

## Sikap Melayani

Oleh:  
Dian Wulandari<sup>1</sup>

### Abstrak

Perpustakaan didirikan dalam usaha memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Perpustakaan sendiri terdiri dari beberapa bidang pekerjaan seperti bidang layanan teknis, bidang layanan pengguna, bagian otomasi, bagian promosi, dsb. dengan fungsi dan tugasnya masing-masing. Semua bidang harus menjalankan fungsi dan tugasnya demi kemudahan dan kepuasan bidang tersebut guna memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kepuasan pengguna tidak hanya menjadi tanggung jawab dari bidang layanan pengguna tetapi menjadi tanggung jawab semua bidang/bagian yang ada di perpustakaan, karena baik secara langsung maupun tidak langsung semua bidang/bagian berhubungan dengan pengguna. Perpustakaan harus bisa melihat faktor-faktor dan kebutuhan dasar pengguna untuk dapat memuaskan pengguna dalam layanan perpustakaan. Hal yang harus diperhatikan yaitu adalah sikap melayani yang baik, yang termasuk sifat tersebut adalah profesional, memiliki kewenangan yang jelas, memiliki rasa “*sense of urgency*”/menganggap semua adalah penting, fleksibel, Mendengarkan secara terampil, Memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pengguna.

Kata kunci: Layanan; Sikap Melayani; Kepuasan Pengguna.

### Latar Belakang

Perpustakaan adalah organisasi non profit yang didirikan dalam usaha memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Segala bentuk kegiatan dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan bertujuan untuk kepuasan pengguna. Seperti kita ketahui, perpustakaan terdiri dari beberapa bidang/bagian pekerjaan seperti bidang layanan teknis, bidang layanan pengguna, bagian otomasi, bagian promosi, dsb. dengan fungsi dan tugasnya masing-masing. Setiap bidang/bagian yang ada di perpustakaan tidak dapat menjalankan fungsi dan tugasnya demi kemudahan dan kepuasan dari bidang/bagian itu sendiri, tetapi harus berdasarkan prinsip bahwa semua yang dilakukan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna atau demi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna tidak hanya menjadi tanggung jawab dari bidang layanan pengguna tetapi menjadi tanggung jawab semua bidang/bagian yang ada di perpustakaan, karena baik secara langsung maupun tidak langsung semua bidang/bagian berhubungan dengan pengguna. Misalnya bidang layanan teknis, seperti pengolahan melakukan kekeliruan dalam membuat label sebuah buku atau tidak sama dengan yang tampil di katalog, maka setiap kali dicari, buku tersebut tidak dapat ditemukan oleh pengguna, dan secara otomatis hal itu mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika pengguna tidak puas terhadap layanan perpustakaan, maka investasi yang ada tidak dimanfaatkan dengan maksimal atau terbuang sia-sia.

---

<sup>1</sup> Pustakawan Universitas Kristen Petra, dian@peter.petra.ac.id

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Perpustakaan**

Kepuasan pengguna terhadap sebuah perpustakaan, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor tersebut dibawah ini:

1. Manajemen perpustakaan.
2. Kemampuan perpustakaan dalam mengatur dan mengelola dirinya yang tampak dalam visi dan misi perpustakaan, sistem administrasi, sistem layanan, pengaturan dan penempatan staf dengan benar (kompeten dan sesuai dengan bidangnya), struktur dan kewenangan yang jelas, dll.
3. Kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.
4. Pengguna akan merasa puas jika kebutuhan-kebutuhan bahkan harapannya baik berupa jasa maupun informasi dapat dipenuhi oleh perpustakaan dengan baik.
5. Sikap dalam melayani (sangat mempengaruhi kepuasan pengguna).
6. Ternyata kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor yang disebutkan diatas, faktor lain yang sangat berpengaruh adalah sikap melayani yang diberikan oleh staf di sebuah perpustakaan.

### **Mengerti Kebutuhan Dasar Pengguna**

Sebagai salah bentuk organisasi jasa, Perpustakaan harus memfokuskan pada kepuasan pengguna, karena yang "dibeli" konsumen bukan barang melainkan jasa. Oleh karena itu setiap staf perpustakaan harus memperhatikan cara dan sikapnya dalam melayani pengguna. Menurut Martin (1990), pada dasarnya pengguna/pelanggan memiliki 4 macam kebutuhan dasar yang perlu diketahui yang berkaitan dengan sikap dalam melayani, yaitu:

