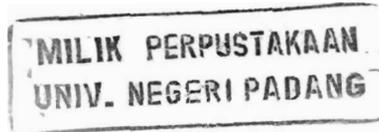


USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN JASA
LAYANAN INFORMASI PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI
PADANG TIMUR KOTA MADYA PADANG



Oleh :

Syefniadi, S.Sos.
Pustakawan Muda

| | |
|--|------------------------|
| MILIK PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG | |
| BITERIMA TGL. : | 10 Januari 2012 |
| SUMBER/KARSA : | Hd / |
| KOLEKSI : | KI |
| NO. INVENTARIS : | 10 (Hd) 2012 - U.1 (1) |
| KLASIFIKASI : | 025.5 Sye U:1 |

Makalah ini disampaikan pada Pembinaan Perpustakaan
Seakolah Tingkat SMP dan SMA di Padang Timur Kota Madya
Padang pada tgl 7-8 November 2010

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| A. Pendahuluan | 1 |
| B. Perilaku Berkomunikasi | 2 |
| C. Penampilan Kerja | 5 |
| D. Kepribadian Dalam Layanan..... | 6 |
| E. Daftar Rujukan | 9 |

USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN JASA LAYANAN INFORMASI PERPUSTAKAAN SEKOLAH

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat, menuntut pustakawan dan perpustakaan bekerja lebih keras lagi dalam mengembangkan kompetensi dalam bidang pustakawati, serta teknologi informasi. Maka seorang pustakawan mau tidak mau harus mampu dan berani melakukan terobosan dan perubahan agar dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan yang dikelolanya.

Pemerintah sudah mengakui bahwa pustakawan adalah pejabat fungsional khusus. Dan dalam UUD No.43 Tahun 2007 membuka lebar pintu keprofesionalisme pustakawan. Oleh sebab itu upaya membangun image pustakawan saat ini menjadi suatu kewajiban. Namun tentu semua itu akhirnya tergantung pada penilaian masyarakat umum.

1) Profesionalisme Pustakawan

Seorang pustakawan harus melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna berdasarkan ilmu yang dimilikinya baik yang diperolehnya melalui pendidikan formal maupun non formal. Seorang pustakawan yang ideal harus memenuhi beberapa aspek seperti berikut :

1. Aspek Kepribadian

Kepribadian seorang pustakawan sebagai individu yang melayani akan kebutuhan pengguna secara langsung, sangat bergantung pada perilakunya, harus berlaku sopan dalam situasi dan kondisi apapun. Etiket dan sopan santun dalam berhubungan internal maupun eksternal merupakan hal yang sangat penting.

Pustakawan Indonesia harus bertaqwa, bermoral Pancasila, loyalitas harus tinggi, luwes, ramah, suka melayani dan simpatik terbuka terhadap kritik dan saran selalu mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi berdisiplin tinggi dan menjunjung tinggi etika pustakawan Indonesia

Menurut Abraham Flexner yang dikutip Wirawan (1993) profesi itu harus memenuhi lima persyaratan sebagai berikut :

- a. Profesi itu merupakan pekerjaan intelektual, artinya menggunakan intelegensi yang bebas yang ditetapkan pada problem dengan tujuan untuk memahaminya dan menguasainya.
- b. Profesi merupakan pekerjaan saintifik berdasarkan pengetahuan yang berasal dari sains.
- c. Profesi merupakan pekerjaan pratikal, artinya bukan melulu teori akademik tetapi dapat diterapkan dan dipraktekan.
- d. Profesi terorganisasi secara sistematis, ada standard cara melaksanakannya dan mempunyai tolak ukur hasilnya.
- e. Profesi merupakan pekerjaan altruisme yang berorientasi kepada masyarakat yang dilayaninya bukan kepada diri profesionalisme.

2. Aspek Profesional

Pustakawan harus memiliki pengetahuan dibidangnya, senantiasa menambah ilmu baik melalui membaca atau mengikuti seminar ataupun workshop, karena seorang pustakawan harus mandiri, kritis, punya rasa tanggung jawab, cerdas, tanggap, berwawasan luas, dan berorientasi ke depan.

Penampilan seorang pustakawan senantiasa menunjukkan kemampuan yang baik jika dilandasi dengan penguasaan materi permasalahan yang akan disampaikan dan ditunjang oleh pengetahuan dan sikap serta persepsi yang tepat. Seorang yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik senantiasa akan berkomunikasi dan menyampaikan dengan lengkap informasi yang dikemas dengan baik, sehingga pustakawan percaya diri dan bertanggung jawab akan jasa yang diberikannya. Setiap permasalahan yang ada, akan dihadapi secara selektif, karena tindakan tersebut merupakan layanan prima yang disajikan kepada pengguna. Petugas layanan harus bersikap kritis menghadapi setiap pertanyaan yang beragam dari pengguna.

B. Prilaku Berkomunikasi

Pada umumnya pustakawan lebih banyak berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan dalam melakukan tugas sehari-hari. Pada saat memberikan pelayanan pustakawan berhadapan dengan orang lain secara langsung, sehingga tugas pustakawan lebih banyak berdialog. Kebanyakan menggunakan komunikasi internal dan eksternal. Yang dimaksud dengan komunikasi internal adalah komunikasi pustakawan dengan pustakawan lainnya atau hanya di lingkup pelayananm saja.

Sedangkan komunikasi eksternal dilakukan dengan pengguna diluar dari pustakawan itu sendiri. Komunikasi internal juga dimaksudkan sebagai upaya mempersiapkan diri untuk memberi pelayanan kepada pengguna (masyarakat), misalnya dengan menyiapkan bahan-bahan termasuk media informasi. Dalam komunikasi secara eksternal, selain bertugas memberi pelayanan dan informasi kepada pengguna. Perpustakaan juga mendapat banyak manfaat dari hasil komunikasi tersebut. Komunikasi secara eksternal itu akan berhasil dengan baik bila pustakawan melakukannya dengan mempertimbangkan arti pentingnya etika dan performance pustakawan. Komunikasi seperti akan memperoleh manfaat lebih karena mendukung keberhasilan perpustakaan. Menurut Wilbur Schram (Widjaya, H. A. W. Hlm.3-40) mengatakan bahwa untuk mendapatkan efek yang baik dari komunikasi, maka prosedur yang di tempuh adalah apa yang disebut sebagai A-A procedur. Yaitu proses dari attention (perhatian) ke action (tindakan). Dalam praktek, jika kita berbicara di depan umum, pertama harus dibangkitkan dulu adalah perhatian dari massa dengan berbagai cara. Lalu kepentingan (interest) yang disampaikan pas dengan apa yang dibutuhkan oleh umum. Langkah selanjutnya, kembangkan keinginan-keinginan (desire) untuk menerima komunikasi sebab apa yang disampaikan akan menjawab kebutuhan masyarakat. Kembangkan terus sehingga kemudian timbul keputusan (dcission) untuk melakukan pesan yang kita inginkan. Proses terakhir diharapkan menimbulkan tindakan (action).

Manfaat yang bias diperoleh dengan berkomunikasi secara eksternal adalah:

1. Komunikasi ini menjadikan pengguna menjadi lebih tahu kondisi dan lebih mengenal perpustakaan.
2. Selain dikenal oleh masyarakat berkat kualitas pelayanannya, perpustakaanpun dapat kepercayaan masyarakat

Ada tiga jenis Komunikasi:

- a. Komunikasi interpersonal (antar pribadi). Komunikasi ini terjadi antara seseorang (pustakawan) dengan orang lain (pengguna). Ciri-ciri dan faktor-faktor penting dari dimensi komunikasi :
 - 1) Ciri-ciri.Komunikasi antar pribadi dianggap oleh pakar komunikasi paling ampuh mengubah sikap, opino, atau prilaku seseorang. Hal ini disebabkan oleh :

- Komunikasi berlangsung dialogis, berbentuk percakapan, tanya jawab, sehingga komunikator (pustakawan) dapat mengetahui segalanya mengenai komunikan (pengguna).
- Komunikator (pustakawan) dapat mengetahui kerangka referensi komunikan (pengguna) secara penuh dan utuh.
- Komunikasi berlangsung tatap muka, saling berhadapan dan saling menatap sehingga komunikator (pustakawan) dapat menayaksikan ekspresi wajah, sikap dalam bentuk gerak-gerik contohnya menggeleng-geleng kepala, bahkan berdiam diri. Semua itu bias menjadi tanda bagi komunikasi (pustakawan) untuk mengubah atau mempertahankan gaya komunikasinya.

