



Tersedia online di: <http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/JP>

e-mail: jurnalpari@gmail.com

JURNAL PARI

Volume 7 Nomor 1 Juli 2021

p-ISSN: 2502-0730

e-ISSN : 2549-0133



**PUSTAKAWAN MULTI TALENTA DAN KEPRIBADIAN PUSTAKAWAN
UNTUK MEWUJUDKAN LAYANAN PRIMA
MULTI-TALENTED LIBRARIAN AND HIS PERSONALITY: BUILDING
THE MULTI-TALENTED CHARACTER AND PERSONALITY OF
LIBRARIANS TO ACHIEVE EXCELLENT SERVICE**

WIDYA INDARTI

Politeknik Ahli Usaha Perikanan (AUP) di Jakarta

Diterima tanggal : 28 Juni 2021 Diterima setelah perbaikan : 28 Juli 2021

disetujui terbit : 30 Juli 2021

ABSTRAK

Multi talenta merupakan satu kata yang memiliki makna. Keadaan dimana pustakawan mengetahui talentanya dan dapat mempergunakan talenta yang dimilikinya untuk dapat fokus mengerjakan tugasnya yaitu mengakuisisi, mengolah mendiseminasi dan memanfaatkan informasi untuk kepentingan pemustaka dan menjadkannya kesuksesan dirinya. Perpustakaan sebagai pengelola informasi senantiasa berinteraksi dengan pemustaka terutama pada saat proses layanan, sehingga dibutuhkan multi talenta dalam memberikan layanan. Multi talenta pustakawan yang senantiasa menjadi sorotan dalam memberikan layanan prima harus dibangun sejalan dengan kebutuhan pemustaka yang beraneka ragam latar belakang kehidupan serta aneka bentuk informasi. Menggunakan konsep dasar kepribadian yang dibangun berdasarkan teori peta talenta menjadi landasan untuk memberikan layanan prima yang berorientasi pada pemustaka.

Kata kunci : Pustakawan multi talenta; karakter; kepribadian; pemustaka; layanan prima.

ABSTRACT

Multi Talent is a word that has meaning. A situation where librarians know their talents and can use their talents to be able to focus on their duties, namely acquiring, processing, disseminating and utilizing information for the benefit of users and making it their success. Libraries as information managers always interact with users, especially during the service process, so multi-talents are needed in providing services. The multi-talented librarian who is always in the spotlight in providing excellent service must be built in line with the needs of users with diverse backgrounds and various forms of information. Using the basic concept of personality, which is built on the theory of talent maps supporting by their character, becomes the basis for providing excellent customer-oriented service.

Keywords: Multi-talented librarian; character; personality; user; excellent service

Korespondensi penulis:

Jl. Aup Bar. Jl. Raya Pasar Minggu, RT.1/RW.9, Jati Padang, Kec. Ps. Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12520

email : widyaindarti@gmail.com/widya.indarti@kkp.go.id

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu bentuk layanan publik yang bertugas menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat (dalam dunia kepastakawanan masyarakat pengguna perpustakaan disebut dengan pemustaka). Secanggih dan selengkap apapun perpustakaan tidak akan berarti tanpa pengelola yang handal, terampil dan ramah (pengelola perpustakaan dalam dunia kepastakawanan disebut dengan pustakawan). Artinya bahwa kemampuan, keterampilan, kehandalan dan keramahan pustakawan menjadi modal dasar dalam layanan perpustakaan.

Layanan merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan suatu perpustakaan, yang dalam undang-undang no. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 4 disebutkan bahwa Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan demikian jelas bahwa layanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pemustaka berlandaskan pada visi dan misi perpustakaan (SNI perpustakaan), sehingga layanan yang diberikan adalah layanan prima. Karena layanan prima menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi untuk mempromosikan perpustakaan supaya pemustaka mau datang dan memanfaatkan perpustakaan.

Layanan prima menurut Barata (2012) merupakan upaya perusahaan/organisasi memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian kepada pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut layanan prima sepertinya sangat mudah untuk direncanakan dan dibicarakan, tapi tidak sesederhana dalam melaksanakannya. Menurut Djajendra (2011) untuk mewujudkan layanan prima sulit karena salah satunya dipengaruhi oleh perilaku individu yang berada dalam posisi tidak konsisten dan selalu turun naik sesuai keadaan dirinya. Artinya bahwa kondisi petugas layanan mempengaruhi proses layanan yang diberikan, sedangkan pada sisi lain konsumen dalam hal ini pemustaka membutuhkan kepastian, konsisten dari semua komitmen layanan perpustakaan.

Menurut Suharyadi (2007) yang dimaksud dengan komitmen adalah kesepakatan mengenai sesuatu hal yang dibuat oleh seseorang, baik terhadap dirinya maupun orang lain. Komitmen layanan di perpustakaan merupakan kegiatan yang dilakukan atas dasar kesepakatan antara pustakawan dengan pemustaka, antara pustakawan dan perpustakaan serta pustakawan dengan pustakawan. Layanan

memiliki komitmen yang jelas, terarah dan bersifat progresif. Maka pemustaka selalu berharap respon sempurna dari pustakawan dan segera mendapatkan berbagai kemudahan pelayanan untuk kepuasan pemustaka. Oleh karena itu pelayanan prima yang mempunyai nilai keunggulan komparatif dan keunggulan kompetitif harus secara terus-menerus ditingkatkan kualitasnya dari waktu ke waktu.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi merupakan tempat pustakawan belajar. Pustakawan harus selalu belajar dan tidak pernah merasa sempurna untuk memberikan pelayanan prima kepada pemustaka dengan peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia. Sumber daya manusia di perpustakaan dapat ditingkatkan dengan membangun katakter humanis dan profesional pustakawan itu sendiri.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara awal dengan beberapa pemustaka di beberapa perpustakaan masih muncul adanya sikap atau perilaku pustakawan yang kurang bersahabat. Permasalahan yang sering muncul di perpustakaan tersebut perlu disikapi dengan arif dan bijaksana dengan memperhatikan kondisi intern pustakawan. Sikap humanis dan profesional harus ditunjukkan oleh para pustakawan untuk menepis paradigma tersebut diatas.

Berdasarkan kondisi diatas maka permasalahan bagaimana membangun kepribadian pustakawan yang humanis dan profesional dalam rangka memberikan layanan prima. Tulisan ini mencoba mengkaji bagaimana *talent mapping* (peta talenta) pustakawan dalam mewujudkan layanan prima. Adapun tujuan yang diharapkan dari kajian ini adalah konsep peta talenta pada diri pustakawan untuk mewujudkan layanan prima.

GallUp Organization telah terlebih dahulu melakukan penelitian sifat-sifat orang di seluruh dunia untuk mencapai tujuan organisasi dan telah meneliti sekitar 2.000.000 di dunia sebagai respondennya. Organisasi ini telah berhasil mengelompokkan responden mereka tersebut ke dalam 5000 sifat yang kemudian dikelompokkan menjadi sifat yang produktif dan non produktif. Akhirnya penelitian mengerucut pada 7 bakat produktif dan 7 bakat non produktif dari 24 bakat yang semua orang rata-rata memilikinya.

Tujuan

Tujuan dari penulisan makalah ini adalah: Menjelaskan karakter dan kepribadian pustakawan multibakat dalam mewujudkan layanan prima kepada pemustaka.

Metode

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah: Tinjauan Pustaka dan adopsi teori talent map pada penjelasannya?

Hasil yang ingin dicapai

Melalui makalah ini, diharapkan dapat menjawab pertanyaan, yaitu:

1. Apa itu pelayanan prima
2. Bagaimana mewujudkan pelayanan prima kepada pemustaka
3. Karakter dan kepribadian pustakawan multi talenta

PEMBAHASAN

Pelayanan Prima

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Barata (2012) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Terdapat 3 (tiga) pihak pendukung proses layanan, yaitu (1) pihak penyedia layanan, (2) pihak yang menerima layanan, dan (3) jenis atau bentuk layanan. Layanan dapat terjadi antara seorang dengan seorang, seorang dengan kelompok, kelompok dengan seorang, atau orang-orang dalam organisasi baik dilakukan atas dasar sukarela atau komersial. Dalam hal ini jelas terjadinya interaksi yang saling mendukung dalam kegiatan layanan.

UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 4 menyebutkan bahwa Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, yang terjabarkan pada bab v pasal 14 sebagai berikut :

- (1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- (2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- (3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan

perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

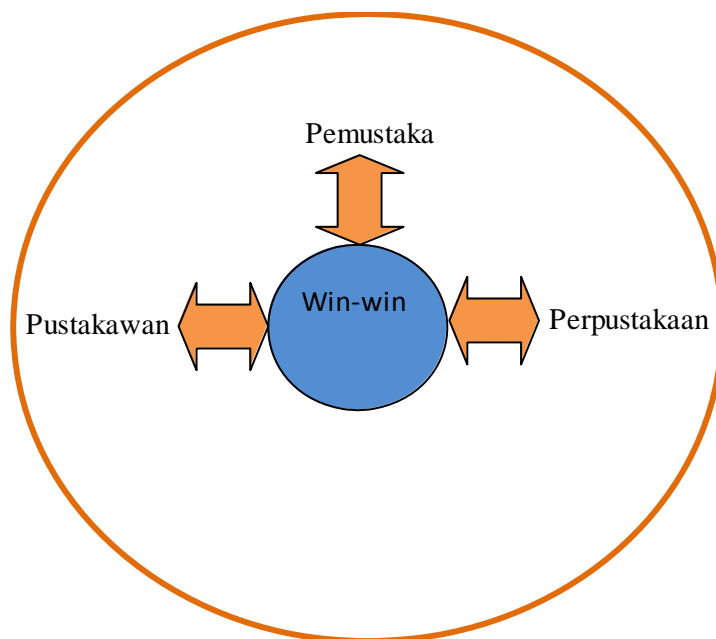
- (4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- (5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- (6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
- (7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Dengan demikian jelas bahwa layanan prima yang berorientasi pada *user minded* atau *user oriented* akan dapat terwujud dengan sikap dan karakter humanis serta professional dari pustakawan.

Layanan prima merupakan upaya perusahaan/ organisasi memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian kepada pelanggan (Barata, 2012). Sehingga layanan prima menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi untuk mempromosikan perpustakaan supaya pemustaka mau datang dan memanfaatkan perpustakaan. Pada dasarnya layanan prima bertujuan untuk memuaskan pemustaka dengan tidak harus mengorbankan harga diri atau citra diri melainkan mewujudkan manfaat terbaik bagi semua pihak, yaitu dengan mengembangkan konsep *triple-win customer service*. Konsep *triple-win customer service* adalah solusi terbaik untuk kemenangan dan keuntungan semua pihak.

Perlu menyatukan persepsi antara pustakawan, pemustaka dan perpustakaan. Sebagai lembaga induk penyedia informasi. Konsep interaksi yang terjadi di dunia kepustakawanan dapat dijabarkan dengan gambar berikut :

Konsep *triple-win customer service* yang digambarkan penulis diatas semakin memperjelas bahwa sebenarnya ketiga komponen pendukung layanan memiliki peran dan fungsi yang sama, saling bergantung dan mendukung dalam kegiatan proses layanan khususnya di perpustakaan.



Faktor-faktor Layanan Prima

Barata (2012) dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima telah mengemukakan enam (6) factor A sebagai konsep mengembangkan layanan prima yaitu :

1. *Ability*, adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public realtions sebagai intrumen dalam membina hubungan ke dalam dan luar perpustakaan.
2. *Attitude*, adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pemustaka.
3. *Apperance* adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain
4. *Attention*, adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. *Action*, adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, dan
6. *Accountability* adalah suatu sikap keberpihakan kepada pemustaka sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pemustaka.

Aplikasi dalam memberikan layanan prima pada hakekatnya harus mengandung factor-faktor di atas yang dapat dilakukan diberbagai kegiatan layanan

perpustakaan berawal dari layanan adminitrasi, sirkulasi, referensi, penelusuran dan sebagainya. Konsep tersebut menjadi pijakan bagi pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka.

Evaluasi Layanan Prima

Layanan prima yang dilaksanakan oleh perpustakaan melalui pustakawannya pada dasarnya terkait dengan adanya harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) pemustaka. Oleh karena itu setelah pelaksanaan kegiatan perlu dilakukan evaluasi. Adapun evaluasi dapat didasarkan pada 3 (tiga) hubungan antara kinerja dan harapan yang dapat dijelaskan sebagai berikut::

- Pertama apabila kinerja < harapan, artinya bila kinerja layanan perpustakaan menunjukkan lebih kecil dengan yang diharapkan oleh pemustaka, maka pelayanan di perpustakaan kepada pemustaka dapat dianggap tidak memuaskan.
- Kedua apabila kinerja = harapan, artinya bila kinerja layanan di perpustakaan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka, maka pelayanan di perpustakaan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan di perpustakaan dianggap biasa.
- Ketiga apabila kinerja > harapan, artinya bila kinerja layanan di perpustakaan lebih besar dari yang diharapkan pemustaka, maka pelayanan

dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan di perpustakaan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

Dari penjelasan tersebut diatas maka jelas untuk memberikan layanan prima dibutuhkan kondisi ketiga yaitu kinerja lebih besar dari pada harapan, yang dimaksud kinerja disini adalah kegiatan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Legalitas Layanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan unit/lembaga yang bergerak dibidang layanan kepada pemustaka atau masyarakat umum secara luas, maka perpustakaan dalam memberikan layanan dapat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Kesederhaan prosedur pelayanan public yang mudah dipahami atau tidak berbelit-belit sehingga mudah dilaksanakan
2. Kejelasan dalam memberikan layanan
3. Waktu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat telah ditentukan dan pasti
4. Akurasi produk layanan yang diberikan kepada masyarakat benar, tepat dan sah secara hukum
5. Keamanan proses dan kepastian hukum dalam malakukan layanan
6. Pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan layanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat
9. Pemberi pelayanan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta ikhlas
10. Kenyamanan lingkungan pelayanan.

Dengan demikian jelas bahwa dalam memberikan layanan prima yang humanis telah memiliki landasan hukum yang dapat diterapkan oleh pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Pustakawan Multi Talenta

Dr. Howard Gardner, profesor pendidikan di Harvard University, membangun sebuah teori tentang *multiple intelligences* atau kecerdasan majemuk pada tahun 1983 yaitu teori yang menjelaskan bahwa minat dan bakat dapat dibagi dalam beberapa kategori. Teori ini diciptakan untuk membantu para psikolog dan orang tua agar dapat lebih memahami cara seseorang dalam mempelajari dan memproses informasi yang mereka peroleh. Selain Gardner, Dr. Joseph Renzulli dari

University of Connecticut juga mendukung teori *multiple intelligences* ini.

7 talenta produktif yang dimiliki manusia, untuk dapat dikembangkan oleh pustakawan, sebagai berikut:

1. Kecerdasan Bahasa (Linguistic Intelligence)
Istilah yang juga disebut sebagai kecerdasan bahasa dan kata ini, ditunjukkan dengan ciri-ciri pustakawan yang dapat memahami dan mempelajari kosakata baru dengan mudah, pandai menulis, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
2. Kecerdasan Logika-Matematika (Logical-Matematical Intelligence)
Tipe kecerdasan yang satu ini biasanya ditunjukkan oleh pustakawan yang suka belajar tentang logika dan angka, menikmati permainan strategi seperti labirin ataupun puzzle. Itulah sebabnya, pustakawan dengan kemampuan seperti ini cenderung memiliki kemampuan berhitung, mencari perbedaan atau mencari objek yang hilang. Buku hilang perlu juga diinvestigasi oleh pustakawan.
3. Kecerdasan Spasial (Spatial Intelligence)
Kemampuan ini biasanya dikenal sebagai kecerdasan visual. Salah satu ciri- cirinya ditunjukkan dengan mudah memahami permainan dan teks dengan menggunakan peta ataupun diagram. Pustakawan dengan kemampuan seperti ini umumnya gemar menggambar dan sering berimajinasi, serta menyukai film.
4. Kecerdasan Kinestetik-Tubuh (Bodily-Kinesthetic Intelligence)
Kecerdasan kinestetik seringkali ditandai dengan pustakawan yang suka berolahraga, dapat meniru gerakan atau gestur, menyukai aktivitas fisik serta memiliki kemampuan motorik yang baik. Itulah sebabnya, pustakawan dengan kemampuan seperti ini cenderung aktif bergerak dan cukup cekatan. Kegiatan pergerakan diantaranya, membutuhkan performa fisik pustakawan untuk menjajarkan semua jenis koleksi dengan benar sesuai nomor raknya.
5. Kecerdasan Musik (Musical Intelligent)
Pustakawan sangat suka menyanyi dan mudah mengingat melodi? Bisa jadi, ia termasuk pustakawan yang memiliki kecerdasan audio. Tak hanya itu, pada beberapa kasus, mereka juga sering menunjukkan rasa gelisah ketika berada di tempat ramai karena lebih sensitif terhadap kebisingan.
6. Kecerdasan Interpersonal (Interpesonal Intelligence)
Pustakawan yang cukup suka bersosialisasi dengan temannya, sering menjadi pemimpin saat bekerja, serta dapat memahami perasaan dari

ekspresi wajah, gestur, ataupun suara, bisa jadi kemampuan berinteraksinya dengan orang lain cukup menonjol. Agar dapat terus terasah dengan baik, pustakawan bisa lebih sering mengajak rekannya melakukan aktivitas kerja tim/ kelompok dengan teman-teman sekitarnya pun dapat melakukan hubungan kerjasama di lingkungan kerja

7. Kecerdasan Intrapersonal (Intrapersonal Intelligence) dan Kecerdasan Spiritual (Existensial Intelligence)

Intrapersonal Intelligence yang lebih menonjol, umumnya pustakawan cenderung pemalu dan sering menarik diri dari kerja tim berkelompok. Akan tetapi, ia biasanya dapat belajar dengan lebih baik ketika sendirian. Kemudian, ia akan mengutarakan alasan kenapa tak ingin bekerja bersama rekan lainnya kepada atasan, misalnya karena berbeda kemampuan keterampilan dan pendidikan. Namun pada dasarnya setiap orang memiliki Spiritual atau Existensial Intelligence. Kecerdasan ini lebih terlihat sejak anak-anak. Biasanya, mereka kerap menanyakan perihal bagaimana terciptanya manusia, mengapa seseorang meninggal, atau bagaimana seorang bayi bisa berada di dalam perut Ibu.

Karakter

Karakter adalah perilaku yang dilandasi oleh nilai-nilai berdasarkan norma agama, kebudayaan, hukum/ konstitusi, adat istiadat dan estetika (Suyanto, 2012). Karakter seseorang dapat dibentuk melalui pendidikan karakter. Adapun nilai karakter secara universal meliputi:

1. Bertuhan, bahwa seseorang yang berkarakter selalu beriman dan bertaqwa dengan tuhan.
2. Berhubungan dengan lingkungan sekitarnya dengan didasarkan pada empati, sadar hak dan kewajiban, ramah, bersih, perhatian, simpati, pemanfaat, jujur, disiplin, santun, percaya diri, bertaqwa, melayani dengan hati, dan lain sebagainya
3. Nilai kebangsaan, artinya seseorang mempunyai rasa kebangsaan dan nasionalisme terhadap negaranya, menghargai keragaman dan perbedaan, pemahaman terhadap budaya dan ekonomi.
4. Mengenal diri sendiri, artinya seseorang yang berkarakter selalu jujur, bertanggungjawab, hidup sehat, disiplin, kerja keras, percaya diri, berjiwa wirausaha, kreatif, inovatif, mandiri, rasa ingin tahu akan sesuatu yang baru. Sikap tersebut dipupuk terus menerus dalam jiwa pribadi sendiri.

Tahapan Pembentukan karakter menurut Suyanto (2012) terbagi menjadi 6 tahapan yang meliputi

mengetahui, memahami, membiasakan, meyakini, melakukan (mengetahui, memahami, membiasakan, meyakini), dan mempertahankan karakter tersebut. Dengan mempertahankan karakter tersebut dalam diri seseorang maka akan membentuk seseorang menjadi yang professional berkarakter dengan memiliki landasan pengetahuan yang kuat, berdasarkan kompetensi individual, memiliki sistem seleksi dan sertifikasi yang diakui oleh masyarakat, kerjasama antar profesi dan masyarakat, mampu berkompetisi sehat, mempunyai kesadaran yang tinggi terhadap profesi dan organisasi profesinya, memiliki prinsip-prinsip kode etik, adanya militansi individual, dan memiliki organisasi profesi (untuk mengabdikan, mengembangkan kepribadian dan keilmuan, dan perlindungan terhadap profesinya). Dengan demikian jelas bahwa karakter dapat dibentuk dan dibangun oleh seseorang dalam kerangka meningkatkan profesionalnya. Sehingga setelah seseorang terbentuk karakternya maka perlu ditumbuhkembangkan sifat humanisnya yang ditujukan untuk dapat melakukan tugas dan kegiatannya dengan baik, ramah dan menyenangkan.

Humanis

Humanistik adalah suatu teori yang membahas masalah bagaimana tiap individu dipengaruhi dan dibimbing oleh maksud-maksud yang didalam pribadi seseorang yang dihubungkan dengan pengalaman-pengalaman terhadap dirinya sendiri dan bertujuan untuk memanusiakan manusia. Humanistik melihat manusia memiliki suatu kuasa yang akan memberi dampak kepada individu dan berpotensi menjadi individu yang hebat dan menyumbang kepada masyarakat (Zainal, 2008). Teori humanistik diutarakan oleh Arthur Combs, Abraham H. Maslow, Carl. Rogers. Carl Roger mengatakan bahwa potensi yang terdapat didalam diri seseorang akan melahirkan penghargaan dan membantu perkembangan potensi diri dan juga bila seseorang menerima rangsangan positif yang tidak terduga, seseorang tersebut akan melayani orang lain dengan baik walaupun tidak sepaham atau sependapat. Konsep ini lebih mengarah pada sikap seseorang terhadap orang lain dalam konteks layanan. Bahwa memberikan layanan dengan lebih manusiawi, menganggap orang lain dengan pandangan positif.

Karakter Humanis

Cervone (2011) menyatakan bahwa Rogers membahas humanis selalu menghubungkan dengan metode psikoterapi yang dikemukakan dan dikembangkannya. Terapi yang dikemukakannya itu dinamakan: *non-directive therapy* atau *client centered therapy*. Adapun *Non-directive therapy* adalah lebih

terikat kepada psikologi daripada kedokteran, mudah dipelajari, tanpa pengetahuan mengenai diagnosis dan dinamika kepribadian. Pustakawan menggunakan teknik tersebut dalam memberikan layanan kepada pemustaka sehingga ada pemahaman dan harapan dengan sifat dan sikap sebagai berikut:

