

Kepustakawanan Era Digital Dalam Memberikan Layanan Prima Kepada Pemustaka

Teguh Yudi Cahyono

Abstrak :

Kepustakawanan era digital memanfaatkan beragam sumber informasi dengan menggunakan media berformat digital, yang akan terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Kepustakawanan tersebut digunakan untuk memberikan kepuasan dan nilai unggul layanan kepada generasi pemustaka digital yang menginginkan layanan serba cepat, akurat serta interaktif sehingga terwujud layanan prima. Perpustakaan yang tetap eksis mengikuti setiap perkembangan teknologi dan generasi pemustakanya, dapat dikatakan perpustakaan yang telah memberikan layanan prima.

Kata kunci : kepastakawanan, era digital, layanan prima, pemustaka

Pendahuluan

Setiap konsumen, termasuk pemustaka, menginginkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan pemustaka yaitu mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan yang diperoleh melalui layanan yang diselenggarakan oleh lembaga penyedia informasi, dalam hal ini adalah perpustakaan. Untuk mencapai tujuan memuaskan kebutuhan informasi pemustakanya, perpustakaan harus terus menerapkan sistem layanan prima.

Untuk dapat melakukan layanan prima kepada pemustakanya, layanan perpustakaan perlu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi, maka tugas-tugas kepastakawanan akan lebih dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Kepustakawanan sendiri pada dasarnya merupakan kegiatan memproduksi, menyimpan, menemukan kembali bahkan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan informasi kepada masyarakat pemustaka. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini, menjadikan tugas-tugas kepastakawanan juga mengalami perkembangan.

Apalagi sekarang adalah era digital, dimana banyak sekali informasi yang tersedia di sekitar kita. Tugas-tugas kepastakawanan tidak lagi dilakukan dengan sistem birokrasi yang panjang (tradisional), akan tetapi telah bergeser kepada kepastakawanan digital. Kepustakawanan era digital memanfaatkan beragam sumber informasi dengan menggunakan media berformat digital. Media digital dipilih karena dapat diproduksi, disimpan, ditemukan atau pun disebarkan secara lebih cepat dan akurat.

Posisi Strategis Kepustakawanan

Di era digital, pendayagunaan dan pemanfaatan ilmu pengetahuan dan informasi mutlak harus dilakukan agar masyarakat dapat tumbuh menjadi masyarakat pembelajar seumur hidup, memiliki wawasan yang luas dan mampu memilih mana informasi yang benar dan tidak. Di sinilah, peran penting tugas kepastakawanan adalah menyediakan, mengolah, mendayagunakan serta memasyarakatkan ilmu pengetahuan dan informasi, sesuai dengan Surat Keputusan MENPAN No.132/M.PAN/12/2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan & Angka Kreditnya.

Pada Pasal 1 No. Urut 2 disebutkan bahwa “Kepustakawanan adalah ilmu dan profesi di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi”. Lebih lanjut pada No. Urut 8 “Pekerjaan Kepustakawanan adalah kegiatan utama dalam lingkungan unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang meliputi kegiatan pengadaan, pengolahan dan pengelolaan bahan perpustakaan/sumber informasi, pendayagunaan dan pemasyarakatan informasi baik dalam bentuk karya cetak, karya rekam maupun multimedia, serta kegiatan pengkajian atau kegiatan lain untuk pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi termasuk pengembangan profesi”.

Di era digital, kepastakawanan akan terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan dukungan TIK, perpustakaan dapat membuka layanan secara online melalui perpustakaan digital. Perpustakaan dapat melayankan koleksi digital yang dimilikinya kepada pemustaka melalui akses internet. Perpustakaan digital pun akan memudahkan jaringan kerjasama antar perpustakaan yang berbasis web. Jaringan kerjasama antar perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan untuk saling bertukar koleksi digital yang dimiliki, dengan saling menyediakan akses bersama.

Untuk kebutuhan informasi bagi lembaga induknya, perpustakaan dapat memainkan peran strategis dengan menjalankan sebaik-baiknya tugas pokok dan fungsinya untuk lembaga. Kepustakawanan digital dapat membantu pekerjaan di perpustakaan melalui fungsi sistem otomatisasi perpustakaan, seperti manajemen database koleksi, anggota dan layanan perpustakaan terpadu agar lebih efektif dan efisien.

Menurut Pacey, kepustakawanan adalah *technology practice*, khususnya untuk teknologi informasi dan komunikasi. Contohnya saja hadirnya e-book sebagai pelengkap dari buku cetak. Jurnal online yang memperbaiki sistem jurnal cetak yang sudah ada. Perpustakaan digital yang memperluas wilayah layanannya sebagai pengganti perpustakaan tradisional. Dan masih banyak contoh-contoh lain dari produk media digital informasi.

Beberapa komponen yang ada di perpustakaan dapat mendukung peran strategis kepustakawanan. Komponen-komponen tersebut yaitu : Koleksi, Pemustaka dan Pustakawan, Teknologi serta Manajemen.

1. Koleksi

Koleksi yang baik adalah koleksi perpustakaan yang dalam pengadaannya melalui proses seleksi, pengolahan, penyimpanan, layanan dan penyebaran yang baik pula. Beberapa jenis koleksi perpustakaan diantaranya adalah dalam bentuk buku, non buku, monograf dan serial. Dari segi wujudnya, koleksi perpustakaan dapat dikelompokkan menjadi koleksi cetak, koleksi rekam dan koleksi online/digital. Semua koleksi tersebut akan saling melengkapi, sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup pemustaka yang memanfaatkannya, serta menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

2. Pemustaka

Apalah arti koleksi yang bagus, apabila tidak ada pemustaka yang memanfaatkan/membacanya. Dengan semangat kepustakawanan, perpustakaan terus melakukan survei, sehingga dapat diketahui kebutuhan informasi dan ilmu pengetahuan yang sebenarnya diinginkan oleh pemustaka. Gaya hidup pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya juga patut mendapat perhatian perpustakaan untuk memformulasikan kegiatan kepustakawanan yang tepat.

3. Pustakawan

Pustakawan di era digital ini wajib memiliki kompetensi yang mendukung tugas kepustakawanannya, yaitu pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang baik.

Berdasarkan standar Organisasi Pustakawaan Khusus Amerika/Special Library Association, Juni 2003, terdapat dua kompetensi pustakawan, yaitu kompetensi personal dan kompetensi profesional. Yang dimaksud kompetensi personal pustakawan, merupakan sikap, keterampilan dan etika profesi yang dianut pustakawan. Sedangkan kompetensi profesional, merupakan kemampuan mengelola perpustakaan, sumber informasi, layanan, dan mengoperasikan teknologi. Pustakawan era digital saat ini juga dituntut untuk memahami *toolliteracy*, *resource literacy*, *social-structrural literacy*, *research literacy*, *publishing literacy*, *emerging technology literacy*, serta *critical literacy*.

Menurut Shapiro & Hughes dalam Pendit 2007, ada beberapa kemampuan yang harus dimiliki pustakawan dalam era digitalisasi yaitu:

- a. *Tool literacy*, yaitu kemampuan memahami dan menggunakan alat teknologi informasi, baik secara konseptual maupun praktikal, keterampilan pmenggunakan perangkat lunak, perangkat keras, multimedia, dsbnya. Contohnya saat Pustakawan melakukan layanan bimbingan pemustaka dengan memperagakan pola searching menggunakan katalog komputer (OPAC)
- b. *Resource literacy*, yaitu kemampuan memahami bentuk, format, lokasi, dan cara mendapatkan informasi terutama dari jaringan informasi yang selalu berkembang. Contohnya saat Pustakawan mencarikan jurnal online di internet dari provider ebsco, maka sumber aksesnya pun harus dikuasai beserta passsword dari provider ebsco, kata kunci dan full teks yang akan dicari serta disimpan dalam media cd atau pun flashdisk.
- c. *Social-structural literacy*, pemahaman yang benar bagaimana informasi dihasilkan oleh berbagai pihak dalam masyarakat. Contohnya saat perpustakaan akan mengadakan atau pun berlangganan terbitan dari BPPT, tentu informasi yang dihasilkan akan terkait dengan bidang teknologi.