2) Faktor penentu komunikator (pustakawan) perlu memperhatikan beberapa factor penentu dalam berkomunikasi agar tercapai tujuannya yaitu:

- Homophily diartikan sebagai derajat dari pasangan orang-orang yang berinteraksi yang berbeda dalam sifat tertentu. Disini terdapat kecenderungan yang kuat untuk memilih komunikan yang lebih menyamai komunikator.
- Heterophily artinya sebagai komunikasi perorangan yang mengingkari.
- Homophily dan berusaha menjalin komunikasi dengan orang-orang yang sama sekali berbeda dengannya, biasa berbeda dalam kemampuan teknis, status social, sikap, dan kepercayaan. Kesemuanya menyebabkan adanya heterophily dalam bahasa dan pengertian yang selanjutnya menyebabkan pesan-pesan yang disampaikan kepada komunikan diabaikan.
- Emphaty yaitu kemampuan seseorang memproyeksikan dirinya kepada peranan orang lain, sehingga untuk melakukan emphatik ke orang lain kemungkinan besar akan terdapat komunikasi yang efektif. Komunikator (pustakawan) jika mengetahui bagaimana perasaan orang lain dalam situasi dan bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain tersebut maka mungkin sekali akan dapat menyampaikan pesan yang tepat kepada komunikan (pengguna).

b. Komunikasi kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara seseorang (komunikator) dengan sejumlah orang (komunikan) yang banyaknya lebih dari dua orang disuatu tempat tertentu. Dalam konteks ilmu komunikasi, pengertian kelompok harus dibedakan dengan artinya dengan kerumunan orang. Kelompok orang yang berada di suatu tempat tertentu dalam keterkaitan oleh norma tertentu, mempunyai perhatian yang sama dan memiliki tujuan yang sama.

c. Komunikasi massa

Adalah penyederhanaan dari istilah "*mass media communication*". Komunikasi massa adalah komunikasi yang dilancarkan oleh seorang komunikator (wartawan, pustakawan, penyiar TV dll) melalui media massa (surat kabar, radio siaran) kepada masyarakat.

C. Penampilan Kerja

Pada saat pustakawan bertugas memberikan layanan kepada pengunjung, pustakawan perlu memperhatikan performance agar lebih menarik dan membuat pengguna merasa senang. Untuk itu penampilan pustakawan pada saat melayani pengguna hendaknya :

1. Memperlihatkan wajah yang cerah dan sikap bersahabat kepada pengguna yang datang. Hindari penampilan murung, sebab akan mengganggu proses komunikasi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan pada pengguna.
2. Pada waktu menemui pengguna upayakan dengan sikap hormat dan ramah, sebab hal ini akan mempengaruhi hubungan baik antara perpustakaan dengan pengguna. Hubungan baik ini sangat dibutuhkan dalam pelayanan terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih menarik
3. Berusahalah tampil dengan performance yang menarik dan sewajarnya dengan memakai pakaian yang bersih, rapi, sopan dan serasi. Hindarilah pakaian yang seronok sebab akan mengganggu pemandangan pengguna, serta akan menjadi perhatian banyak orang. Situasi akan mempengaruhi penilaian pengguna terhadap perpustakaan.

4. Usahakan untuk menghindari kebiasaan yang kurang baik pada saat melayani pengguna, misalnya berbicara sambil merokok, makan, atau berbicara tidak melihat lawan bicara (pengguna). Kebiasaan-kebiasaan tersebut terkesan kurang menghargai atau memandang rendah pengguna. Tentunya hal ini akan berdampak buruk pada citra pelayanan khususnya dan pada perpustakaan pada umumnya dimata masyarakat pengguna.

D. Kepribadian Dalam Pelayanan

Kepribadian menurut pengertian sehari-hari, menunjuk kepada bagaimana individu tampil dan menimbulkan kesan kepada individu lainnya. Tetapi sayangnya pengertian kepribadian yang mudah dan luas dipergunakan ini lemah dan tidak bisa menerangkan arti kepribadian yang sesungguhnya, sebab pengertian kepribadian tersebut hanya menunjuk terbatas pada ciri-ciri yang dapat diamati saja, dan mengabaikan kemungkinan bahwa ciri-ciri ini bisa berubah tergantung situasi keliling. Kepribadian menurut disiplin ilmu psikologi bisa diambil dari rumusan beberapa teori kepribadian yang terkemuka, seperti George Kelly, Gordon Allport, dan Sigmund Freud. Batasan kepribadian yang dirumuskan oleh beberapa teori kepribadian tersebut ada perbedaan, akan tetapi terdapat pula persamaan yang mendasar :

- a. Sebagian besar batasan melukiskan kepribadian sebagai suatu struktur atau organisasi hipotesis, dan tingkah laku dilihat sebagai sesuatu yang diorganisir dan diintegrasikan oleh kepribadian.
- b. Sebagian besar menekankan perlunya memahami arti-arti perbedaan individual.
- c. Sebagian besar batasan menekankan pentingnya melihat kepribadian dari sudut sejarah hidup, perkembangan dan perspektif.

