

SUPERIOR DAN LAYANAN PRIMA SEBAGAI BENTUK KEPRIBADIAN DAN LAYANAN BERKUALITAS BAGI PUSTAKAWAN PROFESIONAL

Suhernik, S.Sos., M.Si
Staf Perpustakaan Universitas Airlangga

Abstrak

Perkembangan informasi dan teknologi informasi memberi dampak yang sangat berarti bagi perpustakaan terhadap tingkat kebutuhan informasi masyarakat/pengguna perpustakaan. Informasi tidak hanya berperan sebagai sumber pengetahuan, namun sebagai sarana untuk memecahkan masalah. Fenomena tersebut menuntut perpustakaan dan pustakawan dapat mengimbangi kemajuan tersebut.

Di bidang peningkatan/pengembangan sumber daya manusia (pustakawan), selain menuntut peningkatan profesionalisme kerja, juga menuntut kepribadian yang outputnya selalu berorientasi pada perbaikan-perbaikan kualitas kehidupan (Quality of life), yaitu bentuk kepribadian "Superior". Dan juga dituntut berperilaku sesuai dengan "falsafah kepustakawanan Indonesia". Sehingga profesi pustakawan Indonesia mendapat ruang di tengah-tengah masyarakat secara nasional maupun masyarakat Internasional.

Dalam sejarahnya perpustakaan selalu berupaya untuk memberikan jasa layanan yang terbaik dan maksimal bagi para penggunanya. Berbagai upaya ditempuh pihak penyelenggara perpustakaan untuk memberikan kepuasan pengguna, yaitu dengan menerapkan pelayanan prima.

PENGANTAR

Pada abad ke-21 kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi makin meningkat, Informasi menjadi kebutuhan besar masyarakat di dunia maupun di Indonesia.

"Informasi memang sudah menjadi kebutuhan manusia yang esensial untuk berbagai tujuan. Dengan informasi manusia dapat mengikuti peristiwa-peristiwa yang terjadi di sekitarnya, dapat mencerdaskan kehidupannya, memperluas cakrala pandangnya, dan di samping itu pula dapat lebih meningkatkan kedudukan dan peranannya di dalam masyarakat" (Rachmadi, 1990:XVII)

Dengan semakin berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi dewasa ini, maka semakin banyak pilihan orang untuk mendapatkan informasi. Berbagai saluran dan media berlomba

menyediakan/menyajikan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Beragamnya sumber informasi yang ada mendorong masyarakat untuk lebih selektif sesuai dengan motif kebutuhan dan seleranya. Dalam hal ini "PERPUSTAKAAN" merupakan salah satu alternatif pilihan sumber informasi bagi masyarakat.

Selain sebagai sumber informasi, perpustakaan juga merupakan suatu institusi pendidikan non formal yang menyediakan koleksi dan informasi yang beraneka ragam dan berguna untuk merubah cara berpikir, bertingkah laku dan berperasaan dalam menghadapi proses kehidupan yang selalu berubah. Perubahan tersebut harus dihadapi dan diikuti perkembangannya, baik oleh institusi perpustakaan maupun pustakawannya. (Ratnaningsih, dalam Koswara, 1998: 17)

Tersedianya beragam sumber informasi yang ada di Perpustakaan, menuntut adanya seorang "pustakawan ideal" yang mampu mengolah,

menyajikan dan memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna perpustakaan.

PUSTAKAWAN

Pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Pustakawan Indonesia yang ideal telah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a. Aspek Profesional

Pustakawan Indonesia berpendidikan formal ilmu pengetahuan. Pustakawan juga dituntut gemar membaca, trampil, kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas, berorientasi ke depan, mampu menyerap ilmu lain, obyektif (berorientasi pada data), generalis di satu sisi, tetapi memerlukan disiplin ilmu tertentu dipihak lain, berwawasan lingkungan, mentaati etika profesi pustakawan, mempunyai motivasi tinggi, berkarya di bidang kepustakawanan dan mampu melaksanakan penelitian serta penyuluhan.

