

Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka di era *Information, Communication and Technology*(ICT)

Sri Wahyuni*

UIN Mahmud Yunus Batusangkar, Jalan Raya Batusangkar-Padang Panjang Km. 7 Batusangkar, Padang, 27216, Indonesia

Abstract

Purpose. The aim of this research is to provide knowledge to librarians that the importance of social skills is seen from attitudes and behavior in providing excellent service. Library services are an important indicator in determining user satisfaction. So librarians need to focus on user-oriented services.

Methodology. The type of research used in this paper is library research. Data collection was obtained through reference books, scientific journals, relevant research related to research and other sources of information that support this research. The literature data taken comes from 2017-2022. The data analysis technique begins with the researcher obtaining library sources which the researcher collects first from various sources, then arranges them and classifies them, then analyzes them, classifies them and interprets them to obtain conclusions.

Results and discussion. The results showed that the social skills that librarians should have in providing primary services to users using the principles of people-based service and service excellence are aimed at satisfying their libraries, increasing loyalty, and increasing the number of libraries visiting the library. Moreover, in terms of service, at least a librarian must have competence in the current era of information and information technology. The four categories that he must have are knowledge, skill, affective, and pragmatic model approaches. These four things are the basis for the librarian's activity, especially the section of service.

Conclusions. The role of librarians in the era of information, communication, and technology (ICT) must be an agent of change for society. It aims to provide excellent service to users, thereby improving the quality of libraries in the eyes of the public with the hope that the library becoming the center of community activity in study life.

Paper type:

Research article

Article history:

Received September 18, 2023

Revised October 31, 2023

Accepted October 31, 2023

Keywords:

- Librarian social skills
- Excellent service
- Information
- Communication and Technology (ICT) era

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah banyak mengalami pergeseran paradigma pada bidang perpustakaan, dimana semua aspek tersebut berevolusi mengikuti perkembangan teknologi. Perpustakaan bukan lagi sebagai institusi tempat gudang buku saja, namun seluruh bidang baik di bidang layanan, pengolahan dan temu kembali informasi menggunakan sistem elektronik. Koleksi pun dimodifikasi dari koleksi tercetak menuju koleksi digital agar menghemat ruang tempat penyimpanan.

Perpustakaan dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi kebutuhan pemustakanya. Namun, ada salah satu faktor yang paling penting dalam membantu memenuhi pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka yaitu dari pustakawan. Di sini pustakawan adalah orang yang membantu dalam proses interaksi dengan

* Corresponding author.

Email addresses: sriwahyuni@uinmybatusangkar.ac.id (S. Wahyuni).



pemustaka. Pustakawan yang profesional harus ditunjang dengan kompetensi *social skill* atau keterampilan sosial yang berpengaruh dalam mutu pelayanan di perpustakaan. Dengan adanya perkembangan kebutuhan informasi pemustaka yang semakin meningkat dan munculnya jumlah informasi yang semakin beraneka ragam. Oleh sebab itu, perlu ditunjang dengan pemahaman psikologi pemustaka, kompetensi teknologi, pengetahuan, kemampuan di bidang perpustakaan dalam menghadapi pergeseran paradigma perpustakaan (Istikomah & Masruri, 2021).

Perubahan fisik perpustakaan telah secara nyata membuktikan bahwa perpustakaan bermetamorfosis dari konvensional menuju perpustakaan digital (Nurhayati, 2018). Pergeseran ataupun perubahan yang terjadi diakibatkan adanya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) juga membuat pola pikir pustakawan dalam melakukan pengelolaan perpustakaan juga harus berubah dari perpustakaan yang dikelola sifatnya konvensional menuju pada perpustakaan berbasis digital. Kemajuan tersebut didukung dengan tersedianya koleksi, sarana prasarana tersedia dan koleksi yang *up to date* berorientasi pada kebutuhan pemustaka (*user oriented*), serta memanfaatkan sarana teknologi yang berkembang yang bertujuan agar pemustaka dapat menarik minat kunjung perpustakaan.

Selain perubahan dalam hal pekerjaan, pustakawan juga harus mengadopsi keilmuan yang berbasis teknologi dan juga mengikuti perubahan sosial lingkungan pemustaka, baik dengan cara berinteraksi atau berkomunikasi, dan perubahan kebutuhan informasi dari pemustakanya. Perubahan paradigma dalam jenis kepustakawanan juga perlu ditumbuhkan untuk menjawab tantangan perubahan tanpa meninggalkan keilmuan kepustakawanan konvensional, namun berpegang kepada kepustakawanan digital yang menjadi kebutuhan di era masyarakat informasi saat ini.

Pada hakikatnya pelayanan perpustakaan adalah kegiatan pemberian jasa yang dibutuhkan oleh pemustaka baik jasa yang berkaitan penelusuran sarana perpustakaan ataupun sumber informasi yang ada di perpustakaan. Dalam pemberian pelayanan, pustakawan diharapkan memberikan pelayanan prima berbasis (*people-based service*) dan layanan unggul (*service excellence*) dengan tujuan untuk memberikan kepuasan dan meningkatkan minat kunjung ke perpustakaan. Oleh sebab itu, pustakawan harus cepat tanggap dan mengidentifikasi sumber-sumber informasi serta tidak ‘gaptek’ (gagap teknologi). Dengan harapan pustakawan menjadi jembatan penghubung bagi pemustaka dalam mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan.

Menurut (Sari et al., 2020) keterampilan sosial adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk memahami psikologi baik perorangan maupun kelompok, sehingga dapat menjalin komunikasi yang efektif dan interaksi sosial yang baik. Keterampilan ini merupakan ciri kemampuan dasar yang menunjukkan esensi kualitas kemampuan seorang pustakawan. Adapun keterampilan yang harus dimiliki pustakawan secara umum di antaranya kemampuan mengidentifikasi kebutuhan informasi, kemampuan bekerjasama bersama perorangan atau kelompok, kemampuan berkomunikasi efektif, kemampuan menguasai berbagai bidang pengetahuan dan kebudayaan, kemampuan *lobbying* dan *leadership* kemampuan berinteraksi dengan lingkungan serta kreatif dan inovatif dalam pengembangan perpustakaan. Keterampilan pustakawan menjadi modal awal bagi bagi pustakawan untuk menjadi pustakawan profesional dan memberikan pelayanan prima bagi pemustaka dalam upaya menunjang kemajuan perpustakaan.

Pelayanan prima atau dikenal dengan istilah “*Service excellent*” adalah pelayanan yang unggul diberikan oleh petugas baik dari segi sikap atau tingkah laku dengan kriteria memuaskan pemustaka (Nurlia, 2018). Menurut Silvia (2018) layanan prima adalah sikap kepedulian petugas dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dengan tujuan memberikan akses kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya dan memberikan reaksi kepuasan serta selalu bersikap loyalitas kepada perusahaan dimana tempat ia pustakawan

bekerja.

Berdasarkan uraian pendapat pakar [Nurlia \(2018\)](#) dan [Silvia \(2018\)](#), layanan prima atau istilah *excellent service* dapat diartikan sebagai pemberian layanan terbaik dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan sehingga menciptakan kepuasan pelanggan dan memberikan dampak positif kepada kemajuan dari perusahaan.

Beberapa kajian relevan yang mendukung dalam tulisan ini di antaranya, hasil penelitian yang dikemukakan oleh [Rifaudin \(2017\)](#) mengatakan bahwa untuk menjadi pustakawan profesional dan terampil maka perlu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pemustaka. Hasilnya terlihat dalam pelayanan bermutu jika memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sikap positif dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dan kita akan mendapatkan umpan balik yang positif dengan perasaan pemustaka yang puas. Selain itu sebagai pustakawan diharuskan untuk memiliki komunikasi interpersonal yang ditunjukkan dengan komunikasi yang ramah kepada pemustaka.

Sehubungan dengan pelayanan prima seperti yang dikemukakan oleh [Ngatini \(2018\)](#) bahwa peran pustakawan menjadi sangat vital dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Oleh sebab itu, yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas layanan di perpustakaan adalah pustakawan harus menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang didasari oleh peningkatan kualitas diri dari aspek sikap, perilaku dan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Peran pustakawan sangat penting agar pelayanan dapat diterima dengan baik oleh pemustaka. Peran mereka juga penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dengan sendirinya akan mewujudkan dan meningkatkan kepuasan pemustaka.

Kemudian penelitian serupa juga dilakukan oleh [Hasefera \(2018\)](#) hasil penelitian didapatkan bahwa dalam mewujudkan kepuasan pemustaka Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang mengkolaborasikan unsur-unsur LibQUAL dengan unsur pelayanan prima. Penelitian bertujuan agar perpustakaan tersebut dapat memberikan pelayanan tepat sasaran kepada pemustaka. karena pada hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berorientasi kepada pemustaka.

Beberapa penelitian relevan oleh [Rifaudin \(2017\)](#), [Ngatini \(2018\)](#) dan [Hasefera \(2018\)](#) menunjukkan bahwa pelayanan prima (*excellent service*) sudah banyak diterapkan di perpustakaan-perpustakaan baik tingkat sekolah maupun universitas. Konsep ini bukanlah suatu konsep yang baru diterapkan di perpustakaan. Pustakawan sudah dituntut dalam bekerja dan memberikan pelayanan prima karena perpustakaan berorientasi pada kepuasan pemustaka. Investasi terbesar dalam kemajuan suatu perpustakaan bukan saja dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, namun indikator terbesar juga dilihat dari sikap atau keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka khususnya di bidang pelayanan. Adapun kebaruan dalam penelitian ini dimana penelitian ini berfokus pada keterampilan pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di era TIK, dimana saat ini pustakawan tidak hanya mampu memberikan pelayanan secara teknis namun juga mampu menguasai dan menggunakan sarana dan prasarana berbasis teknologi.

Pembangunan perpustakaan sudah semestinya menjadi dasar dalam pengembangan perpustakaan dan mengimplementasikan teknologi informasi dalam bidang pelayanan dengan tujuan menunjang percepatan transformasi informasi. Tujuan ini juga menjadi tujuan pemerintah dalam pembangunan indeks masyarakat untuk meningkatkan kecerdasan secara global. Oleh sebab itu, ini menjadi tugas penting perpustakaan dalam menempatkan pemustaka sebagai subjek dari pelayanan perpustakaan. Seperti yang dikemukakan oleh [Nupriyanto \(2018\)](#) bahwa pembangunan perpustakaan saat ini

berfokus pada pengembangan konten digital, hal ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pemustaka secara aksesibel, namun pada realitanya di lapangan masih menjadi tantangan dan masih banyak ditemui bahwa perpustakaan hanya menitikberatkan pada pengadaan koleksi yang beragam dan mempermegah bangunan saja. Pandangan seperti ini tidak sepenuhnya salah, namun sejalan dengan semangat meningkatkan indeks kepuasan pemustaka, menjadi hal yang sangat penting bagi pengelola perpustakaan dan pustakawan dalam menyiapkan layanan-layanan pemustaka yang berorientasi terhadap terwujudnya layanan prima. Berdasarkan paparan dari latar belakang di atas, yang menjadi pokok permasalahan dalam tulisan ini adalah bagaimana keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka di era teknologi informasi dan komunikasi. Adapun tujuan penelitian ini memberikan kontribusi kepada pustakawan untuk meningkatkan keterampilan sosial khususnya dalam aspek sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan secara prima kepada pemustaka. Harapannya dengan memberikan pelayanan maksimal dapat meningkatkan kepuasan dari pemustaka, dan memberikan citra positif bagi perpustakaan.

2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*) yaitu metode pengumpulan data dengan menelaah dan memahami sumber-sumber informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti (Tampubolon, 2023). Pengumpulan data didapatkan melalui buku-buku referensi, jurnal ilmiah, penelitian relevan yang berkaitan dengan penelitian dan sumber informasi lain yang mendukung dalam penelitian ini. Kriteria dalam pengumpulan data penelitian ini berkaitan dengan keterampilan sosial dan layanan prima yang didapatkan dari tahun 2017-2022. Adapun teknik analisis data yang didapatkan dari sumber kepustakaan yang peneliti kumpulkan terlebih dahulu dari berbagai sumber, disusun, dan diklasifikasi kemudian dianalisis dan diklasifikasi dan diinterpretasi dengan tujuan untuk memperoleh kesimpulan dan mendukung ide-ide yang disampaikan dari hasil penelitian tersebut

Langkah-langkah kegiatan yang penulis lakukan dalam penelitian ini, seperti yang dikemukakan oleh Yusuf (2016) yaitu: (1) mencatat semua masalah penelitian berdasarkan rumusan masalah, (2) mengkombinasikan hasil temuan baik dari teoritis atau hasil penelitian, (3) melakukan analisis dari berbagai sumber informasi yang telah dikumpulkan peneliti sebelumnya, dan terakhir (4) memberikan kesimpulan dan ide baru untuk mengkolaborasikan pada hasil penelitian penulis.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pemustaka di Era Teknologi Informasi

Layanan perpustakaan menjadi indikator penentu dalam keberlangsungan perpustakaan dimana terjadinya interaksi pelayanan antara pustakawan dan pemustaka. Tentunya ini menjadi dasar dalam pemberian pelayanan prima pemustaka akan memberikan penilaian dari cara berkomunikasi secara santun dan ramah, di samping itu juga ditunjang dengan suasana yang nyaman, dan fasilitas yang memadai, sehingga pemustaka betah untuk berkunjung ke perpustakaan. Hal ini perlu ditekankan bahwa perpustakaan menekankan pada pelayanan berorientasi pada pemustaka.

Pelayanan perpustakaan adalah sebuah proses aktivitas teknik yang perlu direncanakan dalam proses penerapannya supaya aktivitas layanan pada perpustakaan mampu bergerak dengan teratur. layanan perpustakaan memberikan informasi, sarana serta prasarana kepada pemustaka, karena dengan adanya pelayanan tersebut pemustaka dapat secara baik menerima informasi yang mereka perlukan dari berbagai sumber (Rahmah, 2018).

Menurut Syahdan et al. (2021) keberadaan pustakawan di perpustakaan memegang peranan yang sangat penting di kalangan masyarakat dengan memberikan pelayanan informasi yang diperlukan. Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan adalah orang yang memiliki kompetensi di bidang perpustakaan dan memahami seluk beluk perpustakaan, serta dengan keahliannya dan kepustakawanannya dapat mengembangkan dan memajukan perpustakaan. Pustakawan adalah orang yang telah memiliki ilmu di bidang perpustakaan, artinya ia memiliki kompetensi di bidang perpustakaan yang harus senantiasa ditingkatkan dan dikembangkan. Hal tersebut menjadi tugas dan tanggung jawab pustakawan untuk mengikuti perkembangan dan menggunakan ilmu perpustakaan yang dimiliki dalam kemajuan di bidang profesinya. Dari penjelasan di atas, bahwa peran pustakawan sebagai fasilitator harus mampu memahami kebutuhan pemustaka dan menjadi pustakawan profesional menjadi tugas penting dimana perpustakaan fokus utamanya bertugas memberikan jasa informasi.

Pustakawan harus mampu melakukan perannya sebagai pustakawan yang profesional dalam berinteraksi dengan pemustaka. Selain tempat di mana perpustakaan memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka, perpustakaan juga harus dapat dijadikan acuan sebagai perpustakaan yang berorientasi pada pemustaka. Dengan skala prioritas tersebut, maka perpustakaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Selain pustakawan mengerjakan tugas yang bersifat teknis, pustakawan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Sebagai pelayan informasi, setidaknya pustakawan harus memiliki kompetensi yang ada dalam dirinya, adapun kriteria dasar yang harus dimiliki pustakawan di antaranya (a) pengetahuan, (b) keterampilan, (c) sikap afektif dan (d) pendekatan pragmatik (Muljono et al., 2021). kriteria dasar tersebut merupakan kriteria pustakawan yang menjadi pondasi dasar pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Adapun uraiannya dijabarkan sebagai berikut:

3.1.1. Pengetahuan (*knowledge*)

Seorang pustakawan harus memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas dalam bidang ilmu perpustakaan, hal ini bisa didapatkan dari mengikuti kegiatan seminar, pelatihan dan studi banding dalam meningkatkan wawasan agar tidak monoton. Kegiatan lain juga bisa dilakukan diskusi bersama rekan sejawat dalam satu asosiasi terkait dengan perkembangan dunia perpustakaan. Kegiatan ini dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dan membantu dalam melakukan aktivitas di bidang pelayanan.

3.1.2. Keterampilan (*skill*)

Seorang pustakawan diharapkan memiliki keterampilan dalam bersosial. Karena pekerjaan pustakawan sebagai *human service* yang berhubungan dengan pemustaka yang datang dari berbagai latar belakang sosial dan budaya, hal tersebut menuntut bagi pustakawan untuk memiliki *social skill*, misalnya dalam berkomunikasi, pustakawan sudah menjadi kebiasaan untuk melakukan komunikasi secara ramah dan santun seperti pelayanan di Bank menggunakan pelayanan 3S (Senyum, Sapa, Salam) yang menjadi daya

tarik agar orang ingin berkunjung ke perpustakaan. Selain itu tidak membeda-bedakan pelayanan kepada pemustaka khususnya perlu perhatian khusus kepada beberapa kelompok pemustaka, seperti pemustaka difabel, lansia dan anak-anak.

3.1.3. Afektif (bersikap ramah)

Seorang pustakawan juga harus memiliki sikap Afektif karena ini menjadi peran yang sangat penting dalam pelayanan. Sikap afektif ini menjadi tolak ukur dari kenyamanan pemustaka dalam mencari informasi. Afektif di sini adalah sikap sopan santun dalam bertutur kata dan bersikap, serta ramah kepada pemustaka. Selain itu juga pustakawan perlu memahami karakter dan psikologis pemustaka agar dapat menentukan sikap dalam pelayanan, karena mereka datang dari berbagai latar belakang keluarga dan lingkungan yang berbeda-beda.

3.1.4. Melakukan Pendekatan dengan model pragmatis

Perpustakaan dalam membuat peraturan dan tata tertib agar lebih fleksibel dan mudah dipahami namun tidak mengurangi esensi dari tujuan yang ingin diperlukan. Hal ini terlihat dari sikap pemustaka sifatnya yang ingin cepat dan tepat dalam menelusuri informasi. Kemudian mendesain ruangan lebih aksesibel agar dapat mempermudah pemustaka dalam berkomunikasi dan berkonsultasi terkait dengan kebutuhan yang diinginkan. Ruangan yang didesain nyaman dan peraturan yang jelas dapat membantu pemustaka dalam mengakses sumber-sumber informasi dan juga menjadi peran penting pustakawan melalui pendekatan personal dalam membantu memberikan arahan agar mereka dapat dengan cepat mendapatkan ke sumbernya.

3.2 Layanan Prima di Perpustakaan

Seperti yang diketahui perpustakaan adalah tempat memberikan layanan informasi yang bersifat *free access*, dimana setiap orang dapat berkunjung untuk mencari apa yang mereka butuhkan. Tingkat kepuasan dari pemustaka menjadi tolak ukur dari pelayanan. Di sini tugas seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan citra perpustakaan di mata masyarakat.

Perpustakaan berfungsi sebagai sarana yang akan menunjang kebutuhan informasi pemustaka. Menurut [Arista \(2019\)](#) dan sejalan [Kosasih \(2022\)](#) Adapun dimensi dalam meningkatkan kualitas layanan, sebagai berikut: (1) *Tangible* (bukti langsung). Sebagai bentuk sarana dan prasarana yang dapat digunakan, adanya personalia, dan media komunikasi yang menunjang dalam pekerjaan di kantor; (2) *Reliability* (kehandalan). Kemampuan dalam memberikan layanan tepat waktu dan meminimalisir kesalahan, serta mampu memberikan solusi atas permasalahan; (3) *Responsitiveness* (tanggapan). Kemampuan merespon dengan cepat pemustaka serta mampu memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan mereka; (4) *Assurance* (jaminan). Pustakawan memiliki kemampuan dalam memberikan informasi dan meyakinkan pemustaka dengan ilmu yang didapatnya serta sikap menghargai dan menghormati para pemustaka; (5) *Empathy* (empati). Kemampuan memberikan perhatian secara personal dengan sikap ramah dan peduli kepada setiap pemustaka.

Perpustakaan dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka ingin terpuaskan dalam hal menerima informasi dari pemustaka. Pemustaka juga memerlukan layanan yang memadai didukung dengan keberadaan teknologi informasi, tetapi itu bukan

syarat utama, yang menjadi poin utama dari memberikan layanan prima adalah sikap dari pustakawan itu sendiri. Di samping itu, semua teknologi informasi juga diperlukan sebagai petunjuk untuk mengimbangi tuntutan para pemustaka.



Gambar 1. Pustakawan memberikan layanan kepada anak TK di Perpustakaan Umum Padang Panjang (Dokumentasi Peneliti)

Pemustaka secara khusus menyukai sikap kepedulian dan keramahan pustakawan dalam memberikan pelayanan. Oleh sebab itu, pustakawan perlu memiliki kemampuan komunikasi yang menyenangkan, responsif, dan non-verbal seperti pada [Gambar 1](#) mengenai pustakawan dalam mengaplikasikan keterampilan sosial kepada pemustaka kalangan anak-anak agar pemustaka tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan dan meningkatkan minat baca.

Secara umum di perpustakaan banyak kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan perpustakaan seperti kurangnya sarana dan prasarana, masih minimnya koleksi, masih rendahnya kualitas SDM perpustakaan, dan keterbatasan anggaran perpustakaan yang membuat kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, namun kendala yang paling banyak ditemui dalam perpustakaan seperti masih kurangnya tenaga perpustakaan dan masih belum menguasai sarana teknologi yang menyebabkan terkadang perpustakaan sulit untuk berkembang. Seperti yang terjadi pada Perpustakaan Daerah Kota Tegal dimana kekurangan tenaga perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang berdampak pada kurang efektifnya layanan perpustakaan, seperti kurangnya pemberian informasi kepada pemustaka dan tidak cepat tanggap dalam melayani pemustaka ([Effendi & Krismayani, 2017](#)).

Citra perpustakaan akan memberikan representasi melalui pelayanan baik yang diberikan kepada pemustaka. Pemustaka merupakan mitra dari perpustakaan yang dapat memberikan ukuran dalam menilai kepuasan terhadap jasa yang diberikan. Untuk menjamin terlaksananya kualitas layanan prima tersebut dibutuhkan kompetensi pustakawan dalam bidang pelayanan baik dari segi sikap dan wawasan agar pemustaka merasa puas terhadap jawaban yang diberikan pustakawan.

Untuk menjadikan perpustakaan yang unggul sesuai dengan cita-cita lembaga tentunya harus memberikan pelayanan berbasis pemustaka (*People Based Service*) dan layanan prima (*Service Excellence*). Hal ini juga perlu adanya dukungan promosi dari segi layanan, implementasi teknologi dalam berbagai layanan serta mengembangkan keilmuan dari SDM yang berimpact pada hasil kualitas perpustakaan.

3.3 Kompetensi Pustakawan di Era *Information Comunnication and Technology*(ICT)

Saat ini perpustakaan telah memasuki Era TIK (*Information and Communication Technologies* atau (ICT) adalah masa dimana semua bidang pekerjaan di perpustakaan mengadopsi teknologi informasi dan telekomunikasi baik secara teknis maupun dalam memproses serta menyampaikan informasi.

Pustakawan di era TIK adalah seorang pustakawan yang dapat mengkolaborasikan profesionalitas dengan perilaku. Pustakawan adalah sosok yang mampu memadukan aspek profesional dan aspek perilaku. Bisa dikatakan bahwa pustakawan yang ideal adalah pustakawan yang memiliki keterampilan dalam merencanakan sampai mampu melaksanakan apa yang telah diatur secara efektif dan efisien, memiliki etos kerja tinggi, menguasai teknologi, loyalitas terhadap lembaga dan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu selain itu pustakawan di era TIK juga memiliki nilai religius, menjunjung tinggi profesi serta disiplin, mandiri dalam bekerja.

Kompetensi pustakawan di era TIK harus memenuhi dua kompetensi dasar yaitu (Nada, 2021): (1) Kompetensi profesional (*professional competence*). Kompetensi pustakawan dalam bekerja secara profesional sesuai dengan ilmu yang didapatkan dalam masa perkuliahannya. Selain itu, juga perlu juga berkaitan dengan kemampuan dari sikap secara personal; dan (2) Kompetensi sosial (*social competence*). Kompetensi berkaitan dengan kemampuan dari sikap secara personal dengan orang lain seperti sikap sopan santun, empati serta saling membantu kepada yang membutuhkan.

Selain dua kompetensi di atas, juga harus didukung dengan sifat/karakter dari pustakawan seperti religius, berpengaruh luas, memiliki pengendalian emosi yang baik, berpikir kritis dan analisis, keterampilan interpersonal, berkomunikasi secara baik, *open minded* (terbuka pikiran) serta memiliki sisi kreativitas dan inovasi dalam mengembangkan perpustakaan.

Peran pustakawan di era *Information Communication and Technology*(ICT) harus bisa menjadi *agent of change* bagi pemustakanya dimana pustakawan menjadi jembatan dalam memberikan informasi yang tepat bagi pemustaka dan mengajarkan bahwa perpustakaan merupakan tempat berkumpulnya pengetahuan, karena apa yang mereka butuhkan ada di perpustakaan. Dengan mengimplementasikan teknologi menambah nilai tersendiri bagi perpustakaan untuk mempermudah pemustaka tanpa harus mengakses perpustakaan secara fisik namun bisa melalui virtual dengan konteks perpustakaan digital saat ini bagi mereka generasi milenial. Ini merupakan bagian memberikan layanan *service excellent* kepada pemustaka, sehingga meningkatkan kualitas perpustakaan di mata masyarakat

4. Kesimpulan

Pergeseran paradigma perpustakaan mengubah mindset pustakawan dalam mengelola perpustakaan. Hal ini terjadi karena adanya perkembangan dalam bidang teknologi dan informasi. Perubahan ini terlihat dalam bidang pelayanan. Oleh sebab itu, perlunya pustakawan menguasai TIK dan mengedepankan kebutuhan informasi pemustaka agar dapat meningkatkan citra perpustakaan. Pustakawan juga harus memiliki kompetensi profesional dan kemampuan sosial dalam memberikan layanan prima (*service excellence*) kepada pemustaka hal ini berimplikasi dalam meningkatkan citra perpustakaan di mata masyarakat. Setidaknya pustakawan harus memiliki empat kompetensi dasar seperti memiliki pengetahuan, keterampilan, bersikap afektif dan berpikir pragmatis. Kompetensi keempat tadi merupakan bagian dari keterampilan sosial perlu dimiliki oleh pustakawan agar memberikan pelayanan yang berkualitas.

Batasan dalam penelitian ini berfokus pada keterampilan sosial dan layanan prima yang didapatkan dari sumber buku dan jurnal dari tahun 2017-2022. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya permasalahan ini menjadi landasan awal untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan keterampilan sosial pustakawan dalam pemberian pelayanan prima di era 5.0 dan penelitian pengembangan keterampilan sosial dalam pelayanan digital. Harapan dengan keterampilan sosial yang dimiliki pustakawan dalam menghadapi era teknologi saat ini dapat meningkatkan mutu pelayanan, sehingga dapat membangun sikap positif pustakawan dalam menghadapi perkembangan terkini di era globalisasi. Tentunya ini menjadi dasar harmonisasi dalam melahirkan sikap dasar pelayanan prima.

Daftar Pustaka

- Arista, R. (2019). Kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Dinamika*, 6(4), 280–288. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v6i4.3098>
- Effendi, M. R. B., & Krismayani, I. (2017). Analisis dampak kekurangan jumlah pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Tegal. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(4), 41–50. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/15331>
- Hasefera, D. (2018). Library service quality dalam mewujudkan excellent Service untuk kepuasan pengguna. *Al-Turas*, 28(2). <https://doi.org/10.15408/bat.v24i2.8780>
- Istikomah, N., & Masruri, A. (2021). Strategi pengembangan kompetensi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gunung Kidul. *Baitul 'Ulum*, 5(1), 45–57. <https://doi.org/10.30631/baitululum.v5i1.107>
- Kosasih, A. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan prima di perpustakaan. <http://repository.um.ac.id/1306/>
- Muljono, V., & Dkk. (2021). Sikap dan etika Pustakawan. Lembaga Ladang Kata.
- Nada, I. W. (2021). Kompetensi pustakawan di era disrupsi digital. *Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*, 1(1), 59–69. <https://ejournal2.undiksha.ac.id/index.php/msip/article/view/2066>
- Ngatini. (2018). Pelayanan prima: upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Buletin Perpustakaan*, 1(1), 53–70. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/11500>.
- Nupriyanto, E. (2018). Tantangan dalam mewujudkan perpustakaan digital. *Pustakaloka*, 10(1), 103–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v10i1.1212>
- Nurhayati, A. (2018). Perkembangan perpustakaan dalam pemenuhan Kebutuhan informasi masyarakat. *Unilib*, 9(1), 21–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.20885/unilib.vol9.iss1.art3>
- Nurlia. (2018). Strategi pelayanan dengan konsep service excellent. *Meraja Jurnal*, 1(2), 48–65. <https://doi.org/DOI:10.33080/mrj.v1i2.9>
- Rahmah, E. (2018). Akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi. Preneda Media Group.
- Rifaudin, M. (2017). Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu di perpustakaan. *Khizanah Alhikmah*, 5(1), 102–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a9>
- Sari, P. A., Nurasih, I., & Amalia, A. R. (2020). Meningkatkan keterampilan sosial siswa melalui model make a match di kelas tinggi. *Persada*, 3(1), 36–40. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.37150/perseda.v3i1.471>
- Silvia, F. (2018). Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan

- Perbendaharan Negara (KPPN) Makassar [Universitas Negeri Makasar].
<https://core.ac.uk/download/pdf/160497369.pdf>
- Syahdan, & Dkk. (2021). Peranan perpustakaan dalam mendukung proses pembelajaran siswa Madrasah Aliyah Ma'had Manailil Ulum Pondok Pesantren Guppi Samata. *Maktabatun*, 1(2), 48–65. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-2541-9233>
- Tampubolon, M. (2023). Metode penelitian. *Global Eksekutif Teknologi*.
- Yusuf, A. M. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan. *Preveda Media*.