



Oleh: Arief Wicaksono¹
Email: ariefwicaksono.pnri@yahoo.com

Pustakawan Layanan Prima: Kunci eksistensi perpustakaan

Abstrak

Perpustakaan diamanatkan untuk memberikan layanan prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Jika perpustakaan mampu memberikan layanan prima maka perpustakaan tidak lagi dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Agar mampu memberikan layanan prima, perpustakaan harus memperhatikan secara seimbang faktor SDM, sarana dan prasarana, dan produk. Namun dari ketiga faktor ini, faktor SDM memegang peran utama. Kunci eksistensi perpustakaan yang diperoleh dari layanan prima adalah pustakawan layanan prima.

Kata kunci: Layanan prima, pustakawan

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan wahana pembelajaran sepanjang hayat bagi masyarakat. Demikian citra yang ingin dilekatkan kepada perpustakaan. Masyarakat yang terus belajar sepanjang hidupnya diharapkan memanfaatkan perpustakaan secara berkelanjutan hingga akhir hayatnya. Agar citra tersebut menguat di masyarakat, termasuk menghapus anggapan remeh dari masyarakat, perpustakaan harus mampu membuktikan eksistensinya dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Meskipun perpustakaan merupakan organisasi nirlaba, namun tidak berarti pelayanan yang berikan perpustakaan minim. Perpustakaan layak untuk menerapkan prinsip *customer service* yang berlaku di kalangan bisnis dalam mencapai layanan prima yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perpustakaan. Peningkatan kunjungan masyarakat di perpustakaan dan keterpakaian perpustakaan hanya dapat dicapai melalui pelayanan yang prima. Kepuasan pemustaka pun dapat dicapai dengan pelayanan yang prima. Kepuasan ini akan menjadi promosi gratis dari pemustaka yang sudah merasakannya kemudian disebarkan ke masyarakat lainnya yang belum

berkunjung dan menggunakan perpustakaan. Pelayanan yang prima di perpustakaan pada akhirnya akan mampu menguatkan citra perpustakaan sebagai wahana pembelajaran sepanjang hayat sekaligus menghilangkan anggapan sebelah mata dari masyarakat.

Pelayanan Prima dalam Perpustakaan

Perpustakaan jika ingin tetap eksis dalam masyarakat harus mampu berinovasi agar mampu memenuhi harapan masyarakat akan sebuah perpustakaan. Termasuk didalamnya adalah melakukan inovasi dalam hal pelayanan. Pelayanan sendiri diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Kasmir, 2005: 15).

Tindakan pelayanan dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan maupun pelayanan tidak langsung. Dalam perpustakaan, pelanggan atau nasabah adalah pemustaka. Pelayanan langsung dalam perpustakaan artinya pustakawan langsung berhadapan dengan pemustaka atau pelayanan melalui telepon, sedangkan pelayanan tidak langsung oleh pustakawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin

¹ Pustakawan Pertama pada Perpustakaan Nasional RI

pengembalian buku.

Perpustakaan, agar tidak dipandang sebelah mata oleh masyarakat, harus melakukan inovasi secara kontinyu sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik bahkan prima. Yang dimaksud dengan pelayanan yang baik adalah kemampuan yang dapat diberikan seseorang atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan (Kasmir, 2005: 31). Sementara Nina Rahmayanty (2010: 17-18) memberikan empat pengertian mengenai layanan prima, yaitu 1) pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, 2) pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas, 3) pelayanan dengan standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat, 4) pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan.

Dalam memberikan layanan yang prima, terdapat faktor yang mempengaruhi, yaitu faktor sumber daya manusia (SDM), faktor sarana dan prasarana, serta faktor produk yang disediakan. Untuk itu, perpustakaan perlu memperhatikan ketiga faktor tersebut.

1. Faktor SDM dalam hal ini pustakawan yang memberikan layanan

Pustakawan merupakan SDM utama dalam perpustakaan. Pustakawan dalam perpustakaan ada yang bertugas melayani langsung pemustaka dan ada pula pustakawan yang berada di *back office*, seperti pustakawan di bagian akuisi dan pengolahan serta bagian lainnya yang mendukung layanan. Pustakawan yang melayani pemustaka harus memiliki kemampuan teknis layanan agar dapat melayani pemustaka secara tepat dan cepat. Disamping itu, pustakawan layanan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab.