d. Reserach literacy, kemampuan menggunakan peralatan berbasis teknologi informasi sebagai alat riset. Contohnya saat pustakawan bertugas mencari literatur tentang penelitian pada subyek tertentu dengan menggunakan mesin pencari atau pun katalog online dari lembaga penelitian semacam PDII-LIPI

e. Publishing literacy, kemampuan menerbitkan informasi dan ide ilmiah pada kalangan luas dengan memanfaatkan komputer dan internet. Contoh saat Pustakawan mengupload karya ilmiah pada website perpustakaan digital.

f. Emerging technology literacy, kemampuan terus menerus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan bersama komunitasnya menentukan arah pemanfaatan teknologi informasi untuk kepentingan pengembangan ilmu. Contoh saat Pustakawan bergabung dengan kelompok pecinta software senayan / slims.

g. Critical literacy, kemamuan mengevaluasi sercara kritis terhadap untung ruginya menggunakan teknologi telematika dalam kegiatan ilmiah. Contoh saat Pustakawan akan menggunakan teleconference untuk acara lokakarya dies natalis lembaga induknya.

4. Teknologi

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (tik) harus benar-benar dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk meningkatkan layanan yang lebih luas dan lebih baik kepada pemustakanya. Contoh pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini adalah dengan adanya website perpustakaan / perpustakaan digital untuk menyediakan dan menyebarkan kebutuhan informasi kepada masyarakat pemustaka.

5. Manajemen

Manajemen perpustakaan yang baik, akan dapat mewujudkan layanan prima bagi masyarakat pemustaka. Dengan memadukan teknologi, koleksi, pustakawan yang handal, manajemen yang baik mampu meramu semuanya menjadi kekuatan dan kelebihan layanan perpustakaan. Kemandirian perpustakaan perlu ditumbuhkan oleh pihak manajemen sehingga tidak hanya tergantung pada lembaga induknya saja, tetapi mempunyai jaringan kerjasama yang kuat dengan berbagai stakeholder di luar lembaga induknya.

Pemustaka Digital

Pergeseran gaya hidup pemustaka era digital sangat dipengaruhi oleh adanya perkembangan teknologi. Generasi pemustaka digital menginginkan layanan perpustakaan yang serba cepat, akurat serta interaktif. Perpustakaan sebagai salah satu lembaga penyedia jasa informasi, diharapkan untuk lebih proaktif dari segi pemberian layanan serta penelusuran informasi untuk masyarakat pemustaka digital. Karena seperti kita ketahui bahwa kebutuhan informasi memegang peranan vital dalam peradaban masyarakat informasi sekarang ini. Dengan informasi yang benar, dapat dipergunakan sebagai alat pengambilan keputusan untuk pribadi atau pun organisasi.

Menurut Tapscott 2009:34-36 dan 73-96, ada delapan karakter NetGen, yaitu:

- a) Mereka menginginkan kebebasan: bebas memilih sampai bebas berekspresi. Pemustaka lebih bebas menyampaikan ekspresinya dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Misalnya saja mencari buku lewat OPAC dengan menggunakan smartphone/adroidnya. Sehingga pencarian informasi bisa dilakukan di tempat manapun, karena smartphone mudah di bawa kemana-mana.
- b) Mereka suka merubah yang sudah standar untuk disesuaikan dengan dirinya (customize, personalize). Pemustaka lebih suka akan perpustakaan yang lebih mengerti mereka, baik dari segi layanan, fasilitas atau pun pustakawan yang familiar.
- c) Mereka suka mengkaji sesuatu dengan seksama, tidak mudah menerima begitu saja. Beragam informasi yang mereka dapat dari sumber-sumber informasi yang ada, tidak begitu saja mereka terima untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pemustaka digital akan mengkaji dengan seksama informasi yang diperolehnya, informasi yang benar-benar ilmiah dan logis, faktual dan aktual yang akan mereka pilih.
- d) Mereka menekankan pada kejujuran dan keterbukaan dari lembaga yang menawari mereka produk atau pekerjaan. Pemustaka era digital lebih bersifat terbuka, obyektif terhadap layanan yang disajikan oleh perpustakaan. Mereka dapat menyukai, memberi masukan bahkan tidak memanfaatkan jasa perpustakaan apabila tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.

e) Mereka mencampur “rekreasi” sambil bekerja, atau sebaliknya bekerja sambil rekreasi, dimana saja, kapan saja. Pemustaka era digital menginginkan suasana santai di setiap aktifitas kehidupan mereka, tidak terlalu tegang dan monoton yang sering menyebabkan kebosanan dalam mencari informasi.

f) Mereka generasi yang terbiasa berkolaborasi dan bersilaturahmi, berjejaring. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah menciptakan banyak sekali sosial media. Pemustaka era digital cenderung untuk mengikuti jejaring di sosial media, sering berkolaborasi membentuk sebuah komunitas.

g) Mereka menginginkan kecepatan. Dengan canggihnya teknologi superhighway yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun, membuat pemustaka era digital menginginkan kecepatan serta keakuratan informasi yang dicari.

h) Mereka adalah innovator. Berdasar informasi dan pengetahuan yg melimpah di internet, pemustaka era digital dapat menjadi innovator di berbagai bidang keilmuan. Karena informasi yang ada di internet bisa dicari secara lebih detil baik teknik maupun operasioanlnya.

Menurut Wulandari 2011, strategi pelayanan perpustakaan juga harus dikembangkan, karena NetGen menuntut pelayanan yang cepat dan mudah, biasanya mereka menyukai sesuatu yang bisa diakses secara online. Beberapa strategi pelayanan yang bisa diterapkan, antara lain:

1. Net generation merupakan pemustaka yang cerdas dan mandiri dalam menggunakan teknologi informasi. Pemustaka era digital sangat terbiasa dengan piranti teknologi seperti komputer dan smartphone, mencari berbagai informasi yang dibutuhkan dengan akses internet di mana saja dan kapan saja.
2. Menyediakan layanan perpustakaan yang dapat diakses melalui mobile phone, Misalnya saja pemustaka yang mencari koleksi perpustakaan dengan menggunakan OPAC yang telah dientrikan ke sistem android.
3. Layanan informasi dan referensi melalui chatting, bukan email saja. Pemustaka era digital sangat menyukai layanan interaktif, dimana mereka dan pustakawan bisa saling berdiskusi tentang informasi yang cocok untuk digunakan sebagai sumber rujukan.

4. Mengembangkan program literasi informasi melalui tutorial, latihan, dan panduan yang mudah dipahami oleh pengguna dengan permainan yang interaktif dan menarik. Meski pemustaka era digital dapat disebut sebagai pemustaka yang ramah piranti teknologi, akan tetapi masih perlu mendapatkan bimbingan pustakawan melalui kegiatan pendidikan pemustaka. Sehingga pemustaka era digital dapat memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan secara efektif dan efisien.

Menuju Layanan Prima Era Digital

Untuk mengembangkan dan melaksanakan layanan prima perpustakaan bukanlah hal yang mudah, perlu usaha dan kerja keras dari pustakawan. Pemilihan konsep pendekatan untuk layanan prima perpustakaan perlu dipertimbangkan secara seksama. Apakah menggunakan konsep pendekatan survei pemustaka ataukah konsep pendekatan mengikuti gaya hidup/life style dari pemustaka, keduanya perlu dikaji secara lebih teliti. Usaha untuk memenuhi setiap kebutuhan informasi dari pemustakanya, serta memberikan nilai unggul layanan yang telah diberikan, merupakan modal awal bagi perpustakaan untuk mewujudkan layanan prima.