1. Menerima (*Acceptance*), merupakan sikap pustakawan yang ditujukan agar pemustaka dapat melihat dan mengembangkan diri apa adanya dalam kebutuhan ilmu pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan .
2. Kehangatan (*Warmth*), hal ini ditujukan agar pemustaka merasa aman dan memiliki penilaian yang lebih positif tentang dirinya bahwa pemustaka mampu untuk memenuhi kebutuhan akan ilmu pengetahuan dan informasi yang diharapkan.
3. Tampil apa adanya (*Genuine*), merupakan kondisi kewajaran yang perlu ditampilkan oleh pustakawan agar pemustaka memiliki sikap positif. Maksudnya bahwa pustakawan dalam tampilan diri dan pembicaraan berlangsung secara alami tidak sesuatu yang dibuat-buat.
4. Empati (*Emphaty*), konsep ini diharapkan pustakawan menempatkan diri dalam kerangka acuan batiniah (*internal frame of reference*) sehingga pemustaka akan memahami dan mengetahui ilmu pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan dan dapat memenuhinya.
5. Penerimaan tanpa syarat (*Unconditional positive regard*), merupakan sikap penghargaan tanpa tuntutan yang ditunjukkan pada pemustaka, betapapun negatif perilaku atau sifat pemustaka, yang bermanfaat dalam pemecahan masalah.
6. Transparansi (*Transparancy*) adalah penampilan pustakawan yang transparan atau tanpa topeng pada saat pembicaraan berlangsung maupun dalam kehidupan keseharian merupakan hal yang penting bagi pemustaka untuk mempercayai dan menimbulkan rasa aman terhadap segala sesuatu yang diutarakan.
7. Kongruensi (*Congruence*), dalam konteks ini pustakawan dan pemustaka berada pada hubungan yang sejajar dalam komunikasi. Pustakawan bukanlah orang yang memiliki

kedudukan lebih tinggi dari pemustakanya

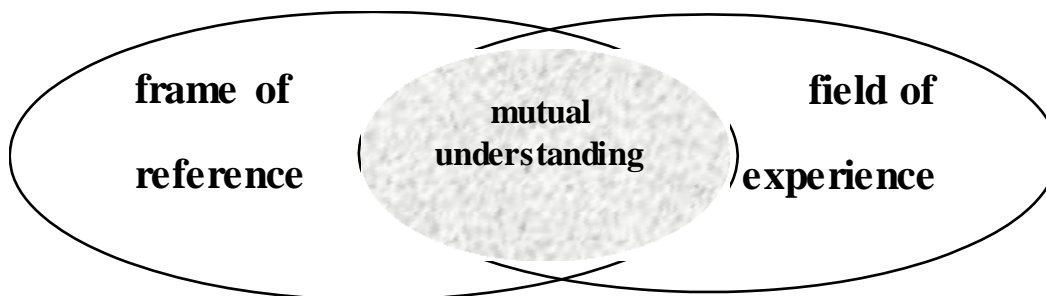
Berdasarkan hal tersebut diatas seorang pustakawan akan mempunyai karakteristik humanis yang mencerminkan sikap empati, ramah, bersih, perhatian, simpati, pemaaf, cerdas, inovatif, kreatif, jujur, disiplin, santun, percaya diri, bertaqwa, melayani dengan hati dan sebagainya. Sehingga dalam memberikan layanan di perpustakaan menjadi lebih baik dan optimal dalam rangka pemberian layanan prima.

Perkembangan Kepribadian

Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan pada dasarnya juga manusia yang memiliki konsep *self*. Artinya bahwa dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari konsep *self*, yang mengalami perkembangan kepribadian. Dalam teori konvergensi muncul bahwa seseorang akan merasa nyaman apabila dalam kondisi yang *mutual understanding* ketika berinteraksi dengan orang. Teori yang merupakan konvergensi dari teori nativisme dan teori empirisme ini diperkenalkan oleh William Louis Stern ahli psikologi bangsa Jerman.

Teori konvergensi: ini telah menggabungkan faktor pembawaan dan pengalaman atau lingkungan mempunyai peranan yang penting dalam mempengaruhi dan menentukan perkembangan kepribadian seseorang.. Perkembangan kepribadian seseorang ditentukan oleh faktor yang dibawa sejak lahir (*endogen factor*) dan lingkungan, termasuk pengalaman dan pendidikan (*eksogen factor*).

Dalam konsep teori komunikasi lebih jelas lagi dikatakan bahwa kepribadian atau sikap seseorang dalam melakukan interaksi di pengaruhi oleh *field of experience* dan *frame of reference*. Kedua factor tersebut seakan saling berinteraksi sehingga akan menumbuhkan kondisi *mutual understanding*, artinya pada kondisi kesamaan persepsi terhadap hal atau sesuatu yang dibicarakan. Konsep tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan gambar tersebut akan terlihat jelas bahwa apabila bidang *mutual understanding* besar atau menumpuk maka akan terdapat interaksi yang positif.

Dalam konteks layanan perpustakaan maka diharapkan pustakawan dan pemustaka dapat mencapai posisi bidang *mutual understanding* yang besar. Untuk dapat terciptanya kondisi tersebut itulah maka perlu senantiasa membangun konsep humanis dalam diri pustakawan agar bisa muncul kondisi yang menyenangkan. Istilah *I'm Oke You are Oke* menjadi motto yang harus dipegang untuk menciptakan *We are Oke*.

Hambatan dan Solusi

Idealis dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka memang harus dibangun oleh pustakawan untuk bisa menepis anggapan masyarakat yang terkadang masih negatif akan peran dan fungsi sebagai penyedia informasi. Oleh karena itu perlu memahami bahwa pada dasarnya dijumpai 3 (tiga) permasalahan dalam perkembangan psikologi kepribadian yaitu (1) Universalitas manusia, artinya bahwa pada dasarnya manusia itu memiliki kesamaan seperti ingin dilayani, ingin disayang, ingin hidup enak dan nyaman; (2) harus memahami perbedaan manusia, artinya bahwa dibalik kesamaan keinginan namun ada perbedaan dalam arah pandang untuk mencapai cita-citanya dan (3) harus memahami keunikan manusia, artinya dibalik kesamaan dan terdapat perbedaan namun manusia itu juga unik yang juga harus dihadapi juga dengan cara unik.

Dari hal-hal tersebut maka jelas bahwa hal tersebut merupakan hambatan yang akan dihadapi oleh pustakawan dalam memberikan layanan prima maka perlu senantiasa membangun karakter humanis dalam diri agar tetap memberikan layanan optimal sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pemustaka.

KESIMPULAN

Dibutuhkan peningkatan kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan pustakawan dalam memberikan

layanan. Kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan sebagai bentuk pengembangan profesionalitas harus dibarengi dengan sikap yang humanis, sehingga akan menunjukkan keramahan pustakawan dan secara otomatis akan meningkatkan citra perpustakaan. Untuk bisa mewujudkan pustakawan yang humanis disarankan untuk bekerjasama dengan lembaga psikologi untuk bisa mengukur sikap dan perilaku pustakawan. Hal ini diperlukan untuk bisa menempatkan *the right man in the right job*. Selain itu disarankan untuk perlunya pelatihan atau workshop dalam mengembangkan karakteristik pustakawan multi talenta.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2012. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta. Elex Media Komputindo
- Perpusnas RI. 2019. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpunas RI
- Indonesia. BSN. 2009. *SNI 7496: 2009. SNI Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah/ Lembaga*. Jakarta: BSN
- Daniel Cervone. 2011. *Kepribadian : teori dan penelitian*. Jakarta: Salemba
- 2011. *Layanan prima bagi pelanggan dan masyarakat* . <http://djajendra-motivator.com/?p=3343> diunduh pada 16 Juni 2020
- Suharyadi, et al. 2007. *Kewirausahaan : membangun usaha sukses sejak usia muda*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suyanto. 2012. *Membangun karakter humanistik dan profesionalisme tenaga kesehatan untuk mencapai pelayanan prima*. Makalah Seminar Nasional di STIKES Aisyiyah Yogyakarta, 14 Juli 2012