Kesiapan pustakawan dalam melayani pemustaka merupakan faktor utama. Oleh karena itu, pustakawan perlu dipersiapkan secara matang sehingga mampu memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Pustakawan yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan harus diberikan bekal pengetahuan yang cukup. Pembekalan perlu diberikan mulai dari keterampilan teknis layanan, penampilan fisik, dan ditambah pembekalan dari dalam pribadi pustakawan itu sendiri.

2. Faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan

pekerjaan pustakawan

Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perpustakaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor seperti kenyamanan ruangan, yaitu ruangan yang luas, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja kursi yang rapi dan artistik dapat membuat suasana nyaman. Demikian pula dengan ketersediaan tempat ibadah (mushola) serta toilet yang bersih termasuk hal penting bagi pemustaka. Di luar ruangan, hal lain yang perlu diperhatikan adalah tempat parkir, baik dari segi kapasitas maupun keamanannya. Terlebih lagi jika perpustakaan mempunyai mesin pengembalian buku atau *book drop*.

Termasuk pula penempatan meja pustakawan layanan. Jangan sampai meja pustakawan layanan membelakangi arah datangnya pemustaka, atau meja pustakawan terlalu tinggi sehingga pemustaka tidak melihat adanya pustakawan layanan. Juga mengenai katalog yang merupakan sarana penelusuran terhadap koleksi perpustakaan. Katalog yang dimiliki perpustakaan baik *online* maupun manual seharusnya selalu *update*. Hal ini mengandung arti bahwa bahan pustaka yang sudah tidak ada dalam koleksi baik karena *stock opname* atau hal lainnya harus dihilangkan atau tidak ditampilkan dalam katalog perpustakaan.

3. Kualitas koleksi dan produk yang disajikan oleh perpustakaan

Kualitas koleksi dihasilkan dari kebijakan pengembangan koleksi yang baik. Untuk mendukung proses pembelajaran sepanjang hayat, tentunya perpustakaan harus mampu menyediakan buku yang memiliki kualitas yang baik dan diperlukan oleh masyarakat.

Perpustakaan memang tidak akan bisa membeli semua buku yang ada. Penyelesaian yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan kerja sama antar perpustakaan. Antara perpustakaan yang satu dan perpustakaan yang lainnya dapat memelopori adanya kerja sama silang layanan. Kerja sama ini akan sangat membantu melayani pemustaka dengan prima. Jangan dilupakan pula, untuk membangun partisipasi

masyarakat dalam mengembangkan perpustakaan. Hal ini perlu dilakukan terkait dengan pembangunan partisipatif yang akan memberikan efek positif dengan tumbuhnya rasa kepemilikan yang tinggi terhadap perpustakaan dari masyarakat.

Perpustakaan dalam melakukan layanan dapat menciptakan produk jasa yang memang dibutuhkan oleh pemustaka. Misalnya produk indeks yang dapat membantu penelusuran; produk anotasi, abstrak, dan resensi yang membantu pemustaka menemukan bahan pustaka yang tepat; produk informasi terbaru atau terseleksi yang membantu pemustaka mendapatkan informasi terkini, produk tinjauan literatur yang membantu pemustaka menguasai suatu subyek dengan cepat dan mudah, dan lain sebagainya. Semua produk tersebut akan memberikan nilai tambah tersendiri dalam memberikan pelayanan yang prima.

Ketiga faktor diatas harus saling mendukung satu sama lainnya. Apabila salah satu faktor diabaikan, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi berkurang nilainya. Dalam penerapan layanan yang prima, ketiga faktor diatas harus diperhatikan secara seimbang. Proses inovasi atau perbaikan secara terus-menerus pun harus dilakukan baik dalam inovasi dalam proses layanan, inovasi dalam produk layanan, dan inovasi dalam sistem manajerial layanan.

Pustakawan Layanan Prima

Seperti yang telah diungkap diatas, bahwa faktor utama dari ketiga faktor yang mempengaruhi pelayanan prima adalah faktor SDM, yang dalam hal ini adalah pustakawan layanan. Pustakawan layanan dalam memberikan layanan prima memerlukan keterampilan teknis dan keterampilan komunikasi.

1. Keterampilan Teknis

Dalam melakukan layanan, pustakawan memerlukan kompetensi teknis berupa kompetensi melakukan layanan sirkulasi, melakukan layanan referensi, melakukan penelusuran informasi sederhana, melakukan kegiatan literasi informasi, dan memanfaatkan jaringan internet untuk layanan perpustakaan. Kompetensi tersebut merupakan bagian dari kompetensi inti yang ada dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang Perpustakaan. Juga dibutuhkan kompetensi tingkat lanjut, yaitu kompetensi merancang tata ruang dan perabot perpustakaan, membuat literatur sekunder, dan melakukan penelusuran informasi kompleks.

2. Keterampilan Komunikasi

Pustakawan layanan memerlukan keterampilan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan menuju layanan prima. Kegagalan pelayanan disebabkan oleh banyak hal. Namun porsi terbesar yaitu sebanyak 68%, disebabkan dari sikap karyawan yang melayani.

Dalam hal keterampilan komunikasi, secara garis besar, pustakawan layanan perlu memperhatikan etiket pelayanan, yaitu:

- a. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan pemustaka sampai tuntas.
- b. Selalu memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi pemustaka.
- c. Sopan dan ramah dalam melayani pemustaka tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apa pun.
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para pemustaka.
- e. Menjaga perasaan pemustaka agar tetap merasa tenang dan nyaman.
- f. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani pemustaka yang berperilaku kurang baik.
- g. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan.

Kemudian perlu juga diketahui hal-hal yang menjadi larangan dalam etiket pelayanan. Secara umum larangan dalam etiket pelayanan adalah:

- a. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani pemustaka.
- b. Dilarang melayani pemustaka sambil makan, minum atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- c. Dilarang melayani pemustaka sambil mengobrol atau bercanda dengan yang lain dalam kondisi apa pun.
- d. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih di depan pemustaka.

Dalam membangun komunikasi dengan pemustaka, pustakawan layanan perlu mengembangkan gaya komunikasi asertif, yaitu tidak bersifat agresif dan tidak juga bersifat pasif. Gaya komunikasi asertif ini harus dipakai baik ketika berbicara maupun ketika mendengarkan. Komunikasi asertif adalah ketika kita dengan tegas dan positif mengekspresikan diri kita, tanpa bermaksud menyerang orang lain.

Tabel 1
Perbedaan Gaya Komunikasi

Keterangan	Agresif	Pasif	Asertif
Ciri-ciri komunikasi	Jujur, terbuka, namun cara mengungkapkan perasaan tidak tepat	Menghindari konflik	Berani mengungkapkan perasaan, kebutuhan, pikiran, dengan memperhatikan pikiran, perasaan orang lain
	Cenderung memaksakan kehendak	Mengalahkan kebutuhan sendiri	Memperhatikan hak-hak sendiri dan orang lain
	Diliputi rasa marah, menyalahkan	Dikuasai rasa takut, salah, dan tertekan	Bersifat wajar dan adil
	Ingin menjatuhkan orang lain	Terhambat dalam mengungkapkan diri	Percaya diri, hormati dirinya sendiri, dan juga orang lain
	Menimbulkan ketegangan, rasa sakit, cemas, salah	Cenderung beraksi dibelakang	Membuat hubungan lebih baik
Perilaku komunikasi	Mengutamakan kebutuhan, perasaan diri sendiri	Menyerah pada permintaan orang lain	Memperhatikan kebutuhan dan perasaan diri sendiri
	Mengabaikan hak dan perasaan orang lain	Menomorduakan kebutuhan, perasaan diri sendiri	Menghargai hak orang lain
	Menggunakan segala cara, verbal dan non verbal, seperti sinisme dan kekerasan	Menganggap diri lebih rendah dari orang lain	Tegas dan positif mengekspresikan diri sendiri, tanpa bermaksud menyerang orang lain

Wujud komunikasi asertif jika dituliskan dalam sebuah kalimat adalah *"I am OK, You are OK"*. Artinya melalui komunikasi asertif, komunikasi pustakawan layanan dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sementara pemustaka yang terlibat proses komunikasi tersebut merasa senang. Dengan demikian hasil dari komunikasi ini adalah membuat hubungan lebih baik antara pemustaka dan pustakawan.

Selain itu, pustakawan perlu melatih bahasa tubuh dan nada suara penyampaian pesan yang baik dan menyenangkan ketika berkomunikasi dengan pemustaka. Hal ini yang terkadang banyak dilupakan oleh pustakawan layanan. Dalam penyampaian suatu pesan secara efektif, ternyata bahasa tubuh memberikan porsi nilai terbesar yaitu 65%. Ditingkat kedua, nada suara memberikan porsi nilai sebesar 28% dalam penyampaian suatu pesan. Sementara kata-kata apa yang diucapkan hanya memberikan kontribusi 7% dalam penyampaian suatu pesan.

Hal lain yang sering luput dari perhatian pustakawan layanan adalah masalah penampilan. Setelah pustakawan layanan memiliki "isi" yang memadai berupa keterampilan teknis yang mumpuni, memperhatikan etiket layanan dan larangan etiket layanan, menggunakan gaya komunikasi asertif baik dalam mendengarkan maupun ketika berbicara, memberikan bahasa tubuh serta nada

suara yang menyenangkan ketika berkomunikasi dengan pemustaka, maka "kulit" pun perlu diperhatikan.

Kesan pertama dari penampilan ini sangat penting karena dapat memberikan kesan positif atau negatif yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya. Penampilan menunjukkan siapa kita sebelum kita sempat bertutur kata. Penampilan pustakawan layanan sama pentingnya dengan penampilan perpustakaan. Penampilan perpustakaan telah dibicarakan pada faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan pustakawan.

Mungkin ada anggapan seorang pustakawan yang pekerjaannya mengurus buku tidak perlu memperhatikan masalah penampilan dirinya. Hal ini yang perlu dirubah karena penampilan prima merupakan kunci pembuka dari keberhasilan. Dalam hal ini, penampilan merupakan kunci dari keberhasilan layanan prima. Jika perpustakaan terlihat tidak menarik secara kasat mata bagaimana mungkin masyarakat mau berkunjung. Demikian pula dengan pustakawan. Bagaimana mungkin pemustaka mau berkunjung jika kesan pertama dari penampilan pustakawan memberikan kesan negatif hanya karena penampilannya yang tidak menyenangkan dipandang mata bahkan mungkin juga mempunyai bau badan yang tidak sedap.

Oleh karena itu pustakawan layanan harus memperhatikan etika dan estetika dalam masalah penampilan, mulai dari rambut hingga turun ke kaki. Untuk rambut tidak acak-acakan. Pakaian yang dikenakan bersih dan warna dan coraknya yang serasi. Jika perlu, untuk perpustakaan yang memang memiliki seragam khusus yang dirancang untuk pustakawan layanan. Sering ditemukan juga adalah penampilan kaki, misalnya pustakawan menggunakan sandal ketika melayani pemustaka. Hal-hal dalam masalah penampilan pula yang membuat perpustakaan masih dianggap sebelah mata oleh masyarakat.

Penutup

Perpustakaan, seperti halnya organisasi lain, harus mampu membuktikan eksistensi dirinya. Eksistensi perpustakaan dapat diwujudkan setelah masyarakat merasakan peran dan fungsi perpustakaan, yaitu melalui

memberikan layanan prima. Untuk mewujudkan layanan prima, perpustakaan harus memperhatikan dengan baik secara seimbang faktor SDM, sarana dan prasarana, serta produk dari perpustakaan. Faktor SDM, dalam hal ini pustakawan layanan, adalah faktor utama. Untuk mampu melakukan layanan prima, pustakawan layanan harus memiliki kompetensi teknis layanan serta keterampilan komunikasi yang asertif.

Pustakawan layanan sebaiknya membongkar habis anggapan-anggapan lama tentang layanan perpustakaan dan menerapkan prinsip *customer service* agar mampu melakukan layanan prima. Antara lain memperhatikan etika layanan dan larangannya, mengembangkan komunikasi asertif, memperhatikan bahasa tubuh dan nada dalam berkomunikasi, serta memperhatikan penampilannya.

daftarpustaka

Deliani Nelwan. (2013). *Effective Communication*. Makalah disajikan dalam Personal Breakthrough Training Program Perpustakaan Nasional RI, 22 dan 23 Januari 2013. Jakarta: John Robert Powers.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI. (2012). *Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, sosial budaya, hiburan, dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Lena Ellitan dan Lina Anatan. (2009). *Manajemen Inovasi: Transformasi menuju organisasi kelas dunia*. Bandung: Alfabeta.

Pierre Gruno. (2013). *Visual Statement*. Makalah disajikan dalam Personal Breakthrough Training Program Perpustakaan Nasional RI, 22 dan 23 Januari 2013. Jakarta: John Robert Powers.

Sumaryo. (2012). *Komunikasi Asertif Mendongkrak Tingkat Kepuasan Pemangku Kepentingan*. Diunduh dari http://www.bppk.depkeu.go.id/bdk/palembang/attachments/246_KOMUNIKASI%20ASERTIF%202013.pdf pada tanggal 18 Februari 2013.

Umar Farouk Zuhdi. (2011). *Komunikasi Bisnis: Pemahaman secara mudah*. Yogyakarta: Wahana Totalita.

Yudhi Ismayadi. (2013). *Managing Services*. Makalah disajikan dalam Personal Breakthrough Training Program Perpustakaan Nasional RI, 22 dan 23 Januari 2013. Jakarta: John Robert Powers.