1. Kebutuhan untuk dimengerti  
Pengguna yang kita layani merasa memerlukan komunikasi secara efektif. Ini berarti pesan mereka harus dapat kita tafsirkan secara benar. Penghalang emosi atau bahasa dapat merintangai pengertian yang tepat.
2. Kebutuhan untuk disambut dengan baik  
Pengguna memerlukan sambutan yang baik dari kita, karena pada dasarnya mereka adalah tamu yang tidak ingin dibedakan dengan yang lain, dan tidak ingin dianggap sebagai orang asing yang patut dicurigai.
3. Kebutuhan untuk dianggap penting  
Ego dan harga diri adalah kebutuhan manusia yang paling tinggi. Pengguna yang kita layani merasa perlu dianggap penting. Apa yang kita lakukan untuk membuat tamu/pengguna merasa istimewa adalah satu langkah ke arah yang benar.
4. Kebutuhan akan kenyamanan  
Pengguna memerlukan kenyamanan fisik, suasana ruangan yang bersih dan nyaman, udara yang segar dan tidak pengap. Disamping itu mereka juga memerlukan kenyamanan psikologis yaitu bahwa mereka akan dilayani dengan baik dan memiliki kepercayaan bahwa kita akan memenuhi kebutuhannya.

Sama seperti kita, pengguna juga memerlukan bantuan, respek, kenyamanan, empati, kepuasan, dukungan dan wajah yang ramah.

## Sikap Melayani

Seperti diuraikan di atas, bahwa sikap petugas dalam melayani pengguna sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna. Untuk mengetahui gambaran secara jelas, apakah yang dimaksud dengan sikap melayani, kita perhatikan definisi “pelayanan” dari 2 kamus dibawah ini:

*Menurut Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*

1. Membantu
2. Meladeni/mengurus yang diperlukan orang lain
3. Mengindahkan (memperhatikan, memperdulikan)

*Shorter Oxford English Dictionary*

1. Melakukan tugas seorang hamba/pelayan
2. Menolong
3. Menjadi berguna
4. Tugas untuk kesejahteraan/keuntungan orang lain
5. Bantuan, ramah & profesional
6. Memenuhi kebutuhan orang lain

Dengan mengetahui definisi “pelayanan” seperti diuraikan diatas, maka dalam melayani dibutuhkan beberapa syarat utama yang harus dipenuhi oleh seorang “pelayan” yaitu :

1. Ingin orang lain puas/senang
2. Rela merendahkan diri (yang terpenting/mengutamakan yang dilayani)
3. Rela mengorbankan diri (memberikan ilmu, pengetahuan, tenaga dan waktu untuk orang lain yang dilayani)

## Modal Sikap Melayani Dengan Baik

Untuk dapat melayani dengan baik, tidak hanya dibutuhkan kemampuan secara teori atau kompeten pada bidangnya, tetapi harus memiliki modal sikap yang baik yang ternyata sangat berpengaruh pada sikap dan tindakan dalam melayani pengguna. Berikut ini modal sikap yang harus dimiliki oleh pustakawan agar dapat melayani dengan baik:

1. Mempunyai kepribadian yang baik/ good personality
  - a. Memiliki kemauan menolong orang lain
  - b. Rendah hati
  - c. Peka thd kebutuhan orang lain
  - d. Ramah, sabar
  - e. Komunikatif
  - f. Terbuka
  - g. Tekun, teliti

2. Mempunyai dasar iman yang baik

Dasar iman yang baik membuat seseorang memiliki kasih, kepedulian, pengertian, penguasaan diri, dedikasi, komitmen, dsb. Dasar iman yang baik, menjadi modal yang sangat penting dalam pembentukan karakter seseorang yang terpancar dalam tindakan dan ucapannya.

3. Mampu mendisiplinkan diri  
Sebelum kita mengharapkan orang lain (pengguna, rekan kerja) disiplin, kita harus mendisiplinkan diri terlebih dahulu. Disiplin terhadap diri sendiri merupakan langkah awal dalam mewujudkan sikap profesional.
4. Berpikir positif/*positive thinking*  
Berpikir positif terhadap pengguna, diri sendiri, atasan dan rekan kerja, profesi dan organisasi. Cara berpikir yang positif sangat mempengaruhi cara pandang, sikap dan tindakan kita terhadap orang lain. Berpikir positif dapat menjadi kunci keberhasilan seseorang dalam melakukan komunikasi dan sosialisasi terhadap orang lain. Sikap yang kita pancarkan biasanya merupakan sikap yang kita dapatkan kembali.
5. Empati  
Pemahaman pikiran-pikiran, perasaan, kebutuhan dan penderitaan orang lain dengan cara menempatkan diri ke dalam kerangka psikologis orang tersebut. Empati sangat diperlukan ketika kita menghadapi pengguna dengan berbagai permasalahan dan kebutuhannya akan informasi.
6. Mempunyai komitmen untuk melayani  
Mengutamakan kepentingan pengguna di atas kepentingan pribadi merupakan komitmen yang harus dimiliki.