Menurut Atep adya Barata 2003;31, mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor yang terdiri dari:

1. Sikap

Sikap (*Attitude*) adalah Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pemustaka, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. Apalagi dalam memberikan layanan kepada pemustaka di era digital ini, dimana telah dijelaskan bahwa mereka memiliki kebebasan terhadap akses ke sumber-sumber informasi dan menginginkan kecepatan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

2. Perhatian

Perhatian (*attention*) adalah Kepedulian penuh kepada pemustaka, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pemustaka maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pemustaka, mengamati dan menghargai perilaku para pemustaka, dan

mencurahkan perhatian penuh kepada pemustaka. Perhatian kepada pemustaka digital misalnya saja dengan menyediakan beberapa komputer gratis untuk akses internet, free wifi area yang tersebar di gedung perpustakaan, serta menyediakan sumber listrik bagi pemustaka yang men-charge batterai laptop / gadget nya.

3. Tindakan

Tindakan (*Action*) adalah Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pemustaka, mencatat kebutuhan para pemustaka, memegaskan kembali kebutuhan para pemustaka, mewujudkan kebutuhan para pemustaka, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pemustaka mau kembali. Dalam era digital, perpustakaan dapat melaksanakan survei pemustaka melalui situs perpustakaan digital yang dimiliki, atau melalui media sosial perpustakaan.

4. Kemampuan

Kemampuan (*Ability*) adalah Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan mitovasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi perpustakaan. Untuk mendukung layanan prima di era teknologi, pustakawan harus memiliki kemampuan tool literacy, resource literacy, social-structrural literacy, research literacy, publishing literacy, emerging technology literacy, serta critical literacy.

5. Penampilan

Penampilan (*Appearance*) adalah Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah Suatu sikap keberpihakan kepada pemustaka sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pemustaka.

Sejalan dengan itu, Aditya (2009) mengemukakan faktor penentu keberhasilan pelayanan prima perpustakaan sebagai berikut :

- SDM dengan sikap & pemahaman yang benar akan pelayanan
Pustakawan yang memahami layanan era digital, pasti akan meningkatkan kemampuannya terutama dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Memahami pemustaka era digital dengan segala gaya hidup dalam memenuhi kebutuhan informasinya akan menunjang keberhasilan layanan prima di era digital.
- Dukungan dan komitmen manajemen puncak
Dukungan dan komitmen manajemen puncak diperlukan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung perkembangan situs perpustakaan digital. Karena dengan adanya perpustakaan digital dapat melayani secara lebih luas kepada pemustakanya.
- Sistem pelayanan (SOP) yang solid
Semua jenis layanan perlu dibuatkan pedoman dan dijabarkan secara rinci dalam standar operasional prosedur (SOP)
- Infrastruktur (peralatan) yang memadai
Untuk keberhasilan layanan prima di era digital, perlu difasilitasi dengan peralatan teknologi yang memadai. Server dan jaringan perpustakaan digital perlu dibangun untuk memperkuat layanan digital yang prima.

Masih menurut Aditya 2009 terdapat enam komponen penting untuk melakukan layanan prima yaitu:

1. Menjalankan multi-fungsi, dimana perpustakaan tidak saja menjadi lembaga penyedia informasi tetapi sekaligus menjadi lembaga yang memproduksi informasi, misalnya saja dalam menyediakan layanan kemas ulang informasi.

2. Menjadi mitra bagi pemustaka

Pemustaka era digital merupakan mitra bagi pustakawan dalam transaksi layanan sumber-sumber informasi. Mereka bisa saling berbagi, berdiskusi tentang informasi yang sesuai untuk kebutuhan informasinya.

3. Menjadikan pemustaka mitra dalam pekerjaan perpustakaan

Pekerjaan perpustakaan, yaitu kepastakawanan, bisa dilatihkan kepada pemustaka melalui pendidikan pemustaka, sehingga pemustaka dapat lebih optimal dalam memanfaatkan jasa layanan yang tersedia.

4. Proaktif terhadap kemungkinan baru yang ditimbulkan oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan

Manajemen beserta seluruh staf pustakawan harus selalu proaktif dalam memanfaatkan kemajuan teknologi yang dengan cepat berkembang. Perkembangan teknologi dapat dimanfaatkan untuk kemajuan layanan dan pemenuhan kebutuhan informasi pemustakanya.

5. Memanfaatkan dan mengelola teknologi

Teknologi yang ada, khususnya teknologi informasi dan komunikasi perlu dipahami oleh sumberdaya pustakawan. Mereka dapat mengikuti kursus/pelatihan tentang teknologi informasi dan komunikasi, atau bisa juga menempuh studi di jurusan informatika.

6. Menerapkan konsep-konsep manajemen yang baru dalam hal hubungan dengan pemustaka. Perpustakaan dapat menerapkan Total Quality Management (TQM) terhadap segala aspek, terutama di titik-titik layanan kepada pemustaka.

Beberapa istilah menarik yang dapat mengesankan yang dikenal dengan istilah **ESTOMAT** (Aditya, 2009) yaitu:

1. **Senyum**; Pustakawan harus selalu tersenyum dalam melayani pemustakanya, yang terpenting adalah pemustaka puas karena kebutuhan informasinya di perpustakaan telah terpenuhi.
2. **Tolong**; Pustakawan mempunyai sikap ringan tangan, suka memberikan pertolongan kepada pemustaka yang menghadapi kesulitan dalam pencarian informasi. Semuanya dilakukan dengan penuh keikhlasan sebagai kewajiban profesi yang mulia.
3. **Maaf**; Pustakawan selalu memaafkan pemustaka yang melakukan kesalahan dalam proses mencari informasi, membimbingnya agar dapat menemukan informasi secara efektif dan efisien.
4. **Terima**; Pustakawan wajib mengucapkan terima kasih karena pemustaka masih mempercayai perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Dan tak lupa terus selalu melakukan perubahan dan perbaikan layanan sesuai dengan harapan pemustaka.

Penutup

Peran penting tugas kepastakawanan adalah menyediakan, mengolah, mendayagunakan serta memasyarakatkan ilmu pengetahuan dan informasi. Di era digital, Kepustakawanan akan terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Beberapa komponen di perpustakaan yang dapat mendukung peran strategis kepastakawanan yaitu Koleksi, Pemustaka dan Pustakawan, Teknologi serta Manajemen. Semua tugas kepastakawanan tersebut digunakan untuk memberikan kepuasan dan nilai unggul layanan kepada generasi pemustaka digital yang menginginkan layanan serba cepat, akurat serta interaktif sehingga terwujud layanan prima. Menurut pendapat penulis, perpustakaan dengan semua sumberdaya yang dimiliki, harus siap dan fleksibel dalam menghadapi perkembangan teknologi era digital. Perpustakaan harus terus berinovasi dalam memberikan layanan kepada generasi pemustaka yang makin hari makin menuntut kepuasan dan nilai unggul dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Perpustakaan yang tetap eksis mengikuti setiap perkembangan teknologi dan generasi pemustakanya, dapat dikatakan perpustakaan yang telah memberikan layanan prima.

Daftar Pustaka

- Supriyanto. Dukungan Strategis Kepustakawanan dalam Rangka Reformasi Birokrasi Kementerian/Lembaga. <http://www.pnri.go.id/magazine/dukungan-strategis-kepastakawanan-dalam-rangka-reformasi-birokrasi-kementerian-lembaga/>
- Pacey, Arnold. 1983. *The Culture of Technology*, Basil Blackwell : Oxford
- Pendit, Putu Laxman. Ed. 2007. *Perpustakaan Digital : Sebuah Impian dan Kerja Bersama*. Jakarta : Sagung Seto
- Tapscott, Don. 2008. *Grown Up Digital : How the Net Generation is Changing the World*. New York : Mc Graw Hill
- Wulandari, Dian. 2011. *Mengembangkan Perpustakaan Sejalan dengan Kebutuhan Net Generation*. Jakarta : Visi Pustaka
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo

Nugraha, Aditya. Pelayanan Prima. Makalah Pelatihan Kompetensi Pustakawan Berprestasi dilaksanakan oleh Dikti bekerjasama dengan Kopertis Wilayah II. Palembang : 14-17 Mei 2009