

# MAKALAH

## Nilai Lebih Layanan Perpustakaan dengan Melibatkan Hati

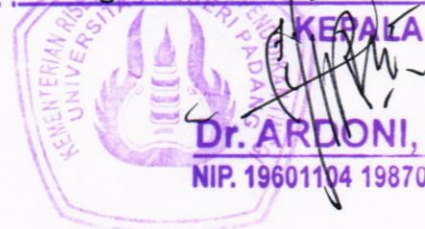
Oleh

**SRI YULIANTI, S.IP**  
Pustakawan Muda

**UPT. PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
PADANG  
2015**

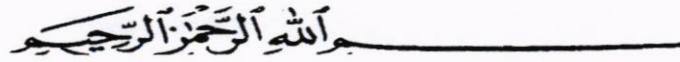
PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG  
TELAH TERDAFTAR

JUDUL : NILAI LEBIH LAYANAN PER-  
PUSTAKAAN DENGAN ...  
PENGARANG : SRI YULIANTI  
JENIS : MAKALAH  
NOMOR : 09/UN.35.15/PE/KT/2019  
TANGGAL : 16 JANUARI 2019



**Dr. ARDONI, M.Si**  
NIP. 19601104 198702 1 002

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala* atas berkat rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan untuk dapat menyelesaikan makalah ilmiah ini dengan judul “ *Nilai Lebih Layanan Perpustakaan dengan Melibatkan Hati*”. Selanjutnya shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu'alaihi Wasallam* yang menjadi suri tauladan bagi semua ummat muslim. Dengan harapan semoga kita mendapat syafa'at di dunia maupun di akhirat nanti, *aamiin*.

Dan harapan penulis semoga makalah ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca. Untuk kedepannya dapat memperbaiki bentuk maupun menambah isi makalah ini agar menjadi lebih baik lagi

Karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman penulis, penulis yakin masih banyak kekurangan dalam makalah ini. oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan makalah ini.

Padang, Mei 2015

Sri Yulianti, S.IP

# **KELEBIHAN LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MELIBATKAN HATI**

## **1. PENDAHULUAN**

Persaingan global telah menjadi fenomena yang tak terhindarkan di era teknologi informasi dan komunikasi ini, dimana konsumsi masyarakat yang relevan dan terbaru dari berbagai sumber atau media informasi menjadi semakin luas. Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri lagi jika informasi kini menjadi kunci utama disetiap aspek kehidupan manusia. Perpustakaan menjadi salah satu lembaga pengumpul, pengelola, penyedia, dan sekaligus memberi pelayanan informasi seharusnya memperhatikan pentingnya prinsip kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka jika ingin tetap diminati, sehingga mereka tetap loyal pada perpustakaan. Dengan demikian, perpustakaan akan tetap menjadi salah satu tempat solusi utama bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Berdasarkan pengamatan, hampir semua perpustakaan selama ini hanya menuntut kepada para pustakawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, tanpa mau mengimbangi atau melengkapi dengan memahami suasana hati dan pikiran seorang pustakawan. Padahal, sehebat apapun keterampilan teknis seorang pustakawan apabila perasaan dan pikirannya tidak termotivasi untuk bersikap baik dan memberikan yang terbaik untuk para pemustaka, maka seorang pustakawan tersebut tidak lebih hanya menjadi perusak reputasi dan kredibilitas perpustakaan yang telah dibangun dengan baik. Untuk itu, kepala perpustakaan, jajaran pimpinan dan para pustakawan sebaiknya secara utuh dan total harus saling berempati dan menyatu dalam semangat untuk menarik lebih banyak pemustaka. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan membangun tim pelayanan yang tangguh.

