukan seorang pemimpin untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain :

- a. Memangkas berbagai birokrasi yang sudah tidak relevan.
- b. Menerapkan *contestability* (membandingkan pelayanan yang dilakukan unit organisasinya dengan organisasi lain untuk melihat efisiensi dan epektifitasnya) bahkan mengembangkan kontrak dengan sector swasta (jika hal ini merupakan jalan terefektif dan terefisien yang harus ditempuh).
- c. Menggunakan berbagai teknologi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- d. Mengembangkan kebijakan publik yang berorientasi pada pelanggan (*customer focus*).

Tuntutan akan perbaikan atas kondisi pelayanan publik dewasa ini semakin besar dan menjadi agenda utama dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Seorang pemimpin harus mampu melakukan perubahan-perubahan menuju perbaikan secara sistematis dan terukur. Namun demikian berbagai upaya reformasi yang sifatnya lebih 'internal' tersebut juga harus dibarengi dengan suatu pengembangan strategi yang bersifat eksternal. Strategi ini diarahkan pada pengembangan 'citra baik' organisasi dan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik bidang informasi.

Penyelesaian masalah dalam organisasi pelayanan publik (perpustakaan) sangat membutuhkan kerjasama yang baik antara pemimpin, personal dalam organisasi, masyarakat (*client*), dan sektor swasta. Dengan kerjasama yang baik masalah pelayanan publik akan menjadi ringan jika, semua membuka diri untuk saling menyumpangkan pikiran, *resources*, dan dukungan. Langkah yang dapat ditempuh seorang pemimpin dalam menggerakkan organisasi untuk menciptakan pelayanan prima antara lain :

1. Mengembangkan *call centers* dalam berbagai pelayanan yang diberikan organisasi publik.
2. *Resource sharing* atau melibatkan sektor swasta dalam penyediaan pelayanan publik. Bahkan bagi pemerintah daerah dapat mengembangkan satu sistem

kerjasama dengan daerah terdekat untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam satu jenis (atau beberapa) pelayanan kepada publik.

3. *Konsultasi publik (citizen consultation)* dalam mengembangkan sistem atau kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

3. Perencanaan Strategi Komunikasi

Dalam merencanakan sesuatu strategis ada yang perlu diperhatikan dan dilaksanakan, sesuai yang tertuang dalam *strategic marketing communication* oleh Paul R Smith, tahun 1993 hal.112. beberapa hal tersebut disebut STOP & SIT yaitu :

- a. Segmentation (pembagian masalah)

Pembagian masalah dalam lokus-lokus tersendiri akan memudahkan dalam menyusun suatu perencanaan komunikasi yang baik, sehingga sesuai dengan masalah-masalah yang dihadapi dari masing-masing lokus tersebut. Dalam pembagian masalah ini perlu dititik beratkan masalah apa yang mendasar dalam tata hubungan komunikasi, sehingga strategi komunikasi mampu memecahkan masalah tersebut, bukan membuat ambigu terhadap masalah yang ada.

- b. Targeting (untuk siapa ditujukan)

Strategi komunikasi harus disesuaikan dengan siapa yang menerima strategi tersebut, sehingga apa yang akan dicapai dari strategi tersebut dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

- c. Obyektives (betujuan)

Setelah targeting sudah diidentifikasi, maka dalam perencanaan obyektivitas adalah langkah selanjutnya. Menetapkan tujuan dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas dari pelaku dan target karena mereka sebagai penentu tercapainya tujuan dari perencanaan strategi komunikasi.

- d. Positioning (kedudukan pelaksana)

Pengalaman kepemimpinan ikut menentukan proses pengaplikasian sstrategi komunikasi. Karena dalam pengaplikasiannya tidaklah mudah, tidak semua staf organisasi mampu melaksanakannya.

e. Sequence (tahapan)

Tahapan-tahapan merupakan bagian yang harus dilalui, karena rencana tidak akan muncul secara keseluruhan. Beberapa tujuan harus dilalui dalam penyusunannya (strategi komunikasi). Dimana tahapan mini berfungsi untuk mengenali dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung terhadap target strategi komunikasi.

f. Integrated (gabungan)

Tahap penggabungan (*integrated*) ini menjadi penyempurna dalam keseluruhan perencanaan yang telah disusun. Sebagai tahap selanjutnya setelah kelima hal tersebut diatas telah diambil. Sehingga maksud dari *integrated* adalah seluruh kesatuan dari proses perencanaan awal sampai pada saat perencanaan tersebut dilaksanakan dalam upaya untuk ; *to secure understanding to establish acceptance, to motivation action.*

g. Tools (alat yang digunakan)

Suatu strategi komunikasi tak mampu berjalan tanpa adanya *tools* (alat bantu pelaksanaan). Media dan jaringan komunikasi yang digunakan akan menentukan seberapa besar berhasil tidaknya suatu strategi yang direncanakan.

Oleh sebab itu penting untuk memastikan bahwa strategi komunikasi tersebut dimengerti oleh pekerja. Hal ini berhubungan erat dengan hubungan yang terjalin antara atasan dan bawahan, artinya jika seorang bawahan tidak memahami dan mengerti apa yang diinginkan atasan lewat pesan tersebut. Maka tingkat keseringan salah persepsi akan semakin meningkat. Akibatnya efisiensi kerja pustakawan akan banyak berkurang. Pekerja merupakan satuan yang rentan terhadap pengaruh dari komunikasi horizontal antar karyawan, jika organisasi tidak bisa mengantisipasi pengaruh ini maka jika terdapat keloayan dari satu unit kelompok kerja maka unit kelompok lain akan terpengaruh. Pada akhirnya tingkat kerja karyawan akan semakin menurun diikuti turunnya produktivitas kerja. Sebuah organisasi perpustakaan dapat menjadi efektif apabila memiliki kerangka konsep dalam suatu perencanaan yang strategis. Perencanaan strategis merupakan salah satu cara untuk membantu organisasi untuk beradaptasi

terhadap lingkungan dari perubahan yang terjadi. Efek positif yang dapat ditimbulkan dengan adanya sebuah perencanaan strategis adalah membantu organisasi perpustakaan membangun kekuatan dan mengambil keuntungan dari peluang penting.

Pada hakikatnya strategi adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk tujuan. Secara umum strategi komunikasi organisasi merupakan suatu upaya dan tujuan perencanaan. R Wayne Pace, Brent.D. Petersen dan M. Dallas Burnett (dalam Onong Uchjana Effendy 1984: 32) dalam bukunya "*Theniquet for Effective Communication*" menyatakan bahwa tujuan sentral dari strategi komunikasi adalah :

- a. To secure understanding : komunikasi mengerti pesan yang disampaikan.
- b. To establishes acceptance : pembinaan kepada penerima setelah pesan dimengerti dan diterima.
- c. To motivation action : motivasi kegiatan organisasi.

Tujuan organisasi perpustakaan dapat dicapai secara tepat, efektif dan efisien harus terdapat suatu rancangan atau perencanaan yang sangat strategis, tepat dan baik. Perencanaan strategis dalam organisasi pelayanan publik bidang informasi, sangat penting dan sangat diperlukan adanya. karena dapat membantu suatu organisasi perpustakaan dalam::

- a. Berpikir logis, realistis, strategis dan mengembangkan strategi yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Memperjelas arah masa depan organisasi.
- c. Menciptakan prioritas hendak dicapai organisasi.
- d. Membuat dan menentukan keputusan sekarang dengan mengingat konsekuensi-konsekuensi yang akan terjadi dimasa depan.
- e. Mengembangkan landasan untuk amejadi dasar yang koheren dan kokoh bagi pembuatan dan penentuan keputusan.
- f. Menggunakan kebijaksanaan dalam memberikan keleluasaan atau kelenturan yang maksimum dalam bidang-bidang yang berbeda dibawah kendali atau control organisasi.
- g. Membuat keputusan yang tepat nelintasi tingkat dan fungsi.

- h. Memecahkan masalah-masalah yang timbul dalam organisasi secara tepat, efektif dan efisien.
- i. Menangani berbagai keadaan yang berubah dengan cepat secara efektif.
- j. Membangun kerja kelompok yang baik, sinergis dalam kerja sama dan berdasar keahlian-keahlian yang dimiliki oleh masing-masing anggota organisasi..

Strategi komunikasi banyak menentukan keberhasilan dalam kegiatan komunikasi. Dalam menyusun strategi komunikasi seorang pemimpin harus memahami fungsi strategi komunikasi baik secara makro maupun mikro. Dengan pendekatan makro berarti organisasi dipandang struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Sedangkan dengan pendekatan mikro lebih memfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan sub unit pada suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk memberi orientasi dan latihan, komunikasi untuk menjaga iklim, komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan dalam bekerja (Muhammad, 2002:75-76).

Peran pustakawan sebagai karyawan perpustakaan dalam aliran komunikasi internal adalah sebagai obyek signifikan bagi pimpinan, dalam menentukan perencanaan strategi komunikasi yang matang dan menyampaikan pesan atas kebijakan organisasi. Proses penyampaian pesan dapat dilakukan secara komunikasi informal atau komunikasi formal. Secara informal pesan dapat disampaikan secara langsung (*direct*) dengan sebuah pendekatan yang tentunya diluar structural. Sebagai pimpinan harus bisa memahami dan mengerti karakter serta sikap karyawan, sehingga pesan yang disampaikan dapat dipastikan ditangkap dan dimengerti oleh mereka. Dan kesalahan diminimalisir untuk dihindari. Didukung adanya pembinaan atas pesan yang disampaikan, langkah selanjutnya memotivasi karyawan di setiap kegiatan organisasi perpustakaan, diperlukan untuk lebih memberikan semangat kerja karyawan.

Ada beberapa macam pendekatan komunikasi organisasi untuk mengetahui gambaran dari anggota atau SDM dan lingkungan sekitar organisasi. Pendekatan tersebut antara lain : pendekatan manajemen ilmiah atau klasik, pendekatan antar

manusia, pendekatan sistem dan pendekatan kultural. Adapun diskripsi pendekatan organisasi tersebut diatas sebagai berikut :

a. Pendekatan ilmiah

Dalam pendekatan ini organisasi harus menggunakan metode-metode ilmiah untuk meningkatkan produktivitas.

b. Pendekatan hubungan antarmanusia

Pendekatan hubungan antarmanusia berkembang sebagai reaksi terhadap perhatian eksklusif faktor-faktor fisik dalam mengukur keberhasilan organisasi. Asumsi prinsip dari pendekatan ini adalah meningkatnya tingkat kepuasan kerja yang akan mengakibatkan kenaikan produktivitas. Fungsi manajemen dalam hal ini adalah menjaga agar para karyawan terus merasa puas.

c. Pendekatan sistem

Merupakan kombinasi unsur-unsur terbaik dari pendekatan ilmiah dan pendekatan hubungan antarmanusia. Organisasi dipandang sebagai suatu sistem dimana semua bagian berinteraksi dan semua bagian mempengaruhi bagian lainnya. Sebagaimana pandangan terhadap komunikasi. Organisasi dipandang suatu sistem terbuka (terbuka terhadap informasi baru), terhadap lingkungan, bersifat dinamis dan selalu berubah.

d. Pendekatan kultural

Sebuah pendekatan kontemporer mengenai organisasi menganggap bahwa perusahaan/institusi, harus dipandang sebagai suatu kesatuan sosial dan kultur. Pada pendekatan ini organisasi harus meneliti untuk dapat melakukan identifikasi berbagai jenis kultur, norma-norma dan nilai-nilai spesifik yang dianutnya. Tujuan analisis ini, adalah untuk dapat memahami bagaimana organisasi berfungsi dan bagaimana suatu kebijakan yang telah diambil dan ditentukan mempengaruhi dan dipengaruhi oleh para anggotanya (karyawan) dalam kultur yang ada dalam organisasi. Itu. Sedangkan secara formal dilakukan dengan 2 aliran yaitu:

- a. Komunikasi kebawah yang menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Melalui metode yang paling efektif dalam penyampaian pesannya yaitu : metode lisan, metode tulisan, dan metode gambar.
- b. Komunikasi keatas yang menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para bawahan kepada atasan atau tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Dimana tujuan komunikasi ini adalah komunikasi untuk memberikan balikan, memberikan saran dan pengajuan pertanyaan.

Pemimpin organisasi perpustakaan sangat menentukan keberhasilan dalam mencapai visi dan misi organisasi dalam pelayanan publik. Senantiasa berusaha untuk menciptakan situasi dan kondisi yang kondusif dalam kerja maka pemimpin organisasi perpustakaan harus membuat dan mewujudkan sinergitas kerja yang baik dilingkungan tempat bekerja. Komunikasi yang baik, efektif dan efisien seyogjanya dilaksanakan disetiap harinya dan di semua lini atau strata kepegawaian, agar kesamaan persepsi dapat diwujudkan. Perencanaan atau strategi komunikasi wajib dibuat dan ditentukan pemimpin agar arah, tujuan masa datang, prioritas target dan sasaran dapat dicapai secara cepat, efektif dan efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a) Kunci kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan adalah terletak pada kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- b) Kualitas pelayanan prima merupakan hal yang harus diupayakan, perwujudan pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan melalui perubahan visi dan orientasi pelayanan yang lebih berfokus kepada kepentingan pelanggan.
- c) Sebagai organisasi publik, maka perpustakaan harus memperhatikan prinsip kerjasama dan partisipasi pegawai di dalam organisasi, serta harus senantiasa melakukan perbaikan secara terus menerus.

- d) Pemimpin dalam berbagai strata piramida suatu organisasi publik harus memberikan dukungan dan komitmennya kepada bawahan yang selalu mengabdikan atau berdedikasi dalam pemberian pelayanan publik dan dukungan serta komitmennya kepada para pemustaka atau penerima pelayanan publik.
- e) Peran pemimpin perpustakaan, baik pimpinan dalam level paling bawah sampai dengan level teratas harus dapat menciptakan situasi dan kondisi kerja yang kondusif demi terciptanya layanan prima dengan menciptakan suatu komunikasi yang baik. dengan metode; (a). mengembangkan *call centers* dalam berbagai pelayanan yang diberikan organisasi publik. (b). *Resource sharing* atau melibatkan sektor swasta dalam penyediaan pelayanan publik. Bahkan bagi pemerintah daerah dapat mengembangkan satu sistem kerjasama dengan daerah terdekat untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam satu jenis (atau beberapa) pelayanan kepada publik. (c). *Konsultasi publik (citizen consultation)* dalam mengembangkan sistem atau kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik. .

2. Rekomendasi Saran

- a) Sebaiknya pemimpin sering mengadakan pertemuan baik formal maupun informal. dengan tujuan dapat tercipta situasi dan kondisi kerja yang kondusif.
- b) Diusahakan tidak terjadi dan menciptakan gap atau jurang pemisah yang tajam antara pimpinan dan bawahan, sehingga dapat berkembang komunikasi yang efektif dan efisien untuk mencapai sinergitas kerja yang baik dilingkungan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad. 2002. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta, Bumi Aksara
- Blumberg, Donald F. 1991. *Managing Service as a Strategic Profit Center*. New York.
- Chowdhury, GG and Chowdhury, Sudata. 2003. *Introduction To Digital Libraries*. London: Facet Publishing.
- Ensiklopedia Umum. 1993. Bandung: Kanisius
- Gibson.Ivancevich. Donnellly. 1992. *Organisasi Perilaku,Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Indonesia. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah di ubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran negara Nomor 3890)
- Indonesia. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran negara Nomor 4125)
- Indonesia. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran negara Nomor 3851)
- Indonesia. Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran negara Nomor 4437)
- Indonesia. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran negara Nomor 4774)
- Indonesia. Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran negara Nomor 3175)
- Indonesia. Peraturan Pemcrintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129. Tambahan Lembaran negara Nomor 3866)

- Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
- Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah
- Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Philip. 1991. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 7th. Ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall International Inc.
- Kotler, Philip; Gary Armstrong. 1996. *Principles of Marketing*. 7th. Ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall International Inc.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung, Rosda Karya
- Purwanto, M. Ngalim. (2002). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Septiyantono, tri dan sidik, umar. 2007. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*, Jogjakarta: jurusan ilu perpustakaan dan informasi fakultas adab universitas islam negeri sunan kalijaga yogyakarta
- Smith, P.R. *Marketing Communication : An Integrated Approach*. London: Kogan Page, 1993.
- Thoha, Miftah. 1983. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali.
- Uchjana Effendy, Onong. 1998. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung, Rosda Karya.
- Yukl, Gary. 1998. *Kepemimpinan Dalam Organisasi edisi bahasa Indonesia* jakarta : Prehallindo
- Zeithaml, Valerie A.; A. Parasuraman; Leonard L. Berry. 1990 *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expecta*