

Jurnal Pustaka Ilmiah

Jurnal Ilmiah UPT Perpustakaan UNS

Jurnal Pustaka Ilmiah (JPI) sebagai media kreasi para pustakawan, guru, dosen, dan praktisi dalam pengembangan profesi secara berkelanjutan. Berbagai ide dan gagasan kreatif menjadi bahan kajian yang diimplementasikan dalam berbagai model pengembangan bahan pustaka, baik cetak maupun *online*. Kreativitas menjadi akar pengembangan ilmu pengetahuan sepanjang hayat dengan berbagai model pengembangan budaya literasi di perpustakaan. Keindahan dan kecermatan dalam sebuah tulisan ilmiah dan nonilmiah akan dapat direalisasikan secara nyata oleh sumber daya manusia untuk menghasilkan SDM yang unggul dan kreatif dengan membaca dan menulis untuk menyinari dunia. Budaya literasi menjadi upaya untuk pengembangan dan pemberdayaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tri dharma perguruan tinggi.

SUSUNAN REDAKSI

Penanggung Jawab	: Dr. Muhammad Rohmadi, M.Hum.
Ketua Redaksi	: Dra. Tri Hardiningtyas, M.Si.
Wakil Redaksi	: Haryanto, M.IP.
Sekretaris	: Bambang Hermanto, S.Pd., M.IP., Henny Perwitosari, A.Md.
Penyunting Ahli	: 1. Dr. Muhammad Rohmadi, M.Hum. (Universitas Sebelas Maret); 2. Drs. Widodo, M.Soc.Sc. (Universitas Sebelas Maret); 3. Drs. Harmawan, M.Lib. (Universitas Sebelas Maret).
Penyunting	: Daryono, S.Sos., M.IP.; RiahWiratningsih, S.S., M.Si., Dinar Puspita Dewi, S.Sos., M.IP.; Sri Utari, S.E.
Bendahara	: Nurul H., A. Md.; Novi Tri Astuti, A.Md.
Sirkulasi	: Aji Hartono, A. Md.; Agus Sriyono, A.Md.; Aris Suprihadi, S.IP.

DITERBITKAN OLEH

UPT PERPUSTAKAAN UNS

REDAKSI JURNAL PUSTAKA ILMIAH

Alamat: Jl. Ir. Sutami 36A Kientingan, Surakarta 57126

Telp./Fax.: (0271) 654311; email: jurnal.pustaka.ilmiah@gmail.com

PENGANTAR REDAKSI

Salam Pustaka.

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT. segenap Tim Redaksi Jurnal Pustaka Ilmiah (JPI) mengucapkan banyak terima kasih kepada para penulis yang telah berkontribusi untuk penerbitan JPI volume 2 edisi Desember 2016. Penerbitan volume 2 kali ini JPI menyetengahkan tema: ***Strategi Peningkatan Kompetensi Pustakawan dalam rangka Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi***. Kehadiran JPI diharapkan dapat dijadikan sebagai media penulisan bagi para pustakawan, dosen, tenaga kependidikan, guru, dan praktisi untuk menuangkan ide dan gagasan kreatifnya secara tertulis.

Dalam penerbitan JPI volume 2 bulan Desember 2016 ini disajikan sepuluh tulisan antara lain: (1) Akses Informasi Berbasis Android di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (*Ana Wahyuni*) (2) Pustakawan Masa Depan dan Pengembangan Teknologi Informasi (Peran, Sikap, Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi) (*Daryono*) (3) Urgensi Strategi dalam Pengembangan Kompetensi Pustakawan sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Perpustakaan (*Wiji Suwarno*) (4) *Knowledge Sharing* Berbasis Karakter Pemustaka (Studi Kasus di UPT Pusat Perpustakaan UNS) (*Tri Hardiningtyas dan Yuni Nurjanah*) (5) Strategi Peningkatan Kompetensi Literasi Informasi Mahasiswa dalam Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi (*Endang Fatmawati*) (6) *Spiritual Leadership* Sebagai Fungsi Pengawasan untuk Mewujudkan Pustakawan yang Unggul (*Jamzanah Wahyu Widayati*) (7) Implementasi ISO 9001:2015 di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro (*Yuni Nurjanah*) (8) Pembinaan Pengelola Perpustakaan Desa oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Surakarta (*Rahmat Setiawan Saefullah dan Kiki Tika Pratama*) (9) Mengoptimalkan Potensi Pustakawan dalam Menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi (*Triningsih*) (10) *Motivasi Mahasiswa dalam Mengakses Digital Library di <http://Digilib.Uns.Ac.Id/>* (*Masriyatun*).

Akhirnya, redaksi JPI mengucapkan banyak terima kasih kepada Kepala UPT Perpustakaan UNS yang telah memberikan dukungan dan memfasilitasi untuk penerbitan JPI. Selain itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para penulis, tim redaksi, dan Yuma Pressindo, yang telah mempersiapkan dari awal sampai terbitnya JPI. Selamat membaca...

Surakarta, Desember 2016

Tim Redaksi

SAMBUTAN



Dr. Muhammad Rohmadi, M.Hum.
Kepala UPT Perpustakaan UNS

Selamat dan sukses atas diterbitkannya kembali Jurnal Pustaka Ilmiah (JPI). Jurnal ini sebagai media kreativitas dan pengembangan *softs skills* para pustakawan, guru, dosen, dan praktisi untuk menuangkan ide dan gagasan demi layanan perpustakaan yang prima dan unggul. Berbagai isu terkait dengan pengembangan perpustakaan, pelayanan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar, pendidikan, penelitian, pelestarian, dan budaya literasi akan menjadi topik-topik yang disajikan dalam jurnal ilmiah ini.

Diterbitkannya JPI sebagai bukti kepedulian UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta (UNS) dalam rangka turut berpartisipasi mengembangkan dan membudayakan literasi untuk para pustakawan dan civitas akademika di UNS maupun luar UNS. Berbagai model pengembangan *softs skills* menjadi alternatif untuk membekali dan memperkuat jaringan kerja sama penulisan antar kelembagaan. Dengan demikian, kerja sama antar pustakawan dan pemustaka dapat diwujudkan dengan berbagai model dalam bidang literasi.

Penerbitan JPI merupakan sarana untuk memotivasi semua pustakawan agar berkarya di bidang penulisan, baik ilmiah maupun nonilmiah. Para pustakawan harus menjadi pionir dalam bidang penulisan. Hal ini sebagai bentuk kepedulian dan keteladanan para pustakawan yang memroses, menyajikan, dan menikmati bahan-bahan pustaka cetak dan noncetak di perpustakaan. Ketersediaan bahan pustaka akan menjadi bahan paling nyata untuk dikembangkan dalam berbagai model perwujudan teknik penulisan. Hal terpenting yang harus dimiliki oleh para pustakawan adalah semangat untuk berbagai pengetahuan melalui tulisan.

Kepedulian setiap sumber daya manusia kepada kelembagaan dapat dituangkan dalam berbagai model pengabdian, salah satunya adalah melalui tulisan. Berbagai ide dan gagasan dapat direalisasikan dengan berbagai model bentuk artikel jurnal, buku, modul, monograf, dan lain sebagainya. Para civitas akademika, guru, pustakawan, praktisi harus memiliki keterampilan menulis sebagai bentuk perwujudan pengembangan diri secara berkelanjutan. Berbagai tulisan dan referensi sudah disajikan tetapi masih sangat minim untuk diimplementasikan dalam kehidupan. Banyak orang pandai dalam berbicara tetapi masih sedikit yang menuangkan ide dan gagasannya dalam bentuk tulisan.

Akhirnya, keluarga besar UPT Perpustakaan UNS mengucapkan banyak terima kasih kepada Rektor, Wakil Rektor, pengelola JPI, penulis, dan semua pihak yang telah mendukung penerbitan JPI. Semoga dengan diterbitkannya JPI ini dapat menjadi media untuk menulis para pustakawan, dosen, guru, dan praktisi dalam bidang iptek dan seni. Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada percetakan Yuma Pressindo yang telah membantu mempersiapkan dari awal sampai terbitnya JPI ini. Akhirnya, semoga JPI dapat memberikan nilai kemaslahatan untuk umat.

Surakarta, Desember 2016

DAFTAR ISI

JURNAL PUSTAKA ILMIAH EDISI KEDUA: VOLUME 2 NOMOR 2/ Desember 2017

**Tema: *Strategi Peningkatan Kompetensi Pustakawan dalam rangka Mendukung
Tri Dharma Perguruan Tinggi***

Akses Informasi Berbasis Android di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta <i>Ana Wahyuni</i>	175
Pustakawan Masa Depan dan Pengembangan Teknologi Informasi (Peran, Sikap, Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi) <i>Daryono</i>	190
Urgensi Strategi dalam Pengembangan Kompetensi Pustakawan sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Perpustakaan <i>Wiji Suwarno</i>	200
<i>Knowledge Sharing</i> Berbasis Karakter Pemustaka (Studi Kasus di UPT Pusat Perpustakaan UNS) <i>Tri Hardiningtyas dan Yuni Nurjanah</i>	209
Strategi Peningkatan Kompetensi Literasi Informasi Mahasiswa dalam Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi <i>Endang Fatmawati</i>	214
<i>Spiritual Leaderships</i> sebagai Fungsi Pengawasan untuk Mewujudkan Pustakawan yang Unggul <i>Jamzanah Wahyu Widayati</i>	224
Implementasi ISO 9001:2015 di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro <i>Yuni Nurjanah</i>	231
Pembinaan Pengelola Perpustakaan Desa oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Surakarta <i>Rahmat Setiawan Saefullah dan Kiki Tika Pratama</i>	240
Mengoptimalkan Potensi Pustakawan dalam Menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi <i>Triningsih</i>	248
Motivasi Mahasiswa dalam Mengakses <i>Digital Library</i> di http://Digilib.Uns.Ac.Id/ <i>Masriyatun</i>	255

KNOWLEDGE SHARING BERBASIS KARAKTER PEMUSTAKA

(Studi Kasus di UPT Pusat Perpustakaan UNS)

Tri Hardiningtyas¹⁾

Universitas Sebelas Maret - Surakarta

Yuni Nurjanah²⁾

Universitas Diponegoro – Semarang

e-mail : thardiningtyas@gmail.com

ABSTRACT

This research discusses about knowledge sharing based on user's character. The objectives are to measure part of user's character indicators that supporting knowledge sharing as: honesty, openness, and responsible. These can used as tools to improve usability of library and their service, such as: prime services, increasing user skills to access library services, increasing librarian skill to manage all library resources and disciplining the librarians and users toward serve based on user desire.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang *knowledge sharing* berbasis karakter pemustaka. Tujuannya adalah untuk mengukur sebagian dari indikator karakter pemustaka dalam mendukung *knowledge sharing* seperti: kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab pemustaka. Hal ini dapat digunakan sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan dayaguna perpustakaan dan layanannya, seperti layanan prima, meningkatkan keterampilan pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan, meningkatkan keterampilan pustakawan dalam mengelola sumber daya perpustakaan, serta mendisiplinkan pustakawan dan pemustaka menuju layanan berbasis keinginan pemustaka.

Keywords: *knowledge sharing, library service, user's character*

Pendahuluan

Pendidikan adalah proses memanusiakan manusia. Untuk meraih derajat manusia seutuhnya sangatlah tidak mungkin tanpa melalui proses pendidikan. Pendidikan harus dapat menghasilkan insan-insan yang memiliki karakter mulia, di samping memiliki kemampuan akademik dan keterampilan yang memadai. Salah satu cara untuk mewujudkan manusia yang berkarakter adalah dengan mengintegrasikan pendidikan karakter dalam setiap pembelajaran, baik di sekolah tingkat dasar, menengah atas, dan juga perguruan tinggi. Nilai-nilai karakter utama yang harus terwujud dalam sikap dan perilaku peserta didik sebagai hasil dari proses pendidikan karakter adalah jujur (olahhati), cerdas (olahpikir), tangguh (olahraga), dan peduli (olahrasa dan karsa).

Pengintegrasian pendidikan karakter dalam pembelajaran dapat dilakukan dengan pemuatan nilai-nilai karakter dalam semua mata pelajaran dan atau mata kuliah yang diajarkan di setiap institusi pendidikan baik sekolah maupun perguruan tinggi serta dalam setiap pelaksanaan kegiatan pembelajaran. Untuk itu pendidik (guru dan dosen) harus mempersiapkan pendidikan karakter mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasinya. Pelaksanaan pendidikan karakter di institusi pendidikan perlu didukung oleh keteladanan pendidik dan orang tua serta budaya yang berkarakter.

Dalam sebuah perguruan tinggi pendidikan karakter dilakukan pada setiap awal penerimaan mahasiswa baru (PMB). Mahasiswa yang dibekali pendidikan karakter diharapkan akan memiliki sikap dan perilaku yang

dapat dijadikan pijakan dalam mendukung terciptanya *knowledge sharing* pada setiap tindakan dalam kehidupan sehari-hari kapan pun dan di mana pun dia berada. Demikian pula dalam kehidupan belajar mengajar di kampus, juga dalam kegiatan di perpustakaan utamanya kegiatan layanan, yaitu: jujur, cerdas, tangguh, peduli, dan bertanggung jawab.

Kegiatan perpustakaan, khususnya layanan yang berorientasi pada pemustaka sangat memerlukan informasi yang akurat dan lengkap mengenai pemustakanya, khususnya karakter pemustaka. Oleh karena itu, perlu bagi pustakawan mengenal karakter pemustaka agar dalam memberikan layanan perpustakaan sesuai bahkan melampaui keinginan pemustakanya. Untuk mengenal dan mengetahui karakter pemustaka, dan dalam rangka memberikan kesempatan pemustaka untuk menilai dan memberi saran mengenai layanan perpustakaan dibutuhkan sebuah proses *knowledge sharing*. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penelitian ini akan membahas mengenai *knowledge sharing* berbasis karakter pemustaka.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur sebagian dari indikator karakter pemustaka dalam mendukung *knowledge sharing* seperti: kejujuran, keterbukaan, dan tanggung jawab pemustaka. Hal ini dapat digunakan sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan dayaguna perpustakaan dan layanannya, seperti layanan prima, meningkatkan keterampilan pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan, meningkatkan keterampilan pustakawan dalam mengelola sumber daya perpustakaan, serta mendisiplinkan pustakawan dan pemustaka menuju layanan berbasis keinginan pemustaka.

Tinjauan Pustaka

1. Knowledge Sharing

Knowledge sharing merupakan tahapan diseminasi (penyebaran) dan penyediaan pengetahuan pada saat yang tepat untuk karyawan yang membutuhkan. *Knowledge*

sharing dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya secara tatap muka (*face to face*) seperti rapat, diskusi, pertukaran dokumen, *training* atau diklat, hingga melalui media intranet atau *internet* (Tobing, 2007:9). Di sisi lain, David Gurteen dalam Yusuf (2012: 36) menyatakan bahwa, *knowledge sharing* atau berbagi pengetahuan adalah suatu konsep yang menggambarkan kondisi interaksi antar orang, bisa dua orang atau lebih, dalam bentuk proses komunikasi yang bertujuan untuk peningkatan dan pengembangan diri setiap anggotanya. *Knowledge sharing* dalam penelitian ini menitikberatkan pada berbagi pengetahuan antara pemustaka dan pustakawan atau sebaliknya dalam kegiatan layanan perpustakaan dengan mengutamakan segi karakter pemustaka.

2. Karakter Pemustaka

Karakter biasa disebut juga dengan sifat yang merupakan pembeda antara yang satu dengan lainnya (KBBI). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Phoenix (2013:413) bahwa, karakter merupakan sifat khas individu yang membedakan dirinya dengan individu lainnya.

Pemustaka adalah semua individu (tanpa terkecuali) yang memanfaatkan semua fasilitas perpustakaan (Suwarno, 2011: 37).

Ahmad (2012: 45) menyatakan bahwa, karakter pemustaka merupakan ciri/sifat pribadi seorang pengguna yang dominan dan mudah diketahui saat berada di perpustakaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karakter pemustaka merupakan ciri khas dan mendominasi individu dalam memanfaatkan semua fasilitas perpustakaan dan merupakan pembeda yang jelas dengan individu lainnya.

Pengukuran mengenai karakter pemustaka memang sulit dilakukan,

sekalipun dengan psikotes tertentu. Namun dalam penelitian ini, mengacu pada “6 Pilar Karakter” seperti disebutkan oleh Hendra dan Fransisca (2003), yaitu: **kejujuran**, **keterbukaan**, perhatian, kepedulian, kewarganegaraan, dan **tanggung jawab**.

3. Layanan Perpustakaan

Menurut Kotler (1998) dalam Suwardi (2006), layanan atau jasa merupakan penawaran suatu kegiatan dari individu kepada individu lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berpengaruh terhadap kepemilikan apapun. Ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa sering dianggap sebagai pelayanan atau jasa. Sejalan dengan itu, Rangkuti (2002) menyatakan bahwa, pelayanan atau jasa adalah kinerja atau kegiatan tak kasat mata dari individu kepada individu lainnya.

