

CUSTOMER CARE BAGI PUSTAKAWAN SEKOLAH

Made Aryawan Adijaya

Jurusan D3 Bahasa Inggris Undiksha

aryawan_aj@yahoo.com

Abstrak

Peningkatan kualitas/mutu layanannya dengan pembekalan layanan prima bagi tenaga pengelola perpustakaan/pustakawan dipandang perlu bagi setiap institusi pendidikan dari mulai sekolah dasar sampai dengan di perguruan tinggi sehingga menambah wawasan bagi pustakawan serta mampu mengikuti perubahan sosial pemakainya. Dengan memiliki pemahaman *customer care* atau kepedulian terhadap pelanggan akan sangat berperan dan akan menjadi tulang punggung kualitas jasa layanan informasi terhadap pelanggan, sertaantisipasi atas perkembangan ilmu *customer care* harus menjadi perhatian para pengelola informasi diperpustakaan sehingga mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk siswa sebagai pengguna perpustakaan, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal yang mencakup a. kemampuan/ability), b. Sikap/attitude, c. Penampilan/appearance, d. Perhatian/attention, e. Tindakan/action.

Kata kunci: *Customer care*, pustakawan sekolah

I. Latar Belakang

Profesi pustakawan di negeri ini masih merupakan profesi alternatif, tenaga pustakawan dipandang sebelah mata, tenaga buangan di mana perpustakaan adalah unit kerja tempat pembuangan pegawai yang kurang berprestasi. Masih ada anggapan bahwa perpustakaan dapat diurus oleh siapa saja. Mereka bekerja sebagai pustakawan “kebetulan” (*a pseudo librarian*) di mana mereka terpaksa bekerja di perpustakaan karena tidak diterima di tempat lain, menjadi tenaga perpustakaan yang bekerja dengan setengah hati. Sebaliknya hanya ada sedikit jumlah pustakawan yang terpanggil untuk bekerja sebagai *the true librarian*.

Hal ini membawa dampak pada etos dan kinerja pustakawan yang akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan. Bagaimanapun juga pelayanan sebagai pintu gerbang utama memegang kendali atas citra sebuah perpustakaan, di mana manusianya (SDM) sebagai *man behind the service* memegang peranan utama. Untuk itu perlu adanya suatu peningkatan citra pustakawan (*librarian image*), (Di samping *building image* dan *ICT based*) di mana faktor sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting agar informasi yang ada dapat disampaikan secara efektif.

Peningkatan kualitas/mutu layanannya dengan pembekalan layanan prima bagi tenaga pengelola perpustakaan/pustakawan dipandang perlu bagi setiap institusi pendidikan dari mulai sekolah dasar sampai dengan di perguruan tinggi sehingga menambah wawasan bagi pustakawan serta mampu mengikuti perubahan sosial pemakainya. Perubahan dalam kebutuhan informasi, perubahan dalam berinteraksi dengan orang lain, dan dalam berkompetisi

Oleh karena itu perpustakaan memerlukan pustakawan dengan profesionalisme yang tinggi. Namun dalam prakteknya sampai sejauh ini pustakawan Indonesia belum bisa dikatakan mampu untuk menjadi profesional (idealpun belum) bahkan masih sangat jauh dari konsep ideal. Sesuatu yang idealis adalah suatu tahapan yang akan dicapai oleh seorang profesional. Untuk itu sosok pustakawan yang ideal perlu tinjauan dari aspek profesional dan aspek kepribadian dan perilaku (dalam rumusan profil pustakawan Indonesia). Pustakawan yang ideal menurut Santoso pada

Wiratningsih (2007) adalah pustakawan yang mampu mengelola informasi (information manager) dan mengelola pengetahuan (knowledge manager). Harapan ini masih perlu perjuangan panjang.

Profesionalisme pustakawan mengandung arti pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang didasarkan pada keahlian, rasa tanggungjawab. Keahlian merupakan dasar dalam menelurkan hasil kerja yang tidak sembarang orang dapat menghasilkannya, dan dengan keahlian ini pustakawan diharapkan dapat memecahkan masalah yang tidak dapat dipecahkan oleh orang lain

Bertolak dari itu, maka saat ini pustakawan harus dapat memberikan pelayanan prima, yaitu suatu sikap atau cara pustakawan dalam melayani penggunaanya dengan prinsip layanan berbasis pengguna (people based service) dan layanan unggul (service excellence). Tujuan dari service excellence adalah : 1) memuaskan pengguna; 2) meningkatkan loyalitas pengguna; 3) meningkatkan jumlah pengguna.

Terkait dengan hal tersebut diatas, di setiap sekolah menengah umum, baik pertama atau atas yang ada di Singaraja, dengan memiliki minimal 2-3 tenaga pustakawan berusaha membekali stafnya dengan mendorong untuk mengikuti pendidikan pustakawan sebagai prasyarat untuk dapat ditempatkan di perpustakaan dan dijadikan pegawai dengan fungsional pustakawan. Disamping itu, seiring dengan bertambahnya jumlah penerimaan siswa baru setiap tahunnya membuat kebutuhan atas jenis dan jumlah koleksi meningkat juga yang sekaligus berimbas pada harapan intensitas kunjungan ke perpustakaan.

Meskipun demikian, harapan tersebut tidak serta merta mampu meningkatkan animo siswa untuk berkunjung ke perpustakaan sekolah secara sukarela karena beberapa dari mereka yang datang memang karena diharuskan untuk berkunjung ke perpustakaan di saat jam kosong pelajaran disebabkan secara mendadak seorang guru tidak berkesempatan hadir untuk mengajar. Menurut catatan para pustakawan sekolah, dapat dilihat bahwa hanya 25 % dari siswa yang datang berkunjung ke perpustakaan murni dikarenakan dorongan dari dalam diri untuk membaca atau memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan, mayoritas dari mereka datang hanya untuk ngobrol, atau menonton siaran televisi guna menghabiskan jam kosong tadi.

Meskipun telah diupayakan untuk menambah jumlah koleksi, penataan ulang ruangan dengan harapan siswa dapat lebih tertarik untuk memanfaatkan fasilitas yang

ada di perpustakaan, namun tetap saja hal tersebut belum dapat memenuhi harapan pihak sekolah akan jumlah kunjungan dan kesadaran siswa ke perpustakaan.

Fenomena tersebut diatas ternyata tidak dapat dilepaskan dari kualitas pelayanan para pustakawan sekolah terhadap para siswa. Kebanyakan dari siswa merasakan bahwa para pustakawan tersebut hampir sama posisinya sebagai guru yang terkadang memerintah atau bahkan membentak siswa yang berkunjung, yang disebabkan karena mungkin siswa pengunjung tidak mengindahkan aturan yang ada dan ditempelkan di dinding sehingga dikhawatirkan kondisi dimana diharuskan untuk berkunjung secara disiplin tadi akan berimbas pada keengganan dan ketakutan siswa untuk berkunjung, serta pada penurunan kualitas pelayanan pada pelanggan (*customer care*) bagi para pustakawan sekolah.

Karena *customer care* atau kepedulian terhadap pelanggan akan sangat berperan dan akan menjadi tulang punggung kualitas jasa layanan informasi terhadap pelanggan, sehingga antisipasi atas perkembangan ilmu *customer care* harus menjadi perhatian para pengelola informasi di perpustakaan.

Sebagaimana diketahui profesi pustakawan dituntut untuk mampu bersikap lebih terbuka, suka kerja keras, suka melayani, mengutamakan pengabdian serta aspek-aspek kepribadian dan perilaku. Tuntutan hal tersebut, menurut hemat penulis itulah kata kunci yang sebenarnya yang perlu terus menerus diaplikasikan dalam menjalankan arti profesi. Terlebih perpustakaan tersebut sudah memiliki pelanggan tetap yaitu siswa mereka sendiri yang memang harus diakui masih remaja dengan segala karakteristik yang melekat pada diri remaja itu sendiri

Pengetahuan di bidang *customer care* dimaksudkan untuk menjadikan staf yang dapat memberikan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan (*customers*) dalam mendukung adanya peningkatan efektivitas staf dan organisasi (Moore, 2004). Dengan demikian citra pustakawan diharapkan mulai dari sekarang memiliki etos kerja yang lebih proaktif dan customer oriented (*customer care*), menguasai TI (Teknologi Informasi), memahami ilmu manajemen, komunikatif, evaluatif untuk mengukur kinerja, profesionalisme dan menjalin kerjasama (dengan semua pihak), sebab masa depan menjadi milik suatu bangsa dimana sumber daya manusianya produktif dalam menggunakan pengetahuan, teknologi dan informasi.

II. Tinjauan Pustaka

2.1. Profesi Pustakawan

Wiratningsih (2007) menegaskan bahwa profesionalisme pustakawan mengandung arti pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang didasarkan pada keahlian, rasa tanggungjawab. Keahlian merupakan dasar dalam menelurkan hasil kerja yang tidak sembarang orang dapat menghasilkannya, dan dengan keahlian ini pustakawan diharapkan dapat memecahkan masalah yang tidak dapat dipecahkan oleh orang lain. Tanggung jawab dalam arti bahwa kegiatan yang dilakukan pustakawan tidak hanya sekedar melakukan tugas rutin, tetapi melakukan kegiatan yang bermutu dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan lewat prosedur kerja yang benar. Profesi merupakan pekerjaan yang memerlukan keahlian/expertise, tanggung jawab, dan kesejawatan/corporateness. Pustaka sebagai suatu profesi diakui berdasarkan SK MENPAN No. 33/MENPAN/1990 yang kemudian diperkuat dengan kewajiban dan hak sebagai profesi dan fungsional pustakawan. Untuk menetapkan suatu bidang apakah termasuk profesi atau bukan ditetapkan kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. Memiliki pola pendidikan tingkat akademik.
2. Berorientasi pada jasa.
3. Tingkat kemandirian.
4. Memiliki kode etik.
5. Memiliki batang tubuh ilmu pengetahuan.
6. Memiliki organisasi keahlian

Dengan diakuinya pustakawan sebagai pejabat fungsional khusus berarti telah terbuka pintu keprofesionalan pustakawan oleh karenanya upaya untuk membangun citra diri pustakawan saat ini menjadi keharusan .

2.2 Pengertian Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar penting dalam proses pembelajaran. Menurut UU Perpustakaan No.43 2007 “Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para siswa sebagai penggunaan perpustakaan.”

Dalam UU Perpustakaan No.43 tahun 2007 pasal 20 Perpustakaan terdiri atas.

- a) Perpustakaan Nasional;
- b) Perpustakaan Umum;
- c) Perpustakaan Sekolah/Madrasah;
- d) Perpustakaan Perguruan Tinggi; dan
- e) Perpustakaan Khusus.

Perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah, bertanggung jawab kepada kepala sekolah dan bertugas untuk melayani sivitas akademika sekolah tersebut.

2.3 Tujuan dan Manfaat Perpustakaan Sekolah

Bafadal (2009) menyebutkan bahwa penyelenggaraan perpustakaan sekolah bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya penyelenggaraan perpustakaan sekolah diharapkan dapat membantu siswa dan guru menyelesaikan tugas-tugas dalam proses belajar mengajar. Yusuf & Suhendar (2007) menyebutkan tujuan didirikannya perpustakaan tidak terlepas dari tujuan diselenggarakannya pendidikan sekolah secara keseluruhan, yaitu memberikan bekal kemampuan dasar kepada siswa, serta mempersiapkan mereka untuk mengikuti pendidikan menengah.

Manfaat perpustakaan sekolah menurut Bafadal (2009) adalah sebagai berikut.

- 1) Perpustakaan sekolah dapat menimbulkan kecintaan siswa terhadap membaca.
- 2) Perpustakaan sekolah dapat memperkaya pengalaman belajar siswa.
- 3) Perpustakaan sekolah dapat menanamkan kebiasaan belajar mandiri yang akhirnya siswa dapat belajar dengan mandiri.
- 4) Perpustakaan sekolah dapat mempercepat proses penguasaan teknik membaca.
- 5) Perpustakaan sekolah dapat membantu perkembangan kecakapan berbahasa.
- 6) Perpustakaan sekolah dapat melatih siswa untuk bertanggung jawab.
- 7) Perpustakaan sekolah dapat memperlancar siswa dalam menyelesaikan tugas-tugas sekolah.
- 8) Perpustakaan sekolah dapat membantu guru-guru menemukan sumber-sumber pengajaran.

- 9) Perpustakaan sekolah dapat membentuk siswa, guru-guru dan staf sekolah dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2.4. Fungsi Perpustakaan Sekolah

Bafadal (2009) menyebutkan bahwa perpustakaan sekolah itu merupakan sumber belajar, karena kegiatan yang paling tampak pada setiap kunjungan siswa adalah belajar, baik belajar masalah-masalah yang berhubungan langsung dengan mata pelajaran yang diberikan di kelas, maupun buku-buku lain yang tidak berhubungan langsung dengan mata pelajaran yang diberikan di kelas. Apabila ditinjau dari sudut tujuan siswa mengunjungi perpustakaan sekolah, maka ada yang tujuannya untuk belajar, untuk berlatih menelusuri buku-buku perpustakaan sekolah, untuk memperoleh informasi, bahkan ada yang tujuannya hanya untuk mengisi waktu senggang atau sifatnya rekreatif.

Beberapa fungsi perpustakaan sekolah menurut Bafadal (2009) adalah sebagai berikut.

a. Fungsi Edukatif

Segala fasilitas dan sarana yang ada pada perpustakaan sekolah, terutama koleksi yang dikelolanya banyak membantu para siswa sekolah untuk belajar dan memperoleh kemampuan dasar dalam mentransfer konsep-konsep pengetahuan, sehingga di kemudian hari para siswa memiliki kemampuan untuk mengembangkan dirinya lebih lanjut.

b. Fungsi Informatif

Mengupayakan penyediaan koleksi perpustakaan yang bersifat memberikan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan para siswa dan guru.

c. Fungsi Rekreasi

Fungsi ini bukan merupakan fungsi utama dari dibangunnya perpustakaan sekolah, namun hanya sebagai pelengkap saja guna memenuhi kebutuhan sebagian anggota masyarakat sekolah akan hiburan intelektual.

d. Fungsi Riset dan Penelitian

Koleksi perpustakaan sekolah dapat dijadikan bahan untuk membantu dilakukannya kegiatan penelitian sederhana.

2.5. Definisi *Customer Care*

Iriantara (2004) memngemukakan bahwa *customer care* sebagai kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang dihadapi. Seorang pemberi layanan harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya.

Mengingat sifat pelayanan tidak dapat disentuh atau bahkan dilihat, tapi hanya dapat dirasakan, sehingga akan menjadi kewajiban setiap pekerja dlam pelayanan jasa untuk memiliki kemampuan untuk melakukan sentuhan personal guna membuat pelanggan nyaman. Strategi ini didesain untuk memastikan sesuatu yang sempurna telah kita berikan kepada pelanggan, memastikan juga bahwa kita mampu untuk menempatkan pelanggan sebagai orang/manusia yang selayaknya diperlakukan sebagaimana layaknya, dan mampu untuk menunjukkan perhatian terhadap pelanggan.

Finch (2004) menambahkan bahwa tujuan umum dari pelayanan terhadap pelanggan adalah berusaha untuk mencapai tujuan utama pekerjaan seorang customer service yaitu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan yang bermuara pada kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diupayakan oleh sebuah institusi yang bergerak di bidang jasa melalui pelayanan yang prima (*service of excellence*) dan mengutamakan kepentingan konsumen terlebih dahulu (*customer oriented*).

Pelayanan prima itu berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (*customer*), sedangkan *customer* tersebut merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar (Ruslan, 2001)

III. Pembahasan

3.1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Kotler, 2002). Pelayanan tidak memiliki wujud sehingga dapat dilihat dan tidak

berdampak pada kepemilikan apapun, namun pelayanan dapat dirasakan oleh pengguna jasa yang dapat memberikan penilaian akan kualitas pelayanan jasa yang diterima

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara melakukan perbandingan persepsi/harapan dari para siswa dan guru sebagai penggunaan perpustakaan atas pelayanan dan kenyataan pelayanan yang mereka dapatkan selama menggunakan layanan perpustakaan. Jika persepsi mampu dipenuhi oleh kenyataan yang diterima/jika pelayanan pada kenyataannya sesuai dengan harapan maka kepuasan pelanggan dapat terwujud. Begitu juga sebaliknya, munculnya ketidakpuasan adalah sebagai akibat ketimpangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan perpustakaan sekolah. (Tjiptono, 2008). Sehingga dalam kenyataannya, akan ada tiga jenis penilaian atas kualitas pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para siswa sebagai penggunaan perpustakaan, mereka akan merasa sangat puas. Namun jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan dibawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang siswa sebagai pengguna perpustakaan. Hal tersebut berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk siswa sebagai pengguna perpustakaan, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Dewasa ini terjadi perubahan trend dalam hal perilaku siswa sebagai pengguna perpustakaan, sehingga diperlukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada siswa sebagai pengguna perpustakaan */user oriented*. (Tjiptono, 2008).

3.2. Customer Care dalam Pelayanan Perpustakaan

Merujuk pada substansi kualitas pelayanan perpustakaan diatas, di sekolah (SMP/SMA) selayaknya pelayanan prima itu tetap dikedepankan meskipun pengguna layanan lebih banyak adalah siswa sekolah yang bersangkutan dengan segala karakter remaja yang terkadang sulit untuk diatur meskipun beberapa

aturan tentang perilaku, penggunaan layanan, syarat dan sanksi sudah diberitahukan melalui pengumuman yang tertempel dengan jelas di dinding perpustakaan. Sehingga pustakawan selalu dituntut untuk bisa mengatasi situasi semacam ini dengan mengedepankan pelayanan prima yang terdiri dari a. Kemampuan (ability), b. Sikap (attitude), c. Penampilan (appearance), d. Perhatian (attention), e. Tindakan (action). (Barata, 2004).

1. Kemampuan (ability).

Seorang pustakawan di sekolah memiliki kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan keperpustakaan dengan memahami TUPOKSI, (Tugas Pokok dan Fungsi), memahami SOP (Standart Operating Procedure), memiliki keahlian melayani dan memiliki jiwa menolong (sense of help). Pekerjaan itu meliputi pelayanan sirkulasi mulai dari peminjaman buku, pengembalian buku, dan statistic pengunjung atau peminjam dan pelayanan referensi yang berupap pelayanan informasi dan pelayanan pemberian bimbingan belajar. (Bafadal, 2009)

Ini dapat dicontohkan ketika seorang pustakawan diminta untuk menolong siswa untuk menemukan sebuah koleksi yang belum mampu ditemukan, maka dengan berbekal pengetahuan dan keahlian dalam pengklasifikasian buku, dengan mudah dapat menemukan buku/koleksi yang dimaksudkan

2. Sikap (attitude)

Sikap adalah cara menempatkan atau membawa diri, atau cara merasakan, jalan pikiran dan perilaku. Sedangkan perilaku adalah sebuah gerakan yang dapat dinilai atau diamati dari luar.

Seorang pustakawan harus memiliki sikap ramah, *body language* mendukung, sopan, menghargai orang lain, memiliki ketenangan dan penuh percaya diri saat melayani, selalu ceria, jujur dan memiliki empati. Terkadang banyaknya pelanggan (siswa dan guru) yang hampir pada jam bersamaan, yaitu saat-saat istirahat yang menggunakan jasa pustakawan, dan disisi lain, terbatasnya petugas yang menangani pelanggan, membuat pustakawan merasa bekerja dibawah tekanan dan dikejar-kejar, diperintah, dan berbagai perasaan yang tidak menyenangkan lainnya. Sehingga

dimungkinkan bagi seorang pustakawan tersebut untuk bersikap yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip layanan prima. Pustakawan seyogyanya tetap bisa tenang, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

3. Penampilan (performance)

Penampilan mempunyai pengertian sebagai penampilan dari diri seseorang pustakawan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh orang atau pihak lain. Penampilan berkaitan erat dengan pencitraan. Bila selalu berpenampilan baik, maka akan memberi citra atau kesan positif bagi pengguna layanan. Faktor-faktor yang mendukung penampilan prima ini yaitu fisik, kesehatan, cara berpakaian, sikap tubuh yang baik dan lain sebagainya. Sebagaimana layaknya pekerjaan yang berhubungan langsung dengan orang, penampilan pustakawan sekolah yang sering berhadapan siswa dan guru sehingga penampilan yang menarik dengan tetap mengindahkan norma kesopanan harus diutamakan. Satu hal yang kadang terlupakan adalah penggunaan wewangian (parfum) yang menambah kesan kesegaran, namun demikian diusahakan untuk tidak menggunakan wewangian yang sangat menyengat dan beraroma keras.

4. Komunikasi

komunikasi merupakan hal terpenting saat melayani konsumen atau pelanggan, karena akan mendorong setiap pribadi untuk proaktif melakukan pelayanan prima. Kemampuan berkomunikasi pustakawan sekolah harus mengedepankan etika kesopanan, persuasif dan tanpa menyakiti perasaan pengguna layanan baik secara verbal maupun non-verbal. Sebagai contoh dalam memasang papan himbauan sebisa mungkin menggunakan pilihan bahasa yang sopan dan mudah dipahami. Terlebih lagi yang berhubungan dengan bahasa ujaran, pustakawan hendaknya bisa memilih ujaran dan ekspresi bahasa yang berterima bagi siswa tanpa menyinggung perasaan mereka. Beberapa ekspresi bahasa tersebut dapat dimulai, atau disisipi dengan kata adik-adik”, “mohon, tolong,” sebagaimana dalam kalimat “adik-adik, mohon pintunya ditutup kembali ya”. Hal prinsip dalam

komunikasi yang terakhir adalah penggunaan kata “maaf” untuk segala sesuatu yang sekiranya masih diluar harapan, atau untuk suatu kesalahan kecil yang telah kita perbuat. Contohnya “ maaf ya dik, komputernya lagi *error*, mohon sabar menunggu ya” , dan penggunaan kata “terima kasih” untuk hal sekecil apapun yang orang lain lakukan yang sudah memenuhi harapan kita. Sebagai contoh: “terimakasih sudah mengembalikan buku tepat waktu”

5. Tindakan (action).

Secara umum tindakan didefinisikan sebagai sesuatu yang dilakukan untuk mengatasi sesuatu (perbuatan). Untuk mewujudkan pelayanan prima maka seorang pustakawan harus memiliki tindakan yang tidak diskriminatif, selalu mendengar dan memperhatikan keluhan konsumen, melakukan sesuai TUPOKSI atau prosedur, segera dan akurat sehingga dapat memuaskan pelanggan pengguna layanan, dan yang terpenting adalah mampu menerapkan aturan yang ditetapkan bagi dirinya sendiri. Hal yang paling sederhana yang pustakawan bisa lakukan adalah ketika dia menulis himbauan untuk tidak rebut/berisik di dalam perpustakaan, maka dia bersama petugas yang lainnya juga harus dapat menerapkan aturan tersebut. Karena sering dijumpai disekolah dimana petugas perpustakaan banyak yang ngobrol sambil tertawa dengan guru lain sehingga mengganggu siswa lainnya, dan para siswa jika dihadapkan pada situasi ini tidak bisa berbuat apa, karena pengaruh status guru dan murid. Adapun contoh diskriminatif yang sering terjadi adalah perbedaan pelayanan yang diberikan antara kepada guru dan siswa. Jika melayani guru, pustakawan cenderung untuk cepat dan mau melayani, namun jika melayani siswa, ada kenggan dan acuh terhadap apa menjadi permintaan siswa, padahal di dalam perpustakaan mereka berstatus sama sebagai pengguna layanan yang seharusnya diperlakukan sama juga. Terkait dengan tindakan ini, Tjiptono (2008) menyatakan bahwa tindakan dalam memeberikan pelayanan hendaknya dilaksanakan secara cepat dan tepat. Cepat maksudnya bahwa pelayanan itu dilakukan tanpa menunda waktu (segera) atau memakan

waktu yang lama, jika pekerjaan tersebut dapat dilakukan secara singkat. Sedangkan ketepatan disini adalah kesesuaian antara permintaan dan hasil.

Kepentingan pengguna dalam memanfaatkan informasi yang tersedia di perpustakaan ada kalanya berbeda antara satu dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut seharusnya dapat memotivasi pustakawan menambah pengetahuannya dalam bidangnya agar dapat memberi pelayanan maksimal bagi para pengguna.

Berkaitan dengan layanan perpustakaan, pustakawan dituntut bersikap ramah, sopan, tekun dan tidak cepat bosan, setiap memberi jawaban dari semua pertanyaan pengguna perpustakaan jika perlu memberikan jalan keluar membimbing dan mengarahkan setiap pengguna. Beranjak dari hal tersebut maka pustakawan harus memiliki kompetensi sehingga dapat menimbulkan pelayanan yang berkualitas sehingga pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dan memanfaatkan berbagai perkakas penelusuran yang tersedia.

IV. Simpulan

Seorang pustakawan sekolah dituntut untuk dapat selalu memberikan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan (customer care) sehingga mampu membangun citra atau kesan pustakawan yang profesional. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik didasarkan pada sudut pandang siswa sebagai pengguna perpustakaan, bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan. Hal tersebut berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk siswa sebagai pengguna perpustakaan, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Untuk itu ada lima hal penting yang harus mengedepankan unsur-unsur pelayanan prima yang meliputi a. Kemampuan (ability), b. Sikap (attitude), c. Penampilan (appearance), d. Perhatian (attention), e. Tindakan (action). Harapannya adalah siswa dan guru bisa merasakan kepuasan karena layanan yang didapat sesuai dengan atau bahkan melebihi dari harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, Ibrahim. 2009. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara
- Barata, Adya Atep . 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Finch, Lloyd, 2004. *Menjadi Customer Service Representative Yang Sukses*, Edisi 1, Victory Jaya Abadi, Jakarta.
- Iriantara. Yosol, 2004. *Manajemen Strategis Public Relations*, PT. Ghalia Indonesia.
- Moore, Frazier. 2004. *Humas. Membangun Citra dengan Komunikasi*. Rosda. Bandung.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Raja GrafindoPersada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta : Andi.
- Wiratningsih, Riah. 2007. *Pustakawan di Era Globalisasi: Suatu Tantangan dan Harapan*. Artikel Perpustakaan UNS
- Yusuf, M, Pawit dan Suhendar, Yaya dan 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan sekolah*. Jakarta : Kencana Prenada MediaGroup.