

KOMPETENSI PUSTAKAWAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA

I. PENDAHULUAN

Pada abad informasi sekarang ini, kehidupan manusia ditandai dengan perkembangan dan persebaran informasi yang sangat cepat, tepat dan akurat. Salah satu tugas pokok dan fungsi perpustakaan adalah memberikan layanan informasi kepada pemustaka. Perpustakaan mempunyai peran, tugas dan fungsi menghimpun, mengelola, mengemas, menyajikan dan memberdayakan informasi, menempati posisi yang sangat setrategis. Perpustakaan harus memiliki kemampuan (*ability*), kemauan (*willingness*) dan semangat (*Spirit*) dalam menjalankan fungsi perpustakaan yang sesungguhnya. Dan untuk menjadi sebuah perpustakaan ideal dibutuhkan pustakawan kompeten yang mampu memanajemen dan mengolah informasi dan menyajikannya kepada pemustaka. Pada intinya seorang pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka harus kompeten, baik kompeten secara professional maupun kompeten secara personal . jika sebuah perpustakaan mempunyai pustakawan yang kompeten dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka maka kepuasan pemustaka akan memberikan nilai kebanggaan tersendiri bagi pustakawan.

Pustakawan harus memiliki kompetensi professional dan kompetensi personal. Ayat 2. Kompetensi profesional sebagaimana di sebut dalam ayat 1 mencakup aspek pengetahuan (*Knowledge science*), Keahlian (*soft skill*) dan sikap kerja (*attitude*). Ayat 3. Kompetensi personal sebagaimana yang di maksud pada ayat 1 menyangkut aspek kepribadian dan interaksi social¹[1]. Peraturan pemerintah ini dibuat agar profesi pustakawan dihargai sebagai profesi yang patut di perhitungkan dalam dunia perpustakaan. Pemerintah menuntut bahwa seorang pustakawan harus kompeten secara professional dan kompeten secara personal, hal ini mempunyai artian bahwa seorang pustakawan yang kompeten itu harus memiliki pengetahuan yang luas, keahlian kusus di bidang perpustakaan dan sikap / prilaku yang baik ditunjang dengan kepribadian dan interaksi sosial yang bagus akan menjadi modal dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, dan pemustaka mendapatkan kepuasan dalam mempeoleh informasi yang dibutuhkan.

1. Latar Belakang

1[1] Peraturan pemerintah No 24 tahun 2014 pasal 34 ayat 1,2 dan 3

Kompetensi pustakawan sangat penting dan harus dimiliki oleh seorang pustakawan. Pustakawan dikatakan kompeten apabila mereka dapat melaksanakan pekerjaannya, mempunyai keahlian yang dipersyaratkan untuk melakukan pekerjaan yang dilakukan secara efektif dan efisien dengan tingkat keahlian yang tinggi dalam rangka mencapai tujuan pekerjaan secara maksimal, yaitu dengan memberikan pelayanan dan kepuasan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Pada saat ini banyak perpustakaan yang tidak dikelola oleh pustakawan. Terutama perpustakaan sekolah baik itu perpustakaan SD SMP maupun SMA, bahkan perguruan tinggi dan perpustakaan daerah. pada saat sekarang ini mungkin sedang mengalami perkembangan kearah yang lebih baik

2. Rumusan Masalah

1. Masih banyak pustakawan yang tidak peduli dengan kebutuhan informasi pemustaka.
2. Masih banyak pustakawan yang tidak memberikan informasi yang memuaskan pemustaka.

3. Tujuan

1. Ingin meningkatkan kompetensi personal pustakawan di dalam melayani pemustaka.
2. Ingin meningkatkan kualitas layanan perpustakaan untuk mencapai kepuasan pemustaka.

II. PEMBAHASAN

Kajian Pustaka

A. Kompetensi Profesional

Peran pustakawan yang kompeten tidak boleh dipandang sebelah mata, tanggung jawab utama untuk menjadi seorang pustakawan yang mumpuni harus memiliki tuntutan kompetensi dalam berperilaku, berinteraksi dan berkomunikasi dan berkiprah sesuai dengan tanggung jawab profesi kita sebagai pustakawan. Dalam memberikan layanan di perpustakaan, pustakawan harus memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal. Kompetensi profesional mencakup aspek pengetahuan (*Knowledge science*), Keahlian (*soft skill*) dan sikap kerja (*attitude*). Kompetensi personal sebagaimana itu menyangkut aspek kepribadian dan interaksi social.

Pengertian pengetahuan (*knowledge*) adalah kesan di dalam pikiran manusia sebagai hasil penggunaan panca inderanya, yang berbeda sekali dengan kepercayaan (*beliefs*), *takhayul*

(*superstitions*) dan penerangan-penerangan yang keliru (misinformatif).^{2[2]} maafaat ilmu pengetahuan bagi pustakawan bertujuan agar mengetahui dan mendalami informasi yang ada dalam segala segi kehidupan dan dapat di aplikasikan di dunia perpustakaan. Pustakawan harus mempunyai kemampuan, pengetahuan yang lebih karena ilmu pengetahuan selalu berkembang. Tugas pustakawan harus menyebarkan (*diseminasi*) ilmu pengetahuan tersebut kepada masyarakat umum / *pemustaka*.

Pustakawan mempunyai peran dan tugas penting dalam mengelola pusat informasi, atau lebih dikenal dengan perpustakaan, Keahlian ((*soft skill*) pustakawan harus ditunjukkan dengan ketrampilan khusus yang dimiliki dalam mengelola pusat informasi/perpustakaan. Pustakawan harus mampu mendapatkan peran yang strategis dan diakui oleh masyarakat. Pustakawan harus di anggap sebagai agen perubahan, pembangunan, dan agen budaya dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tugas perpustakaan secara garis besar ada tiga, yaitu :

- a. Tugas menghimpun informasi, meliputi kegiatan mencari, menyeleksi, mengisi perpustakaan dengan sumber informasi yang memadai/ lengkap baik dalam arti jumlah, jenis maupun mutu yang disesuaikan dengan kebijakan informasi, ketersediaan dana dan keinginan pemakai serta mutakhir.
- b. Tugas mengelola, meliputi proses pengolahan, penyusunan, penyimpanan, pengemasan agar tersusun rapi, mudah ditelusur kembali (temu balik informasi) dan diakses oleh pemakai, dan merawat bahan pustaka. Pekerjaan pengolahan mencakup pemeliharaan atau perawatan agar seluruh koleksi perpustakaan tetap dalam kondisi bersih, utuh, dan baik. Sedangkan kegiatan mengelola dalam pengertian merawat adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka preservasi dan konservasi untuk menjaga nilai-nilai sejarah dan dokumentasi.
- c. Tugas memberdayakan dan memberi layanan secara optimal. Perpustakaan sebagai pusat informasi yang menyimpan berbagai ilmu pengetahuan, memberikan layanan informasi yang ada untuk diberdayakan kepada masyarakat pengguna, sehingga perpustakaan menjadi agen perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi, teknologi dan budaya masyarakat. Termasuk dalam tugas ini adalah upaya, promosi dan publikasi serta sosialisasi agar masyarakat pengguna mengetahui dengan jelas apa yang ada dan dapat dimanfaatkan dari perpustakaan.^{3[3]}

^{2[2]} Soekanto, soerjono. **Sosiologi: Suatu Pengantar**. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007. hal 6

^{3[3]} Sutarno N.S. **Manajemen Perpustakaan: suatu pendekatan praktik**. Jakarta: Sagung Seto. 2005. hal 61

Bagus tidaknya sebuah pusat informasi tergantung bagaimana kinerja pustakawan, apakah pustakawan mempunyai kompetensi yang dipersyaratkan dalam pengelolaanya, loyal dan mempunyai integritas yang tinggi dalam mencapai visi dan misi pusat Informasi/perpustakaan yang menjadi tanggung jawabnya. Sehingga perpustakaan dapat benar benar dapat menjadi pusat informasi yang berkualitas baik dari segi informasinya maupun pelayanannya.

Sikap (*attitude*) / perilaku pustakawan dalam menjalankan profesinya adalah berinteraksi dengan pemustaka. Sikap adalah kesiapan seseorang untuk bertindak.⁴Sikap adalah keadaan mental dan syaraf dari kesiapan yang di atur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh dinamik atau terarah terhadap respon individu pada semua obyek dan situasi yang berkaitan dengannya. Sikap itu dinamis / tidak statis. Ada tiga komponen pendukung yaitu Kognitif, Afektif dan perilaku⁵

1. Kognitif

Ranah kognitif adalah ranah yang mencakup kegiatan mental (otak). Segala upaya yang menyangkut aktivitas otak adalah termasuk dalam ranah kognitif. Ranah kognitif memiliki enam jenjang atau aspek, yaitu:

1. Pengetahuan/hafalan/ingatan (*knowledge*)
2. Pemahaman (*comprehension*)
3. Penerapan (*application*)
4. Analisis (*analysis*)
5. Sintesis (*syntesis*)
6. Penilaian/penghargaan/evaluasi (*evaluation*)

Ke 6 jenjang aspek kognitif diatas harus ada dalam diri seorang pustakawan, berorientasi pada kemampuan berfikir yang mencakup kemampuan intelektual yang lebih sederhana, yaitu mengingat, sampai pada kemampuan memecahkan masalah yan menuntut pustakawan untuk menghubungkan dan menggabungkan beberapa ide, gagasan, metode atau prosedur yang dipelajari untuk memecahkan masalah yang ada di perpustakaan. Dengan demikian aspek

4[4] Widayatun, Tri Rusmi, *Ilmu Prilaku Manusia: Untuk Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto, 2006,hal 195

5[5] Widayatun, Tri Rusmi, *Ilmu Prilaku Manusia: Untuk Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto, 2006,hal 195

kognitif adalah subtaksonomi yang mengungkapkan tentang kegiatan mental yang sering berawal dari tingkat pengetahuan sampai ke tingkat yang paling tinggi yaitu evaluasi.

Apabila ke 6 aspek tersebut diterapkan oleh semua pustakawan dalam mengelola perpustakaan, tentu saja predikat pustakawan yang mempunyai kompetensi akan melekat dan menjadi ciri khas pustakawan yang kompeten secara profesional. Pengetahuan yang cukup luas dimiliki oleh pustakawan akan berbagai macam sumber informasi yang ada di perpustakaan. Pengetahuan/hafalan/ingatan (*knowledge*) akan membuat pelayanan mencapai kondisi ideal dan dapat memberikan pemahaman (*comprehension*) akan informasi yang akan kita sajikan kepada pemustaka. penerapan (*application*) informasi, analisis (*analysis*), sintesis (*synthesis*)n penilaian/penghargaan/evaluasi (*evaluation*)

2. Afektif

Ranah afektif adalah ranah yang berkaitan dengan sikap dan nilai. Ranah afektif mencakup watak perilaku seperti perasaan, minat, sikap, emosi, dan nilai. [6]Beberapa pakar mengatakan bahwa sikap seseorang dapat diramalkan perubahannya bila seseorang telah memiliki kekuasaan kognitif tingkat tinggi. Ciri-ciri hasil belajar afektif akan tampak pada seorang pustakawan dalam berbagai tingkah laku di dalam memberikan pelayanan di perpustakaan. Ranah afektif menjadi lebih rinci lagi ke dalam lima jenjang, yaitu:

1. *Receiving atau attending (menerima atau memperhatikan)*
2. *Responding (menanggapi) mengandung arti “*
4. *Organization (mengatur atau mengorganisasikan)*
5. *Characterization by value or value complex (karakterisasi dengan suatu nilai atau kompleks nilai)*

Memberikan layanan yang bertujuan untuk kepuasan pemustaka di pengaruhi sikap/prilaku kita secara afektif. Menerima dan memperlakukan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan dengan baik, menanggapi keluhan dan kebutuhan pemustaka merupakan nilai plus bagi pustakawan.

3. Psikomotorik

[6] Widayatun, Tri Rusmi, *Ilmu Prilaku Manusia: Untuk Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto, 2006, hal 196

Ranah psikomotorik merupakan ranah yang berkaitan dengan keterampilan (skill) atau kemampuan bertindak.^{7[7]}setelah pustakawan menerima pengalaman tentang belajar keahlian tertentu yang berguna untuk perpustakaan. Hasil belajar psikomotorik ini sebenarnya merupakan kelanjutan dari hasil belajar kognitif (memahami sesuatu) dan hasil belajar afektif (yang baru tampak dalam bentuk kecenderungan-kecenderungan berperilaku). Ranah psikomotorik adalah berhubungan dengan aktivitas fisik, misalnya lari, melompat, melukis, menari, memukul, dan sebagainya.

Hasil belajar keterampilan (psikomotorik) dapat diukur melalui: (1) pengamatan langsung dan penilaian tingkah laku pustakawan selama proses pembelajaran praktik di dalam memberikan pelayanan di perpustakaan sedang berlangsung, (2) sesudah mengikuti pembelajaran, yaitu dengan jalan memberikan tes kepada pustakawan untuk mengukur pengetahuan, keterampilan, dan sikap, mereka dalam memberikan layanan di perpustakaan (3) beberapa waktu sesudah pembelajaran selesai pustakawan dapat menerapkannya dalam lingkungan kerjanya di perpustakaan.

B. Kompetensi personal

Kompetensi personal yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka menyangkut aspek kepribadian dan interaksi sosial. Dari kedua hal tersebut pustakawan diharapkan dapat mengembangkan konsep pelayanan yang nyaman dan menyenangkan bagi pemustaka ketika mengunjungi perpustakaan baik itu konsep dekorasi ruangan maupun interaksi antara pustakawan dengan pemustaka. Pustakawan dapat belajar bagaimana membangun komunitas memahami dan memperlakukan pemustaka. Kepribadian dan interaksi sosial sangat penting dalam proses pelayanan di perpustakaan.

1. Kepribadian

Kepribadian adalah cabang dari psikologi lebih dikenal dengan psikologi kepribadian. Psikologi kepribadian penting dan dapat dikolaborasikan di dalam pelayanan di perpustakaan. Psikologi kepribadian dapat didefinisikan sebagai studi ilmiah yang mempelajari kekuatan-

^{7[7]} Widayatun, Tri Rusmi, *Ilmu Prilaku Manusia: Untuk Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto, 2006, hal 195

kekuatan psikologis yang membuat masing masing individu unik.^{8[8]} Delapan aspek kepribadian, yang secara keseluruhan membantu kita memahami inti dari kompleksitas individual dan dapat membantu kita memahami perilaku pustakawan dalam memberikan layanan di perpustakaan.

Delapan aspek dasar kepribadian^{9[9]}

No.	Perspektif	kekuatan penting
1.	Psikoanalisis	perhatian pada pengaruh-pengaruh tidak sadar, pentingnya dorongan seksual, bahkan dalam bidang-bidang non seksual
2.	Neo analisis / Ego	Penekanan pada diri (<i>self</i>) yang berjuang untuk mengatasi emosi dan dorongan di dalam diri dan tuntutan dari orang lain dari luar diri
3.	Biologis	Menitikberatkan pada kecenderungan dan keterbatasan yang berasal dari warisan genetis; bisa dengan mudah dikombinasikan dengan sebagian besar pendekatan lain
4.	Behaviorisme	dapat mendorong analisis yang lebih ilmiah mengenai pengalaman belajar yang membentuk kepribadian
5.	Kognitif	Melihat sifat aktif dari pikiran manusia, menggunakan Pengetahuan modern dari psikologi kognitif
6.	<i>Trait</i>	Teknik pemeriksaan individual baik
7.	<i>Humanisme</i>	Menghargai hakikat spiritual seseorang, menekankan perjuangan untuk mencapai pemenuhan diri dan harga diri
8.	<i>Interaksionisme</i>	Memahami kita adalah diri yang berbeda dalam situasi

^{8[8]}Friedman, Howards S. dan schuckack, Miriam W. *Kepribadian:Teori klasik dan Riset Modern*. Jilid 1. Ed. 3. Jakarta:Erlangga,2006. Hal 2

^{9[9]} Friedman, Howards S. dan schuckack, Miriam W. *Kepribadian:Teori klasik dan Riset Modern*. Jilid 1. Ed. 3. Jakarta:Erlangga,2006. Hal. 8

	yang berbeda diri
--	-------------------

Psikologi kepribadian berusaha memahami bagaimana dan sampai taraf apa kekuatan tidak sadar berperan dalam perilaku manusia, psikologi kepribadian telah memberikan dan senantiasa terus memberikan gagasan penting mengenai kompleksitas arti menjadi seorang manusia. Pustakawan perlu sekali mempelajari delapan aspek dasar kepribadian dalam psikologi kepribadian, dan pembelajaran ini akan membuat pustakawan menjadi unik dan sangat menarik ketika seorang pustakawan mampu mempelajari dan memahaminya. Kepribadian yang bagus yang dimiliki seorang pustakawan dapat diaplikasikan dalam melayani pemustaka di perpustakaan akan mempengaruhi pustakawan dalam berperilaku dan memberikan layanan yang memuaskan pemustaka.

2. Interaksi Sosial

Di sebuah perpustakaan pekerjaan melayani pemustaka merupakan tugas sehari-hari yang dilakukan oleh pustakawan maupun tenaga teknis perpustakaan. Interaksi sosial antara pustakawan dengan pemustaka selalu terjadi dalam berbagai layanan yang disediakan di perpustakaan, dari layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan sumber sumber informasi dan layanan-layanan yang lainnya. Interaksi sosial adalah syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial di dalam perpustakaan.

Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang ubungan antara orang-orang-perorangan-antara kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia¹⁰[10]. Apabila dua orang bertemu interaksi sosial dimulai sejak saat itu. Di dalam perpustakaan interaksi antara pustakawan dan pemustaka terjadi, mereka saling menegur berjabat tangan, saling berbicara atau mungkin berselisih karena berbeda pandangan dan pendapat. Aktivitas-aktivitas semacam itu merupakan interaksi sosial. Walaupun orang-orang yang bertemu muka tersebut tidak saling berbicara, interaksi sosial tetap terjadi, karena masing-masing orang sadar akan adanya pihak lain yang menyebabkan perubahan-perubahan dalam perasaan maupun syaraf orang-orang yang bersangkutan.

Di perpustakaan interaksi sosial antara pemustaka dan pustakawan seringkali terjadi. Dalam berinteraksi dan memberikan layanan kepada pemustaka sangat beragam dan bervariasi. Ada pustakawan yang ramah, ada yang sabar, ada yang humoris dan menyenangkan, tetapi ada juga

¹⁰[10] Soekanto, Soerjono. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007. Hal 55

pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka yang sukanya cemberut, tidak ramah, cuek dengan kebutuhan pemustaka. Sebuah perpustakaan mempunyai tanggung jawab dan dimensi nilai-nilai yang dijabarkan dalam keseluruhan kegiatan organisasi. Yang pada intinya bagaimana memberikan layanan dengan sentuhan sosial, sentuhan keramahan yang penuh kehangatan dan kesejukan. Bukan suasana yang dingin atau panas yang pasif. Bagaimana pustakawan harus menciptakan suasana harmonis, bersahabat dan dapat dimanfaatkan oleh pemakainya untuk dapat mengakses sebanyak banyaknya sumber informasi yang tersedia.

Adanya interaksi sosial di dalam sebuah organisasi perpustakaan menunjukkan bahwa pustakawan merupakan makhluk sosial yang dapat dilihat dari kepribadian dan interaksi sosialnya dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka. Pustakawan dan pemustaka saling berinteraksi dan berhubungan antara yang satu dengan yang lain. Pustakawan harus dapat berinteraksi dan menempatkan diri secara proporsional dalam memberikan bimbingan, petunjuk dan layanan kepada pemustaka. Komunikasi interpersonal yang dibangun dengan baik dan memuaskan akan memberikan kesan yang bagus bagi pemustaka untuk tetap menggunakan layanan perpustakaan. Interaksi sosial merupakan kunci dari semua kehidupan sosial, karena tanpa interaksi sosial tak akan mungkin ada kehidupan bersama¹¹[11]. Dalam mengelola perpustakaan interaksi sosial antara pustakawan dan pemustaka selalu terjadi, perpustakaan tanpa pemustaka akan terasa pincang keberadaannya dan fungsi dari perpustakaan tersebut akan terasa mubazir dan sia-sia.

Interaksi sosial adalah merupakan hubungan sosial yang dinamis, menyangkut hubungan antara individu, kelompok maupun antara individu dengan kelompok. Dua syarat terjadinya interaksi sosial adalah :

1. Adanya kontak sosial (*social contact*), yang dapat berlangsung dalam tiga bentuk yaitu : antar individu, antarindividu dengan kelompok, antarkelompok. Selain itu, kontak dapat pula bersifat langsung maupun tidak langsung.
2. Adanya komunikasi, yaitu seseorang memberi arti perilaku orang lain, perasaan-perasaan apa yang ingin disampaikan orang tersebut. Orang yang bersangkutan kemudian memberi reaksi terhadap perasaan yang ingin disampaikan oleh orang tersebut.¹²[12]

Dalam memberikan layanan kepada pemustaka rasa empati dan peduli pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan demi kepuasan pemustaka. Kontak sosial dan komunikasi sering

11[11] Soekanto, soerjono.**Sosiologi:Suatu Pengantar**. Jakarta: Raja Grafindo Persada,2007.hal. 54

12[12] Soekanto, soerjono.**Sosiologi:Suatu Pengantar**. Jakarta: Raja Grafindo Persada,2007. Hal. 59

terjadi di dalam perpustakaan, baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai wujud dari interaksi social antara pustakawan dan pemustaka.