Membangun tim pelayanan yang tangguh berarti mendidik setiap orang dari unit kerja apapun untuk cerdas melayani pemustaka dengan cara memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Hal ini semua tergantung dari komitmen jajaran manajemen untuk mendukung pustakawan dalam memberikan pelayanan perpustakaan berkualitas tinggi. Seperti kita ketahui, layanan pemustaka adalah kerja tim dan kerja institusi perpustakaan yang total dan utuh, bukan sebatas kerja individu atau

pustakawan layanan saja. Oleh karena itu, tidaklah cukup sekadar mendidik dan melatih para pustakawan layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, akan tetapi perpustakaan juga harus mendidik setiap pustakawan termasuk pustakawan diluar layanan untuk menjadi pelayan pemustaka berkualitas tinggi, yakni dengan melibatkan hati. Salah satu kunci sukses pelayanan perpustakaan dengan melibatkan hati adalah kesantunan dan perhatian dari setiap pustakawan dalam melayani pemustaka dengan kepedulian dan semangat yang tinggi, sehingga dapat memenuhi semua harapan dan keinginan pemustaka dengan sempurna.

## **2. LAYANAN PERPUSTAKAAN**

Sutarno (2004) mengungkapkan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama dipergustakaan. Hal ini dikarenakan layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu, dari sana akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pemustaka. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemustaka. Bentuk riil layanan perpustakaan tersebut antara lain:

- a. Layanan yang diberikasn sesuai dengan kebutuhan pemustaka
- b. Berlangsung cepat dan tepat sasaran
- c. Berjalan mudah dan sederhana
- d. Murah dan ekonomis
- e. Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati
- f. Bervariatif
- g. Mengundang rasa ingin kembali
- h. Ramah tamah
- i. Bersifat informatif, membimbing dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui
- j. Mengembangkan hal-hal yang baru/inovatif
- k. Mampu berkompetensi dengan layanan dibidang lain
- l. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemustaka.

Sementara itu Qalyubi,dkk.(2003) menyatakan bahwa layanan pemustaka berarti memberikan bantuan kepada pemustaka guna meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hal ini bisa didasarkan pada perhatian yang terus menerus terhadap pemustaka dan pada desain layanan. Layanan pemustaka juga berarti staf menaruh perhatian terhadap keputusan dan keinginan pemustaka dan pemustaka berhak dihormati oleh staf.

Rumani (2005) selanjutnya mengatakan bahwa di era yang mengglobal dengan persaingan yang ketat, tidak berlebihan bahwa informasi sebagai senjata pamungkas untuk memenangkannya. Perpustakaan sebagai salah satu media yang memberikan pelayanan informasi seharusnya memperhatikan pentingnya pelayanan pemustaka dan menerapkannya secara konsekuen agar dapat membangun loyalitas para pemustaka. Terdapat empat (4) aspek yang digagasnya agar pustakawan dapat memberikan pelayanan di era global sesuai tuntutan pemustakanya. Keempat aspek tersebut adalah peningkatan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia), deskripsi tugas (*job description*), jalinan kerjasama dan penampilan (*performance*). Dalam aspek penampilan, beliau menyatakan bahwa penampilan pustakawan dapat mempengaruhi pelayanan. Artinya, dengan penampilan yang menarik, luwes, mengesankan akan membuat pemustaka merasa senang dan betah. Sebaliknya, penampilan yang kaku, acak-acakan, dan menyebalkan dapat membuat pemustaka cepat bosan dan malas datang ke perpustakaan. Beliau juga menjelaskan bahwa dalam membangun loyalitas pemustaka perlu kerjasama antara yang dilayani dengan yang memberikan pelayanan. Kunci utama adalah sikap ramah kepada siapa saja tanpa membedakan ras, agama, warna kulit, asal-usul, dan pandangan politiknya. Sikap ini dapat muncul manakala ada rasa ikhlas untuk memberikan pelayanan.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan seharusnya memperhatikan pentingnya prinsip kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka sehingga dapat memelihara hubungan dan membangun loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan. Layanan yang dimaksud tersebut adalah pelayanan yang lebih berwujud kesungguhan sikap dari setiap pustakawan (seperti : kesantunan, keramah-tamahan, penuh perhatian dan sebagainya) dalam melayani pemustaka dengan dilakukan penuh rasa ikhlas dengan tujuan agar bisa memenuhi semua harapan dan keinginan pemustaka dengan sempurna. Hal

tersebut bisa dilakukan jika pelayanan yang diberikan pustakawan dalam melayani pemustaka benar-benar dilakukan dengan sepenuh hati atau melibatkan hati.

### **3. PELAYANAN DENGAN HATI**

Dr. Patricia Patton dalam bukunya *Service with Emotional Quotient* (dalam Dewanto : 2007) menyebutkan bahwa hanya pelayanan sepenuh hatilah yang bisa membedakan kualitas pelayanan satu dengan yang lainnya. Menurut Dr. Patricia Patton diperlukan tiga (3) paradigma pengikat yang bisa menjadikan pelayanan biasa yang kita lakukan menjadi istimewa (luar biasa), Yaitu:

#### **a. Bagaimana kita memandang diri sendiri**

Sebelum kita dapat menghargai orang lain, dalam hal ini adalah pelanggan, kita perlu memberikan perhatian dan penghargaan pada diri sendiri: pada kemampuan kita, pada pengetahuan kita, pada keterampilan kita dan pada penampilan kita. Jika kita sudah bisa menghargai diri sendiri, sebagai pribadi yang istimewa, maka kita akan membangun motivasi dan rasa percaya diri yang tinggi untuk menghasilkan yang terbaik bagi orang-orang disekitar kita, termasuk pelanggan yang kita layani.

Antusiasme kita yang tinggi akan memancarkan kepribadian yang positif sehingga banyak orang suka bekerja sama dengan kita. Harga diri tidak diukur dari apa yang kita miliki dan apa pekerjaan kita. Apapun pekerjaan kita, jika kita menghargai keberadaan kita sebagai bagian penting dalam pekerjaan tersebut, maka otomatis kita akan berusaha maksimal untuk selalu tampil prima, termasuk juga dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.

#### **b. Bagaimana kita memandang orang lain**

Kita perlu melakukan hubungan yang emosional secara positif dengan orang-orang yang berhubungan dengan kita dan dengan apapun yang kita kerjakan. Kita tidak boleh meremehkan ataupun menganggap mereka rendah. Sebaliknya, kita perlu menghargai keberadaan mereka. Kita perlu menyadari bahwa dalam hidup, kita harus saling membantu dan saling menolong sehingga kita menganggap orang lain itu juga penting. Untuk orang-orang yang kita anggap penting pasti kita akan berusaha untuk melakukan sesuatu yang terbaik untuk mereka. Sehingga orang-

orang akan merasa apa yang kita kerjakan istimewa karena memberi manfaat bagi mereka. Sebaliknya, mereka pun akan menghargai usaha kita, dan percaya bahwa apa yang kita lakukan pasti untuk tujuan kebaikan, bukan sebaliknya.

**c. Bagaimana kita memandang pekerjaan**

Selain menghargai diri sendiri dan orang lain, kita juga perlu menghargai pekerjaan yang kita lakukan. Jadi, kita perlu memilih pekerjaan yang kita anggap penting dan khusus. Dengan cara pandang seperti ini kita dapat menambah nilai pekerjaan kita dengan melakukan pekerjaan tersebut dengan sepenuh hati dan penuh perhatian. Kita tidak ragu menganggap pekerjaan kita sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kita.

Orang yang menganggap pekerjaannya penting dan bermanfaat akan memiliki motivasi yang tinggi dan antusiasme yang luar biasa untuk mempersembahkan yang terbaik dari pekerjaan yang ditekuni, termasuk memberikan pelayanan prima yang diberikan dengan sepenuh hati.

Setelah mengetahui paradigma pengikat untuk memberikan pelayanan sepenuh hati (yang bisa kita terapkan tidak hanya dalam konteks pekerjaan, tetapi juga dalam konteks lain dalam kehidupan kita), langkah berikutnya adalah menanamkan sikap yang diperlukan dalam memberikan pelayanan prima. Lebih lanjut, Dr. Patricia Patton (dalam Dewanto, 2007) mengemukakan bahwa nilai sebenarnya pelayanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap P, yaitu *Passionate* (gairah), *Progressive* (progresif), *Proactive* (proaktif) dan *positive* (positif) dari orang-orang yang bertanggung jawab memberikan pelayanan tersebut.

