

MEMBENTUK SIKAP PELAYANAN PUSTAKAWAN YANG BERCITRA POSITIF

Radiya Wira Buwana

Institut Agama Islam Negeri Kudus, Jawa Tengah, Indonesia

radiyawira@gmail.com

Abstract

Service attitude plays a very important role in the library business to provide excellent service to visitors. The service attitude provided by the librarian to the user gives an impression that is recorded directly by the user. From the experience of users in getting services, an assessment of the good or bad services of a library will be formed. Through research with a qualitative descriptive approach in this paper, the author discusses how the librarian should do in order to form a service attitude with a positive image, so that in the end it can create an excellent service in the library. The results of this study indicate that to be able to form a service attitude that has a positive image, a librarian must be friendly and smiley, communicative, have an attractive appearance and improve his scientific competence.

Keywords: *Service Attitude, Excellent Service, Librarian*

Abstrak

Sikap pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam usaha perpustakaan untuk memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Sikap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap pemustaka memberikan kesan yang terekam langsung oleh pemustaka. Dari pengalaman pemustaka dalam

mendapatkan pelayanan, maka akan terbentuk penilaian terhadap baik atau buruknya pelayanan pada sebuah perpustakaan. Melalui penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif dalam tulisan ini, penulis membahas bagaimanakah usaha yang harus dilakukan pustakawan agar dapat membentuk sikap pelayanan yang bercitra positif, sehingga pada muaranya dapat menciptakan sebuah pelayanan prima di perpustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk dapat membentuk sikap pelayanan yang bercitra positif, maka seorang pustakawan harus ramah dan murah senyum, komunikatif, berpenampilan menarik dan meningkatkan kompetensi keilmuannya.

Kata Kunci: Sikap Pelayanan, Pelayanan Prima, Pustakawan

A. Pendahuluan

Memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka merupakan sebuah hal yang harus dilakukan dalam kegiatan pelayanan perpustakaan. Sikap pelayanan dari pustakawan merupakan salah satu unsur yang sangat menunjang terciptanya sebuah pelayanan prima perpustakaan kepada pemustaka. Melalui sikap pelayanan tersebut, pemustaka dapat secara gamblang melihat dan kemudian secara sederhana dapat menyimpulkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan. Soeatminah dalam Rodin menyebutkan bahwa baik atau tidaknya suatu perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang langsung berhubungan dengan pengguna Perpustakaan, sehingga menjadi tolak ukur atau first image bagi sebuah organisasi, apakah organisasi itu baik atau buruk semuanya tergantung dari pelayanannya.¹ Sedangkan Haryono dalam Nurendah berpendapat bahwa perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang

¹ Rhoni Rodin, "URGENSI KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI," *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* 3, no. 1 (28 Juni 2015): 3, <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>.

bermutu kepada masyarakat, semakin baik pelayanannya semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan.²

Pemustaka yang datang ke perpustakaan memiliki berbagai macam latar belakang. Latar belakang yang berbeda tersebut antara lain berasal dari tingkat pendidikan, tingkat perekonomian, tingkat emosi, motivasi dan lain sebagainya. Perbedaan latar belakang pemustaka tersebut menuntut pustakawan untuk lebih pandai mempelajari setiap karakteristik yang dimiliki oleh pemustaka. Selain itu, seorang pustakawan harus bisa mengedepankan sisi profesionalisme dalam memberikan sikap pelayanan agar dapat tercipta pelayanan terbaik.

Kemajuan teknologi informasi dan internet harus mampu menghapus stereotip pustakawan sebagai pribadi yang tidak ramah, pasif, kuper, dan tidak bersahabat karena sifat-sifat tersebut pada akhirnya tentu akan merugikan pustakawan dan perpustakaan itu sendiri. Masyarakat sebagai pengguna akan semakin menjauhi perpustakaan karena semakin mudahnya kemajuan teknologi dalam membantu masyarakat dalam menelusur informasi yang mereka butuhkan. Dalam menelusur informasi masyarakat cukup hanya dalam "*sekejap mata*" dapat menggunakan *gadget/gawai* yang mereka miliki.

Pustakawan dengan segala kelebihan dan kekurangannya, harus mampu memiliki sikap pelayanan yang bercitra positif dalam melayani pemustaka. Seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan harus mampu menjadi seorang mitrayang baik bagi para pemustaka yang membutuhkan, senantiasa meng-*upgrade*, memperluas skill dan pengetahuan dalam rangka mengejawantahkan peran perpustakaan sebagai mercusuar ilmu pengetahuan.

Dari latar belakang di atas, melalui tulisan ini, penulis merumuskan usaha apa sajakah yang bisa dilakukan oleh pustakawan untuk dapat menciptakan sikap pelayanan yang bercitra positif

² Yulia Nurendah dan Mumuh Mulyana, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 1, no. 1 (24 April 2013): 95, <https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i1.258>.

dalam melayani pemustaka. Penelitian tentang layanan perpustakaan sebelumnya pernah dilakukan oleh Rhodin yang menyimpulkan bahwa layanan perpustakaan yang baik adalah layanan perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka³. Penelitian dari Rhodin tersebut lebih mengambil layanan perpustakaan dari sudut pandang pemustaka, sementara penelitian dalam tulisan ini lebih memilih untuk menjadikan pustakawan sebagai sudut pandang utama dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan serta menjadikan sikap pelayanan sebagai objek utama penelitian.

Penelitian dalam tulisan ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui metode *library research*. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka, kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai, atau makna yang terdapat dibalik fakta⁴. Kemudian metode pengumpulan data melalui *library research* adalah metode pengumpulan data melalui buku dan artikel jurnal yang dapat mendukung pembahasan tulisan ini.

B. Pembahasan

1. Pengertian dan Peran Pustakawan

Secara leksikal, pustakawan dapat diartikan sebagai orang yang bergerak dalam bidang Perpustakaan atau ahli Perpustakaan⁵. Dalam redaksi yang lain, undang undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan mendefinisikan pustakawan sebagai orang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sementara itu, Ikatan Pustakawan Indonesia

³ Rodin, "URGENSI KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI," 101.

⁴ Gunawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif: teori & praktek* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 80.

⁵ "Arti kata pustakawan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online," diakses 25 April 2020, <https://kbbi.web.id/pustakawan>.

(IPI) dalam kode etiknya menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan⁶.

Kemajuan teknologi informasi mengubah peran perpustakaan dari yang sebelumnya hanya mengutamakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan pelestarian menjadi penyebaran yaitu penyebaran informasi atau disebut dengan *dissemination of information*⁷. Dari fakta tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagai tenaga ahli dalam bidang informasi di perpustakaan seorang pustakawan tidak lagi hanya berperan sebagai penjaga buku (*book custodian*), namun seorang pustakawan di era sekarang haruslah menjadi seorang garda pengetahuan atau *The Guardian Of Knowledge*⁸. Dengan bahasa yang lebih sederhana, seorang pustakawan harus dapat menjadi mitra bagi pemustaka dalam kegiatan literasi informasi mereka.

Sebuah perpustakaan dapat menjalankan fungsinya dengan baik jika memiliki sumber daya pustakawan yang berkompeten, kreatif, dan inovatif. Selain itu, sebuah perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang mampu memanfaatkan sumber daya pustakawan tersebut secara tepat guna. Agar dapat bertahan di tengah semakin derasnya arus informasi serta semakin luasnya informasi yang dibutuhkan masyarakat, seorang pustakawan haruslah memiliki dan meningkatkan kompetensinya. Seorang pustakawan harus dituntut untuk semakin meningkatkan ketrampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan kemampuan (*ability*). Widjanto dalam Makmur menyebutkan lima kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan, yaitu

- a. Kompetensi intelektual, yaitu kemampuan untuk berpikir dan bernalar, kemampuan kreatif (meneliti dan menemukan),

⁶ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia* (Jakarta: Sagung Seto, 2010), 455.

⁷ Hermawan dan Zen, 5.

⁸ Hermawan dan Zen, 5.

- kemampuan memecahkan masalah, dan kemampuan mengambil keputusan.
- b. Kompetensi personal, yaitu berupa kemandirian, ketahanan bantingan, keindependenan, kejujuran-keberanian, keadilan, keterbukaan, mengelola diri sendiri dan menempatkan diri sendiri secara bermakna.
 - c. Kompetensi komunikatif, yaitu berupa kemahirwacanaan, kemampuan sarana komunikasi mutakhir, kemampuan bekerja sama dan kemampuan membangun hubungan-hubungan dengan pihak lain.
 - d. Kompetensi sosial budaya, yaitu kemampuan hidup bersama orang lain, memahami dan menghormati orang lain serta kemampuan untuk berhubungan dan berinteraksi dengan pihak lain.
 - e. Kompetensi kinestetis-vikasional, yaitu berupa kecakapan mengoperasikan sarana-sarana komunikasi mutakhir, dan kecakapan menggunakan alat-alat mutakhir yang mendukung perpustakaan untuk berkiprah dalam kehidupan global.⁹

2. Pengertian dan Peran Sikap Pelayanan

Sikap pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kegiatan pelayanan di dalam perpustakaan. Masyarakat atau pemustaka akan dengan mudah menjustifikasi bagaimana kualitas pelayanan di perpustakaan tersebut dengan melihat bagaimana bentuk sikap pelayanan yang mereka terima dari pustakawan.

Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia istilah sikap diartikan sebagai perbuatan dan sebagainya yang berdasarkan pada pendirian atau keyakinan¹⁰. Sarwono dalam Mujab mendefinisikan bahwa sikap adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan yang biasa-biasa saja dari seseorang terhadap sesuatu¹¹.

⁹ Testiani Makmur, *Budaya kerja Pustakawan di era digitalisasi : perspektif organisasi, relasi, dan individu* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 63–64.

¹⁰ “Arti kata sikap - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 25 April 2020, <https://kbbi.web.id/sikap>.

¹¹ Ahmad Isywarul Mujab dan Ary Setyadi, “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik

Sedangkan istilah pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani¹². Dari dua pengertian istilah tersebut, maka sikap pelayanan secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu bentuk perilaku baik itu positif maupun negatif dari seseorang yang sedang melakukan kegiatan pelayanan terhadap suatu obyek.

Dalam konteks kegiatan pelayanan perpustakaan, sikap pelayanan dapat didefinisikan sebagai bagaimana bentuk perilaku atau aktivitas (secara fisik maupun psikis) dari pustakawan dalam rangka memberikan kegiatan pelayanan kepada pemustaka sebagai obyeknya. Pelayanan dalam perpustakaan dapat berbentuk pelayanan dalam transaksi pinjam atau kembali buku koleksi perpustakaan, layanan konsultasi bahan referensi, layanan penggunaan fasilitas multimedia (komputer, jaringan internet, dsb) maupun layanan administrasi lainnya.

Untuk dapat mewujudkan sikap pelayanan yang bercitra positif kepada pemustaka, seorang pustakawan harus mampu membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan pemustaka. Sebagai upaya untuk membangun sebuah komunikasi dan hubungan yang baik tersebut, seorang pustakawan harus dapat memperhatikan beberapa hal berikut:

- a. Mendengarkan dengan seksama dan penuh perhatian. Dengan demikian diharapkan tidak akan timbul kesalahpahaman dan pustakawan harus mengerti pesan apa yang disampaikan oleh pemustaka.
- b. Mencoba mengerti perasaan pemustaka ketika membutuhkan informasi tersebut. Atau dengan kata lain seorang pustakawan harus berfikir dengan kerangka berpikir pemustaka.
- c. Menciptakan kesan positif ketika berkomunikasi, misalnya menjawab setiap pertanyaan dengan ramah dan santun¹³.

Soegijapranata” 4, no. 2 (2015): 3.

¹² “Arti kata layan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 25 April 2020, <https://kbbi.web.id/layan>.

¹³ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2014), 80.

Selain itu, dalam rangka menciptakan sebuah hubungan yang baik dengan pemustaka, seorang pustakawan harus dapat menunjukkan sikap yang positif seperti terlihat dari sorot mata, pilihan kata yang digunakan, sikap santun dalam berkomunikasi, menyampaikan sapaan yang hangat dan bersahabat, membuat pemustaka merasa nyaman dan tidak merasa salah alamat walaupun pada akhirnya mereka tidak memperoleh informasi yang dibutuhkan¹⁴. Rahmah menyebutkan bahwa dalam memberikan sebuah bentuk pelayanan, pustakawan diharapkan bisa memiliki sikap pelayanan sebagai berikut :

- a. Karakter/kepribadian yang menyenangkan dan komunikatif sehingga pemustaka tidak segan untuk mengajak bicara atau bertanya tentang sesuatu.
- b. Mudah bergaul, sehingga pemustaka yang dilayani merasa diperhatikan
- c. Memiliki kesanggupan untuk melayani pemustaka dengan ramah, baik, sopan, tekun dan memperlakukan mereka dengan adil.¹⁵

Dalam redaksi yang lain, Suwarno dalam Mujab menjelaskan bahwa pustakawan harus memiliki sikap *country*, yaitu salah satu sikap layanan yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam rangka layanan perpustakaan yang profesional, bentuk sikap *country* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan yaitu:¹⁶

- a. Penuh Perhatian

Pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka.

- b. Penuh Pertolongan

Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi tanpa pamrih kepada pemustaka.

¹⁴ Istiana, 80.

¹⁵ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan teori dan aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2018), 133.

¹⁶ Mujab dan Setyadi, "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata," 4.

c. Tenggang Rasa

Pustakawan harus dapat menunjukkan sikap empati kepada pemustaka.

d. Sopan

Pustakawan pada saat melayani pemustaka dituntut untuk selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang ramah santun, komunikatif dan berpakaian rapi.

e. Peduli

Pustakawan mampu melibatkan diri dalam membantu pemustaka yang kesulitan, memiliki kepedulian terhadap koleksi dan fasilitas perpustakaan.

3. Usaha Untuk Membentuk Sikap Pelayanan Yang Bercitra Positif

Sudah menjadi sebuah keniscayaan bahwa pemustaka selalu memiliki harapan dan ekspektasi yang tinggi akan pelayanan yang baik di sebuah perpustakaan. Ketika pelayanan yang baik merupakan salah satu pilar utama dalam menggambarkan wajah perpustakaan, maka mewujudkan pelayanan yang prima terhadap pemustaka merupakan sebuah tantangan tersendiri yang ditemui oleh pustakawan dalam kegiatan pelayanan perpustakaan. Sikap pelayanan yang bercitra positif sebagai salah satu unsur yang dapat membentuk sebuah pelayanan prima kepada pemustaka senantiasa harus bisa diterapkan agar tujuan tersebut bisa tercapai.

Sikap pelayanan yang bercitra positif kepada pemustaka memiliki ruang lingkup yang luas, meliputi sisi fisik dan psikis. Sisi fisik tersebut meliputi dari penampilan pustakawan misalnya gaya berpakaian, ataupun dari gaya berbicara dari pustakawan. Gaya berbicara dapat diwujudkan dalam ekspresi atau raut muka saat berbicara maupun intonasi tinggi rendahnya suara. Pada sisi psikis, misalnya dapat dilihat dari bagaimana gaya bicara tidak menggurui atau merendahkan terhadap pemustaka, atau bagaimana kemampuan pustakawan dalam menerima keluhan atau saran dari pemustaka.

Kemampuan memiliki sikap pelayanan yang positif tersebut tentunya tidak dapat muncul begitu saja, sikap tersebut harus terbentuk melalui sebuah proses. Proses dari bagaimana mempelajari, kemudian menerapkan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari, serta senantiasa membiasakan perilaku positif tersebut dan pada akhirnya harus melakukan sebuah evaluasi terhadap sikap tersebut.

Beberapa usaha yang dapat dilakukan oleh pustakawan untuk dapat membentuk sikap pelayanan yang bercitra positif antara lain dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Pustakawan harus selalu ramah dan murah senyum

Sikap ramah dan murah senyum merupakan dua hal yang sulit untuk dipisahkan, untuk menunjukkan sebuah sikap yang ramah selalu diawali dengan memberikan senyuman. Terlihat sederhana, namun sikap pustakawan yang ramah dan murah senyum dapat menjadikan iklim perpustakaan menjadi lebih kondusif. Pelayanan perpustakaan sebagai sebuah bentuk interaksi sosial antara pustakawan dan pemustaka akan menjadi lebih menyenangkan jika dalam kegiatan tersebut pustakawan memiliki sifat yang ramah dan murah senyum. Interaksi pelayanan antara pustakawan dan pemustaka akan lebih cair dan tidak kaku, sehingga pemustaka akan merasa terlayani dengan baik. Sikap ramah dan murah senyum tersebut tentunya harus sesuai dengan porsi, situasi dan kondisi yang tepat. Ekspresi senyuman setidaknya dapat memberikan manfaat yang cukup banyak, antara lain sebagai berikut :

1. Senyum membuat kita lebih terlihat menarik.
2. Senyum dapat mengubah mood kita.
3. Senyum dapat merangsang orang lain untuk tersenyum.
4. Senyum dapat membuat seseorang terbebas dari penyakit (frustasi, depresi).
5. Senyum meningkatkan sistem imun atau kekebalan tubuh.
6. Senyum menurunkan tekanan darah.
7. Senyum membuat anda tampak sukses.

8. Senyum membuat tetap positif.¹⁷

Sikap ramah pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dapat juga ditunjukkan dengan memberikan gaya bicara dan intonasi bicara yang baik saat berinteraksi dengan pemustaka. Sikap berbicara yang sopan terhadap pemustakayang lebih tua dan sikap berbicara yang bersahabat terhadap pemustaka yang lebih muda. Sikap berbicara yang terkesan tidak menggurui serta tidak menyalahkan kepada pemustaka juga merupakan sebuah bentuk sikap pelayanan yang positif kepada mereka. Selain itu, seorang pustakawan tidak boleh merasa menjadi lebih jumawa atau “jual mahal” walaupun dalam situasi sedang sangat dibutuhkan oleh pemustaka. Seorang pustakawan harus bisa menganggap semua hal tersebut adalah konsekuensi dari tugas dan pekerjaan yang diembannya sebagai seorang pustakawan tanpa pamrih apapun.

b. Pustakawan harus komunikatif dengan pemustaka

Secara leksikal, komunikatif dapat diartikan sebagai dalam keadaan saling dapat berhubungan atau mudah dihubungi¹⁸. Dihubungkan dengan konteks pelayanan pada perpustakaan, maka pustakawan yang komunikatif adalah pustakawan yang bisa sigap dan tanggap terhadap kebutuhan pemustaka. Seorang pustakawan harus mampu dan bisa dengan mudah untuk dihubungi oleh pemustaka yang menemui kesulitan saat berada di perpustakaan

Dalam membentuk suatu sikap pelayanan yang bercitra positif, seorang pustakawan tidak boleh hanya pasif dan diam saja jika melihat seorang pemustaka yang sedang kebingungan dalam mencari buku yang sedang dibutuhkan di perpustakaan. Dalam kasus lain, seorang pustakawan yang komunikatif tidak boleh hanya menjawab sekenanya saja kepada pemustaka dengan “silahkan lihat aturannya sudah tertulis di papan pengumuman” jika ada

¹⁷ Ali Nurhasan Islamy, “Penerapan Senyum Pustakawan Sebagai Keterampilan Sosial di Perpustakaan,” *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 11, no. 2 (15 Maret 2016): 47, <https://doi.org/10.22146/bip.10032>.

¹⁸ “Arti kata komunikatif - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 25 April 2020, <https://kbbi.web.id/komunikatif>.

pemustaka yang ingin menanyakan perihal informasi yang ada di perpustakaan.

Seorang pustakawan harus selalu sigap setiap saat, bahkan jika memungkinkan harus melakukan aksi "*jemput bola*" mengamati di setiap sudut perpustakaan. Pustakawan harus selalu sigap bilamana ada pemustaka yang membutuhkan bantuan dan harus selalu mampu memberikan solusi yang solutif terhadap masalah yang ditemui oleh pemustaka. Seorang pustakawan yang baik diharapkan mampu menginventarisasi beberapa masalah yang sering ditemui oleh pemustaka di dalam perpustakaan dan mencoba merumuskan solusi apa yang bisa diberikan jika menemuinya di lapangan.

Beberapa masalah yang sering dialami oleh pemustaka dan membuat pustakawan harus selalu sigap untuk membantu antara lain sebagai berikut:

1. Kesulitan dalam mengakses katalog perpustakaan.
2. Kesulitan dalam menggunakan layanan peminjaman loker.
3. Kesulitan dalam mencari referensi atau buku yang dibutuhkan.
4. Kesulitan untuk menentukan buku atau bahan pustaka mana yang sesuai.
5. Kesulitan dalam mengakses koleksi digital perpustakaan.
6. Kesulitan dalam mengakses layanan wifi perpustakaan.
7. Pemustaka mengalami kehilangan buku yang sedang dipinjam.
8. Pemustaka menemui alat atau media di perpustakaan yang kebetulan macet, rusak atau hang saat digunakan, misalnya kursi, meja, atau komputer.
9. Pemustaka kesulitan mencari lokasi tertentu dalam perpustakaan, seperti ruangan koleksi tandon, ruangan koleksi jurnal, bahkan ruangan untuk toilet.
10. Pemustaka mengalami masalah kesehatan tertentu seperti tidak enak badan, mual, bahkan pingsan.

Sedangkan beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pustakawan dalam menyelesaikan keluhan atau masalah yang ditemui oleh pemustaka antara lain sebagai berikut:

1. Berkepala dingin, tidak emosional.
2. Nada bicara yang sopan.
3. Mendengarkan dengan seksama keluhan/masalah yang dihadapi pemustaka.
4. Memiliki rasa antusias terhadap keluhan tersebut.
5. Harus mampu meyakinkan pemustaka bahwa kita mampu menyelesaikan keluhan tersebut.
6. Mampu memberikan solusi alternatif jika masalah atau keluhan yang ditemui menemui jalan buntu.
7. Mengucapkan terima kasih kepada pemustaka bahwa mereka telah memanfaatkan jasa kita sebagai pustakawan.
8. Mengucapkan maaf jika keluhan pemustaka belum bisa tertangani dengan sempurna.

Bentuk lain dari pustakawan yang komunikatif dengan pemustaka adalah seorang pustakawan mampu melihat, memetakan, dan menganalisis apakah yang sedang dan harus dibutuhkan oleh pemustaka. Hal tersebut dapat dilakukan dari yang paling sederhana seperti menyediakan konsumsi air minum gratis bagi pemustaka yang membutuhkan, menyediakan kotak PPPK di perpustakaan, memberikan penghargaan atau hadiah bagi pemustaka yang memenuhi kriteria tertentu seperti pengunjung paling rajin, pengunjung paling rapi, dan lain sebagainya.

Pada tingkat yang lebih kompleks, sebagai sebuah bentuk komunikasi dua arah antara pustakawan dan pemustaka, seorang pustakawan dapat memberikan survei dan kuesioner kepada pemustaka untuk diisi misalnya mengenai kualitas pelayanan di perpustakaan atau keadaan koleksi di perpustakaan. Kuesioner atau survei tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah bahan dan masukan untuk mengevaluasi kegiatan pelayanan di perpustakaan

serta sebagai bahan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan di masa yang akan mendatang.

c. Pustakawan harus berpenampilan menarik

Sebuah peribahasa jawa menuliskan “*ajining rogo soko busono*”, hal tersebut menunjukkan bahwa penampilan dari seseorang (dalam hal ini pustakawan) mampu mencerminkan citra diri mereka terhadap pemustaka. Citra diri tersebut secara langsung juga memiliki dampak yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan. Pustakawan yang berpenampilan rapi dan menarik dapat dijadikan sebagai contoh model promosi gratis bagi perpustakaan kepada masyarakat luas. Dengan adanya pustakawan yang berpenampilan menarik, pemustaka yang secara langsung berhadapan *face to face* dengan para pustakawan akan memiliki kesan pertama yang positif saat memanfaatkan jasa perpustakaan serta merasa nyaman untuk dilayani oleh pustakawan di perpustakaan tersebut.

Dalam konteks pelayanan, gaya berpakaian pustakawan yang baik bukanlah yang terkesan glamor, terlalu modis, mencolok bahkan terkesan mewah tetapi juga bukan gaya berpakaian yang terkesan kuno maupun tidak sedap dipandang mata. Seorang pustakawan harus mampu menampilkan gaya berpakaian yang rapi dan sopan sesuai norma yang berlaku serta harus disesuaikan dengan kondisi tempat dimana pustakawan tersebut bekerja dan pemustakayang akan dilayani. Misalnya, untuk pustakawan pria jika memakai kemeja, maka kemeja tersebut harus dikancingkan secara penuh atau kemeja yang sudah melalu proses penyetrikaan sebelumnya sehingga memiliki kesan rapi. Untuk pustakawan wanita misalnya jika memakai jilbab maka perpaduan warna jilbab dan baju yang digunakan juga harus sesuai dan sedap dipandang mata.

Selain itu, dalam rangka memunculkan citra positif dalam sikap pelayanan, penampilan fisik seorang pustakawan juga harus menjadi obyek yang perlu diperhatikan. Gaya berpakaian yang baik harus didukung dengan penampilan fisik yang baik. Untuk pustakawan pria misalnya dapat memperhatikan sisiran/potongan

rambut yang rapi, potongan kumis/jenggot yang rapi, penggunaan wewangian yang mengurangi bau mulut serta penggunaan parfum dan deodoran yang sepatasnya. Untuk pustakawan perempuan tentunya dapat diperhatikan bagaimana penggunaan *make over* yang pantas (tidak terlalu *menor* namun juga tidak terlalu pucat), penggunaan aksesoris yang secukupnya seperti perhiasan dan bros, bagaimana penataan rambut yang rapi (misalnya jika rambutnya panjang ditata dengan kucir pita agar tidak terlihat terumbai-rumbai atau *awut-awutan*), jika menggunakan jilbab memperhatikan bagaimana pemakaian jilbab yang pantas dan sesuai, serta penggunaan parfum/wewangian yang sepatasnya.

Dalam usaha menambah citra positif penampilan diri pustakawan di depan pemustaka, beberapa hal yang tidak patut dilakukan oleh pustakawan dalam melakukan pelayanan antara lain:

1. Merokok saat melakukan pelayanan kepada pemustaka.
2. Makan dan minum di depan pemustaka.
3. Mengoperasikan gadget/gawai saat sedang melakukan pelayanan.
4. Posisi duduk yang tidak sopan saat melayani pemustaka.

d. Pustakawan harus mampu meningkatkan kompetensi keilmuan

Jika pustakawan bisa diibaratkan dengan sebuah *personal computer (PC)*, maka ketiga hal yang telah dibahas sebelumnya adalah tampilan *hardware* yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam meningkatkan citra positif sikap pelayanan kepada pemustaka. Kemudian, ketiga *hardware* di atas akan menjadi lebih sempurna jika ditunjang dengan *software* yang mumpuni dalam diri pustakawan yaitu kompetensi keilmuan pustakawan.

Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat mengakibatkan semakin luasnya kebutuhan masyarakat akan informasi. Fenomena tersebut harus bisa dibaca oleh seorang pustakawan sebagai sebuah peluang untuk lebih meningkatkan kemampuan kompetensi keilmuan mereka. Seorang pustakawan diharuskan memiliki motivasi dan semangat yang tinggi untuk

terus belajar dan mengasah kemampuan kompetensi keilmuan. Hal tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk mengelola kegiatan pelayanan di perpustakaan. Beberapa kompetensi keilmuan yang perlu untuk dimiliki dan ditingkatkan oleh pustakawan antara lain sebagai berikut:

1. Senantiasa mengasah dan *upgrade* pengetahuan kemampuan teknik dasar pustakawan dalam melakukan katalogisasi bahan pustaka, penubjekan dan klasifikasi bahan pustaka.
2. Mengetahui dan menguasai isu-isu teraktual dalam dunia kepustakawanan, misalnya mengenai perpustakaan digital, fenomena big data, fenomena literasi informasi, fenomena open source, fenomena plagiasi karya ilmiah, dll.
3. Menguasai kompetensi penelusuran informasi intelektual secara daring, misalnya penelusuran e-resources, google scholar, portal jurnal online, dan penelusuran portal repository.
4. Memiliki kompetensi untuk memanfaatkan alat-alat multimedia yang menunjang pekerjaan sehari-hari seperti penggunaan komputer, penggunaan scanner, penggunaan kamera digital, penggunaan web kamera, dll.
5. Memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi, seperti pembuatan website, pemanfaatan aplikasi yang mempermudah pekerjaan di perpustakaan (semisal aplikasi Slims, aplikasi anti plagiasi turnitin, aplikasi e-ddc online, dan menggunakan aplikasi reference tool seperti zotero dan mendeley), atau mempelajari bagaimana pemanfaatan media sosial untuk media promosi perpustakaan.
6. Memiliki kompetensi untuk melakukan riset atau penelitian di bidang kepustakawanan serta dapat menuliskannya dalam bentuk esai sederhana, artikel jurnal maupun sebuah buku.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan sehari-hari di perpustakaan, kompetensi keilmuan memegang peranan penting dalam memudahkan pustakawan menyelesaikan pekerjaannya

masing-masing. Dengan kompetensi keilmuan yang baik, rasa percaya diri seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka akan meningkat. Rasa percaya diri tersebut pada muaranya akan memberi citra positif sikap pelayanan dari pustakawan di hadapan pemustaka. Selain rasa percaya diri, kemampuan kompetensi yang cukup baik dapat memunculkan kedewasaan psikologis pada diri pustakawan, yaitu kesiapan mental dalam menjalankan tugas di perpustakaan.¹⁹

Sebagai sebuah contoh, dalam pelayanan kepada pemustaka yang kesulitan dalam mencari sumber referensi bahan pustaka yang dibutuhkan, seorang pustakawan harus mampu mencari buku referensi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Selain itu, pustakawan harus dapat memberikan alternatif sumber referensi (baik secara daring maupun luring) jika buku yang dibutuhkan tersebut tidak tersedia di perpustakaan.

Contoh yang lain, misalnya terdapat sebuah kejadian seorang pemustaka yang menemui kesulitan dalam menggunakan piranti komputer yang telah disediakan (misalnya aplikasi komputer mengalami *hang* atau eror), maka seorang pustakawan harus bisa memberikan bantuan dengan memperbaiki komputer yang bermasalah serta mengarahkan bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut secara benar .

Dua contoh di atas menunjukkan pentingnya seorang pustakawan untuk memiliki kompetensi keilmuan yang cukup baik saat sudah terjun dalam kegiatan pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan. Akan timbul kesan yang negatif oleh pemustaka jika Pustakawan yang pada kedua contoh di atas tidak menguasai bidang keilmuan mengenai bagaimana cara mengakses sumber referensi secara daring (misalnya mengakses portal-portal *e-resources*) atau keilmuan bidang komputer misalnya dalam menggunakan aplikasi komputer atau memperbaiki komputer piranti komputer yang bermasalah.

¹⁹ Purwono, *Profesi pustakawan menghadapi tantangan perubahan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 106.

Untuk meningkatkan kompetensi keilmuan, seorang pustakawan dapat melakukan beberapa hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan frekuensi membaca literatur-literatur di bidang kepustakawanan, dan teknologi informasi melalui membaca (secara *offline* maupun *online*) seorang pustakawan dapat menambah pengetahuan dan kemampuan kompetensi keilmuan mereka secara mandiri.
2. Sering melakukan sharing dengan rekan-rekan pustakawan (baik internal maupun eksternal) agar semakin memperluas pengalaman keilmuan.
3. Mengikuti kegiatan-kegiatan keilmuan di bidang kepustakawanan seperti diklat, seminar, workshop, bimbingan teknis atau lokakarya.
4. Mengikuti pendidikan formal ke jenjang yang lebih tinggi, dari pustakawan yang berlatar belakang pendidikan SMA mengambil sarjana ilmu perpustakaan, atau pustakawan yang berlatar belakang sarjana ilmu perpustakaan melanjutkan jenjang pendidikan S2 ilmu Perpustakaan.

Synder dalam Purwono merekomendasikan beberapa aktivitas yang dapat dilakukan oleh pustakawan untuk dapat mengembangkan diri dan kompetensi, antara lain adalah:

1. Melibatkan diri dalam organisasi profesi.
2. Akrab dengan literatur kepustakawanan mutakhir.
3. Publikasi, pustakawan harus berkemampuan untuk menerbitkan karya-karyanya agar dikenal khalayak. Publikasi tersebut dapat melalui media cetak dan elektronik.
4. Berkemampuan untuk mengajar paruh waktu di sekolah-sekolah.
5. Melakukan riset atau penelitian.
6. Pustakawan harus belajar sepanjang hayat dalam upaya pengembangan diri agar tidak ketinggalan zaman, karena ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang.

7. Melakukan evaluasi diri minimal tiap setengah tahun sekali.²⁰

C. Simpulan

Bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat luas (masyarakat dalam konteks ini adalah pemustaka), seorang pustakawan harus menampilkan sikap pelayanan yang bercitra positif. Dapat dianalogikan bahwa pustakawan adalah wajah dan tampilan utama yang menunjukkan baik atau buruknya sebuah perpustakaan. Sebaik apapun tampilan gedung perpustakaan dan semahal apapun koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan tidak akan mampu dimanfaatkan oleh masyarakat luas dengan baik dan efisien tanpa sikap pelayanan yang positif dari pustakawan.

Dalam usaha membentuk sikap pelayanan yang bercitra positif tersebut, seorang pustakawan harus mampu mensinergikan bahkan mendorong kemampuan fisik dan psikis mereka sampai kebatas maksimal. Kemampuan fisik tersebut misalnya adalah gaya berbicara dan gaya berpakaian, sedangkan kemampuan psikis dapat berbentuk seperti kemampuan untuk menghormati, kemampuan untuk lebih komunikatif dengan pemustaka, kemampuan untuk menghargai pemustaka, kemampuan untuk mengelola emosi. Selain dua hal tersebut, dalam usaha membentuk sikap pelayanan yang bercitra positif, peningkatan kompetensi keilmuan dari seorang pustakawan juga harus mengalami peningkatan. Kompetensi keilmuan dari seorang pustakawan harus ditingkatkan dan di-update secara berkala seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan serta kemajuan bidang kepustakawanan dan teknologi informasi.

²⁰ Purwono, 105–6.

DAFTAR PUSTAKA

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. <https://kbbi.web.id/>
- Hermawan, Rachman, dan Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto, 2010.
- Imam, Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif: teori & praktek*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Indonesia. Undang-undang no. 47 tentang perpustakaan. 2007
- Islamy, Ali Nurhasan. "Penerapan Senyum Pustakawan Sebagai Keterampilan Sosial di Perpustakaan." *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 11, no. 2 (15 Maret 2016): 44. <https://doi.org/10.22146/bip.10032>.
- Istiana, Purwani. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak, 2014.
- Makmur, Testiani. *Budaya kerja Pustakawan di era digitalisasi : perspektif organisasi, relasi, dan individu*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Mujab, Ahmad Isywarul, dan Ary Setyadi. "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata" 4, no. 2 (2015): 7.
- Nurendah, Yulia, dan Mumuh Mulyana. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 1, no. 1 (24 April 2013): 93–112. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i1.258>.
- Purwono. *Profesi pustakawan menghadapi tantangan perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rahmah, Elva. *Akses dan Layanan Perpustakaan teori dan aplikasi*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Rodin, Rhoni. "URGENSI KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI." *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* 3, no. 1 (28 Juni 2015): 101. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>.