b. Aspek Kepribadian dan Perilaku

Pustakawan Indonesia harus bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bermoral Pancasila, mempunyai tanggungjawab sosial dan kesetiakawanan, memiliki etos kerja yang tinggi, mandiri, loyalitas tinggi terhadap profesi, luwes, komunikatif dan bersikap suka melayani, ramah dan simpatik, terbuka terhadap kritik dan saran, selalu siaga dan tanggap terhadap kemajuan dan perkembangan ilmu dan teknologi, berdisiplin tinggi dan menjunjung tinggi etika pustakawan Indonesia.

PROFESIONALISME PUSTAKAWAN

Seperti yang ditulis Anwar Syamsudin dalam sebuah tulisannya di Jurnal Al-Maktabah judul "Profesi Pustakawan dan Etika Profesi" menyebutkan bahwa:

"Pekerjaan profesional berbeda dengan pekerjaan lainnya yang mempunyai fungsi sosial, yakni pengabdian pada masyarakat.

Kepustakawanan bisa dikategorikan sebagai suatu profesi dalam menjalankan tugasnya yang dilandasi dengan prinsip-prinsip keprofesionalannya".

Dalam kenyataannya di Indonesia bidang pustakawan sudah memiliki kriteria sebagai kerja yang profesional, hal ini dilihat dari berbagai indikator yang sudah dimiliki profesi kepustakawanan. Dikatakan pula bahwa pemerintah telah mengakui bahwa pekerjaan pustakawan merupakan kerja yang bersifat profesional. Sebagaimana dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 132/KEP/M.PAN/12/2002 dan Keputusan Bersama Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala Badan Kepegawaian Negara No. 23 Tahun 2003 dan No. 21 Tahun 2003 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya.

Tugas utama seorang pustakawan maupun staf perpustakaan dalam melaksanakan tugas kepustakawannya adalah memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Mereka bertanggung jawab terhadap keberadaan perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Abraham Flexner yang dikutip Wirawan (1993) profesi paling tidak harus memenuhi lima (5) persyaratan sebagai berikut:

1. Profesi itu merupakan pekerjaan intelektual, maksudnya menggunakan intelegensia yang bebas yang diterapkan pada problem dengan tujuan untuk memahaminya dan menguasainya.
2. Profesi merupakan pekerjaan saintifik berdasarkan pengetahuan yang berasal dari sains.
3. Profesi merupakan pekerjaan praktikal, artinya bukan melulu teori akademik tetapi dapat diterapkan dan dipraktekkan.
4. Profesi terorganisasi secara sistematis, ada standart cara melaksanakannya dan mempunyai tolak ukur hasilnya.
5. Profesi merupakan pekerjaan *altruisme* yang berorientasi kepada masyarakat yang dilayaninya bukan kepada diri profesionalisme.

Perkembangan informasi dan teknologi informasi yang berakibat pada perkembangan tingkat kebutuhan dan perilaku pemakai

perpustakaan, dalam hal ini pustakawan dituntut untuk dapat mengimbangnya. Profesionalisme seorang pustakawan harus ditunjukkan, baik dari segi informasi yang disajikan maupun layanan yang diberikan. Banyaknya informasi yang tersedia tanpa dibarengi layanan yang baik akan menjadi sia-sia. Perpustakaan tak ubahnya hanya semacam gedung tempat menyimpan buku dan informasi belaka.

Demikian juga harus dibarengi oleh kecakapan pustakawan dalam penguasaan berbagai bidang ilmu pengetahuan. Bukannya harus menjadi seorang yang sok tahu namun harus benar-benar sebagai orang yang serba tahu, karena pustakawan biasanya dijadikan tempat bertanya dari berbagai kalangan (disiplin ilmu). Predikat ini memang hebat namun memerlukan perjuangan yang hebat pula. Konsekuensinya, bahan pustaka serta sarana dan prasarana yang ada diperpustakaan di mana dia bekerja harus diketahui, sehingga dalam pemberian jasa layanan dapat memuaskan pengguna.

Demikian pula paradigma lama yang melekat pada pustakawan sebagai orang penjaga buku harus musnah. Pustakawan harus mampu menjadi manajer di mana dia menjalankan fungsi keprofesionalannya. Seorang pustakawan harus dapat menciptakan kredibilitas kepercayaan pengguna kepada pihak perpustakaan. Dalam hal ini kualifikasi harus dimiliki seorang pustakawan. Semakin tinggi kualitas pustakawan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pengguna kepada perpustakaan/pustakawan, oleh karena itu pustakawan harus:

- a. mempunyai kemampuan di bidang perpustakaan
- b. memiliki tanggungjawab untuk mengembangkan perpustakaan
- c. mau belajar dan menguasai teknologi informasi sebagai faktor pendukung
- d. tanggap dengan perubahan dan perkembangan yang ada
- e. ramah, sabar dan rendah hati dalam memberikan pelayanan
- f. mampu membangun relasi dan berkomunikasi secara efektif

Pustakawan dengan kemampuan profesionalnya yang ada, walaupun sekecil apapun perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan

dengan sebaik-baiknya kepada pengguna. Hasil kerja pustakawan inilah yang akan merangsang pihak pengguna dan pengambil kebijakan untuk memberikan dukungan yang lebih besar pada kegiatan pustakawan. Selanjutnya dengan dukungan ini kemampuan profesional akan dapat ditingkatkan.

Dalam rangka menjalankan profesinya tersebut, seorang pustakawan harus memiliki "Kepribadian".

Kepribadian staf perpustakaan/pustakawan

Dalam hal ini penulis mencoba mencari definisi apa yang dimaksud dengan kepribadian, dan macam bentuk kepribadian. Sedang menurut **Kartini Kartono dan Dali Gulo** merumuskan:

Kepribadian merupakan sifat dan tingkah laku khas seseorang yang membedakannya dengan orang lain; interaksi karakteristik dari struktur-struktur, pada tingkah laku, minat, pendirian, kemampuan seseorang sebagaimana diketahui oleh orang lain.

Menurut **Prof. Dr Soegarda Poerbawakotja** mengartikan:

Kepribadian merupakan keseluruhan dari sikap-sikap subyektif, emosional, serta mental yang mencirikan watak seorang terhadap lingkungannya, dan keseluruhan dari reaksi-reaksi itu yang sifatnya psikologis dan sosial.

Menurut **Ki H. Mohamad Saleh** ada dua macam bentuk kepribadian:

1. *Kepribadian Superior*
Kepribadian superior adalah suatu bentuk kepribadian yang didambakan banyak orang, karena outputnya selalu berorientasi pada perbaikan-perbaikan kualitas kehidupan (*Quality of life*).
2. *Kepribadian Inferior*
Suatu karakter individu yang cenderung yang tidak diharapkan kehadirannya, karena sifat efeknya yang berpeluang besar merugikan diri sendiri maupun orang lain.

Pada dasarnya pelayanan perpustakaan bertujuan untuk memenuhi tingkat kepuasan

pengguna. Secara psikologis pengguna akan merasa puas dan nyaman, apabila berada di tempat di mana orang-orangnya sangat menyenangkan, *care* serta sanggup membantu mencari informasi secara tuntas. Maka tepatlah kiranya "**kepribadian superior**" dimiliki seorang pustakawan/staf perpustakaan dalam menjalankan profesi kepastakawanannya.

Adapun karakter kepribadian superior, meliputi:

1. Pertahanan Ego.

Setiap orang memiliki pertahanan ego yang tidak sama, orang-orang yang mempunyai pertahanan ego kuat, biasanya akan meraih sukses dalam kehidupannya. Mereka tidak mudah menyerah, segala pahit getir kehidupan dianggap sebagai suatu tantangan, semakin berhasil menghadapi tantangan yang lebih besar, maka tingkat kesuksesan yang diraih pun lebih tinggi (bermutu).

Orang yang pertahanan egonya kuat biasanya mempunyai sifat-sifat mendasar yaitu:

- a. *Satisfied*, mudah menerima keadaan atau situasi apa saja. Dia selalu bersyukur menerima keadaan sambil terus berusaha secara wajar (rasional).
- b. *Productive*, terus menerus bekerja atau mencari sesuatu
- b. *Self-reliant*, mempunyai kemandirian yang tinggi, mengandalkan kemampuan, penilaian dan sumber dayanya sendiri.

2. Percaya Diri

Percaya Diri begitu penting dalam kehidupan sehingga John Adair, penulis buku *Not Bosses but Leaders*, mengatakan bahwa:

Cara paling singkat dan paling pasti untuk hidup terhormat di dunia ini ialah bersikap realistis mengenai kemampuan kita.

Adapun fungsi Percaya Diri dalam kehidupan sehari-hari antara lain:

- a. Tidak tergantung kepada orang lain, sehingga mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan tugas dan masalah
- b. Mempunyai penampilan yang meyakinkan sehingga disegani
- c. Bersikap tegas, tidak plin-plan/berubah-ubah
- d. Cepat menentukan sikap dan mengambil keputusan disertai perhitungan yang matang

e. Bersifat Persuasif sehingga memperoleh banyak dukungan

3. Rela Berkorban

Secara substansial rela berkorban merupakan kepribadian yang mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau rela tidak memperoleh apa-apa demi mencapai tujuan yang luhur dan mulia.

Adapun fungsi yang dapat ditimbulkan kepribadian ini ialah, bagi individual yang bersangkutan merupakan metode untuk mengembangkan altruisme, yakni peduli pada orang lain dan tidak menjadi serakah. Sedangkan bagi orang yang hidup di sekitarnya (orang lain), pengorbanan merupakan suatu pertolongan, sifat rela berkorban juga merupakan kunci pemecahan konflik-konflik yang terjadi pada manusia dalam hidup bersama.

4. Kesabaran (*patient*)

Pengertian sabar atau kesabaran disini meliputi:

- a. Tidak tergesa-gesa dalam memetik hasil
- b. Tidak terpengaruh oleh penundaan, tetap tenang dan toleran
- c. Tidak bermalas-malasan
- d. Mau menanti momentum yang tepat untuk menerapkan strateginya
- e. Tidak menunda pelaksanaan demi menyempurnakan rencana jangka panjang

5. Idealistik (*Idealistic*)

Sikap yang berorientasi pada kesempurnaan dan standar tertentu. Ciri-ciri orang yang memiliki idealisme:

- a. Dengan berorientasi pada standar berarti berusaha pada jalur norma yang berlaku
- b. Tidak bisa ditawar-tawar dengan rayuan apapun
- c. Dalam menentukan metode dan cara berbuat selalu selektif, memilih yang lebih berbobot

6. Tepat Janji

Pribadi yang menarik adalah sosok yang selalu berusaha menepati janji, baginya menepati janji bukan sekedar suatu kewajiban tetapi sudah seperti hukum, sehingga bila suatu ketika ia melakukan ingkar janji (walau tak sengaja) ia akan merasa sangat bersalah, berdosa dan sangat menyesal.

7. Inovatif

Ciri khas individu yang inovatif adalah mempunyai kecenderungan untuk melakukan perubahan. Dra. Lisa Nathalia MSc., menyebutkan bahwa "sifat inovatif merupakan ciri khas *Re-engineering* dalam manajemen modern". Menurutnyanya pula "Perubahan adalah bagian dari hukum alam".

Layanan Prima (Berkualitas)

Merupakan suatu hal yang prinsip di dunia lembaga pusat dokumentasi dan informasi termasuk perpustakaan bahwa keberhasilan pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga informasi atau perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugas perpustakaan tersebut.

Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan. Pelayanan pemakai memiliki konsep bahwa dengan mengerti dan memenuhi kebutuhan pemakai, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanannya.

Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan menurut **Goetsh dan Davis** (2002) dalam Lembaga Administrasi Negara:

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dari pengertian tersebut di atas dapat diartikankan bahwa kualitas layanan berkaitan dengan kepuasan pengguna, sebuah pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Apabila pengguna merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Bentuk layanan berkualitas/memuaskan adalah Layanan Prima.

Pelayanan prima menurut Pratiknyowati (1997) adalah suatu sikap atau cara petugas perpustakaan dalam melayani *customer* secara memuaskan. Secara garis besar pelayanan prima mengandung empat unsur pokok, yaitu:

1. kecepatan
2. kebenaran
3. keramahan
4. kenyamanan

Keempat unsur tersebut harus merupakan suatu kesatuan layanan yang terintegrasi, sehingga pelayanan tidak dapat dikatakan prima apabila terdapat salah satu unsur yang hilang. Sebagai contoh, didalam melayani suatu pertanyaan referensi seorang pengguna yang berada di tempat yang nyaman akan tetap kecewa meskipun dia telah menerima jawaban yang cepat dan benar tanpa adanya keramahan petugas perpustakaan/pustakawan.

Esensi Pelayanan Prima

Dalam makalah "**Kebijakan Layanan Prima**", disampaikan pada Bintek bercerita bagi pustakawan di lingkungan Badan Perpustakaan Daerah Bandung 2004, paradigma baru mengenai orientasi pelayanan aparatur birokrasi merupakan suatu konsepsi yang mendasari seseorang untuk merefleksikan keyakinan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, dimana pengguna yang dilayani merasa diperhatikan (tidak dipersulit).

Instrumennya adalah dengan melakukan pembalikan paradigma dari senang dilayani menjadi gemar melayani sesuai dengan keinginan pengguna (pelayanan yang cepat, tepat, akurat, murah dan ramah) sehingga pengguna mendapat kepuasan.

PENUTUP

Secara Psikologi seseorang akan merasa nyaman apabila berada di tengah-tengah orang yang menyenangkan, *care*, empati dan mau membantu atas kebutuhannya, demikian juga dengan pengguna Perpustakaan. Maka dalam hal ini seorang Pustakawan harus dapat memberikan

layanan terbaik (layanan prima), sehingga harapan dan kebutuhan pengguna dapat tercapai secara optimal.

Demikian juga dalam melaksanakan tugasnya, selain mempunyai wawasan yang luas, seorang pustakawan harus mempunyai satu bentuk kepribadian yang bisa didambakan banyak orang (pengguna perpustakaan), di mana outputnya yang berorientasi pada perbaikan-perbaikan kualitas kehidupan (*quality of life*), yaitu kepribadian superior

DAFTAR PUSTAKA

Achmad. *Profesionalisme Pustakawan Di Era Global*. Buletin FKP2T. Th vi. no.1-2. Januari-Desember 2001.
 Achmad, Mulkan. *Citra Pustakawan dan Perpustakaan Masa Dulu dan Sekarang*. JKDMM xiv. (2).1998.

Ernawati, Endang. *Pelayanan Prima sebagai Strategi Pemasaran, Jasa Dokumentasi, Informasi dan Perpustakaan*. BACA. vol. 23. no. 4, Desember 1998.
 Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
 Nurrohman, Oom. 2004. *Kebijakan Layanan Prima*. Disampaikan pada Bintek bercerita bagi pustakawan di lingkungan Badan Perpustakaan Daerah Bandung.
 Rachmadi, F. 1990. *Perbandingan Sistem Pers*. Jakarta: Gramedia.
 Saleh, Mohamad. 1995. *Serba-serbi Kepribadian: Mengukur dan Membentuk Kepribadian untuk Meraih Sukses*. Jakarta: Grasindo.
 Supriyanto, YP. *Perilaku Pemakai Perpustakaan*. Info Persada. vol. 1. no. 2. Agustus 2002.

Info Konfigurasi Inherent (Indonesia Higher Education Network)