**a. *Passionate* (gairah)**

Kita perlu memiliki gairah untuk menghasilkan semangat besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang kita bawakan pada pelayanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana kita memandang diri sendiri dan pekerjaan. Dari tingkah laku dan cara memberikan pelayanan kepada para pelanggan, pelanggan akan mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak.

Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan. Jika kita memiliki gairah hidup yang tinggi, kita cenderung akan memberikan pelayanan dengan senyum, vitalitas, dan antusiasme yang akan menular kepada orang-orang

yang kita layani, sehingga mereka akan merasa senang bekerjasama dan berkomunikasi dengan kita.

**b. *Progressive* (progresif)**

Dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, kita perlu senantiasa berusaha menciptakan cara-cara baru yang lebih efektif, lebih efisien, dan lebih menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kita. Kita tidak akan pernah puas dengan hasil yang kita dapatkan, untuk itu kita akan selalu berusaha mencari cara-cara kreatif untuk mempersembahkan yang lebih baik.

Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika kita memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, kita akan mampu menjadikan pekerjaan kita lebih menarik. Sikap progresif ini bisa kita kembangkan jika kita memiliki pikiran yang terbuka, wawasan yang luas, kemampuan belajar yang tinggi, keberanian menghadapi pelanggan, dan tidak membatasi diri pada cara-cara memberikan pelayanan yang monoton (terus-menerus sama, dari waktu ke waktu).

**c. *Proactive* (proaktif)**

Nilai tambah pelayanan sepenuh hati adalah alasan yang mendasari mengapa kita melakukan sesuatu bagi orang lain. Pelayanan ini diberikan karena ada kepedulian dan itu akan membuat perubahan bagi pelanggan kita. Membiarkan pelanggan kebingungan dan berjalan mondar-mandir mencari bantuan bukanlah sikap yang produktif.

Walaupun pelanggan tersebut tidak mendekati kita dan bertanya kepada kita (mungkin karena malu atau tidak tahu kepada siapa harus bertanya), kita bisa terlebih dahulu mendekati mereka dan bertanya kepada mereka barangkalai kita bisa membantu mereka. Sikap proaktif ini juga dapat kita pupuk dengan senantiasa bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya kita lakukan dan secara aktif berupaya menemukan cara-cara baru untuk menambah makna dan rasa cinta pada pekerjaan yang kita tekuni.



**d. Positive (positif)**

Bersikap positif mendorong kita untuk tidak mudah patah semangat atas masalah yang kita hadapi. Bersikap positif membimbing kita untuk lebih fokus pada penyelesaian bukannya pada masalah. Berlaku positif sangat menarik, karena sikap ini bisa mengubah suasana dan menebar kegairahan pada hampir semua interaksi dengan pelanggan. Berlaku positif berarti menyambut hangat para pelanggan, dan melayani pertanyaan dan permintaan mereka dengan sepenuh hati.

Bersikap positif akan memancarkan keyakinan kita kepada pelanggan, bahwa kita mampu memberikan jawaban bagi pertanyaan mereka, memberikan solusi atas semua masalah yang mereka hadapi. Salah satu cara sederhana yang ampuh yang bisa kita lakukan adalah memberikan pelayanan dengan senyum, karena senyum adalah bahasa universal yang positif yang dipahami semua orang.

Sementara itu Shakuntala (2010) mengungkapkan bahwa paradigma melayani sebenarnya bukanlah sesuatu yang baru, karena sudah sejak dulu para guru spiritual selalu mengajarkan akan hal ini. Yang menjadi pertanyaan sekarang adalah bagaimana agar kita juga bisa memiliki hati yang mau melayani dengan sepenuh hati?

**a. Memandang pekerjaan sebagai ibadah**

Jadikanlah setiap apa yang kita kerjakan dalam kehidupan hanyalah berorientasi untuk pengabdian kita kepada pencipta kita dan pelayanan kepada orang lain. Kesadaran ini, dapat menjadikan pekerjaan adalah bagian dari ibadah yang harus dipertanggung jawabkan kepada pencipta kita dan kepada orang lain. Kita dapat memberikan keikhlasan hati untuk senantiasa melayani orang lain dengan baik. Apakah itu pelanggan kita, apakah itu teman-teman kita, apakah itu bops ataupun pemimpin kita. Dengan demikian orang lain akan memberikan apresiasi terhadap apa yang kita lakukan. Kalau hal ini dijadikan sebagai kedisiplinan, inilah modal bagi kesuksesan kita.

**b. Arti dalam hidup kita adalah kesempatan untuk membantu orang lain**

Motivator kelas dunia, Zig Ziglar pernah berkata, “anda bisa memperoleh apapun dalam kehidupan ini sepanjang anda juga mau menolong orang lain memperoleh apa yang mereka inginkan.” Inilah sebuah prinsip bahwa memperoleh apa yang kita inginkan dapat dimulai dengan membantu orang lain memperoleh keinginannya.

Gunakan kehidupan yang kita miliki sebagai kesempatan berharga untuk membantu banyak orang lain, memberikan manfaat bagi orang lain.

**c. Hukum menabur dan menuai**

Pepatah bijak mengatakan siapa yang menabur dialah yang menuainya. Saya sangat sepeham, bahwa apa yang kita tabur akan kita tuai. Kalau kita menabur benih-benih kebaikan maka kita akan memanen hasil kebaikan. Kalau kita menebar pelayanan dengan sepenuh hati, maka kita akan menuai kemudahan-kemudahan dalam kehidupan. Begitupun sebaliknya.

**4. KELEBIHAN LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MELIBATKAN HATI**

(Surono 2011) mengungkapkan bahwa pada hakikatnya pelayanan perpustakaan sepenuh hati bertujuan agar konsep pelayanan prima berkualitas tinggi dengan melibatkan hati tersebut dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pustakawan disetiap unit layanan dengan sebaik-baiknya. Berikut adalah beberapa nilai lebih layanan perpustakaan jika pustakawan benar-benar mengaplikasikan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka dengan melibatkan hati:

**a. Memiliki kesehatan lebih diatas rata-rata**

Bila ingin mempunyai kesehatan lebih diatas rata-rata bisakah mencintai pekerjaannya dengan tulus dan ikhlas. Sebab hanya dengan memberikan layanan dengan hati senang, seseorang atau pustakawan dapat memberikan pelayanan dengan bergairah/bersemangat. Dari semangat itulah lahir kebugaran dalam diri dan jiwa pustakawan. Dan selanjutnya banyak hal yang secara positif dapat dilakukan dan dihasilkan, akhirnya dengan sendirinya akan lahir banyak kreatifitas dan inovasi baru dalam memberikan layanan pada tugasnya sebagai pelayan informasi.

Hati yang memiliki perasaan senang yang kuat dapat melahirkan sikap positif, dari sikap positif akan mendapatkan kekuatan yang dahsyat. Kekuatan yang luar biasa, yakni sesuatu yang menyehatkan. Sebab, dalam hati akan muncukl hormon kekebalan yang bekerja dengan simultan. Ingat, tidak akan pernah merasakan kesejahteraan dan kebahagiaan yang hakiki, jika kesehatan ituselalu menjadi atau menghambat dalam aktifitas. Kesehatan sangat

berpengaruh dalam segala aktifitas pustakawan. Siapa yang sehat dialah yang sabar. Barang siapa sabar dialah yang sukses.

**b. Tidak egois**

Egoisme benar-benar akan mempengaruhi kepribadian positif seorang pustakawan. Siapapun itu, yang didalam hati dan jiwa tercokol rasa egoisme, pasti mendahulukan dan menonjolkan "rasa aku". Bahkan dikesempatan tertentu, seseorang yang egois pasti berani menomor-sekiatkan Tuhan. Orang egois adalah orang yang gagal dalam kehidupan, termasuk seluruh aktifitasnya. Mengapa? Sebab bila ada pustakawan yang egois pasti tidak disukai oleh pustakawan dilingkungan dan pemustakanya. Sebaliknya pustakawan tidak egois atau yang melayani dengan hati, pasti disukai oleh teman seprofesinya, pemustaka, banyak membantu pemustaka, bekerja dengan senang, ikhlas dan banyak memberikan manfaat pada orang lain. Pustakawan yang tidak egois ini, akan bekerja sepenuh hati dengan rasan senang dan cinta, dan dengan segala kemampuan dan pengetahuan secara profesional untuk pemustakanya.