Kepribadian atau personality merupakan gabungan kualitas, kebiasaan dan reaksi yang terbentuk atas dasar kesadaran pribadi. Personalitas bisa di respon positif atau negative oleh mereka yang melakukan interaksi dengan pustakawan. Agar supaya pustakawan memperoleh respon positif, perlu ada kiat-kiat yang efektif. White dan Blackley (1973) menawarkan beberapa kiat yang diberi akronim P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y, dalam hal ini masing-masing huruf mempunyai arti makna tertentu

P-Pleasantness, good manners and a smile are natural assets

Seorang petugas yang bekerja di bidang jasa pelayanan diharapkan mampu menyenangkan orang lain melalui kesopansantunan yang baik dan selalu tersenyum kepada klien (pengguna) pembeli. Hal ini merupakan suatu aset yang tidak ada habisnya bagi industri jasa yang bersangkutan.

E-Eagerness to help others, with a liking for people and willingness to serve them

Adanya keinginan kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain, Bergaul dan rela melayani orang yang berkepentingan dengan pekerjaan kita merupakan salah satu unsur kepribadian dalam diri kita. Memberikan pelayanan yang memuaskan merupakan kebahagiaan tersendiri, secara otomatis mempengaruhi orang lain.

R-Respect for other people, Courtesy costs nothing.

Menghormati dan menghargai orang lain (pengguna) secara wajar, memberikan respon yang sama, yaitu mereka akan sopan, ramah, menghormati petugas.

S-Sense of responsibility is realization that what one does says is important

Rasa tanggungjawab yang besar adalah sebuah realisasi apa yang kita lakukan untuk dan kata-kata kepada pengguna adalah penting dan memberikan keyakinan pada jasa lembaga

O-Orderly mind is essential for methodical and accurate work

Petugas layanan harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi Untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketepatan yang tinggi.

N-Neatness indicates pride in self and job.

Kerapian merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan dirim kita sendiri dan pekerjaan kita, penampilan akan tampak "bercahaya".

A-Accuracy in everything done is a paramount importance

Ketepatan/Ketelitian dalam setiap hal yang dikerjakan merupakan nilai yang sangat penting. Sikap tersebut akan memberikan kepuasan dan peningkatan penghargaan.

L- Loyalty to both management and colleagues make good teamwork.

Bersikap setia kepada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci keberhasilan dari kerja sama tim.

I-Intelligence use of common sense at all times

Akal sehat dalam memahami orang lain akan mengasah perasaan dan intuisi kita terhadap apa yang tersirat dalam benak pihak lain saat berinteraksi.

T-Tact saying and doing the right thing at right time

Bicara dengan bijaksana dan melakukan sesuatu dengan benar, pada saat yang tepat merupakan ciri kepribadian yang kuat.

Y-Yearning to be a good service clerk and love of the work is essential

Adanya keinginan yang kuat dalam diri kita untuk menjadi petugas pelayanan (pustakawan) yang baik serta mencintai pekerjaan tersebut.

Personalitas dengan layanan positif merupakan citra diri dan sikap positif seseorang yang akan membawa pada hubungan dan interaksi yang positif pula. Berfikir positif, bertindak positif, memandang sesuatu dengan positif, menghilangkan prasangka buruk, memposisikan seseorang pada posisi positif juga

Kualitas layanan harus selalu diperhatikan dan dirasakan oleh pengguna, sehingga dapat menimbulkan suatu sikap tertentu dari pengguna terhadap perpustakaan. Pendapat pengguna ini perlu diketahui oleh pustakawan untuk melihat apakah fasilitas dan layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Selain itu kerjasama yang baik antar pustakawan dapat meningkatkan kinerja perpustakaan. Diantara berbagai factor yang mempengaruhi kualitas jasa layanan yaitu sikap pustakawan, komunikasi, sumber daya fisik dan kepribadian dalam layanan dengan demikian dapat membantu para pengambil keputusan (take holder) guna menyusun strategi dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan informasi di perpustakaan.

10/Hd/2012 - U.1(1)
D2s. 5
Syc
U:1

DAFTAR RUJUKAN

- Siti Dwijati,2006.Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan.Surabaya:Bulletin Perpustakaan Universitas Airlangga.
- Sri Sanituti Hariadi.2006.Etika Pelayanan dalam Wujud Kepribadian pustakwan.Surabaya:Bulletin Perpustakaan Universitas Airlangga.

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG