
Kompetensi Pustakawan Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Perpustakaan

Ali Akbar Baihaqy¹, Anis Masruri²,

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,

Email: ¹akbarbaihaqy@gmail.com,

Abstrak

Perpustakaan dikatakan sebagai lembaga yang berfokus pada penyediaan informasi harus terus berkembang sejalan dengan perkembangan zaman dan semakin beragamnya jenis informasi yang dibutuhkan pemustaka. Sebagai upaya menyikapi hal tersebut, pengelolaan perpustakaan harus dilakukan oleh pustakawan yang mempunyai kompetensi berupa pengetahuan, keterampilan serta bersikap profesional agar pelayanan prima di perpustakaan dapat tercipta. Pelayanan prima menjadi penentu dalam tercapainya kebutuhan pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (*library research*). Penulisan artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi seperti apa yang harus dimiliki pustakawan untuk menciptakan pelayanan yang prima di perpustakaan. Pelayanan prima dapat terwujud dengan adanya keterampilan yang spesifik sehingga pustakawan mampu beradaptasi dengan ilmu pengetahuan yang baru. Pustakawan juga diharapkan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional serta berkualitas sehingga dapat menyediakan pelayanan prima di perpustakaan.

Abstract

Library is said to be an institution focused on the provision of information must continue to evolve with the evolution of the times and the increasing diversity of the types of information that librarians need. In an attempt to this, the management of the library should be carried out by librarians who have the competence of knowledge, skills and professional attitude in creating primary services in libraries. Primary service is determining the fulfilment of the needs of the architect. This writing uses a library study method (library research). The purpose of writing this article is to explain what kind of competence a librarian should have to create a prime service in the library. Excellent service can be realized with specific skills so that librarians are able to adapt to new knowledge. Librarians are also expected to carry out their duties and responsibilities well professionally and qualified so that they can provide primary services in the library.

Kata Kunci :

Kompetensi
Pustakawan;
Pelayanan Prima;
Perpustakaan;

Keyword:

Competence Library;
Primary Service;
Library;

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia layanan informasi harus mampu mengatasi segala persoalan yang dialami oleh pemustaka. Perpustakaan memiliki asas pembelajaran sepanjang hayat, dengan kata lain perpustakaan dapat memberikan manfaat kepada penggunanya secara terus-menerus.

Perpustakaan sebagai pelayanan publik sesuai dengan yang disebutkan dalam pasal 14 ayat (1) Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, mengatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima serta berorientasi kepada kepentingan pemustaka. Juga dalam pasal 14 ayat (4) lebih lanjut dijelaskan bahwa pengembangan layanan dilakukan dengan cara memanfaatkan sumber daya yang terdapat di perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan sebagai layanan publik saat ini dituntut untuk mengikuti perubahan zaman. Oleh karena itu, dalam menghadapi perubahan tersebut perpustakaan mampu menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan didukung oleh pustakawan terampil yang dapat melayani pemustaka dalam proses penelusuran informasi di perpustakaan dengan waktu yang relatif lebih singkat.

Layanan merupakan penentu bagi keberlangsungan suatu perpustakaan melalui bagaimana pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan berfokus pada kebutuhan pemustaka. Pelayanan seperti ini dengan sendirinya akan berdampak positif terhadap perkembangan perpustakaan dan terwujudnya layanan prima untuk seluruh pengguna perpustakaan.

Menurut (Kemenpan, 2003), dalam pelayanan publik memiliki beberapa unsur pelayanan yaitu: sederhana, jelas, terbuka, aman, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Berdasarkan unsur-unsur tersebut berarti

pustakawan sangat perlu untuk meningkatkan kompetensi sebagai upaya menciptakan pelayanan yang prima di perpustakaan.

Pelayanan prima diartikan sebagai sesuatu pelayanan yang terbaik dalam usaha pemenuhan harapan serta kebutuhan pengguna. Terpenuhinya standar kualitas pelayanan dapat dilihat dari adanya kesesuaian dengan harapan dan kepuasan pengguna (Maddy, 2009). Pelayanan prima perpustakaan dapat tercipta karena didukung oleh kompetensi yang ada dalam diri seorang pustakawan.

Pada umumnya kompetensi yang dimiliki seorang pustakawan yaitu kompetensi secara profesional dan secara individu. Terkait dengan kompetensi profesional, kemampuan yang harus dimiliki seorang pustakawan adalah mengembangkan serta mengelola informasi sehingga nyaman dan mudah untuk diakses dan sejalan dengan tujuan perpustakaan. Sedangkan kompetensi individu, pustakawan mampu melayani dan berkomunikasi dengan baik kepada pengguna (Marshal et al., 2003).

Kajian terdahulu yang berkaitan dengan tulisan ini yaitu penelitian oleh Machsun Rifauddin dengan judul penelitian "Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu Di Perpustakaan" tahun 2017. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa sebagai upaya menghadapi kebutuhan pemustaka yang sangat bervariasi terkait dengan kebutuhan informasi, maka keterampilan sosial seorang pustakawan dibutuhkan dalam memberikan pelayanan bermutu bagi pemustaka. Keterampilan sosial dalam penelitian ini berupa menyampaikan sifat positif, memahami karakteristik setiap pemustaka, memenuhi kebutuhan pemustaka dan memastikan pemustaka akan kembali berkunjung ke perpustakaan.

Kemudian penelitian oleh Muhammad Meiska Reyhan dan Hermintoyo yang berjudul "Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Perpustakaan Universitas Indonesia” tahun 2019. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repository melalui tiga kompetensi yang disebutkan dalam *Special Library Association* yaitu kompetensi inti, professional dan individu. Melalui tiga kompetensi tersebut, jumlah kunjungan ke perpustakaan meningkat dan berdampak pada indikator Webometrics. Meningkat atau menurunnya indikator tersebut dapat dilihat dari kompetensi serta kualitas yang dijalankan oleh pustakawan kepada penggunanya.

Penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tulisan ini yaitu penelitian oleh Imam Nafiudin dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) se-Kota Bandar Lampung” tahun 2019. Penelitian ini menyebutkan bahwa kompetensi dan kinerja pustakawan membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Negeri se-Kota Bandar Lampung. Hal tersebut berarti bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perlu memperhatikan dua aspek tersebut.

Penelitian lainnya yaitu oleh Rebecca Joy Norlander, Jena Barchas-Lichtensein dan John Fraser dengan judul “Getting Consensus about Competencies: What’s Needed for Effective Library Programs” tahun 2020. Penelitian ini menjelaskan mengenai kompetensi seperti apa yang dibutuhkan untuk menjalankan program perpustakaan yang efektif di Amerika Serikat. Hasil penelitian ini menyebutkan terdapat sembilan jenis kompetensi yang diperlukan yaitu keterampilan berorganisasi, mengetahui kebutuhan masyarakat, perencanaan kegiatan, keterampilan finansial, evaluasi, pemasaran, pengetahuan konten, keterampilan interpersonal dan memiliki kreativitas.

Penelitian terdahulu yang telah disebutkan

diatas membahas tentang kompetensi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan, namun yang membedakan adalah jenis kompetensi yang dijabarkan dalam penelitian tersebut. Penelitian pertama membahas salah satu jenis kompetensi yaitu keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu bagi pemustaka, penelitian kedua yaitu membahas jenis kompetensi menurut SLA berupa kompetensi inti, professional dan individu dalam meningkatkan kualitas layanan bagian repository, sedangkan penelitian ketiga yaitu menggabungkan antara kompetensi dan kinerja seorang pustakawan dalam peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan.

Adapun yang menjadi pembeda dari tiga penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada pembahasannya. Penelitian ini membahas tentang kompetensi pustakawan secara menyeluruh. Tujuan dalam penulisan artikel ini yaitu menjelaskan kompetensi seperti apa yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam menciptakan pelayanan prima di perpustakaan.

B. KAJIAN TEORITIS

1. Pengertian Kompetensi Pustakawan

Kompetensi menurut (Nora, 2015) diartikan sebagai sebuah pengetahuan, keterampilan, kemampuan serta karakteristik yang berkaitan dengan penilaian dalam suatu pekerjaan seperti proses pemecahan masalah, pemikiran analitik atau kepemimpinan.

Kompetensi pustakawan merupakan bagian penting dalam kualifikasi pustakawan. *US Special Library Association* membedakan kompetensi dalam bidang perpustakaan menjadi dua jenis yaitu:

a. Kompetensi Profesional (*Hard Skill*)

Kompetensi professional ini berhubungan dengan pengetahuan seorang pustakawan dalam berbagai bidang seperti informasi, teknologi, manajemen, penelitian serta

kemampuan dasar dalam menyediakan layanan perpustakaan dan informasi. Sebagai contoh, pustakawan mampu melakukan evaluasi terhadap pangkalan data yang dimiliki perpustakaan, membuat rencana strategis sesuai dengan tujuan perpustakaan.

b. Kompetensi Individu (*Soft Skill*)

Kompetensi ini menggambarkan tentang keterampilan yang dimiliki oleh pustakawan untuk bekerja secara efektif, komunikator yang baik, terus meningkatkan pengetahuan, menunjukkan nilai tambah dan mampu beradaptasi dengan baik dalam dunia kerja. Contohnya, pustakawan mampu berkomunikasi yang baik dengan pengguna untuk mengetahui pengguna tersebut dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Kompetensi yang telah disebutkan di atas menjadi tuntutan pasar dan berkaitan dengan semakin beragamnya tanggung jawab di dunia perpustakaan. Jadi dapat diartikan bahwa kompetensi pustakawan adalah sebuah pengetahuan, keterampilan serta sikap atau perilaku yang seharusnya dimiliki oleh pustakawan untuk mencapai standar dan mewujudkan layanan yang berkualitas di perpustakaan.

2. Pelayanan Prima di Perpustakaan

Pelayanan prima secara harfiah diartikan sebagai pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima menurut (Rahmayanty, 2010) terbagi dalam beberapa pengertian, yaitu:

- a. Pelayanan yang mampu mencapai tingkat kepuasan dan harapan pelanggan.
- b. Mengedepankan kualitas dalam memberikan pelayanan.
- c. Menerapkan standar yang tinggi dalam memberikan pelayanan dan mengikuti perkembangan zaman dengan konsisten sehingga sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

- d. Memenuhi kebutuhan secara praktis dan emosional pelanggan.

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam rangka mencapai harapan atau kebutuhan pelanggan yang di dalam maupun di luar perusahaan (Daryanto and Setyobudi, 2014).

Pelayanan prima merupakan wujud kepedulian terhadap pengguna dengan menyediakan pelayanan terbaik serta memfasilitasi sesuai dengan kebutuhannya (Arif, 2010). Pelayanan prima dalam penjabaran secara singkat dapat diartikan sebagai berikut (Usman, 2015):

- a. Pantas, berarti sesuai dalam pembiayaan, mutu dan waktunya.
- b. Empati, berarti mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen.
- c. Langsung, berarti dilayani saat itu juga atau tidak berbelit-belit.
- d. Tepat, berarti teliti dalam pengerjaannya.
- e. Yakin, proses pelayanan dilakukan dengan jujur dan dapat dipercaya.
- f. Aman, mampu memperkecil resiko dan keraguan dalam memberikan pelayanan.
- g. Nyaman, pelayanan yang diberikan lengkap.
- h. Nyata, tampilan serta sarana prasarana nyaman digunakan.
- i. Perkataan, mampu bersikap sopan, berkomunikasi yang efektif serta konsisten dalam bertindak.
- j. Rahasia, pelayanan yang diberikan mampu menjamin kerahasiaan.
- k. Informasi, penyediaan informasi dilakukan secara efektif, lengkap dan mutakhir.
- l. Mudah, kesediaan dalam melayani dan mudah ditemui.
- m. Ahli, dilakukan oleh orang yang sesuai dengan bidangnya.

Layanan prima merupakan usaha pustakawan secara maksimal yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi

pemustaka (Ibrahim, 2014). Pelayanan prima dibentuk oleh tiga komponen yang terdiri dari aspek manusia, aktifitas dan fasilitas (Ngatini, 2018).

- a. Aspek manusia terkait dengan sumber daya manusia (pustakawan) yang memiliki tanggung jawab penuh atas proses pengelolaan dan pelayanan di perpustakaan,
- b. Aspek aktifitas berhubungan dengan bagaimana tingkat kualitas dan efektifitas serta efisiensi dari pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh pemustaka.
- c. Aspek fasilitas terkait dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan optimal oleh pemustaka.

Terciptanya pelayanan prima di perpustakaan manfaatnya dapat dikelompokkan dalam 3 bagian yaitu untuk pemustaka, untuk pustakawan pengelola dan untuk perpustakaan itu sendiri. Bagi pemustaka, manfaatnya berupa adanya kepuasan yang tercipta karena terpenuhinya kebutuhan informasi. Manfaat bagi pustakawan pengelola berupa rasa senang dan puas terhadap kinerjanya dan menciptakan ketenangan dalam bekerja. Sedangkan manfaat bagi perpustakaan itu sendiri adalah kelangsungan status perpustakaan dapat terjamin dan terciptanya dorongan bagi pemustaka untuk sering berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana mencari informasi.

Dalam rangka menciptakan pelayanan prima, perpustakaan perlu untuk memperhatikan indikator dalam pelayanan prima. Indikator tersebut adalah sebagai berikut (Saputra, 2018):

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan yang dimaksud dapat berupa pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dibutuhkan untuk mendukung terlaksananya layanan prima. Kemampuan tersebut mencakup kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk bisa berkomunikasi dengan baik dengan pengguna layanan dan dapat menumbuhkan motivasi terhadap diri sendiri.

b. Sikap (*attitude*)

Sikap merupakan perilaku yang perlu dimunculkan saat melayani pengguna sehingga bisa menyesuaikan dengan kondisi dan kemauan pengguna.

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan seseorang merupakan bentuk kemampuan mereka untuk dapat merefleksikan kepercayaan diri mereka dari orang lain.

d. Perhatian (*attention*)

Menaruh perhatian merupakan suatu kepedulian penuh terhadap pengguna yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna dan menerima saran dan kritikan yang diberikan pengguna.

e. Tindakan (*action*)

Tindakan diartikan sebagai suatu perbuatan yang nyata dan harus dilaksanakan dalam pemberian pelayanan terhadap pengguna.

f. Tanggungjawab (*accountability*)

Tanggungjawab merupakan sikap yang berpihak kepada pengguna sebagai bentuk kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian terkait ketidakpuasan pengguna.

Indikator tersebut harus menjadi landasan dalam menciptakan pelayanan yang prima di perpustakaan dan menjadi daya pikat bagi pemustaka agar kembali lagi berkunjung ke perpustakaan. Memberikan pelayanan prima bagi pemustaka bertujuan untuk (Daryanto and Setyobudi, 2014):

- a. Menyediakan pelayanan dengan mutu tinggi kepada pengguna.
- b. Membantu pihak pengguna untuk segera mengambil keputusan terkait pembelian barang ataupun jasa yang saat itu ditawarkan.
- c. Kepercayaan pengguna dapat meningkat terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
- d. Segala bentuk tuntutan terhadap produsen dapat dihindari.
- e. Menumbuhkan rasa kepercayaan dan kepuasan pengguna.

- f. Mampu menjaga dan memperhatikan segala kebutuhan dari pengguna.
- g. Mempertahankan pengguna.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi pustaka (*library research*). Jenis penelitian ini merupakan kegiatan yang dilakukan secara sistematis dengan cara membaca, menelaah dan mencatat segala hal yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diangkat (Evita, 2020). Data yang diperoleh dalam penelitian studi pustaka ini melalui bahan bacaan yang relevan berupa buku, jurnal ataupun artikel ilmiah yang berkaitan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu mendapatkan data berdasarkan variabel dalam bentuk artikel, jurnal, catatan dan lainnya (Santosa, 2015). Setelah data dikumpulkan kemudian data di analisis. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis isi. Bahan referensi dibaca secara berulang dan dilakukan penyesuaian antar bahan referensi dengan tujuan untuk mencapai hasil penelitian secara tepat dan meminimalisir kesalahan peneliti dalam proses menyampaikan informasi. Kemudian penelitian ini disusun berdasarkan prinsip kemudahan dan kesederhanaan (Nur Latifa, Arita Marini, Arifin Maksum, 2021).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompetensi Pustakawan dalam Menciptakan Pelayanan Prima di Perpustakaan

Perpustakaan sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk menciptakan pelayanan prima terhadap pemustaka. Perpustakaan dapat dinilai baik atau buruk tergantung dari bagaimana pelayanan yang diberikan, karena hal tersebut yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Pelayanan prima dapat tercipta apabila perpustakaan mampu memberikan kepuasan yang tinggi bagi pengguna layanan. Dalam menciptakan

pelayanan prima di perpustakaan, maka perpustakaan harus menghadirkan pustakawan yang memiliki kompetensi yang diperoleh dari dunia pendidikan.

Pustakawan memiliki peran yang sangat penting dalam memperlihatkan kualitas pelayanan di perpustakaan. Kualitas pelayanan dapat dilihat melalui kompetensi yang dimiliki pustakawan sebagai pengelola dan penyedia layanan perpustakaan serta didukung dengan sikapnya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Ngatini, 2018).

Menurut (Priansa, 2014), kompetensi merupakan kapasitas yang dimiliki seseorang dan bisa memungkinkan seseorang tersebut mampu memenuhi syarat pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga bermanfaat bagi organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam pengertian lain, menurut (Spencer and Spencer, 1993) kompetensi adalah *an underlying characteristic's of an individual which is causally related to criterion – referenced effective and or superior performance in a job or situation* yang berarti sebagai karakteristik yang menjadi dasar bagi individu dan berkaitan secara kausal dalam rangka mencapai kriteria yang dibutuhkan untuk menduduki jabatan tertentu.

Kompetensi dapat diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan serta nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam berpikir dan bertindak. Dengan demikian kompetensi yang dimiliki oleh seorang pustakawan akan menunjukkan kualitas dari pustakawan itu sendiri dan dapat menciptakan pelayanan prima di perpustakaan.

Pustakawan bertindak sebagai elemen penting dalam proses pengelolaan dan pelayanan di perpustakaan, maka pustakawan penting untuk meningkatkan kualitas, kemampuan serta keterampilan dalam menunjang pelaksanaan tugasnya (Ngatini, 2018). Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No.

43 tahun 2007 yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat 8 bahwa pustakawan adalah seseorang dengan kompetensi yang diperoleh dari pendidikan atau pelatihan kepustakawanan dan mempunyai tugas serta tanggung jawab dalam pelaksanaan proses pengelolaan dan pelayanan di perpustakaan. Kompetensi pustakawan dapat diperoleh dari pendidikan formal maupun non formal dengan tujuan segala proses pelaksanaan tugas di perpustakaan dapat berjalan dengan profesional.

Kompetensi yang umumnya dimiliki oleh seorang pustakawan adalah kemampuan untuk membangun citra positif pustakawan itu sendiri agar pekerjaan sebagai seorang pustakawan dapat diakui secara profesional. (Siregar, 2015) menyebutkan bahwa untuk dapat diakui secara profesional, beberapa kompetensi dasar berikut yang wajib dimiliki oleh pustakawan, yaitu:

- a. Kemampuan dalam setiap proses pelaksanaan suatu pekerjaan, tugas atau tanggung jawab berdasarkan pengetahuan (*knowledge*).
- b. Memiliki keterampilan (*skill*)
- c. Bersikap profesional (*attitude*)

Tiga kompetensi dasar tersebut menjadi pegangan bagi pustakawan untuk lebih bersikap profesional dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Sikap profesional pustakawan dapat berarti melaksanakan kegiatan di perpustakaan sesuai dengan keahlian, tanggung jawab dan pengabdian, selalu mengembangkan kemampuan ataupun keahliannya sebagai upaya untuk menghasilkan suatu kerja yang bermutu dan berdampak positif bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan di perpustakaan (Purwono, 2013).

Keahlian menjadi suatu faktor penentu dalam menciptakan hasil kerja dan membantu dalam proses pemecahan masalah yang mungkin muncul. Sedangkan tanggung jawab merupakan bentuk kerja seorang pustakawan yang bukan hanya sebagai rutinitas saja melainkan sejalan dengan

upaya untuk menciptakan kegiatan yang bermutu melalui mekanisme kerja yang benar (Mustika, 2017). Pustakawan professional dapat dilihat dari beberapa karakteristik sebagai berikut (Mustika, 2017):

- a. Menjunjung tinggi kode etik pustakawan.
Dalam kode etik pustakawan mengemukakan kewajiban dari seorang pustakawan. Kewajiban pustakawan sesuai yang terdapat dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 31 yaitu pemberian layanan prima terhadap pemustaka. Penilaian terhadap layanan prima dapat dilihat dari berbagai aspek seperti komunikatif, keramahan yang tinggi, cepat tanggap terhadap kebutuhan pemustaka dan menjaga penampilan. Selain itu, kewajiban pustakawan lainnya yaitu menunjukkan contoh yang dan ikut menjaga nama baik lembaga sesuai dengan tugasnya. Artinya pustakawan dapat menjaga nama baik lembaga maupun profesinya dimulai dari menjaga perilaku serta sikapnya dalam memberikan pelayanan.
- b. Memiliki ilmu pengetahuan dan keterampilan atau keahlian khusus dalam bidangnya.
Pustakawan professional harus memahami teknologi agar perpustakaan tidak ketinggalan dari kemajuan teknologi. Pustakawan profesional juga harus memiliki keterampilan atau keahlian khusus yang berkaitan dengan proses pengelolaan perpustakaan (Mustika, 2017).
- c. Mempunyai kemandirian yang tinggi.
Pustakawan dengan kemandirian yang tinggi pastinya bisa menjalankan kegiatan di perpustakaan dengan rutin dan dijalankan secara maksimal tanpa adanya perasaan ragu terhadap dirinya sendiri. Dengan kata lain, pustakawan harus mempunyai tekad yang kuat untuk berkembang dan mampu menyelesaikan masalah yang sedang dialaminya (Mustika, 2017).

d. Mampu berkolaborasi atau bekerja sama.

Perpustakaan sebagai organisasi yang didalamnya melibatkan banyak pihak terdiri dari pustakawan, pemustaka dan pengurus perpustakaan. Perlu adanya kerjasama agar perpustakaan menjadi semakin maju. Pustakawan professional diperlukan dalam rangka untuk melakukan kerjasama perpustakaan dengan semua pihak yang berhubungan dengan perpustakaan. Kerjasama dapat terlaksana dengan baik apabila komunikasi antar kedua belah pihak yang terjalin sama baiknya (Mustika, 2017).

e. Berorientasi pada masa depan.

Perpustakaan merupakan organisasi yang berkembang artinya perpustakaan harus menyesuaikan diri sesuai dengan zamannya. Pustakawan yang professional dituntut untuk bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan yang ada, sehingga pustakawan dapat mengelola sumber informasi sesuai dengan zamannya (Mustika, 2017). Dengan kata lain, pustakawan harus cepat tanggap terhadap perkembangan teknologi yang ada.

Karakteristik tersebut baiknya dimiliki oleh setiap pustakawan apabila memiliki keinginan untuk menciptakan pelayanan prima di perpustakaan.

Istilah kompetensi menurut (Harmawan, 2016) adalah kemampuan untuk menjalankan suatu pekerjaan dengan dilandasi sebuah keterampilan, pengetahuan serta disokong oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Harmawan menyebutkan kompetensi dapat terbagi dalam dua tipe yaitu:

a. Tipe *soft competency*

Tipe ini berhubungan dengan kemampuan seorang pustakawan dalam mengelola suatu pekerjaan dan melakukan interaksi dengan orang lain. Tipe ini membutuhkan kemampuan dalam menciptakan suatu komunikasi yang positif dengan tujuan mampu menjadi pemimpin,

menyampaikan pendapat, memecahkan masalah yang mungkin akan terjadi dan mampu menciptakan relasi dengan berbagai pihak.

b. Tipe *hard competency*

Tipe ini terkait dengan kemampuan pustakawan yang berupa teknis dan fungsional sesuai dengan tugasnya di perpustakaan. Kemampuan teknis tersebut seperti kemampuan dasar dalam melakukan proses klasifikasi, katalogisasi, memasukan data, layanan sirkulasi, proses pencarian informasi dan kemudahan untuk mengakses berbagai sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Kompetensi seorang pustakawan menjadi salah satu faktor pendukung dalam pengelolaan sebuah perpustakaan. Pustakawan dapat meningkatkan serta mengasah potensi diri sesuai kompetensi yang dimiliki agar lebih terstruktur dalam menjalankan tugasnya. Kompetensi yang dikuasai oleh seorang pustakawan dapat menjamin terwujudnya layanan prima di perpustakaan. Pustakawan harus berusaha untuk meningkatkan kompetensi yang dikuasainya secara terus-menerus.

Canadian Association of Research Libraries menjabarkan beberapa kompetensi yang perlu ada dalam diri pustakawan, yaitu:

a. *Foundational Knowledge* atau pengetahuan dasar, berupa cakupan pengetahuan tentang sosial, budaya, ekonomi, politik dan informasi yang terdapat dalam lingkungan tempat pustakawan bekerja, etika dan prinsip dasar perpustakaan, aturan-aturan yang berhubungan dengan perpustakaan dan pustakawan.

b. *Interpersonal skill* atau keterampilan interpersonal, berupa cakupan yang meliputi kemampuan untuk beradaptasi, komunikasi yang efektif, mampu berinovasi dan berkolaborasi dalam rangka melakukan proses pemasaran atau promosi terkait layanan dan informasi yang tersedia di perpustakaan.

- c. *Leadership and management* atau kepemimpinan dan manajemen, yaitu berhubungan dengan bagaimana memberikan motivasi kepada orang lain agar mampu bekerja sama mulai dari memahami prinsip dalam perencanaan hingga mampu mengembangkan berbagai layanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- d. *Collection development* atau pengembangan koleksi, berupa kompetensi yang berhubungan dengan kegiatan pengembangan koleksi digital, manajemen pelestarian koleksi dan arsip perpustakaan.
- e. *Information literacy* atau literasi informasi, merupakan kompetensi yang penting dimiliki oleh pustakawan dengan berkomitmen dalam menyampaikan informasi tentang keaksaraan yang merupakan bagian dari prinsip literasi informasi dalam lingkup akademik. Belajar dan mengajar secara efektif yang berhubungan dengan pengambil kebijakan dan memasukan program literasi informasi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka.
- f. *Research* atau penelitian, merupakan bagian dari kontribusi seorang pustakawan melalui penelitian, tergabung dalam asosiasi profesional dan mampu mengembangkan teori yang baru.
- g. *Information technology* atau teknologi informasi, kompetensi ini meliputi pengetahuan tentang *Integrated Library System*, perkembangan web dan media sosial suatu perpustakaan serta mengembangkan sumber daya elektronik perpustakaan.

Pelaksanaan kompetensi tersebut perlu adanya peningkatan yang bertujuan agar kompetensi yang dimiliki terus selalu dijaga dan dikembangkan. Proses peningkatan kompetensi tersebut memiliki beberapa tujuan (Siregar, 2015) yaitu:

- a. Mengikuti perkembangan zaman

Dengan semakin berkembangnya zaman,

pustakawan diharapkan mampu meningkatkan kinerja dan kemampuan mereka sendiri. Pustakawan harus memiliki standar kompetensi yang kuat, karena dengan begitu kualitas dari pustakawan juga akan ikut meningkat. Standar ini diperlukan agar seorang pustakawan dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.

- b. Mengembangkan kemajuan dalam bidang iptek
Kemajuan dan perkembangan dalam bidang teknologi saat ini, mengakibatkan masyarakat maupun pustakawan harus melakukan perubahan terhadap teknologi yang mereka gunakan. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk selalu meningkatkan kompetensi yang dimiliki dengan cara meningkatkan kemampuan, keterampilan serta pengetahuan mereka dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi.
- c. Mengantisipasi perdagangan bebas dan menang dalam persaingan
Sebagai upaya memenangkan sebuah persaingan dan mengantisipasi perdagangan bebas maka pustakawan harus meningkatkan kompetensinya. Dengan meningkatnya kompetensi ini, pihak lain tidak akan mempunyai peluang pekerjaan baru dalam lingkungan perpustakaan dan tidak dapat menggantikan posisi dari pustakawan. Artinya pekerjaan di perpustakaan tetap diisi oleh tenaga pustakawan dalam negeri.

- d. Mengembangkan profesionalisme pustakawan
Seorang pustakawan dapat terus memperlihatkan hasil kerja yang berkualitas secara profesional dan menjamin eksistensinya melalui pendidikan dan pelatihan khusus di bidang perpustakaan. Dengan alasan tersebut, para pustakawan akan memiliki rasa keterpanggilan dalam menjalankan profesinya, sehingga pustakawan akan merasa berguna dan bermanfaat dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan profesi yang ditekuninya.

Tujuan dari proses peningkatan kompetensi tersebut masih perlu didukung dengan keterampilan yang spesifik lainnya seperti keterampilan manajemen suatu pekerjaan, kemampuan dalam mengantisipasi kemungkinan yang mungkin ada, kemampuan dalam mengelola tempat kerja dan kemampuan untuk mengadaptasi sebuah ilmu pengetahuan ke dalam kondisi yang baru.

Salah satu perpustakaan yang berhasil menerapkan pelayanan prima melalui peningkatan kompetensi pustakawan yaitu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Kompetensi pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo tersebut berupa pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta tidak membedakan antara agama, golongan, suka dan ras (Fena Wulandari dan Sutirman, 2018).

Adapun kendala yang dihadapi oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo dalam menciptakan pelayanan prima yaitu kurangnya sarana dan prasarana pendukung yang membuat pemustaka merasa tidak nyaman dan jumlah tenaga perpustakaan yang bertugas di bagian pelayanan minim sehingga pelayanan kurang maksimal. Solusi yang dilakukan oleh pihak perpustakaan yaitu menambah sarana prasarana pendukung dan jumlah tenaga perpustakaan agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik (Fena Wulandari dan Sutirman, 2018).

Dalam menjalankan tugasnya di perpustakaan, pustakawan harus menyesuaikan dengan standar kompetensi pustakawan. Standar kompetensi merupakan perencanaan tentang keahlian yang umumnya dimiliki seseorang untuk melaksanakan sebuah tugas dan didasari atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja berdasarkan dengan kriteria yang ditentukan.

Standar kompetensi pustakawan tersebut akan menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja, anggota profesi, sebagai pembeda dalam bentuk

tanggung jawab profesi antara yang professional dan tidak professional serta sebagai patokan dalam melindungi konsumen atau pemakai jasa profesi tersebut.

Menurut (Siregar, 2015), mengatakan bahwa standar kompetensi pustakawan tersebut berisi sebuah komitmen serta jaminan kualitas pustakawan sebagai pelayanan informasi. Tujuan pembuatan standar kompetensi tersebut adalah untuk memberikan jaminan kepada masyarakat selaku pengguna perpustakaan, pengelola dan pembina perpustakaan bahwa pustakawan telah mendapat kualifikasi dengan benar sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga pustakawan dapat bekerja memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat sebagai pengguna perpustakaan. Selain memberikan jaminan kepada masyarakat, juga bertujuan memberikan jaminan bagi pustakawan berupa kebutuhan yang bersifat primer dan esensial baik jasmani maupun rohani dari pembina maupun pengelola perpustakaan.

Selain standar kompetensi pustakawan, komponen lain yang sama pentingnya yaitu memberikan hak dan tanggung jawab sepenuhnya bagi pustakawan, penyesuaian tempat kerja pustakawan, pengakuan dan jaminan formal pustakawan kepada Masyarakat. Hal lain yang dapat meningkatkan kinerja seorang pustakawan yaitu standar prosedur kerja yang berupa sarana dan prasarana dalam mendukung kinerja dari seorang pustakawan agar hasil kerja yang didapatkan maksimal dan berkualitas.

Proses penyelenggaraan yang berkaitan dengan standar kompetensi pustakawan harus melibatkan instansi terkait. Instansi tersebut yang akan berperan sebagai pembina dalam pengelolaan perpustakaan. Instansi yang menangani hal ini adalah Badan Standarisasi Nasional Kompetensi Pustakawan. Instansi tersebut berfungsi sebagai yang menjamin dan mengendalikan kualitas pustakawan secara nasional dan sebagai pelaksana pembangunan,

pemantauan serta pelaporan nasional.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa dengan meningkatnya kompetensi pustakawan yang dimiliki oleh setiap perpustakaan maka layanan prima di perpustakaan juga dapat meningkat. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 yang menyebutkan bahwa layanan perpustakaan harus diberikan secara prima dan fokus terhadap kebutuhan setiap pemustaka.

E. PENUTUP

Simpulan

Dalam menciptakan layanan prima di perpustakaan, dibutuhkan pustakawan yang memiliki kompetensi berupa pengetahuan, keterampilan dan bersikap profesional. Kompetensi pustakawan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pustakawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di perpustakaan. Kompetensi tersebut didukung dengan keterampilan yang spesifik berkaitan dengan keterampilan melakukan manajemen pekerjaan, kemampuan untuk mengantisipasi segala kemungkinan, kemampuan dalam mengelola suasana kerja dan mampu mengadaptasi ilmu pengetahuan ke dalam kondisi yang ada saat ini.

Selain itu, pustakawan juga harus bersikap profesional sebagai bagian dari kompetensinya dalam menjalankan tugas. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan yaitu bisa dimulai dari memberikan pelayanan berbasis inklusi sosial dengan tidak membeda-bedakan suka, ras dan agama serta didukung dengan pelayanan yang sopan kepada pemustaka. Dengan begitu, pustakawan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik secara profesional dan berkualitas sehingga layanan prima di perpustakaan dapat tercipta.

Saran

Peningkatan kompetensi pustakawan menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari

perpustakaan. Oleh karena itu, diharapkan setiap perpustakaan baik perpustakaan umum, sekolah maupun perguruan tinggi memperhatikan ataupun meningkatkan kompetensi tenaga pustakawan yang mereka miliki. Hal ini dimaksudkan agar setiap perpustakaan mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman yang berakibat kepada semakin beragamnya kebutuhan pemustaka. Dengan demikian, perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang prima atau berkualitas bagi para penggunanya.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M, N, R. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Azmar, N. J. (2016). Peran pustakawan dalam meningkatkan Layanan di Perpustakaan. *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(2), 223-234.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Carl-abrc.ca, 2010, *Core Competencies for 21st Century Carl Librarians*, Canadian Association of Research Libraries
- Harmawan. (2016). *Kompetensi Pustakawan: Antara Harapan dan Kerisauan*.
- Ibrahim, A. (2014). Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, 2(2). 129-138.
- Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43, Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.
- Latifah, N., Marini, A., & Maksum, A. (2021). Pendidikan multikultural di sekolah dasar (sebuah studi pustaka). *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara*, 6(2), 42-51.
- Mustika, P. (2017). Profesionalisme pustakawan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 27-36.

- Nafiudin, I. (2019). *Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) se-Kota Bandar Lampung* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Ngatini, N. (2018). Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1(1). 53-70.
- Priansa, D, J. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Purwono. 2013. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rebecca Joy Norlender, Jena Barchas-Lichtensein, John Fraser. (2020). Getting Consensus about Competencies: What's Needed for Effective Library Programs. *Journal of Education for Library and Information Science*, 61(2). 188-211.
- Reyhan, M. M., & Hermintoyo, H. (2019). Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Repositori Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(3), 204-216.
- Rifauddin, M. (2017). Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan. *Khazanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 5(1), 102-112.
- Santosa, P. (2015). *Metodologi Penelitian Sastra: Paradigma, Proposal, Pelaporan dan Penerapan*. Azza Grafika.
- Saputra, D, I. (2018). "Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur
- Siregar, M, R, A. (2015). Kompetensi yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan). *IQRA': Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 9 (2), 211-222.
- Syafitri, E. R., & Nuryono, W. (2020). Studi Kepustakaan Teori Konseling Dialectical Behavior Therapy. *Jurnal BK Universitas Negeri Surabaya*, 11, 53-59.
- Signe Spencer, M. Lyle Spencer. (1993). *Competence at Work Modelas for Superior Performance*. New York, USA: John Wily & Son.
- Usman, H. (2015). *Teori, Praktik & Riset Pendidikan*. 4th ed. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wulandari, F., & Sutirman, S. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 7(1), 11-20.