C. Kepuasan Pemustaka

Citra sebuah perpustakaan ditentukan oleh bagaimana pustakawan mengelola dan memberikan layanan yang mampu memuaskan pemustakanya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan kepada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan dan kebutuhan pemustaka (*user utility*) terpenuhi. Kualitas sebuah perpustakaan itu berasal dari pemustaka yang dilayani dalam mengakses informasi di perpustakaan tersebut. Ada tiga aspek kunci dalam sistem kualitas, yaitu : tanggung jawab manajemen, sumber-sumber daya material dan personel, dan struktur system kualitas. Dan kepuasan pelanggan hanya dapat dicapai apabila terdapat harmonisasi dan interaksi pada ketiga aspek kunci tersebut.^{13[13]}

GAMBAR 1.ASPEK ASPEK KUNCI SISTEM KUALITAS^{14[14]}

^{13[13]} Fatmawati, Endang. *Mata baru penelitian perpustakaan: dari servqual^{ke} libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto, .2013.hal.32

^{14[14]} Fatmawati, Endang. *Mata baru penelitian perpustakaan: dari servqual^{ke} libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto, .2013. Hal. 32

Gambar aspek-aspek kunci sitem kualitas

Dari gambar tersebut apabila diterapkan di perpustakaan, berarti bahwa pihak manajemen perpustakaan bertanggung jawab menetapkan kebijakan kualitas, selain itu juga keberhasilan implementasi kebijakan kualitas akan sangat tergantung pada komitmen manajemen.

Kriteria Kualitas Perpustakaan^{15[15]}

Kriteria Kualitas Perpustakaan	Penjelasan	Contoh
<i>performance</i>	Kinerja layanan yang sesuai menjadi tujuan dasar	Membuat sumber informasi yang dibutuhkan
<i>Features</i>	Bentuk inti yang penting	Berbagai bentuk layanan

^{15[15]} Fatmawati, Endang. *Mata baru penelitian perpustakaan: dari servqual^{ke} libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto, .2013. Hal. 35-37

	dalam memberikan layanan	perpustakaan
<i>Reliability</i>	Konsisten terhadap layanan yang digunakan	Tautan web perpustakaan
<i>Conformance</i>	Layanan yang sesuai dengan standart yang ditetapkan	Skema metadata Dublin core
<i>Durability</i>	Keberlangsungan layanan pada periode waktu tertentu	Dokumen jadi dalam waktu 2 hari
<i>Currency</i>	Informasi yang <i>up to date</i>	Catalog online
<i>serviceability</i>	Tingkatan bagaimana dapat membantu pemustaka	Layanan complain
<i>Aesthetics</i>	Ketertarikan secara visual	Kondisi fisik perpustakaan, website
<i>Usability/ accessibilitycs</i>	Kegunaan/ kemudahan akses	Struktur website, jam buka layanan
<i>Assurance/ competence/ credibility</i>	Pengetahuan dan pengalaman yang baik yang dimiliki oleh pustakawan	Jawaban yang benar
<i>Courtesy/ responsiveness/ empathy</i>	Kesopan-santunan, tanggapan pustakawan, fleksibilitas dan keramahan pustakawan	Layanan referensi
<i>communication</i>	Kejelasan informasi maupun bahasa 'jargon' yang digunakan dalam layanan	Melalui signposting di website
<i>Speed</i>	Kecepatan dalam layanan perpustakaan	Silang layan perpustakaan, service delivery
<i>Variety of service offered</i>	Pustakawan menjaga kualitas dan memelihara kualitas di berbagai macam layanan yang ditawarkan	Koleksi yang lengkap, referensi, layanan email, <i>in walk-in</i> , maupun <i>chat form</i>

<i>Perceived quality</i>	Pandangan pemustaka terhadap layanan	Kepuasan pemustaka
--------------------------	--------------------------------------	--------------------

Kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dari ketelitian/ketepatan, kedalaman/kelengkapan, dan layanan dengan cara terbaik, tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan bisa di ukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumberdaya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawan

Dalam melayani pemustaka apabila pustakawan dapat menyediakan layanan dengan senyum (*service with smile*) tentu akan sangat menyenangkan bagi pemustaka, alasan yang mendasar karena menyangkut kebutuhan kerja yang dapat meningkatkan kecenderungan pemustaka, dan memberikan hasrat untuk embali ke perpustakaan serta kepuasan bagi pemustakanya.

Layanan perpustakaan merupakan bagian yang sangat penting dan sebagai ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. dan ini harus menjadi perhatian utama untuk mendapatkan kualitas layanan perpustakaan yang standart. Pustakawan harus mulai belajar melayani pemustaka dengan prinsip layanan berbasis pemustaka dan layanan unggul dengan menerapkan senyum sapa dan salam, dan kuncinya adalan *courtesy*.

Courtesy pustakawan adalah kesopan-santunan, rasa hormat dan implementasi pelayanan yang baik yang di berikan oleh pustakawan, ditambah dengan aspek-aspek kepribadian, misalnya *gesture* bahasa tubuh, sikap ramah, komunikasi yang baik yang menyenangkan pemustaka. Beberapa ukuran/ parameter dari sikap *courtesy* pustakawan yang dapat dilakukan dalam melayani pemustaka antara lain :

1. penuh perhatian *attentive*. Pustakawan mampu berkonsentrasi penuh menunjukkan sikap bertindak cepat dalam melayani.mpa pemustaka ha
2. Penuh pertolongan *helpful*. Pustakawan mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian informasi tanpa pemustaka meminta terlebih dahulu.
3. Tenggang rasa *considerate*. Pustakawan dapat menunjukkan sikap empati kepada pemustaka. memberikan perhatian, mendengarkan dengan baik masukan, kritikan dan saran dari pemustaka
4. Sopan *polite*. Pustakawan pada saat melayani pemustaka selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang ramah.

5. Peduli *respectfull*. Pustakawan menggunakan panggilan hormat kepada pemustakanya. Pada dasarnya kualitas layanan perpustakaan lebih mengacu pada apa yang diberikan dan perhatian bagaimanakah pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan adalah pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka dan mengimbangi harapan dari pemustaka tersebut.

III. Pembahasan

Sebuah perpustakaan yang bagus dan didukung dengan peralatan yang serba modern bukanlah jaminan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sarana dan prasarana yang lengkap yang dimiliki oleh perpustakaan bukanlah jaminan dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka. Butuh pengelolaan dan dukungan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Pada saat sekarang ini dimana teknologi informasi berkembang dengan cepat, tepat dan akurat dan hal tersebut mengakibatkan perubahan system layanan perpustakaan kepada pemustaka. Layanan yang dahulunya adalah layanan yang bersifat konvensional, hanya terautomasi saja, sekarang berubah mengarah kepada system perpustakaan digital.

Jika dilihat dari sejarah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dialami oleh perpustakaan diawali dengan perpustakaan konvensional, yaitu perpustakaan yang hanya terdiri dari kumpulan koleksi bentuk cetak dan katalog manual, dimana kegiatan perpustakaan masih dilakukan secara manual. Seiring dengan perkembangan teknologi pada tahun 1990-an muncul lah perpustakaan konvensional terautomasi, yaitu perpustakaan mempunyai koleksi dalam bentuk cetak dengan layanan terautomasi dengan pelayanan menggunakan teknologi informasi computer untuk melayani dan mengelola perpustakaan. pekerjaan pustakawan dalam mengelola bahan pustaka menggunakan computer membuat pekerjaan terautomasi, sehingga fungsinya tidak hanya untuk menyimpan data saja tetapi juga untuk mengolah dan memudahkan kembali penemuan informasi.

Pada tahap perkembangan perpustakaan selanjutnya muncul perpustakaan *hybrid*, yaitu perpustakaan yang memiliki koleksi dalam bentuk cetak maupun format digital. Dan membuat *image* baru terhadap dunia perpustakaan menjadi lebih baik dan maju. Karena dengan adanya perubahan ini informasi dapat dimanfaatkan menggunakan media elektronik yang dapat di akses secara internet maupun intranet. Dan perpustakaan dapat tampil lebih maju dan lebih modern. Dan citra perpustakaan menjadi lebih bagus.

Sedangkan perkembangan teknologi pada saat sekarang ini ditandai dengan munculnya istilah e-library (*electronic library*) yang pemanfaatannya lebih menggunakan teknologi internet didalam menyimpan dan menyebarluaskan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan sehingga dapat dengan mudah diakses masyarakat luas secara global. Perubahan teknologi informasi yang begitu cepat tentu saja harus diimbangi oleh kemampuan para pengelola perpustakaan, yang dalam hal ini pustakawan. Pustakawan harus memberikan pelayanan prima kepada pustakawan. Dan untuk memenuhi harapan dan keinginan tersebut pustakawan dituntut mempunyai kompetensi profesional dan juga kompetensi personal, sehingga mereka dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang terjadi. Perkembangan teknologi tidak hanya menuntut kompetensi pustakawan saja, namun juga mengubah perilaku para pemustaka dalam memperoleh informasi. Pemustaka yang dihadapi saat ini mayoritas generasi internet, yaitu suatu generasi jaman baru internet yang ingin dilayani serba cepat, mudah dan akurat.

Dengan melihat keadaan pemustaka yang seperti di atas, mau tidak mau pustakawan harus mengikuti perkembangan yang terjadi. Pustakawan harus mempunyai Kompetensi profesional yang mencakup aspek pengetahuan (*Knowledge science*), Keahlian (*soft skill*) dan sikap kerja (*attitude*) dan juga kompetensi personal yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, yaitu menyangkut aspek kepribadian dan interaksi social dengan pemustaka. Sudah waktunya pustakawan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sedang berkembang dan terus berkembang, apalagi munculnya media elektronik seperti internet dan sumber-sumber informasi baru yang menyediakan berbagai macam informasi yang dapat diakses dengan cepat dan mudah.