### **Sikap Melayani Yang Baik**

Pada pembahasan diatas, disebutkan modal dasar yang harus dimiliki untuk dapat melayani dengan baik, yang berkaitan dengan karakter/temperamen seseorang. Dibawah ini merupakan bentuk-bentuk sikap yang baik dalam melayani, yang tentu saja dapat dilatih apabila seseorang sudah memiliki modal sikap yang baik pula. Sikap sendiri diartikan sebagai keadaan pikiran yang dipengaruhi oleh kecenderungan perasaan, gagasan dan tindakan.

1. Profesional  
Sikap profesional dalam melayani adalah:
  - a. Menguasai pengetahuan di bidang pekerjaannya yang diperoleh dari teori dan pengalamannya
  - b. Mempunyai motivasi dalam memecahkan masalah di bidang pekerjaannya/tidak mudah menyerah
  - c. Mempunyai standar mutu dalam pekerjaannya
  - d. Disiplin (waktu, tugas, dsb.)
  - e. Menghargai orang lain
  - f. Selalu ingin memberikan yang terbaik
  - g. Berani menanggung resiko
  - h. Selalu belajar
2. Memiliki Kewenangan yang jelas  
Organisasi layanan harus menetapkan kewenangan yang jelas dan terstruktur pada masing-masing staf dan memberikan wewenang untuk mengambil keputusan. “Aturan dan kebijakan” yang jelas harus dimiliki oleh organisasi yang ingin memberikan layanan secara baik.

3. Memiliki rasa “*sense of urgency*”/menganggap semua adalah penting  
Seorang “pelayan” yang baik harus beranggapan bahwa setiap permintaan dari pengguna adalah penting, sehingga harus segera dikerjakan dalam waktu yang secepatnya, tentu saja dengan memperhatikan tingkat kepentingannya.
4. Fleksibel  
Fleksibilitas sangat diperlukan dalam menghadapi komplain dari pengguna untuk memberikan solusi yang terbaik bagi kedua belah pihak. Peraturan bukan sebuah “harga mati” yang mutlak dipertahankan. Fleksibilitas perlu diterapkan pada kondisi dan situasi yang berbeda/khusus.
5. Mendengarkan secara terampil  
Seseorang yang bekerja di bidang jasa harus dapat menjadi pendengar yang baik bagi para pengguna jasa. Untuk menjadi pendengar yang baik, ada beberapa cara yang dapat dilakukan, yaitu:
  - a. Berhenti berbicara
  - b. Menghindari gangguan
  - c. Berkonsentrasi pada apa yang dikatakan oleh pengguna/lawan bicara
  - d. Mencari makna yang sebenarnya
  - e. Memberikan umpan balik kepada pembicara
6. Memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pengguna  
Kita sudah biasa untuk memberi perhatian kepada pengguna, tapi hanya sekedarnya. Pengguna menginginkan suatu tanggapan/perhatian yang unik. Perhatian yang lebih bersifat pribadi misalnya mengetahui kebutuhannya/bidang minatnya.

### **Kesimpulan dan Saran**

Sikap dan cara melayani yang ditunjukkan oleh pustakawan ternyata sangat mempengaruhi kepuasan pengguna Perpustakaan. Oleh karena itu selain meningkatkan diri agar kompeten di bidangnya, pustakawan hendaknya memperlengkapi diri dengan modal sikap yang baik yang dapat dilatih dan dipelajari asal ada kemauan dari para pustakawan itu sendiri. Profesionalisme seorang pustakawan tidak mungkin dapat dicapai tanpa adanya modal sikap yang baik, yang mau melayani pengguna dengan sepenuh hati.

### **Daftar Pustaka**

- Block, Peter. (1999). *Sikap melayani*. (Clara Suwondo, Trans.). Batam: Interaksara.
- Burwash, Peter. (1996). *The key to great leadership: rediscovering the principles of outstanding service*. Kuala Lumpur: Syarikat First Agency
- Katz, William A. (1987). *Introduction to reference work. vol. I.: basic information source*. New York: McGraw-Hill.
- Martin, William B. (1991). *Pelayanan pelanggan yang bermutu*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Salim, Peter. (1991). *Kamus bahasa Indonesia kontemporer*.