**c. Merasakan bahagia**

Hanya dengan ikhlas pustakawan dengan otomatis akan menjadi lebih tenang, bahagia, dan sukses dalam hidupnya. Seperti yang ada dalam teknologi serba otomatis. Tidak perlu mempercayainya untuk memperoleh manfaatnya. Seperti pustakawan tidak perlu percaya pada teknologi jaringan, ketika pustakawan akan mengirim *e-mail*, cukup melakukan prosedur dengan benar dan klik send. Bayangkan bagaimana rasanya jika pustakawan bisa dengan penuh meyakini dapat memberikan layanan dengan hati yang ikhlas bukan terpaksa melakukan karena sistemnya terpaksa melakukan, tetapi karena hasil dari proses keikhlasan yang terwujud nyata dalam keseharian melakukan layanan pemustaka dengan hati. Di mana pustakawan yakin sudah berikhlas dengan prosedur yang benar, maka pustakawan semakin dekat dengan Tuhan, sehingga niat-niat pustakawan menjadi jauh lebih mudah untuk diwujudkan. Dan jika ini masih belum mendapatkan rasa bahagia yang dicari oleh pustakawan sesuai yang diinginkan, berarti pustakawan hanya perlu menyempurnakan lagi prosedur

keikhlasan didalam pikiran dan hati seperti menyempurnakan prosedur meng-email tersebut.

**d. Bernilai ganda**

Seperti kita ketahui, hukum tarik menarik berlangsung secara otomatis. Hukum tersebut tidak menanyakan kepada pustakawan apakah pustakawan suka, apakah setuju efek yang ditimbulkannya. Hukum ini berlaku otomatis dialam, dan terlebih berlaku pada pikiran dan perasaan pustakawan. Melalui hukum ini, pustakawan menarik apapun yang paling sering dipikirkannya, tidak peduli menginginkan atau tidak. Jadi kalau pustakawan memikirkan apa yang pustakawan berikan pelayanan dengan suka, maka akan dipenuhi dengan hal-hal sehubungan dengan melayani dengan hati suka tersebut. Dan sebaliknya, jika pustakawan selalu memikirkan hal-hal yang tidak disukai, maka yang terjadi dalam memberikan layanan pemustaka akan menampilkan hal yang tidak disukai itu.

Apalagi dalam tujuan hidup ini, tidak diciptakan manusia kecuali untuk ibadah, maka kalau tahu goalnya untuk ibadah, maka selayaknya segala aktifitasnya untuk ibadah, termasuk melayani pemustaka, sebagai tugas pekerjaannya. Namun yang menjadi pertanyaan, apakah melayani pemustaka sebagai pekerjaannya itu bernilai ibadah?, tidak otomatis, sebab dapat dinilai ibadah, kalau memenuhi syarat ibadah, salah satu syarat adalah niat dengan ikhlas.

Jadi layanan pemustaka itu tergantung individu pustakawan, meniatkan sebagai ibadah atau meniatkan untuk mendapatkan gaji. Pustakawan yang memahami arti tujuan hidup, maka dia akan meniatkan ibadah dan ikhlas dengan otomatis mendapat gaji, sebaliknya yang meniatkan untuk mendapatkan gaji, tidak otomatis dapat dinilai ibadah, tetapi hanya mendapat gaji saja.

**e. Memberi pada hakekatnya menerima**

Pada hakekatnya memberi layanan dengan hati adalah menerima layanan dengan hati dari pemustaka. Seperti itulah hukum memberi sama dengan menerima, lakukan saja dengan baik, senang dan ikhlas dalam memberi layanan dengan hati senang tanpa merasa berlebihan, maka perhatikan apa yang akan terjadi.