Pustakawan harus mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan yang terjadi, mereka dituntut untuk meningkatkan kompetensi profesional dan personal untuk memberikan kepuasan layanan kepada pemustaka. Pustakawan dapat dikatakan kompeten apabila mempunyai kemampuan kerja yang ditunjang oleh pengetahuan, baik pengetahuan teknis maupun manajerial, terampil dalam mengerjakan rutinitas pekerjaan sehari-hari. Sedangkan dari aspek personal pustakawan dituntut untuk berperilaku yang baik, menyenangkan, dan berkepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan excellent kepada pemustaka.

Kompetensi sangat erat kaitannya dengan profesionalisme, oleh karena itu seorang pustakawan dikatakan profesional apabila dia memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal di

dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari di perpustakaan. didalam melaksanakan kegiatan sehari-hari di perpustakaan pustakawan harus mempunyai keahlian, rasa tanggung jawab, pengabdian dan loyalitas yang tinggi terhadap perpustakaan. sehingga pekerjaan yang dihasilkan tidak dapat dilakukan oleh tenaga non pustakawan. Hal ini akan memberikan dampak yang sangat bagus dan memberikan hasil yang lebih bermutu dan memberikan nilai kepuasan yang lebih kepada pemustaka.

Pengembangan diri seorang pustakawan sangatlah penting untuk menjadi seorang pustakawan yang kompeten dan mampu memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pemustaka. Dan tentu saja pengembangan diri seorang pustakawan harus dimotivasi dari diri sendiri dan tentunya juga harus mendapatkan support dan dukungan dari pimpinan / lembaga tempat dia bekerja dan mengabdikan dirinya. Dan untuk meningkatkan kompetensi pustakawan dalam memberika kepuasan kepada pemustaka, perlu diadakan upaya-upaya berikut.

Kompetensi Profesional dapat diperoleh dengan cara sebagai berikut :

1. Pelatihan / kursus di bidang teknologi: pelatihan di bidang ini mempunyai maksud menjadikan pustakawan terlatih untuk menggunakan peralatan dan software untuk mendukung peningkatan pelayanan ekcelent dan juga meningkatka citra perpustakaan. dengan demikian pustakawan dapat memiliki ketrampilan dan keahlian dalam mengoperasikan peralatan teknologi yang selalu berkembang.
2. Pelatihan di bidang ilmu manajemen untuk menumbuhkan jiwa enterprenurship. Seorang kepala perpustakaan di dalam memajemen perpustakaan diperlukan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian didalam upaya pencapaian tujuan perpustakaan
3. Melakukan study banding ke perpustakaan yang lebih maju sangat lah diperlukan, dengan demikina pustakawan akan mempunyai wawasan yang lebih luas untuk dapat berinspirasi mengembangkan perpustakaan yang dikelolanya.
4. Mengirim pustakawan dalam acara seminar, workshop, lokakarya. Mengikutsertakan pustakawan dalam berbagi pertemuan atau kegiatan dapat memperluas wawasan pengetahuan pustakawan
5. Aktif didalam organisasi profesi

Kompetensi personal dapat diperoleh dengan cara sebagai berikut :

Pengembangan Soft skill dan jenisnya :

1. Self awareness (kesadaran diri) berupa kesadaran diri individu dalam mengetahui kemampuan yang dimilikinya, untuk mengetahui apa yang mendorong, memotivasi, mempermalukan, menggagalkan, menginspirasi diri. Kesadaran diri adalah keadaan dimana seseorang bisa memahami dirinya sendiri dengan setepat tepatnya. Dia akan mampu memahami emosi dan *mood* yang sedang dirasakan. Kesadaran diri merupakan hal pertama dan utama untuk menjadi seseorang yang bersikap proaktif, dan segala pikiran dan tindakan akan difokuskan mencapai tujuan hidup dibanding hanya menghabiskan waktu berharga. Dan kesadaran diri ini mempunyai manfaat :

- a) Memahami diri kita dalam berhubungan dengan orang lain.
- b) Mengembangkan dan mengimplementasikan kemampuan diri
- c) Menetapkan pilihan hidup dan karir yang akan dicapai
- d) Mengembangkan hubungan kerja dengan orang lain
- e) Memahami nilai *diversity*
- f) Meningkatkan produktifitas
- g) Meningkatkan kemampuan peran dalam organisasi, lingkungan dan keluarga.

Hal yang paling penting untuk dapat memahami diri sendiri adalah dengan mengenali kekuatan dan kelemahan diri, perilaku diri, pola pikir, dan nilai atau prinsip diri. Keempat hal tersebut di atas tidak dapat berdiri sendiri karena keempatnya merupakan sub-sub intrapersonal skill yang saling mempengaruhi¹⁶[16].

2. Emotion management (manajemen emosi) yaitu kemampuan individu dalam mengendalikan emosi yang tak terduga, seperti marah dan frustrasi sehingga dapat berfikir jernih dan optimal. Emosi muncul dari alam bawah sadar kita yang terstimulasi karena lingkungan di sekitar badan. Misalkan melihat seseorang yang pernah menyakiti kita, secara emosional maka akan muncul perasaan marah, tidak suka dll.
3. Self confidence (kepercayaan diri), yaitu kemampuan individu mengenali diri untuk memahami kemampuan diri sendiri.
4. Stress management (manajemen stress) yaitu kemampuan individu untuk memahami dirinya bagwa ia mampu untuk bersikap tenang dan seimbang dalam situasi yang luar biasa

¹⁶[16] <http://Salman-farisya.blogspot.com> 2014/ self awareness.html. 24 Desember 2014

5. Resilience (ketahanan) yaitu kemampuan individu yang dapat bertahan karena berbagai tantangan, dan mampu segera bangkit dari keterpurukan.
6. Skill to forgive and forget (kemampuan memaafkan) yaitu kemampuan untuk memaafkan kesalahan yang terjadi dan menganggapnya sebagai sesuatu yang bermakna. Bukan menyesali dan membenci.
7. Persistence and perserevence (kegigihan dan ketekunan) yaitu keinginan yang muncul dari keinginan dalam mengatasi situasi yang menantang dan memaksimalkan energy untuk terus berusaha untuk berhasil, bukan menyerah untuk kalah.
8. Patience (kesabaran) yaitu keinginan untuk menunda sejenak keinginan yang menggebu dalam situasi yang tergesa-gesa

Soft skill yang perlu dikuasai untuk menjadi pustakawan yang kompeten secara professional dan personal adalah :

1. Listening Skill : kemampuan mendengarkan, sebagai seorang pustakawan harus memiliki kemampuan mendengarkan, dalam pengertianya sanggup menghargai pendapat orang lain, mendengarkan ide-ide orang lain, menerima kritik dan saran pemustaka. Manfaat mendengarkan lawan bicara dalam proses komunikasi diantaranya : a) orang lain akan merasa diperhatikan, b)mendorong orang lain untuk berbicara dengan ide/gagasannya, c)membangun hubungan baik,d)mendengarkan dapat memberi kelegaan bagi si pembicara saat menghadapi masalah17[17].
2. Communication skill;kemampuan berkomunikasi. Terjadinya interaksi antara satu dengan yang lainnya dengan proses pengiriman pesan dan pegirim kepada penerima. Komunikasi di dunia kerja memerlukan komunikasi afektif sebagai upaya untuk membangun hubungan yang harmonis, hangat dan baik di lingkungan kerja, baik dengan atasan, mitra/rekan kerja, bawahan ataupun dengan pemustaka.ketidakmampuan membangun komunikasi berakibat kepada kerugian bagi diri sendiri maupun lembaga.
3. Public Relation: kemampuan membagun relasi. Sebagai makhluk sosial yang saling membutuhkan antara yang satu dengan yang lain. Menjalin hubungan dengan orang lain bagi pustakawan sangat penting. Pustakawan dengan pemustaka, dengan organisasi profesi pustakawan dan dengan masyarakat sekitar.

4. Membangun kerjasama antar perpustakaan dalam era teknologi saat ini sangatlah penting bagi pustakawan maupun perpustakanya, dan ini sudah menjadi sebuah kebutuhan. Dengan bekerjasama dengan perpustakaan yang lain, kendala-kendala yang menjadi masalah di perpustakaan dapat diatasi, dan informasi yang dibutuhkan pemustaka dapat diarahkan ke perpustakaan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.
5. Ikut pelatihan pengembangan kepribadian. Pustakawan dapat mengikuti kursus, pelatihan atau seminar tentang pengembangan kepribadian untuk dapat berperilaku yang bagus didalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka
6. Empati kepada pemustaka
7. Kesopan-santunan, tanggapan pustakawan, fleksibilitas dan keramahan pustakawan sangat penting untuk dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga nilai kepuasan terhadap informasi dan pelayanan perpustakaan dapat di peroleh pemustaka

IV. Kesimpulan

- a. Kunci suksesnya sebuah perpustakaan dapat dilihat dari kualitas layanannya, dan ukuran yang sesungguhnya dengan melihat hasil akhir pada kepuasan pemustaka dalam mengakses informasi yang sesuai dengan kebutuhannya *Users satisfaction*. Karena jasa layanan yang paling utama adalah kepuasan pemustakanya.
- b. meningkatkan kompetensi professional dan personal pustakawan di dalam melayani pemustaka sangat berpengaruh terhadap kualitas perpustakaan dalam usaha untuk memberi kepuasan kepada pemustaka.
- c. peningkatkan kualitas layanan perpustakaan sangatlah penting guna mencapai kepuasan pemustaka. hal itu dipengaruhi oleh kompetensi professional dan personal pustakawan. Jadi dalam sebuah perpustakaan sangatlah dibutuhkan pustakawan yang kompeten dalam mengelola sumber informasi dan menyajikanya bagi pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatmawati, Endang. *Mata baru penelitian perpustakaan: dari servqual^{ke} libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto, .2013
- Friedman, Howards S. dan schuctack, Miriam W. *Kepribadian:Teori klasik dan Riset Modern*. Jilid 1. Ed. 3. Jakarta:Erlangga,2006
- Indonesia.2014.*peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 TentangPerpustakaan Pasal 34, Jakarta, Gramedia. 2014*
- Soekanto, soerjono.*Sosiologi:Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada,2007.
- Purwanto, Heri. *Pengantar Perilaku Manusia:Untuk Keperawatan*. Jakarta. EGC,1998.
- Saleh, Abdul Rahman dan Sujana, Janti G. *Pengantar Kepustakaan*.Jakarta:Sagung Seto, 2009
- Supriyanto....[et al], *Aksentuasi Perpustakaan Dan Pustakawan*. Jakarta:IPI bekerjasama dengan Sagung Seto,2006.
- Suwarno, Wiji . *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto,2009
- Sutarno N.S. *ManajemenPerpustakaan:suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung Seto.2006.
- Widayatun, Tri Rusmi, *Ilmu Prilaku Manusia: Untuk Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto, 2006
-