Layanan perpustakaan, di dalam Undang-Undang No.43 Tahun 2007 (Bab V pasal 14) disebutkan bahwa, setiap perpustakaan melakukan layanan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, menerapkan tata cara layanan berdasarkan standar nasional perpustakaan, mengembangkan layanan perpustakaan sesuai kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, mengembangkan layanan perpustakaan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, menyelenggarakannya, pengoptimalan layanannya. Layanan terpadu diwujudkan melalui jejaring telematika.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, melalui studi kasus tentang *knowledge sharing* berbasis karakter pemustaka dalam layanan UPT Pusat Perpustakaan UNS – Surakarta. Data primer dikumpulkan melalui

form kuesioner dari 100 pemustaka, yang terdiri dari mahasiswa semua angkatan yang berkunjung di perpustakaan, sepanjang tahun 2017 dan diyakini telah mengikuti kegiatan pendidikan karakter. Data penunjang lainnya berupa kumpulan *SMS broadcast* sejumlah 800 *SMS* sepanjang tahun 2017 (Januari – Juli) seputar layanan perpustakaan dan kotak saran pemustaka.

Data diolah untuk mendapatkan nilai rata-rata (*average*) yang ditampilkan dalam persentase data, dengan mengacu pada indikator standar karakter yang dimiliki oleh pemustaka. Analisis data bersifat diskriptif analitis, yang menjelaskan karakter pemustaka dengan berfokus pada kejujuran, kecerdasan, dan kepedulian pemustaka terhadap layanan perpustakaan UNS. Analisis ini digunakan untuk memperoleh jawaban akurat mengenai sejauh mana *knowledge sharing* berbasis karakter pemustaka dapat menjadi salah satu landasan peningkatan layanan perpustakaan.

Hasil dan Pembahasan

Knowledge sharing yang dilakukan di UPT Perpustakaan UNS menitikberatkan pada berbagi pengetahuan antara pemustaka dan pustakawan atau sebaliknya dalam kegiatan layanan perpustakaan yang berbasis pada karakter pemustaka. Identifikasi karakter pemustaka meskipun sulit dilakukan, namun dalam penelitian ini dilakukan pengukuran dengan mengacu pada “6 Pilar Karakter” dengan titik fokus pada 3 hal, yaitu: kejujuran, keterbukaan, dan tanggung jawab.

Berdasarkan ke-tiga titik fokus di atas, sejumlah 850 responden pengguna layanan perpustakaan melalui *SMS broadcast* yang diteliti sepanjang bulan Januari hingga Juli 2017, diperoleh data sebagai berikut:



Gambar 1. Pengukuran Karakter Pemustaka
(Sumber: dimodifikasi dari Data Primer, Juli 2017)

Pengukuran karakter pemustaka dilihat dari titik fokus **kejujuran**, pada gambar di atas menunjukkan bahwa, 84,94% pemustaka memberikan pendapat, jawaban, dan penilaian mereka terhadap layanan perpustakaan secara jujur dan apa adanya. Sebagian besar pemustaka sejumlah 722 peserta dari 850 pemustaka menjawab dengan jujur dan boleh dikatakan sopan. Mereka melaporkan semua peminjaman dan menyampaikan permohonan perpanjangan melalui jawaban pesan dari perpustakaan. Hal ini juga secara langsung diklarifikasi oleh petugas jika terjadi ketidaksesuaian antara laporan pemustaka dengan data peminjaman di perpustakaan. Ini berarti bahwa kejujuran pemustaka dalam proses layanan perpustakaan melalui *SMS Broadcast* ada pada tingkat **sangat baik**.

Pengukuran karakter pemustaka dilihat dari titik fokus **keterbukaan**, pada gambar di atas menunjukkan bahwa, 75,65% pemustaka memberikan pendapat, jawaban, dan penilaian mereka terhadap layanan perpustakaan dilakukan dengan terbuka. Sejumlah 643 dari 850 pesan yang masuk memberikan jawaban secara terbuka baik mengenai peminjaman dan perpanjangan pinjaman maupun pertanyaan-pertanyaan seputar cara memperpanjang, waktu perpanjangan, dan layanan yang lainnya tanpa rasa khawatir. Ini berarti bahwa keterbukaan pemustaka terhadap layanan perpustakaan ada pada tingkat **baik**.

Pengukuran karakter pemustaka dilihat dari titik fokus **tanggung jawab**, pada gambar di atas menunjukkan bahwa, 79,18% pemustaka

memberikan pendapat, jawaban, dan penilaian mereka terhadap layanan perpustakaan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Ini berarti bahwa tanggung jawab pemustaka ada pada tingkat **baik**. Terbukti dari sejumlah 850 *SMS broadcast* yang masuk, 673 pengguna secara sadar dan penuh tanggung jawab melaporkan pinjaman mereka dan atau menyampaikan langsung kepada pustakawan, jika mereka terlupa untuk memperpanjang atau mengembalikan peminjaman mereka.