#### **f. Membangun kepercayaan layanan perpustakaan**

Memberi layanan dengan hati adalah membangun kekuatan kepercayaan yang harus diperjuangkan melalui atau dengan memberikan layanan lebih dari yang kita berikan. Kepercayaan adalah dasar pembangunan layanan perpustakaan yang berkelanjutan. Bila perpustakaan dipercaya, maka perpustakaan akan memperoleh kesempatan tanpa batas untuk meraih sukses.

Membangun kepercayaan layanan perpustakaan berarti menegakkan integritas dengan sebaik mungkin, dan salah satu cara yang paling efektif adalah melalui tata kelola layanan perpustakaan yang sehat dan profesional. Budaya memberikan layanan dengan hati akan memiliki kekuatan untuk mengurangi kejenuhan, semangat, motivasi, konflik kepentingan. Juga akan menghasilkan proses pengambilan keputusan yang berkualitas dan cara kerja dapat dievaluasi dan dibahas secara terbuka untuk tujuan mendapatkan kinerja perpustakaan yang optimal.

Jangan pernah membatasi imajinasi yang sudah diberikan dan diketahui didalam pelayanan dengan hati, harus selalu berinovasi untuk memberikan yang terbaik untuk pemustaka, jangan mengikuti apa yang pada umumnya, tetapi jadilah lebih kreatif bersama imajinasi yang luar biasa untuk melakukan pelayanan dengan melibatkan hati terbaik.

#### **g. Memperkuat kerja tim**

Hampir semua pekerjaan di perpustakaan harus diselesaikan melalui kerja tim, meskipun pustakawan harus bekerja berdasarkan jabatannya dan departemennya. Tetapi untuk mengejar tujuan memberikan layanan dengan hati, setiap perbedaan dari fungsi dan peran harus berkolaborasi, berkoordinasi, berkordinasi berkomunikasi, bersinergi dan menyatu dalam satu persepsi untuk dapat dengan erbaik memberikan pelayanan dengan hati.

Setiap pustakawan dalam perpustakaan harus memiliki kesadaran untuk saling bekerjasama dan mampu men-support kepentingan strategi perpustakaan dengan berkualitas; mempersiapkan pikiran kreatif, kecerdasan emosi, karakter, perilaku, pengetahuan dan kererampilan untuk mendukung semua kebutuhan perpustakaan dengan berkualitas; selalu fokus pada visi, misi, strategi, dan nilai-

nilai kepustakawanan; mampu bekerja dengan kekuatan komunikasi, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, dan ikhlas bersatu dalam memberikan layanan; serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang solid dalam kerja sama, dan menyatu dalam sebuah kekuatan yang besar untuk menciptakan kinerja perpustakaan dalam pelayanannya.

Membangun kerja sama yang cemerlang harus dimulai dari kualitas individu yang cemerlang untuk memperkuat kerja dengan efektif. Artinya, sebuah kerja sama yang solid akan terbentuk bila setiap pustakawan yang hadir dalam perpustakaan membawa misi pelayanan dan misi kontribusi kepada perpustakaan untuk mencapai kinerja dan prestasi terbaik. Setiap pustakawan dalam perpustakaan harus memiliki tanggung jawab untuk menjadi satu keasatuan dalam sebuah kolaborasi, koordinasi, komunikasi, sinergi, dan prestasi bersama. Kerja sama yang solid harus menjadi filosofi kerja disetiap level dalam struktur perpustakaan. Kerjasama yang solid membutuhkan keterampilan, pengalaman, emosional, pengetahuan, kecerdasan, etika, integritas dan energi yang saling bersinergi dan melengkapi. Oleh karena itu, setiap perbedaan tidak boleh dijadikan sebagai energi konflik, tapi harus ditransformasikan menjadi energi kerja sama yang solid dan berkualitas. Kerja sama dalam perpustakaan harus bersifat fleksibel dan mencair dalam semua kepentingan manajemen. Setiap kerja sama harus menjadi produktif dan memiliki sasaran kinerja yang jelas. Setiap kerja sama harus cerdas memecahkan setiap masalah dengan berkualitas. Setiap orang dalam sebuah kerja sama harus sadar bahwa keberadaan mereka didalam tim adalah untuk mendukung semua unit kerja, peran kerja, fungsi kerja dan aspek kerja dalam perpustakaan.

#### **h. Memberikan yang terbaik untuk mendapatkan keuntungan terbaik**

Pemustaka hanya akan puas dan selalu setia bersama perpustakaan bila ia mendapatkan pelayanan, pemenuhan kebutuhannya atau jasa yang diberikan sebaik mungkin. Dalam hal ini pemustaka sangat mungkin untuk merekomendasi layanan perpustakaan kepada pemustaka lain. Artinya, perpustakaan berpotensi menambah jumlah pengunjung tanpa harus mengeluarkan biaya promosi.

Berikan saja layanan terbaik perpustakaan kepada pemustaka dan pemustaka akan menjadi penyebar layanan terbaik perpustakaan kepada

pemustaka lain, sebab salah satu indikator perpustakaan sukses adalah apabila perpustakaan banyak digunakan. Untuk itu setiap pustakawan harus mampu mendedikasikan dirinya secara total untuk memberikan kualitas dalam keunggulan layanan kepada pemustaka. Bila semua perpustakaan sadar bahwa kepuasan pemustaka adalah sangat berharga, maka hati nurani setiap pustakawan pasti akan bergerak untuk memberikan yang terbaik kepada pemustaka. Hal ini akan jelas mempermudah strategi perpustakaan untuk mempertahankan pemustaka sebanyak mungkin, inilah kesuksesan perpustakaan.

## **5. KESIMPULAN**

Layanan dengan melibatkan hati adalah layanan yang tidak hanya memberikan lebih apa yang diinginkan pemustaka, tetapi juga bisa memberikan semua kebutuhan dengan sempurna. Jika pelayanan pemustaka dengan melibatkan hati ini direalisasikan di lingkungan perpustakaan maka akan sangat berdampak positif. Hal ini dikarenakan banyak nilai lebih yang dimiliki dai layanan perpustakaan dengan melibatkan hati. Tidak hanya bagi pustakawan dan pemustaka, tetapi juga bisa menjadi salah satu faktor penting yang menentukan sukses tidaknya perpustakaan dalam nmencaapai target pemaksimalan pemanfaatan perpustakaan seperti yang diinginkan.

Salah satu nilai lebih terpenting dair layanan perpustakaan dengan melibatkan hati adalah bisa membangun reputasi yang baik bagi perpustakaan dalam kacamata para pemustaka. Untuk itu, seluruh perangkat perpustakaan sebaiknya secara utuh dan total harus ssaling berempati dan menyatu dalam semangat untuk menarik lebih banyak pemustaka, yakni mendidik setiap pustakawan dari unit kerja bagian apapun untuk cerdas melayani pemustaka dengan cara memberikan pelayanan dengan melibatkan hati.

## DAFTAR PUSTAKA

Dewanto, F. A. *Pelayanan Prima Yang Sepenbuh Hati Cara Jitu Untuk Sukses* > Diakses tanggal 05 Januari 2015, tersedia pada [http://vibizmanagement.com/column/index/category/services\\_crm/37](http://vibizmanagement.com/column/index/category/services_crm/37).

Qalyubi, S., dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.

Rumani, S. *Pelayanan Perpustakaan di Era Global*. Media Informasi Vo. XIV. No. 19 Tahun 2005, diakses tanggal 18 Januari 2015, tersedia pada <http://i-lib.ugm.ac.id/jurnal/download.php?dataId=6455>

Shakuntala, M. *Melayani Senuh Hati, Kunci Meraih Kesuksesan*. Diakses tanggal 5 Januari 2015, tersedia pada <http://managementfile.com/journal.php?id=201&sub=journal&awal=140>

Surono. *Nilai Lebih Layanan Perpustakaan dengan Hati*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November, 2010.

Sutarno, N. S. 2004. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Samit Media Utama.