



Pengembangan Kompetensi Pustakawan Dalam Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Amikom Yogyakarta

Muhamad Syahrul Mubarak¹ & Anis Masruri²

Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Studi Interdisciplinary Islamic Studies

Pascasarjana Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Muhamadsyahrull48@gmail.com¹, anis.masruri@uin-suka.ac.id²

ABSTRACT

Good librarian service is the main image of a library, thus librarians are required to have competencies that must be known and carried out in providing services to library visitors so that visitors feel comfortable in seeking information needs in the library. This study aims to determine the efforts made in developing the competency of Amikom library librarians. The research method used is qualitative with interview techniques and documentation studies as data sources. The results of the study show that the competency development of Amikom library librarians is carried out through training, seminars, workshops and certification. Factors that influence the success of competency development include management support, librarian motivation, active involvement in competency development activities, and the availability of adequate resources. Improving the competence of librarians is expected to help the Amikom library in providing quality services and meeting the needs of library users.

Keywords: *Development, Librarian Competence, Library Services.*

ABSTRAK

Pelayanan Pustakawan yang baik merupakan citra utama sebuah perpustakaan, dengan demikian pustakawan dituntut harus mempunyai kompetensi-kompetensi yang harus diketahui dan dilakukan dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka sehingga pengunjung merasa nyaman dalam mencari kebutuhan informasi di perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam pengembangan kompetensi pustakawan perpustakaan Amikom. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara dan studi dokumentasi sebagai sumber data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi pustakawan perpustakaan Amikom dilakukan melalui pelatihan, seminar, workshop dan sertifikasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengembangan kompetensi meliputi dukungan manajemen, motivasi pustakawan, keterlibatan aktif dalam kegiatan pengembangan kompetensi serta ketersediaan sumber daya yang memadai. Peningkatan kompetensi pustakawan diharapkan dapat membantu perpustakaan Amikom dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan.

Kata Kunci: *Layanan; Kompetensi Pustakawan; Perpustakaan Perguruan Tinggi.*



A. PENDAHULUAN

Pustakawan adalah seorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui Pendidikan. Pustakawan seperti yang tertulis dalam UU No. 43 Tahun 2007 menyebutkan bahwa Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia 2015).

Pengembangan kompetensi pustakawan merupakan bagian penting perguruan tinggi dalam memajukan sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu aspek yang tidak boleh diabaikan adalah pengembangan kompetensi pustakawan dalam layanan perpustakaan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, peran perpustakaan dan pustakawan sebagai penyedia layanan informasi semakin kompleks. Pustakawan sebagai tenaga profesional dalam bidang informasi. Perpustakaan harus mampu menguasai teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan perpustakaan yang efektif dan efisien. Selain itu, pustakawan juga harus memiliki keterampilan manajemen perpustakaan, pengorganisasian koleksi dan kemampuan komunikasi dan kerjasama yang baik dengan pengguna perpustakaan (Aini and Istiana: 2019).

Dalam rangka memenuhi tuntutan perkembangan zaman tersebut, pustakawan perlu memiliki kompetensi yang memadai dalam bidang teknologi informasi dan manajemen koleksi. Hal ini meliputi pemahaman yang baik mengenai penggunaan sistem manajemen perpustakaan, kemampuan untuk memilih dan mengelola sumber daya informasi dalam berbagai format, serta keterampilan untuk mengembangkan program literasi informasi bagi pengguna perpustakaan. Selain itu, pustakawan juga harus memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan pengguna perpustakaan dan mengembangkan layanan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pustakawan perlu memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan pengguna perpustakaan dan memberikan bimbingan dan dukungan dalam penggunaan sumber daya informasi yang tersedia.

Pengembangan kompetensi pustakawan di Perguruan Tinggi dilakukan dengan menyediakan pelatihan dan sumber daya yang diperlukan kepada para pustakawannya, seperti kursus, seminar serta dukungan untuk partisipasi dalam asosiasi profesional di bidang perpustakaan. Dengan memperkuat kompetensi pustakawan, perguruan tinggi dapat memastikan

bahwa pengguna perpustakaan memiliki akses yang mudah dan efektif ke sumber daya informasi yang mereka butuhkan untuk mencapai tujuan akademik dan profesional mereka.

Perpustakaan Amikom atau yang sering dikenal dengan Amikom Resource Center merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang berperan sebagai pendukung utama kegiatan tri dharma perguruan tinggi yaitu Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. Dalam temuannya, Perpustakaan Amikom mempunyai enam staf perpustakaan dan satu staf tenaga teknis. Adapun pengembangan kompetensi yang dilakukan pustakawan Amikom juga beragam, seperti; seminar atau webinar, bimtek, sertifikasi kompetensi dan diklat di perpusnas. Hal ini dilakukan Perpustakaan Amikom agar pustakawannya dapat memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa dan dosen sebagai pengguna perpustakaan. Penelitian ini meninjau tentang seperti apa pengembangan kompetensi pustakawan yang berada di Perpustakaan Amikom dengan melihat manajemen kegiatan dan efesiensi keterampilan, apa saja yang dimiliki pustakawan Amikom.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan tema pengembangan kompetensi pustakawan dalam layanan perpustakaan perguruan tinggi Amikom Yogyakarta, dapat dilihat bahwa Pustakawan harus memiliki kompetensi yang memadai dalam hal pengelolaan perpustakaan. Oleh karena itu, rumusan masalah yang dapat diajukan adalah bagaimana peningkatan kompetensi pustakawan di bidang layanan perpustakaan di Perpustakaan Amikom Yogyakarta. Dalam menjawab rumusan masalah tersebut, perlu dilakukan observasi dan wawancara kepada pustakawan di Perpustakaan Amikom Yogyakarta serta melihat apa saja kegiatan dan upaya untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam bekerja di Perpustakaan Amikom Yogyakarta.

C. TINJAUAN PUSTAKA

Pengembangan kompetensi pustakawan menjadi topik yang semakin relevan karena peran pustakawan dalam memfasilitasi akses terhadap informasi semakin penting di era digital. Kompetensi pustakawan mencakup kemampuan untuk mengelola koleksi buku dan jurnal, membantu pengguna dalam mencari informasi dan menjaga keamanan data pribadi pengguna. Studi oleh Song, Zhang, dan Wang (2021) menemukan bahwa pengembangan kompetensi pustakawan harus mencakup pemahaman tentang teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pengelolaan sumber daya informasi dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja. Selain itu, pustakawan harus memahami prinsip dasar profesionalisme dalam pekerjaan mereka, termasuk etika dan standar pelayanan (Song, Zhang, and Wang: 2021).

Pengembangan kompetensi pustakawan juga harus mencakup pengembangan keterampilan sosial dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan beragam kelompok pengguna. Menurut studi oleh Farid, Ali, dan Danish (2020), pustakawan harus memiliki kemampuan interpersonal dan komunikasi yang baik untuk memfasilitasi interaksi antara pengguna dengan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tren informasi baru menjadi keterampilan yang semakin penting untuk dimiliki oleh pustakawan di era digital saat ini (Farid, Ali, and Danish: 2020).

Berdasarkan literatur yang ada, pengembangan kompetensi pustakawan dapat dilakukan melalui berbagai cara. Salah satu cara yang umum dilakukan adalah dengan mengikuti pelatihan atau kursus yang berkaitan dengan TIK, manajemen informasi atau layanan pustaka. Hal ini dapat membantu pustakawan untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan baru serta memperbarui pengetahuan mereka terkait tren dan perkembangan terbaru di bidang pustaka. Selain itu, pustakawan juga dapat memperluas jaringan profesional mereka dengan bergabung dalam asosiasi atau organisasi pustakawan sehingga dapat berbagi pengalaman dan pengetahuan dengan pustakawan lainnya.

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi pustakawan dapat dilakukan melalui program mentoring atau coaching. Menurut studi oleh Vyas dan Jhala (2019), program mentoring dapat membantu pustakawan baru untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang tugas dan tanggung jawab mereka, serta memperkuat keterampilan interpersonal dan komunikasi mereka. Sementara itu, program coaching dapat membantu pustakawan untuk mengembangkan keterampilan kepemimpinan, manajemen waktu dan perencanaan karir.

Pengembangan kompetensi pustakawan juga dapat dilakukan melalui pengalaman kerja dan partisipasi dalam proyek-proyek inovatif di bidang pustaka. Menurut studi oleh Sangeetha dan Vasanthi (2020), pengalaman kerja dapat membantu pustakawan untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan praktis dalam menjalankan tugas-tugas mereka sehari-hari serta meningkatkan keterampilan interpersonal dan manajemen waktu. Sementara itu, partisipasi dalam proyek-proyek inovatif dapat membantu pustakawan untuk mengembangkan kemampuan untuk berpikir kreatif dan mengatasi masalah serta meningkatkan pemahaman mereka tentang tren dan perkembangan terbaru di bidang pustaka.

Dalam konteks pengembangan kompetensi pustakawan di Indonesia, beberapa upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dan institusi pendidikan termasuk pengembangan kurikulum dan

pelatihan, serta penyediaan sumber daya informasi yang memadai. Namun, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, termasuk kekurangan sumber daya manusia dan teknologi yang memadai, serta kurangnya perhatian terhadap pengembangan profesionalisme pustakawan. Oleh karena itu, upaya-upaya yang lebih besar dan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan pengembangan kompetensi pustakawan di Indonesia.

Beberapa upaya yang telah dilakukan yaitu penyediaan pelatihan dan sertifikasi, pengembangan jaringan profesional melalui asosiasi pustakawan serta penggunaan teknologi informasi dalam manajemen pustaka. Menurut studi oleh Supriyanto dan Nugroho (2019), pelatihan dan sertifikasi pustakawan dapat membantu meningkatkan kualitas dan profesionalisme pustakawan serta memperkuat peran pustakawan sebagai mitra strategis dalam pengelolaan informasi dan penelitian di perguruan tinggi. Sementara itu, partisipasi dalam asosiasi pustakawan dapat membantu pustakawan untuk memperoleh dukungan dan jaringan profesional yang luas, serta berbagi pengalaman dan pengetahuan terkait praktik-praktik terbaik dalam bidang Pustaka. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam manajemen pustaka juga menjadi fokus pengembangan kompetensi pustakawan di perguruan tinggi. Menurut studi oleh Pratama dan Sari (2020), penggunaan teknologi informasi dapat membantu pustakawan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pustaka, serta memperkuat peran pustakawan dalam mendukung kegiatan akademik dan penelitian di perguruan tinggi. Namun, tantangan dalam pengembangan kompetensi pustakawan di perguruan tinggi di Indonesia masih terkait dengan kurangnya dukungan dan pengakuan dari pimpinan perguruan tinggi terhadap peran dan kontribusi pustakawan dalam pengelolaan informasi dan penelitian (Vyas and Jhala: 2019).

D. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai pengembangan kompetensi pustakawan dalam layanan perpustakaan di perguruan tinggi Amikom Yogyakarta. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara terhadap para pustakawan dan observasi langsung ke perpustakaan Amikom Yogyakarta.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perpustakaan Amikom Yogyakarta

Perpustakaan Amikom Yogyakarta adalah sebuah perpustakaan yang terletak di kampus Amikom Yogyakarta, sebuah perguruan tinggi swasta yang berlokasi di kota Yogyakarta, Indonesia. Perpustakaan ini memiliki koleksi buku dan bahan referensi yang beragam dan lengkap terutama di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Selain koleksi buku cetak, perpustakaan Amikom Yogyakarta juga menyediakan akses ke berbagai jurnal dan artikel akademik online melalui database yang dapat diakses oleh mahasiswa, dosen dan staf kampus. Fasilitas lain yang disediakan oleh perpustakaan ini antara lain ruang baca, ruang diskusi, loker dan ruang komputer. Sebagaimana diungkapkan oleh informan:

“Perpustakaan Amikom Yogyakarta memiliki jumlah koleksi per-Maret 2023 yaitu sebanyak 13.796 judul buku dan 67.115 eksemplar. Selain itu terdapat fasilitas baru yang disediakan oleh perpustakaan untuk kenyamanan para pemustaka ketika mengunjungi perpustakaan Amikom yaitu meja single dan tersedianya layanan mandiri cek Grammarly dan Turnitin”. (ZYN/26/03/2023)

Perpustakaan Amikom Yogyakarta juga aktif menyelenggarakan berbagai kegiatan dan program untuk meningkatkan minat baca dan literasi di kalangan mahasiswa dan masyarakat umum. Beberapa kegiatan yang pernah diselenggarakan antara lain lokakarya literasi digital, pertukaran buku dan kegiatan membaca bersama. Dalam menjaga kualitas dan kelengkapan koleksi bukunya, perpustakaan Amikom Yogyakarta melakukan kerja sama dengan berbagai perpustakaan dan penerbit, baik di dalam maupun luar negeri. Hal ini bertujuan untuk memperkaya koleksi buku dan bahan referensi perpustakaan sehingga dapat memenuhi kebutuhan akademik dan penelitian dari mahasiswa dan dosen Amikom Yogyakarta.

Perpustakaan Amikom Yogyakarta juga memiliki koleksi buku yang terus diperbarui dan diperluas sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akademik. Koleksi buku tersebut mencakup berbagai bidang seperti teknologi informasi, bisnis, manajemen, desain grafis, game development dan masih banyak lagi. Perpustakaan Amikom Yogyakarta memiliki sistem manajemen perpustakaan yang modern dan efektif. Sistem manajemen ini memungkinkan mahasiswa, dosen dan staf kampus untuk mencari dan meminjam buku secara online melalui portal perpustakaan yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja. Selain itu,

perpustakaan juga dilengkapi dengan teknologi RFID (Radio Frequency Identification) yang memudahkan proses peminjaman dan pengembalian buku.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, perpustakaan Amikom Yogyakarta juga melakukan evaluasi rutin terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan. Evaluasi tersebut bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan serta menambah fasilitas baru yang dibutuhkan oleh mahasiswa, dosen dan staf kampus.

2. Pengembangan Kompetensi Pustakawan Dalam Layanan Perpustakaan Amikom Yogyakarta

Pengembangan kompetensi pustakawan merupakan kegiatan yang dapat membantu meningkatkan motivasi dan kinerja pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan yang lebih baik. Selain itu, pengembangan kompetensi pustakawan juga dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini menggambarkan kegiatan apa saja yang berlangsung dalam pengembangan kompetensi pustakawan di Amikom Yogyakarta. Adapun patokan yang akan menggambarkan pengembangan kompetensi pustakawan Amikom Yogyakarta yaitu menggunakan teori kompetensi empat dimensi dari Spencer dan Spencer (1993).

Teori kompetensi empat dimensi dari Spencer dan Spencer (1993) menjadi relevan dalam penelitian pengembangan kompetensi pustakawan karena menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami aspek-aspek penting dari kompetensi pustakawan. Teori kompetensi empat dimensi dari Spencer dan Spencer (1993) yaitu: pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), sikap (*attitudes*) dan karakteristik pribadi (*personal characteristics*). Pembahasan hasil penelitian dipaparkan sebagai berikut:

a. Pengembangan Pengetahuan (*knowledge development*)

Kompetensi profesional yang harus dimiliki dan terus dikembangkan oleh pustakawan adalah menyangkut pengetahuan dan keahlian pokok sebagai seorang pustakawan yaitu manajemen dan pengembangan koleksi yang mencakup tentang pemahaman konsep, isu dan metode-metode yang berhubungan dengan pengadaan (Andayani: 2018). Menurut Notoadmojo 2003 dalam tulisan Minasa pengetahuan mempunyai enam tingkatan yaitu:

- 1) Tahu (*Know*) yaitu kemampuan mengingat suatu materi yang telah dipelajari atau diterima sebelumnya.

- 2) Memahami (*Comperehension*) yaitu kemampuan menjelaskan dan mempersentasikan dengan benar suatu objek dari ingatan materi yang telah dipelajari dan diterima sebelumnya.
- 3) Aplikasi (*Aplication*) yaitu kemampuan dalam mengaplikasikan materi yang telah dipelajari pada kondisi dan situasi dilapangan.
- 4) Sintesis yaitu kemampuan dalam menyusun atau menjadikan rangkaian baru dari formulasi-formulasi yang ada. Dengan kata lain sintesis adalah kemampuan dalam menciptakan suatu formulasi baru.
- 5) Evaluasi yaitu kemampuan dalam penilaian terhadap suatu materi atau objek yang sedang dipelajari (Minasa: 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas apabila dikaitkan dengan pengetahuan pustakawan, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan proses dalam mencari tahu sampai menjadi tahu dan berformulasi menjadi lebih berkembang dengan pengetahuan-pengetahuan yang dipelajarinya. Dengan demikian dibutuhkan materi-materi yang didapatkan untuk pengalaman pengetahuanya sehingga tahu sebuah pengetahuan baru agar dapat menghasilkan kompetensi pengetahuan yang memuaskan dalam pekerjaan pelayanan diperpustakaan.

Perpustakaan Amikom dalam kompetensi pengembangan pengetahuan pustakawannya dilakukan dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan berupa seminar atau webinar, Bimtek (Bimbingan Teknologi) dan diklat dari Perpunas serta sertifikasi kompetensi. Kegiatan-kegiatan pengembangan kompetensi tersebut diinstruksikan oleh kepala perpustakaan Amikom agar semua pustakawan Amikom dapat mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi yang sedang dilakukan. Khusus untuk kegiatan sertifikasi kompetensi kepala perpustakaan Amikom memberikan informasi yaitu:

“kegiatan serkom (sertifikasi kompetensi) dilakukan kepada pustakawan apabila sudah masa pengabdian diperpustakaan minimal dua tahun, dan untuk kegiatan tersebut dilakukan di perpunas Jakarta”. (ASP/26/03/2023)

Dengan demikian pengembangan kompetensi pustakawan Amikom dilakukan dengan berbagai kegiatan untuk menambah pengetahuan para pustakawannya agar lebih tahu tentang pengetahuan-pengetahuan baru yang dipelajari pada kegiatan-kegiatan tersebut.

b. Pengembangan Keterampilan (*skill development*)

Keterampilan merupakan kecakapan atau terlatihnya sebuah pekerjaan yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan sebuah tugas. Menurut merrel (2004) dalam tulisan Rifaudin bahwa keterampilan merupakan perilaku spesifik dan inisiatif yang mengarah pada sebuah hasil yang diharapkan dari bentuk perilaku seseorang (Rifauddin: 2017).

Seorang pustakawan di perpustakaan berperan aktif dalam melayani para pemustaka yang datang ke perpustakaan. Dengan demikian pustakawan harus mempunyai keterampilan dan terus mengembangkan keterampilan tersebut sehingga kualitas pelayanan di perpustakaan semakin baik. Keterampilan paling dasar yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan yaitu mengoperasikan komputer tingkat dasar, menyusun rencana kerja perpustakaan dan membuat laporan kerja perpustakaan (Desy and Roh: 2018).

Perpustakaan Amikom dalam pengembangan keterampilan para pustakawannya dilakukan dengan kegiatan serkom atau sertifikasi kompetensi dengan memilih satu bidang tes keterampilan yang diadakan oleh DISPUSIP (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan) Yogya secara gratis tanpa menanggung akomodasi dan transport. Seperti diinformasikan oleh kepala perpustakaan bahwa:

“kegiatan serkom bisa dilakukan pustakawan dengan syarat telah melalui masa abdi minimal dua tahun di perpustakaan. Semua Pustakawan Amikom harus mengikuti serkom paling tidak satu kompetensi tes yaitu layanan dasar dan setelah itu bebas memilih kompetensi lainnya. Untuk sertifikat serkom sendiri memiliki batas berlaku yaitu selama dua tahun. Apabila melebihi masa tersebut maka wajib mengikuti serkom lagi” (ASP/26/03/2023)

Berdasarkan informasi yang dijelaskan diatas, dikatakan bahwa sertifikasi kompetensi merupakan kegiatan yang sangat berpengaruh pada penilaian akreditasi perpustakaan, minimal dari kegiatan tersebut harus diikuti dan lulus oleh 50% pustakawannya. Perpustakaan Amikom memiliki enam orang pustakawan, empat orang telah mengikuti sertifikasi kompetensi dan lulus mendapatkan sertifikat kompetensi tersebut. Selain kegiatan sertifikasi kompetensi, pustakawan Amikom juga mengikuti diklat bidang perpustakaan, sertifikasi profesi pustakawan, pengembangan keprofesian berkelanjutan dan aktif mengikuti keorganisasian dalam profesi kepustakawanan. Dengan demikian kegiatan pengembangan kompetensi pustakawan yang dilakukan perpustakaan Amikom merupakan pengembangan wajib bagi para pustakawan agar terus mengasah keterampilannya berdasarkan kompetensi yang berlaku.

c. Pengembangan Sikap dan Karakteristik Pribadi (*attitude development and personal characteristic development*)

Menurut Sutarno (2005) dalam tulisan Rifauddin menyebutkan bahwa pelayanan pustakawan yang baik merupakan modal utama dalam anggapan bahwa perpustakaan tersebut baik/tidak kinerjanya. Kepuasan pelanggan menjadi penilaian baik/tidak-nya sebuah pelayanan yang dilakukan di Perpustakaan. Salah satu yang menjadi ciri-ciri pelayanan yang baik di Perpustakaan ialah; dapat memenuhi keinginan pemustaka dalam hal keramahan sikap dan perilaku pustakawan dalam membimbing, memandu, menguasai masalah dan penuh perhatian pada pemustaka(Rifauddin: 2017).

Kemampuan komunikasi pustakawan yang baik dan efektif merupakan sikap dan karakteristik yang sangat penting untuk diterapkan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan. Menurut Supratiknya (2004) dalam Rahmi bahwa dalam memulai dan mengembangkan komunikasi yang baik dan hangat dengan orang lain :

- 1) Saling memahami dan saling membuka diri dengan sikap, termasuk pemilihan kata yang akan terucap dan perbuatan ketika berhadapan dengan lawan komunikasi.
- 2) Mampu mengeluarkan isi pikiran dan perasaan kita secara tepat dan jelas tanpa membuat bingung lawan komunikasi kita.
- 3) Saling menerima dan saling mendukung (Rahmi: 2016).

Selain harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pustakawan juga harus memiliki keterampilan-keterampilan yang menunjang sikap dan karakteristik yang akan dikeluarkan dalam melayani pemustaka, yaitu:

- 1) Mampu membangun citra seorang pustakawan yang ramah, humanis dan menyenangkan kepada pengunjung perpustakaan.
- 2) Mampu berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif dengan pemustaka atau individu lain di perpustakaan.
- 3) Mampu menjadi *customer care* yaitu memberikan pelayanan tepat kepada pemustaka yang memiliki karakteristik dan kebutuhan berbeda-beda di perpustakaan.
- 4) Berpenampilan rapih, sopan sesuai peraturan yang ada dalam melayani pengunjung perpustakaan.

Perpustakaan Amikom dalam melakukan pelayanan dan berkomunikasi dengan pengunjung dituntut untuk bersikap senyum, ramah, gunakan kata-kata seperti; “selamat pagi”, “ada yang bisa kami bantu” dan “mohon maaf”. Kata-kata tersebut menjadi nilai tambah bagi kenyamanan pemustaka yang sedang mencari kebutuhan informasi di perpustakaan Amikom, sebagaimana informasi yang didapatkan dari salah satu pustakawannya bahwa:

“Citra perpustakaan dilihat dari pustakawanya, maka kami di perpustakaan sepakat bahwa sikap keramahan dan kehumanisan juga perlu menjadi template yang harus dilakukan semua pustakawan di Amikom ketika sedang melakukan pelayanan pengunjung perpustakaan” (DYA/26/03/2023).

Sikap dan karakteristik pustakawan Amikom yang telah dijelaskan di atas merupakan usaha dari pustakawan Amikom dalam melayani secara menyenangkan dan membangun citra baik dari para pemustaka dalam mencari kebutuhan informasinya. Adapun kendala-kendala yang seringkali didapatkan pustakawan Amikom dalam melayani pengunjung yaitu; salah persepsi komunikasi karena perbedaan bahasa atau logat antara pustakawan dan pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan pembahasan yang dipaparkan di atas mengenai perkembangan kompetensi pustakawan Amikom, dapat diketahui bahwa pustakawan Amikom telah melakukan kegiatan-kegiatan dalam mengembangkan kompetensi pustakawanya dalam menambah pengetahuan dan keterampilan yang menjadikan layanan pustakawan Amikom lebih baik dan dinilai sangat memuaskan untuk pengunjung-pengunjung yang datang ke perpustakaan Amikom.

F. KESIMPULAN

Pengembangan kompetensi pustakawan amikom dalam layanan perpustakaan amikom dilakukan dengan mengembangkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pustakawannya. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam pengembangan kompetensi pustakawan Amikom yaitu berupa kegiatan seminar atau webinar, Bimtek (Bimbingan Teknologi) dan diklat dari Perpustakaan Nasional serta sertifikasi kompetensi. Dengan kegiatan-kegiatan tersebut pustakawan menambah pengetahuan dalam melengkapi kompetensi mereka pada saat melakukan pelayanan perpustakaan.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Rusna Nur, and Purwani Istiana. 2019. "Kompetensi Pustakawan Perguruan Tinggi Dalam Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal Pustakawan Indonesia* 17, no. 2: 71–78.
- Andayani, Ulpah. n.d. "Strategi Pengembangan Kompetensi Pustakawan Akademik Sebagai Blended Librarian Dalam Penyediaan Layanan Perpustakaan Di Era Keilmuan Digital."
- Desy, Natalia Anggorowati, and Wahyu Widayati Roh. 2018. "Peran Forum Pustakawan Dalam Pengembangan Profesionalisme Di Lingkungan Universitas Gajah Mada" 13, no. 2: 2013–15. <https://doi.org/10.22146/bip.27499>.
- Farid, M., N. Ali, and R. Q Danish. 2020. "Developing Librarian's Interpersonal Skills in Digital Age." *Pakistan Library & Information Science Journal* 51, no. 4: 40–49.
- Minasa, Herwini. 2020. "Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pustakawan Mengenai Kepustakaan Terhadap Kualitas Layanan." *Jurnal Pari* 5, no. 1: 1. <https://doi.org/10.15578/jp.v5i1.8336>.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2015. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. <https://press.perpusnas.go.id/files/pdf/120.pdf>.
- Rahmi, Nurul. 2016. "Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Berkomunikasi Interpersonal" 8: 41–51.
- Rifauddin, Machsun. 2017. "Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu Di Perpustakaan." *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan* 5, no. 1: 102–12. <https://doi.org/10.24252/kah.v2i2a9>.
- Song, Y, J Zhang, and J Wang. 2021. "Study on the Competence Model of the New Era Librarian Based on Digitalization." *Journal of Advances in Library and Information Science* 10, no. 1: 1–8.
- Vyas, A, and A Jhala. 2019. "Mentoring of New Library Professionals: A Case Study of the Central Library, Sardar Patel University." *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, 1–11.