Beberapa kesulitan atau kendala tentu saja dijumpai selama proses pengukuran karakter pemustaka melalui *SMS broadcast* ini, diantaranya: munculnya pesan-pesan sponsor/iklan dari pihak operator, bahkan hampir setiap hari. Demikian juga dengan pesan-pesan sampah dari pihak yang tidak bertanggung jawab, seperti minta pulsa, penawaran hadiah-hadiah, dan lain sebagainya. Ini menjadi kendala yang cukup besar dalam proses pengukuran karakter pemustaka. Memerlukan ketelitian dan kesabaran dalam memilah pesan-pesan tersebut dan memisahkannya dari pesan-pesan yang benar-benar dari pemustaka yang membutuhkan berbagi informasi dalam hal layanan perpustakaan.

Kesimpulan

Pengukuran karakter pemustaka melalui indikator “*The 6 Pillar*”, utamanya dari sisi: kejujuran, keterbukaan, dan tanggung jawab pemustaka dapat dijadikan acuan untuk melakukan persiapan kegiatan *knowledge sharing* yang akan datang, khususnya dalam pelayanan perpustakaan di UPT Perpustakaan UNS atau layanan lain yang bersifat lebih inovatif dan dapat menuju layanan prima serta layanan yang berdasarkan keinginan pemustaka atau setidaknya mendekati keinginan pemustaka. Misalnya, dalam memberikan layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan kritik, atau saran melalui *SMS broadcast*. Pemustaka tidak perlu terlampau khawatir untuk

datang ke perpustakaan, jika belum memiliki waktu luang. Hal ini sangat efektif dan efisien baik bagi pemustaka maupun bagi pustakawan untuk mengukur kemampuan mereka sendiri dalam hal mengakses layanan atau sebaliknya memberikan layanan.

Melalui hasil yang diperoleh dari pengukuran tersebut, pustakawan dan perpustakaan dapat lebih mudah mengenal karakter pemustaka yang mereka telah dapatkan melalui pendidikan karakter pada saat penerimaan mahasiswa baru, sehingga ini akan sangat mudah dijadikan pegangan untuk lebih meningkatkan layanan perpustakaan serta keterampilan pustakawan di masa yang akan datang.

Terbukti, melalui pengukuran sebagian dari indikator karakter pemustaka dalam mendukung *knowledge sharing* seperti: kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab pemustaka, dapat digunakan sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan dayaguna perpustakaan dan layanannya. Peningkatan dayaguna dan layanan perpustakaan dapat dilihat bahwa perpustakaan telah mampu memberikan layanan prima, meningkatkan keterampilan pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan,

meningkatkan keterampilan pustakawan dalam mengelola sumberdaya perpustakaan, serta mendisiplinkan pustakawan dan pemustaka menuju layanan berbasis keinginan pemustaka.

Saran

Untuk lebih meningkatkan dayaguna perpustakaan dan layanannya, sebaiknya di masa yang akan datang perpustakaan juga melakukan pengukuran dengan indikator “*The 6 Pillar*” dari sisi yang lainnya, misal: perhatian dan kepedulian. Hal ini akan lebih menyempurnakan pengukuran karakter pemustaka yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan *knowledge sharing* dalam seluruh aktivitas perpustakaan, tidak hanya layanan saja, mungkin untuk sarana promosi.

Pengolahan data yang bersumber dari *SMS broadcast*, cukup menyulitkan. Disamping itu juga banyaknya pesan iklan dan pesan sampah yang sering sekali masuk membuat penghitungan menjadi agak lama. Sebaiknya untuk yang akan datang, bisa memanfaatkan media yang lebih *usable* dan mudah diolah, seperti *whatsapp group* atau *telegram group*.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto
- Hendra, M. Fransisca, 2003. “*Identifikasi Karakter Mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Petra dan Harapan Industri Terhadap Karakter dan Non-Technical Skill Lulusan*”. *Skripsi Jurusan Teknik Industri*, No: 01/0754/IND/2003, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Suwardi. 2006. *Mengukur Kualitas Pelayanan untuk Membangun Kepuasan Pengguna Perpustakaan*. *Media Pustakawan*, pp. 1-10.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan