

PENINGKATAN MENTALITAS PROFESIONAL PUSTAKAWAN DALAM MENUNJANG PELAKSANAAN TRIDHARMA PERGURUAN TINGGI

Oleh : Drs. Hari Santoso, S.Sos.¹

Abstrak. Mentalitas profesional adalah sikap mental seorang pustakawan dalam menjalankan fungsi keputakawanannya secara profesional berdasarkan kompetensi diri yang meliputi : (1) Kompetensi teknis, (2) Kompetensi sosial, (3) Kompetensi konseptual, (4) Kompetensi etikal, (5) Kompetensi pembelajaran.

Seorang profesional dipersyaratkan memiliki ciri-ciri, yaitu : (1) *Body of knowledge* (2) *Continuing education* (3) *Altruism* (4) *Ethics*. Sedangkan sikap profesional dapat dirinci menjadi lima komponen, yaitu : (1) Sikap mementingkan kepuasan pemakai, (2) Sikap efisien dan ekonomis, (3) Sikap disiplin, (4) Sikap selalu berupaya meningkatkan serta mengembangkan pengetahuan dan keterampilan di bidangnya, serta (5) Sikap senantiasa memelihara rasa kesejawatan dengan teman-teman yang seprofesi.

Mentalitas profesional yang harus dimiliki seorang pustakawan pada perpustakaan PT meliputi: (1) Mentalitas mutu, (2) Mentalitas altruistik, (3) Mentalitas melayani, (4) Mentalitas pembelajar, (5) Mentalitas pengabdian, (6) Mentalitas kreatif, dan (7) Mentalitas etis.

Dengan mentalitas profesional pustakawan diharapkan perpustakaan PT dapat merancang sistem layanan yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan pemustaka, yang meliputi aspek : (1) Regulasi layanan (*Service regulation*) (2) Fasilitas layanan (*Service facilities*), (3) Peranan Tim Pengarah (*Advisory team*) (4) Sistem layanan yang sesuai harapan pemustaka (*Simple-Cheap-Fast*), (5) Budaya layanan

Manfaat terciptanya kepuasan pemustaka, yaitu : (1) Hubungan antara perpustakaan PT dan pemustaka menjadi harmonis, (2) Timbul rasa memiliki pada diri pemustaka, (3) Terciptanya loyalitas pemustaka, (4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perpustakaan PT, (5) Reputasi perpustakaan PT menjadi semakin baik di mata pemustaka.

Kata kunci : Mentalitas, profesional, pustakawan perpustakaan PT

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada Bab I pasal 1 (1) disebutkan bahwa 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 pemustaka. Dengan demikian dalam mengelola perpustakaan perguruan tinggi (PT) harus dilakukan secara profesional oleh pustakawan yang memiliki kompetensi berdasarkan standar yang berlaku.

Pustakawan profesional pada pasal 1 (8) disebutkan sebagai seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan keputakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pada pasal 24 ayat 1 dijelaskan bahwa setiap

¹ Penulis adalah Pustakawan Madya
pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi Standar Nasional Perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Perpustakaan pada ayat 1, diantaranya menyangkut ketersediaan koleksi (ayat 2), baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; pengembangan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (ayat 3) dan pengalokasian dana untuk pengembangan perpustakaan (ayat 4) sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi Standar Nasional Pendidikan dan Standar Nasional Perpustakaan.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, Sinamo (<http://djodiismanto.blogspot.com/2007/06/7-mentalitas-profesional.html>. Diakses 11 Maret 2015) mengemukakan bahwa globalisasi pada abad 21 merupakan zaman profesional yang serba kompetitif dengan perubahan terus menggesa sehingga tidak lagi ada organisasi yang bisa bertahan tanpa profesionalisme. Untuk dapat menjalankan tugas dan fungsi kepestakawannya, seorang pustakawan dituntut dan dipersyaratkan memiliki mentalitas profesional terutama dalam menghadapi persaingan dengan institusi sejenis. Oleh sebab itu syarat yang harus dipenuhi oleh perpustakaan PT agar dapat menunjang pelaksanaan Tridharma perguruan tinggi serta sukses dalam persaingan adalah menciptakan dan mempertahankan loyalitas pemustaka melalui kinerja unggulan para pustakawannya.

PEMBAHASAN

Mentalitas adalah karakteristik sikap mental atau bingkai pikiran yang menentukan bagaimana seseorang akan menafsirkan dan menanggapi situasi. Mentalitas sesungguhnya juga merupakan hasil dari suatu harga diri dan rasa aman seseorang yang menghasilkan kesediaan untuk berbagi penghormatan. Sedangkan profesionalisme dalam pandangan Kandani (2011) lebih mengarah pada spirit, jiwa, sikap, karakter, semangat, nilai yang dimiliki dari seorang yang profesional. Tanpa profesionalisme sebuah organisasi tidak akan bertahan lama dan langgeng, karena jiwa profesionalisme inilah yang menghidupkan setiap aktivitas-aktivitas yang ada didalamnya.

Dengan demikian yang dimaksud dengan mentalitas profesional adalah sikap mental seorang pustakawan dalam menjalankan fungsi kepestakawannya secara profesional berdasarkan kompetensi diri yang dimilikinya. Rismawaty (2008) membagi kompetensi diri menjadi 5 (lima) bagian, yaitu : (1) Kompetensi teknis, yaitu kompetensi untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan rancang bangun, (2) Kompetensi

sosial, yaitu kompetensi yang erat kaitannya dengan kecerdasan emosi, komunikasi, dan kerjasama dengan pihak lain (3) Kompetensi konseptual, yaitu kompetensi yang berkaitan dengan perencanaan, pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemecahan masalah sampai pengambilan keputusan, (4) Kompetensi etikal, yaitu kompetensi yang berkaitan dengan nilai-nilai moral dan etika, dan (5) Kompetensi pembelajaran, yaitu kompetensi yang diwujudkan dalam bentuk aktivitas membaca dan belajar.

Seorang profesional dipersyaratkan memiliki ciri-ciri, yaitu : (1) *Body of knowledge*, yaitu memiliki seperangkat pengetahuan sesuai bidang profesi yang digelutinya, (2) *Continuing education*, yaitu senantiasa meningkatkan kemampuan dan keterampilannya melalui pendidikan berkelanjutan, (3) *Altruism*, artinya memiliki jiwa pengabdian dan dedikasi. Bekerja sesuai profesi yang diembannya tanpa pamrih apapun, (4) *Ethics*, yaitu seperangkat standar/prinsip-prinsip moral yang menilai, menyesuaikan dan mengatur perilaku manusia (Azwar dalam Bakri, 2010).

Menurut Depdikbud (1989), sikap profesional dapat dirinci menjadi lima komponen, yaitu : (1) Sikap mementingkan kepuasan pemakai, (2) Sikap efisien dan ekonomis, (3) Sikap disiplin, (4) Sikap selalu berupaya meningkatkan serta mengembangkan pengetahuan dan keterampilan di bidangnya, serta (5) Sikap senantiasa memelihara rasa kesejawatan dengan teman-teman yang seprofesi. Disamping kelima sikap tersebut, profesional juga mengandung unsur pengembangan kreativitas. Profesionalisme merupakan suatu bentuk perilaku, suatu tujuan atau suatu rangkaian kualitas yang menggambarkan karakteristik suatu profesi baik dari aspek kompetensi maupun aspek panggilan.

Merujuk pada pandangan Sinamo, seorang pustakawan pada perpustakaan PT dituntut memiliki mentalitas profesional yang mencakup unsur-unsur berikut : (<http://djodiismanto.blogspot.com/2007/06/7-mentalitas-profesional.html>. Diakses 11 Maret 2015)

1. Mentalitas mutu

Seorang pustakawan profesional harus menampilkan kinerja unggulan dan selalu mengusahakan dirinya selalu berada di ujung terbaik (*cutting edge*) pada bidang keahliannya. Dia melakukannya karena hakikat profesi kepustakawanannya itu memang ingin mencapai suatu kesempurnaan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga

melalui kinerja unggulan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sekaligus memberi kepuasan kepada pemustaka

Konsep mutu pada dasarnya berkembang seiring dengan dinamika sebuah organisasi terutama terkait dengan pemuasan kebutuhan manusia, yang semula berorientasi pada terpenuhinya kuantitas produk dan jasa dengan aneka ragam hasil produksi, kemudian kepuasan manusia bergeser dengan lebih menitikberatkan pada aspek mutu dari suatu produk dan jasa. Oleh sebab itu mutu menjadi suatu alat bagi suatu organisasi termasuk perpustakaan PT dalam mempertahankan eksistensi sekaligus menjaga kredibilitas dan reputasinya.

Menurut ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) sebagaimana dikutip Gaspersz (2005) , mutu didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirements*). Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu. Disamping itu kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Goetsch and Davis (2006) mendeskripsikan mutu sebagai suatu kondisi dinamis berkaitan dengan produk, jasa, manusia. Proses dan lingkungan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen atau pengguna.

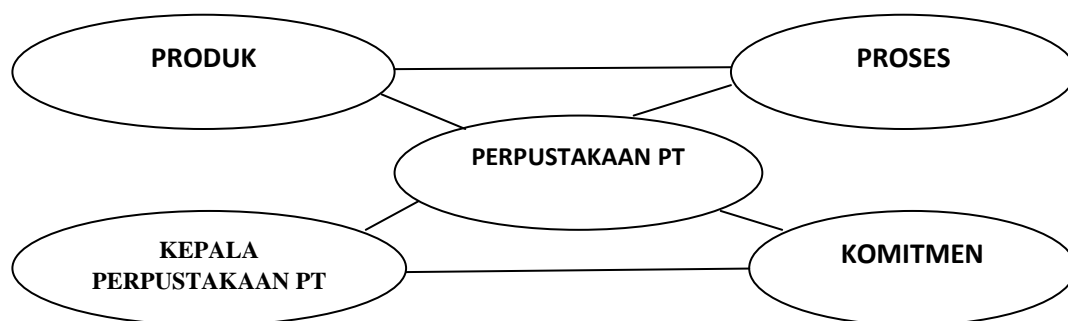
Begitu pentingnya aspek mutu, kini hampir dalam setiap struktur organisasi, baik di perusahaan maupun institusi pemerintahan, dimunculkan satu unit kerja yang bertanggung jawab atas penjaminan mutu. Unit penjaminan mutu berkewajiban mengawal implementasi perencanaan mutu dengan menetapkan program pengawasan mutu, sekaligus upaya untuk selalu meningkatkan capaian mutu secara berkelanjutan. Di era global, orientasi dalam struktur organisasi pemerintahan bukan semata-mata pada penempatan pegawai dalam hierarki birokrasi yang kaku untuk menjalankan rutinitas, melainkan telah bergeser pada upaya memberdayakan dan membangkitkan moral kerja melalui pembentukan jejaring (*human networking*) yang dinamis, sehingga kinerja lembaga dapat memberi kepuasan kepada *stakeholders* (Kemendikbud, 2014).

Ada lima dimensi kualitas yang bisa diaplikasikan di perpustakaan PT, yaitu : (1) Reliabilitas (*Realiability*) , berkaitan dengan kemampuan perpustakaan PT untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali (*right the first time*) tanpa membuat

kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*), (2) Daya tanggap (*Responsiveness*) , berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pustakawan untuk membantu para pemustaka dan merespons permintaan mereka serta melayani secara cepat, mudah dan akurat, (3) Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para pustakawan mampu menumbuhkan kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan PT dengan memberikan rasa aman bagi para pemustaka. Jaminan juga berarti bahwa pustakawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pemustaka, (4) Empati (*Emphaty*), berarti perpustakaan PT memahami masalah pemustaka dan bertindak demi kepentingan pemustaka serta memberikan perhatian personal kepada para pemustaka dan memiliki jam layanan yang nyaman, (5) Bukti fisik (*Tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perpustakaan PT serta penampilan pustakawan (Parasuraman, Zeithami dan Berry dalam Tjiptono , 2005)

Dalam realitanya pencapaian target mutu pustakawan pada perpustakaan PT seringkali mengalami fluktuasi dan ketika terjadi penurunan mutu kinerja pustakawan, maka sudah menjadi kewajiban kepala perpustakaan PT untuk mengingatkan dan memberi semangat kepada pustakawan yang bersangkutan. Sebaliknya untuk merespon mutu kinerja yang tinggi (*superior*), kepala perpustakaan juga berkewajiban untuk menetapkan *reward system* yang dapat memotivasi pustakawan untuk terus berprestasi.

Berkaitan dengan aspek mutu, dengan mengadopsi pandangan Creech (1996) ada lima pilar dalam manajemen mutu terpadu di perpustakaan PT serta strategi agar pelaksanaan manajemen mutu terpadu dapat berjalan baik seperti tersebut dalam bagan dan deskripsi di bawah ini :



Dari bagan tersebut terlihat sebuah keterkaitan dan kebergantungan yang tinggi dimana perpustakaan PT merupakan pilar tengah yang membuat kerangka kerja berorientasi mutu. Produk yang bermutu sebagai hasil kerja perpustakaan PT diperoleh melalui proses yang bermutu pula, dengan didukung komitmen tinggi dari seluruh komponen perpustakaan PT. Perpustakaan PT tentu tidak akan dapat mencapai target kelembagaan secara efektif, efisien dan inovatif tanpa ada kepala perpustakaan PT yang kuat dan kredibel.

Ada beberapa strategi agar pelaksanaan manajemen mutu terpadu dapat berjalan baik di perpustakaan PT, yaitu : (1) Menyusun program perpustakaan PT jangka panjang yang berbasis mutu, (2) Membangun *mindset* pustakawan terhadap budaya mutu, (3) Mengembangkan budaya kerja yang berorientasi mutu, (4) Meningkatkan mutu proses secara berkelanjutan agar dapat menampilkan kinerja yang lebih baik dari waktu ke waktu (5) Membangun komitmen pustakawan untuk jangka panjang, (6) Membangun kerjasama kolegial yang sinergis antar pustakawan dengan dilandasi kepercayaan dan kejujuran, (7) Memfokuskan kegiatan kepada pada kepuasan pemustaka, (8) Beradaptasi dengan tuntutan perubahan ,(9) Menampilkan kinerja tanpa cacat dan tanpa pemborosan sejak memulai setiap pekerjaan, (10) Menjalankan fungsi pengawasan secara efektif untuk mengawal pelaksanaan program kerja.

Beberapa nilai dasar orientasi mutu dalam memberikan layanan di perpustakaan PT, yaitu : (1) Mengedepankan komitmen terhadap kepuasan pemustaka, (2) Memberikan layanan yang menyentuh hati, untuk menjaga dan memelihara agar pemustaka memiliki loyalitas, (3) Menghasilkan produk/jasa yang berkualitas tinggi, tanpa cacat, tanpa kesalahan dan tidak ada pemborosan, (4) Beradaptasi dengan perubahan yang terjadi, baik berkaitan dengan pergeseran tuntutan kebutuhan pemustaka maupun perkembangan teknologi, (5) Menggunakan pendekatan ilmiah dan inovatif dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, (6) Melakukan upaya perbaikan secara berkelanjutan melalui berbagai cara, antara lain pendidikan, pelatihan, pengembangan ide kreatif, kolaborasi dan *benchmark*. (Kemendikbud, 2014)

Sejalan dengan hal tersebut, perlu ditumbuhkembangkan budaya kualitas (*quality culture*) yang merupakan sistem nilai perpustakaan PT dengan menghasilkan lingkungan kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas. Agar budaya kualitas bisa ditumbuhkembangkan di perpustakaan PT, diperlukan komitmen

menyeluruh dari semua unsur yang ada di struktur organisasi di perpustakaan PT mulai dari yang tertinggi hingga terendah (Tjiptono , 2005).

Dari uraian tersebut di atas jelas bahwa mentalitas pertama seorang pustakawan profesional adalah standar kerjanya yang tinggi yang diorientasikan pada ideal kesempurnaan mutu.

2. Mentalitas altruistik

Menurut Comte (dalam Tithasari, 2013) , setiap individu memiliki kehendak moral untuk melayani kepentingan orang lain atau melakukan kebaikan kemanusiaan tertinggi (*greater good of humanity*). Dengan demikian altruisme merupakan sebuah dorongan untuk melayani orang lain atau berkorban dengan menempatkan kepentingan orang lain di atas kepentingannya sendiri

Seorang profesional selalu dimotivasi oleh keinginan mulia berbuat baik, yaitu selalu berusaha agar apapun yang dilakukannya berguna dan bermanfaat bagi masyarakat. Kinerja yang berkualitas dari seorang pustakawan profesional diabdikan demi kebaikan masyarakat yang didorong oleh kebaikan hati, bahkan dengan kesediaan berkorban.

Pustakawan yang memiliki mentalitas altruistik tidak saja berbuat baik, namun lebih dari pada itu ia berbuat kebajikan dimana dalam menjalankan tugas profesi kepustakawannya penuh dengan ketulusan tanpa pernah berpikir untuk mendapat sebuah penghargaan dan senantiasa menjunjung nilai moral dan etika profesi. Mentalitas altruistik yang dimiliki seorang pustakawan berdampak timbulnya apresiasi dan penghargaan yang tinggi terhadap profesi pustakawan.

3. Mentalitas melayani

Pustakawan profesional tidak bekerja untuk kepentingan dan kepuasan diri sendiri saja, namun selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Ia selalu memiliki kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayaninya dan selalu berusaha untuk melayani pemustaka dengan sebaik-baiknya dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati sebagai apresiasi atas kesetiaan pemustaka di sepanjang karier profesionalnya. Oleh sebab itu karier profesi kepustakawannya didedikasikan untuk melayani masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan umum sesuai SK Menpan No. 61/1993 tentang pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum yang mengandung unsur-unsur : (a) Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan

mudah dilaksanakan.(b) Kejelasan dan kepastian : dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan.(c) Keamanan: proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum. (d) Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta. (e) Efisien: tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus. (f) Ekonomis: biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat,dan peraturan perundangan lainnya. (g) Keadilan: pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.(h) Ketepatan waktu: tidak perlu berlama-lama.

4. Mentalitas pembelajar

Belajar merupakan suatu aktivitas yang tidak pernah lepas dari kehidupan manusia sehari-hari, baik ketika individu melakukan aktivitasnya sendiri maupun dalam suatu kelompok (Aunurrahman, 2009) . Belajar juga merupakan suatu aktivitas mental atau psikis yang berlangsung dalam interaksi aktif dengan lingkungan yang menghasilkan perubahan dalam pengetahuan, keterampilan dan nilai sikap (Winkel, 1996). Sobur (2003) mengemukakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi seseorang melakukan proses belajar, yaitu : (1) Faktor endogen atau disebut juga faktor internal, yaitu semua faktor yang berada dalam diri individu yang meliputi faktor fisik dan psikis dari individu tersebut. Faktor fisik berkenaan dengan keadaan kesehatannya misalnya saja cacat atau menderita penyakit tertentu. Sedangkan untuk faktor psikisnya berkenaan dengan kemampuan, perhatian, minat, bakat, motivasi, kematangan ataupun kepribadian. (2) Faktor eksogen atau disebut juga faktor eksternal, yakni semua faktor yang berada di luar diri individu, misalnya saja orang tua (faktor keluarga), pengajar (faktor lingkungan pendidikan), dan lingkungan di sekitar individu.

Pembentukan pustakawan yang memiliki mentalitas pembelajar merupakan pekerjaan pendidikan (*educational work*) yang paling khas, dimana di dalamnya terkandung perbuatan mengajar, mendidik , melatih, memberikan contoh, membangun keteladanan bahkan mungkin memandu dan menggurui seorang pustakawan. Pustakawan yang memiliki mentalitas pembelajar senantiasa menjadikan kegiatan belajar sebagai suatu proses untuk mengubah tingkah laku menuju kondisi yang lebih baik dalam menjalankan tugas kepustakawannya (Danim, 2003).

Melalui kegiatan belajar diharapkan seorang pustakawan memiliki : (1) Keterampilan intelektual atau pengetahuan prosedural yang mencakup belajar konsep, prinsip dan pemecahan masalah (2) Strategi kognitif, yaitu kemampuan dalam memecahkan masalah-masalah baru dengan jalan mengatur proses internal masing-masing individu pustakawan dalam memperhatikan, belajar, mengingat dan berpikir, (3) Informasi verbal, yaitu kemampuan pustakawan untuk mendeskripsikan sesuatu dengan kata-kata melalui pengaturan informasi-informasi yang relevan, (4) Keterampilan motorik, yaitu kemampuan pustakawan untuk melaksanakan dan mengkoordinasikan gerakan-gerakan yang berhubungan dengan otot, (5) Sikap, yaitu kemampuan internal yang mempengaruhi tingkah laku seorang pustakawan yang didasari oleh emosi, kepercayaan-kepercayaan serta faktor intelektual (Gagne dalam Aunurrahman, 2009).

Ada lima pilar yang dapat dipakai sebagai landasan dalam membentuk pustakawan yang memiliki mentalitas pembelajar, yaitu : (1) Rasa ingin tahu, yang sesungguhnya merupakan langkah awal seorang pustakawan menjadi manusia yang berpengetahuan dan pembelajar sejati, (2) Optimisme, yang merupakan sikap hati seorang pustakawan yang selalu melihat setiap kesempatan dalam setiap kesempitan dengan tidak mudah menyerah dengan berbagai situasi dan kondisi serta menjadikan keberhasilan sebagai obsesinya. Setiap masalah selalu disikapi sebagai suatu peluang dan tantangan untuk berhasil. (3) Kreatif dan inovatif. Pustakawan yang memiliki mentalitas pembelajar tidak pernah mengenal lelah, selalu bergairah dalam segala situasi dan kondisi, memiliki kreativitas sehingga kaya dalam ide dan gagasan, selalu melahirkan pemikiran-pemikiran baru. (4) Konsistensi. Pustakawan yang memiliki mentalitas pembelajar selalu konsisten dalam menjalankan tugas kepustakawanannya dengan memegang teguh kode etik dari profesinya, (5) Visioner. Pustakawan yang memiliki mentalitas pembelajar selalu berpandangan jauh ke depan yang melebihi pemikiran orang kebanyakan dan memiliki kemampuan untuk menghadapi berbagai godaan untuk melakukan apa saja demi hasil yang instan. Disamping itu ia tidak mengejar target jangka pendek dengan mengorbankan kepentingan jangka panjang. (Danim, 2003)

Sebagai manusia pembelajar, seorang pustakawan juga dituntut untuk berpikir kritis. Berpikir kritis berkaitan dengan ketajaman seorang pustakawan dalam menganalisis suatu hal atau persoalan dan pengambilan keputusan. Semakin tajam seseorang menganalisis suatu permasalahan maka akan semakin tajam pula keputusan yang dibuat oleh orang tersebut.

Oleh sebab itu kompetensi tinggi yang dimiliki seorang pustakawan profesional sesungguhnya merupakan hasil dari sebuah kedisiplin belajar yang tinggi dan berkesinambungan untuk terus berkembang guna mempertajam kompetensinya. Karena tuntutan masyarakat semakin lama semakin tinggi dan kompleks, maka belajar dan berlatih seumur hidup harus menjadi budaya pustakawan profesional. Tanpa adanya mentalitas belajar, nilai seorang pustakawan akan merosot dan tidak relevan sehingga ia akan gagal menjadi seorang profesional.

5. Mentalitas pengabdian

Seseorang ketika mengambil sebuah keputusan dengan sadar menjadi pekerja informasi dalam bidang perpustakaan, maka pilihannya ini biasanya terkait erat dengan ketertarikannya bahkan ada semacam rasa keterpanggilan untuk mengabdikan diri di bidang tersebut dan menempatkan bidang kerja perpustakaan yang akan ditekuninya sebagai profesi. Barangkali pada saat awal pilihan itu dipengaruhi oleh bakat dan kemampuannya yang digunakannya sebagai kalkulasi peluang suksesnya di sana. Tetapi kemudian berkembang sebagai suatu kecintaan terhadap profesi kepustakawanan dan bila hal tersebut terjadi maka pustakawan yang memiliki mentalitas pengabdian akan mendedikasikan seluruh karier kepustakawannya dengan ketulusan dan rasa cinta untuk kepentingan masyarakat serta mengedepankan kewajiban dari pada haknya.

6. Mentalitas kreatif

Sedangkan berpikir kreatif merupakan kemampuan seorang pustakawan untuk melihat persoalan dari banyak perspektif dan akan menghasilkan lebih banyak alternatif untuk memecahkan masalah dalam tugas kepustakawannya.

Dalam pandangan Santoso (2015), seseorang pustakawan yang mempunyai tingkat kreativitas tinggi, seringkali menghasilkan pemikiran atau gagasan luar biasa dan mampu melakukan loncatan pemikiran yang menimbulkan pencerahan atau pemecahan masalah. Semakin kreatif seseorang pustakawan, semakin banyak alternatif penyelesaian masalah yang ditemukan. Dengan demikian jelas bahwa seorang pustakawan dengan mentalitas kreatif selalu memiliki kekayaan ide /gagasan dan inovatif

Pustakawan yang memiliki mentalitas kreatif memiliki ciri-ciri, yaitu : (1) *Problem sensitivity* (kepekaan terhadap masalah). *Problem sensitivity* adalah kemampuan/kepekaan seorang pustakawan untuk mengetahui adanya suatu masalah dalam tugas kepustakawannya. (2) *Idea fluency* (kemampuan menciptakan ide-ide).

Idea fluency adalah kemampuan seorang pustakawan untuk menciptakan ide-ide atau pilihan-pilihan alternatif dalam menyelesaikan tugas keputakawannya (3) *Flexibility* (fleksibilitas). *Flexibility* adalah kemampuan seorang pustakawan untuk menyesuaikan diri dalam pendekatan terhadap suatu masalah. Bila diketahui pendekatan pada suatu masalah tidak membawa hasil seperti yang diinginkan, maka cepat mengganti dengan pendekatan lain yang berbeda sama sekali, (4) *Originality* (orisinalitas). Pustakawan yang kreatif biasanya bukan saja dapat menciptakan sejumlah besar idea atau pilihan-pilihan alternatif, tetapi ia dapat juga menciptakan ide-ide yang baru (Guilford dalam Winardi, 1973).

7. Mentalitas etis

Sebuah profesi hanya dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat, bilamana dalam diri para elit profesional tersebut ada kesadaran kuat untuk mengindahkan etika profesi pada saat mereka ingin memberikan jasa keahlian profesi kepada masyarakat yang memerlukannya. Tanpa etika profesi, apa yang semula dikenal sebagai sebuah profesi yang terhormat akan segera jatuh terdegradasi menjadi sebuah pekerjaan pencarian nafkah biasa (okupasi) yang sedikitpun tidak diwarnai dengan nilai-nilai idealisme dan ujung-ujungnya akan berakhir dengan tidak-adanya lagi respek maupun kepercayaan yang pantas diberikan kepada para elite profesional ini (Isnanto , 2009).

Berkaitan dengan hal tersebut, seorang pustakawan yang memiliki mentalitas etis selalu menjunjung prinsip-prinsip etika profesi yang meliputi : (1) Tanggung jawab. Artinya setiap penyandang profesi pustakawan harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap profesi, hasil dan dampaknya. Tanggung jawab di sini meliputi : (a) Tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan atau fungsinya (*by function*), artinya keputusan yang diambil dan hasil dari pekerjaan tersebut harus baik serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar profesi, efisien dan efektif, (b) Tanggung jawab terhadap dampak atau akibat dari tindakan dari pelaksanaan profesi (*by profession*) tersebut terhadap dirinya, rekan kerja dan profesi, organisasi dan masyarakat umum. Prinsipnya sebagai seorang profesional seorang pustakawan harus berbuat yang baik (*beneficence*) dan tidak untuk berbuat sesuatu kejahatan (*non maleficence*) (2) Kebebasan. Artinya seorang pustakawan profesional memiliki kebebasan dalam menjaqlnkan profesinya tanpa merasa takut atau ragu-ragu, tetapi tetap memiliki komitmen dan bertanggung jawab dalam batas-batas aturan main yang telah ditentukan oleh kode etik sebagai standar perilaku profesional (3) Kejujuran,. Artinya seorang

pustakawan profesional harus memiliki kejujuran dan setia serta merasa terhormat pada profesinya dengan mengakui kelemahannya, bersikap rendah hati dan berupaya terus mengembangkan diri dalam mencapai kesempurnaan bidang keahlian dan profesinya melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman (4) Keadilan. Artinya dalam menjalankan profesinya, seorang pustakawan dituntut untuk bersikap adil dan tidak diskriminatif dengan menghargai hak-hak, menjaga kehormatan nama baik, martabat orang lain agar tercipta saling menghormati dan keadilan secara obyektif dalam kehidupan masyarakat , (5) Otonomi. Artinya seorang pustakawan profesional memiliki kebebasan secara otonom dalam menjalankan profesinya sesuai dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuannya dan terbebas dari campur tangan pihak lain. Apa pun yang dilakukannya merupakan konsekuensi dari tanggung jawab profesi, kebebasan, otonom merupakan hak dan kewajiban yang dimiliki setiap profesional (Keraf dalam Rismawaty, 2008).

Dengan demikian mentalitas etis sesungguhnya merupakan salah satu sistem nilai dari kepribadian seorang pustakawan dalam menjalankan tugas profesi keputakawannya yang berakar dari sifat-sifat pribadi sejak dilahirkan dan dipengaruhi oleh pola asuh, pendidikan dan pergaulan. Kepribadian yang berakar dari sifat-sifat positif dan harus dikembangkan dalam diri seorang pustakawan menuju profesionalisme meliputi : (1) *Honesty* (Kejujuran), baik dalam mental (pikiran), waktu, uang, pendapat dan lain-lain, (2) *Discrecy* (Kerahasiaan), kemampuan menjaga rahasia pribadi atasan, institusi (perpustakaan PT) maupun sesama rekan pustakawan, (3) *Reliability* (Kehandalan), kemampuan melaksanakan tugas yang dipercayakan kepada seorang pustakawan dalam segala situasi dan kondisi, (4) *Alertness* (Kesigapan), selalu dalam keadaan siap melaksanakan tugas apapun yang dipercayakan kepadanya, (5) *Sensibility* (Penalaran), mempunyai nalar atau akal sehat (*common sense*) yang akan menuntun seorang pustakawan dalam menentukan sikap atau membuat keputusan, (6) *Tactfulness* (Tenggang rasa), mempunyai kepekaan untuk menenggang perasaan orang lain sehingga dapat bekerjasama dengan diri), sesama pustakawan maupun pemustaka. (7) *Tidiness* (Kerapian), rapi dalam segala hal yang menyangkut sarana fisik maupun perbuatan, (8) *Adaptibility* (Penyesuaian), mampu menyesuaikan diri dengan atasan, lingkungan maupun situasi dan kondisi apapun. (9) *Poised* (Ketenangan), mampu menahan diri dan tidak mudah panic dalam keadaan darurat sekalipun, (9) *Courtesy* (Kesopanan santunan), selalu sopan santun didalam pergaulan, tidak membedakan perlakuan terhadap orang dengan siapa ia berinteraksi (Rismawati, 2008).

Jika pustakawan pada perpustakaan PT memiliki mentalitas profesional, maka pada tahap berikutnya perpustakaan PT dapat menyusun dan merancang layanan yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan pemustaka, yang meliputi (Rahmayanti, 2013) :

1. Regulasi layanan (*Service regulation*)

Dalam hal ini perpustakaan PT harus menyusun dan mengembangkan standar layanan yang disebut SOP (Standard Operating Procedures) yang mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara layanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan layanan sehingga pustakawan memahami apa yang harus dilakukan dalam memberikan layanan. Manfaat dengan adanya SOP adalah : (1) Untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pustakawan yang akan mengganggu kinerja perpustakaan secara keseluruhan, (2) Memberikan jaminan kepada pemustaka akan kualitas layanan yang dapat dipertanggungjawabkan, (3) Memberikan fokus layanan kepada pemustaka, (4) Menjadi alat komunikasi antara pemustaka dengan perpustakaan PT dalam upaya meningkatkan layanan, (5) Menjadi alat ukur kinerja layanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja layanan, (6) Untuk standarisasi sehingga mengurangi kesalahan dan kelalaian, (7) Membantu pustakawan lebih mandiri, (8) Meningkatkan akuntabilitas, (9) Menciptakan ukuran standard kinerja, (10) Memperjelas persyaratan dan target pekerjaan, (11) Bagi kepala perpustakaan menyediakan mekanisme informasi dalam perumusan strategi

2. Fasilitas layanan (*Service facilities*)

Untuk mewujudkan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pemustaka, perpustakaan PT harus menyediakan berbagai fasilitas baik dalam bentuk peralatan, akomodasi, alat bantu, gedung, sistem, teknologi informasi dan komunikasi serta fasilitas penunjang lainnya yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pemustaka dalam mengakses berbagai sumber informasi yang ada di perpustakaan PT

3. Peranan tim pengarah (*Advisory team*)

Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen yaitu kepala perpustakaan PT yang memiliki peranan dalam manajemen layanan, yaitu : (1) Membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai sistem layanan, tata cara kerja/prosedur layanan dalam usaha mewujudkan atau mencapai tujuan yang telah

ditentukan, (2) Monitoring/supervisi atau pengawasan dengan tujuan agar pelaksanaan layanan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun, (3) Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pustakawan, memperhatikan kesejahteraan pustakawan dan staf lain, (4) Menjadi teladan dalam sikap, kepercayaan, kejujuran, komitmen dan integritas (*Trust, Commitment and Integrity*) (5) Meningkatkan pengetahuan, wawasan, pergaulan, perbandingan dan kompetensi dengan banyak mengikuti berbagai *networking* dan tergabung dalam asosiasi, (6) Memecahkan masalah dan memperoleh tatanan yang bersifat operasional. Adanya sistem *reward* bagi pustakawan dan staf lain yang mengedepankan mutu (7) Memberikan kepercayaan penuh kepada pustakawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta menyelesaikan masalah tugas layanan yang dihadapinya.

4. Sistem layanan yang sesuai harapan pemustaka (*Simple-Cheap-Fast*)

Sistem layanan yang diterapkan di perpustakaan PT seharusnya adalah sistem layanan yang mudah-murah-cepat (*Simple-Cheap-Fast*). Layanan perpustakaan PT yang mengedepankan kemudahan, efisiensi, kecepatan proses layanan, hemat waktu dan tenaga serta murah jelas akan menjadi sistem layanan yang diharapkan pemustaka karena dapat memberi kepuasan.

5. Budaya layanan

Yang dimaksud budaya layanan disini adalah sistem nilai (*value system*) di perpustakaan PT dalam melaksanakan kegiatan layananyang meliputi aspek : (1) *Self awarness*, yaitu kesadaran pribadi seorang pustakawan dalam memberikan layanan sebaik mungkin kepada pemustaka, (2) *Anthuiasm*, yaitu memberikan layanan dengan penuh antusias atau gairah, (3) *Reform*, yaitu memperbaiki dan meningkatkan kinerja layanan dari waktu ke waktu, (4) *Value*, yaitu layanan harus mampu memberikan nilai tambah, (5) *Impressive*, yaitu layanan harus menarik, berkesan namun tidak berlebihan, (6) *Care*, yaitu memberikan perhatian dan kepedulian kepada pemustaka secara optimal, (7) *Evaluation*, yaitu layanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

PENUTUP

Perpustakaan PT akan dapat menjalankan tugas dan fungsinya dalam mendukung pelaksanaan Tridharma PT, jika ditunjang dengan ketersediaan pustakawan yang

memiliki mentalitas profesional. Mentalitas profesional sangat dibutuhkan dalam diri seorang pustakawan terutama dalam upaya menghasilkan kinerja unggulan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Manfaat terciptanya kepuasan pemustaka, yaitu : (1) Hubungan antara perpustakaan PT dan pemustaka menjadi harmonis, (2) Timbul rasa memiliki pada diri pemustaka , (3) Terciptanya loyalitas pemustaka , (4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perpustakaan PT, (5) Reputasi perpustakaan PT menjadi semakin baik di mata pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Aunurrachman. 2009. *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung : Alfabeta
- Bakri, Bachyar dan Annasari Mustafa. 2010. *Etika dan Profesi Gizi*. Jakarta : Graha Ilmu
- Creech, Bill . 1996. *Lima Pilar Manajemen Mutu Terpadu (TQM). Cara membuat Total Quality Management Bekerja bagi Anda*. Jakarta : Binarupa Aksara
- Danim, Sudarwan. 2003. *Menjadi Komunitas Pembelajar : Kepemimpinan Transformasional dalam Komunitas Organisasi Pembelajaran*. Jakarta : Bumi Aksara
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Goetsch, David L. And Stanley B. Davis. 2006. *Quality Management : Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Services*. Fifth Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Indonesia. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1989. *Pola Pengembangan Sekolah Menengah Kejuruan Seutuhnya*. Malang : Dikmenum
- Indonesia. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2014. *Diklat Prajabatan : Komitmen Mutu*. Jakarta : Pusat Pengembangan Tenaga Kependidikan
- Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. <http://luk.staff.ugm.ac.id/atur/UU43-2007Perpustakaan.pdf>. Diakses 11 Maret 2015
- Isnanto, R.Rizal Isnanto. 2009. *Buku Ajar Etika Profesi*. Semarang : Program Studi Sistem Komputer Fakultas Teknik Universitas Diponegoro
- Kandani, Haryanto. 2011. *Profesionalisme* . <http://haryantokandani.com/profesionalisme.php>. diakses 21 Agustus 2011

- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Rismawaty. 2008. *Kepribadian dan Etika Profesi*. Jakarta : Graha Ilmu
- Santoso, Hari, 2015. *Pengembangan Berpikir Kritis dan Kreatif Pustakawan dalam Penulisan Karya Ilmiah*. Makalah tidak dipublikasikan dan didokumentasikan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Malang : UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang
- Sears, D.O., Freedman.L.J & Peplau L.A. 1985. *Social Psychology*. Terjemahan Adryanto, Michael. 200. Jakarta: Erlangga
- Sinamo, Jansen H. *7 Mentalitas Profesional*. <http://djodiismanto.blogspot.com/2007/06/7-mentalitas-profesional.html>. Diakses 11 Maret 2015
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia
- Tithasari, Arien. 2013. *Keefektifan Bibliokonseling untuk Meningkatkan Sikap Altruisme pada Siswa SMP Negeri 7 Probolinggo*. Skripsi tidak dipublikasikan. Malang : Universitas Negeri Malang.
- Tjiptono, Fandy . 1997. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- . 1998. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Winkel, W.S. 1996. *Psikologi Pengajaran*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Winardi. 1973. *Berpikir Kreatif dalam Bidang Management*. Bandung : Tarsito

