

## PENGARUH PERILAKU ASERTIF PUSTAKAWAN DALAM KEBERHASILAN PROGRAM *LIAISON LIBRARIAN* DI PERPUSTAKAAN

Jazimatul Husna<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

\*Korespondensi: [jazimatulhusna@live.undip.ac.id](mailto:jazimatulhusna@live.undip.ac.id)

### *Abstract*

*Library as the locomotive of science must carefully act and respond the changes by preparing agendas that relevant for today conditions and trends in the development of library science that will come. The librarian is who has assertive behavior. Librarians who have assertive behavior are very useful in interacting with users in finding information. Users who have different information needs. Because the orientation of the library is user satisfaction (user oriented). The liaison librarian program is a very interesting program, where librarians must have communication actively with all users in the library, can conduct discussions and must have time to provide consultation with user for all information needs and other sources of information.*

**Keywords:** *assertive behavior, librarian, liaison librarian, library*

### *Abstrak*

*Perpustakaan sebagai lokomotif ilmu pengetahuan, harus cermat menyikapi dan merespon perubahan tersebut dengan menyiapkan agenda-agenda yang relevan dengan kondisi kekinian dan trend perkembangan keilmuan kepustakawanan yang akan datang. Pustakawan yang dimaksud adalah pustakawan yang mempunyai perilaku asertif. Pustakawan yang mempunyai perilaku asertif sangat berguna dalam berinteraksi dengan pengguna perpustakaan dalam mencari informasi. Pustakawan yang tentunya memiliki kebutuhan informasi yang berbeda beda. Karena orientasi perpustakaan merupakan kepuasan pengguna (user oriented). Program liaison librarian suatu program yang sangat menarik, dimana pustakawan harus secara aktif dapat memaksimalkan dalam menjalin komunikasi dengan semua pengguna di perpustakaan, dapat melakukan diskusi dan harus menyediakan waktubisa memberikan konsultasi mengenai segala kebutuhan pemustaka terhadap kebutuhan informasi dan sumber-sumber informasi lainnya.*

**Kata kunci:** *perilaku asertif, pustakawan, liaison librarian, perpustakaan*

## 1. Pendahuluan

Laju teknologi informasi di Indonesia membawa dampak transformatif bagi kemajuan perpustakaan dan keilmuan bidang kepustakawanan. Teknologi informasi melahirkan perpustakaan berbasis *Open Acces*. Jika diibaratkan perpustakaan adalah jantung, perpustakaan membutuhkan pembaharuan peran, fungsi perpustakaan dan kepustakawanannya saat ini. Diharapkan perpustakaan terus berbenah agar mampu menjaga eksistensinya sejalan dengan arah perubahan zaman. Pembaharuan peran perpustakaan melahirkan perubahan positif dalam akses koleksi, pemakai, pencarian informasi, dan *scholarship acces* berupa pencarian jurnal ilmiah dan makalah referensi. Perpustakaan sebagai lokomotif ilmu pengetahuan, harus cermat menyikapi dan merespon perubahan tersebut dengan menyiapkan agenda-agenda yang relevan dengan kondisi kekinian dan trend perkembangan keilmuan kepustakawanan yang akan datang.

Perubahan dalam lembaga perpustakaan tidak dapat dilepaskan dari pustakawan. Kemajuan perpustakaan di tentukan oleh kualitas sumberdaya pustakawannya. Perpustakaan akan maju dan berkembang sesuai dengan yang diharapkan pemustakanya di pengaruhi oleh kualitas sumberdaya manusia, perpustakaan yang dikelola oleh sumberdyaa manusia yang profesional mampu menghasilkan outpun pustakawan yang bagus. Pustakawan harus memastikan dirinya dapat meningkatkan kemampuan dalam pengetahuan kompetensi dan keterampilannya, serta mempunyai perilaku asertif, Pustakawan yang dimaksud adalah pustakawan yang mempunyai perilaku asertif. Pustakawan yang mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan tegas, merupakan kemampuan dalam memformulasikan buah pikiran maupun ide positif maupun negatif, secara jujur, langsung dan terbuka (Caputo: 1984). Perilaku asertif pustakawan dapat diterapkan dengan memberikan hak pustakawan, tanpa mengesampingkan hak orang lain. Hal tersebut memungkinkan pustakawan untuk mempertanggung jawabkan tindakan terhadap diri sendiri tanpa melibatkan dan menyalahkan orang lain.

Pustakawan yang mempunyai perilaku asertif sangat berguna dalam berinteraksi dengan pengguna perpustakaan dalam mencari informasi. Kunci utama dalam berkomunikasi asertif adalah "*i Message*" sampaikan perasaan, pikiran, atau opini anda. tidak ada satu kekuatan pun di dunia yang dapat menghambat anda untuk berkomunikasi. Kompetensi asertif merupakan kompetensi penting yang harus dimiliki pustakawan. Kompetensi yang berjalan seiring kompetensi pendidikan, kompetensi teknis kepustakawan, pemahaman tugas serta fungsi perpustakaan sebagai seorang yang menyediakan dan pengelola sebuah informasi (Pendit: 1992). Hal tersebut menjadikan pustakawan dapat memberikan solusi yang dapat memuaskan pemustaka akan kebutuhan untuk memperoleh informasi.

Program *liaison librarian* atau pustakawan penghubung adalah sebuah program yang di lakukan oleh suatu perpustakaan yang berorientasi kepada kepuasan pengguna. Program untuk menjembatani antara perpustakaan, pengguna dan informasi yang sedang dibutuhkannya, Pustakawan yang terlibat dalam program ini bertugas untuk memberikan jembatan antara sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan dengan informasi yang diinginkan oleh pemustaka. Untuk lebih jelasnya, program ini mendorong pustakawan terlibat lebih proaktif memberikan pendampingan kepada pemustaka dengan memberikan lebih banyaak waktu untuk saling mendiskusikan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Pustakaan juga dapat memberikan panduan dan pendampingan kepada pemustaka dalam melakukan pencarian mandiri di perpustakaan.

Interaksi dan komunikasi antara pustakawan dan pengguna perpustakaan dapat di jembatani dengan baik secara lisan maupun non-lisan, menghubungkan dengan tekun, terus menerus dan kondusif perilaku komunikasi positif kedua belah pihak. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui PENGARUH PERILAKU ASERTIF PUSTAKAWAN DALAM KEBERHASILAN PROGRAM *LIAISON LIBRARIAN* DI PERPUSTAKAAN. Sebagai pustakawan asertif, pustakawan dapat menjembatani dengan melakukan

komunikasi secara personal melalui program perpustakaan yang di kenal dengan istilah *Liaison librarian*. Penerapan program tersebut tentu menimbulkan banyak masalah yang dihadapi oleh pustakawan dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna. Permasalahan tersebut muncul karena pencarian informasi yang beragam, latar belakang pendidikan umur dan pekerjaan, menghubungkan pencarian informasi yang sedang dilakukan serta lingkungan dimana pengguna perpustakaan tersebut beraktifitas.

## 2. Landasan Teori

### 2.1. Perilaku Asertif

Kemampuan perilaku asertif dapat di implementasikan dalam perilaku keseharian, kemampuan didasarkan kepada pengamatan tentang sikap dan perilaku manusia. Pengertian Asertif berasal dari kata “*to assert*” yang mempunyai arti “menyatakan pendapat dengan tegas” yaitu pustakawan yang mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi dengan tegas, merupakan kemampuan dalam memformulasikan buah pikiran maupun ide positif maupun negative, secara jujur, langsung dan terbuka (Caputo: 1984). Hal tersebut memungkinkan pustakawan untuk mempertanggung jawabkan tindakan terhadap diri sendiri tanpa melibatkan dan menyalahkan orang lain.

Perilaku asertif adalah perilaku yang berhubungan dengan kemampuan pustakawan dalam memberikan solusi yang dapat memuaskan pemustaka akan kebutuhan untuk memperoleh informasi. Alberti dan Emmons (2002) perilaku asertif adalah perilaku yang membuat seseorang dapat bertindak demi kebaikan dirinya, mempertahankan haknya tanpa cemas, mengekspresikan perasaan secara nyaman, dan menjalankan haknya tanpa melanggar orang lain. Itu adalah hasil dari gaya tertentu dari perilaku percaya diri di mana kebiasaan asertif yang otomatis dan diperbolehkan untuk modifikasi fleksibel dari strategi dan rencana perilaku, akuntansi untuk kekhususan situasi sosial. Romek (2003;39-40) melakukan pelatihan perilaku asertif untuk melatih kemampuan untuk menemukan kompromi antara realisasi diri dan penyesuaian sosial, kemampuan untuk mencapai tingkat maksimum penyelesaian keinginan diri sendiri, tanpa melanggar hak orang lain untuk memenuhi keinginan mereka.

Penerapan komunikasi asertif sangatlah diperlukan sebagai pustakawan profesional maka Menurut Hariyadi (2006: 1) jika seseorang menggunakan suatu perilaku asertif, dapat diketahui dengan melihat karakteristik yang disebutkan, sebagai berikut :

1. Berkomunikasi berdasarkan saling menghargai, dan mengedepankan musyawarah.
2. Menjaga hak pribadi dan lebih mengedepankan hak orang lain.
3. Mampu menjadi pendengar objektif yang bersifat positif aktif tanpa emosional.
4. Mempunyai sifat interpersonal positif, juga mau sharing positif terhadap orang lain.

5. Memiliki selera humor untuk membangun komunikasi.
6. Memperoleh dukungan dari lingkungan sekitar, sebagai bentuk “*respect*” terhadap sifat positif yang dimilikinya.
7. Bertanggung jawab, dan siap menghadapi resiko.
8. Mempunyai sifat demokratis, bertanggung jawab, berintegritas dan dapat diandalkan.

## **2.2. Perilaku Asertif Pustakawan (*Assertive Librarian*)**

Pustakawan merupakan seorang yang bekerja di dalam perpustakaan mereka selalu memberikan pelayanan atau jasa yang maksimal kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan. Karena pelayanan kepada pemustaka ini merupakan misi utama dari suatu perpustakaan, pustakawan sebagai seseorang yang wajib memiliki kompetensi dalam bidang-bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan juga informasi. Pustakawan berusaha agar informasi tersebut bermanfaat bagi bagi penguuna perpustakaan (Naibaho: 2011). dalam aktifitasnya, pustakawan dituntut mandiri dalam melaksanakan dengan maksimal sesuai profesinya dimanapun pustakawan beraktifitas, tidak dibatasi waktu dan hanya pada instansi tempat mereka bekerja (Lasa Hs: 2007). Untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan baik, pustakawan dituntut untuk bisa meningkatkan ilmu dan pengetahuan -pengetahuan dan wawasan pengetahuan yang luas, karena sumber kebutuhan informasi pemustaka sangat kompleks atau beragam. Pemustaka yang datang ke perpustakaan tentunya memiliki keinginan mendapatkan kebutuhan informasi yang sangat berbeda beda. Karena orientasi perpustakaan adalah kepuasan pengguna (*user oriented*). Menurut (Hariyadi: 2006) pemahaman seperti ini harus dimiliki oleh semua pustakawan di tingkat instansi atau lembaga manapun.

Perkembangan kompetensi pustakawan telah mendapatkan perhatian yang serius dari masyarakat penggunanya, khususnya perhatian dari kalangan praktisi kepustakawanan sendiri. Perkembangan komunikasi menuntut pustakawan untuk mempunyai perilaku asertif, pola komunikasi asertif menurut (Hariyadi: 2006), Pola komunikasi asertif sangat cocok di terapkan di Indonesia, karena kecenderungan budaya lisan, komunikasi sangat efektif diterapkan dalam memecahkan masalah, mempengaruhi perubahan pola pikir, membutuhkan skill dalam mengurangi ledakan emosi.

Perilaku asertif didasarkan kepada kesadaran pustakawan senantiasa memegang prinsip pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pengguna perpustakaan. Komunikasi asertif dapat meningkatkan kepuasan pengguna yang memperbolehkan kita untuk memberikan pendekatan baru yang lebih baik dan lebih positif terhadap pemustaka. Ada banyak keuntungan dari perilaku asertif yang dapat dilakukan oleh pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Keuntungan tersebut antara lain:

1. Perilaku asertif membantu pustakawan merasakan sesuatu yang baik, tentang sifat pribadi maupun komunal.
2. Perilaku asertif merujuk kepada budaya bertoleransi, menghormati antar pustakawan dan pengguna perpustakaan.
3. Perilaku asertif menaikkan citra diri pustakawan
4. Perilaku asertif membantu pustakawan mencapai tujuan pustakawan
5. Perilaku asertif meminimalkan pustakawan menyakiti orang lain
6. Perilaku asertif mengurangi kecemasan pustakawan
7. Perilaku asertif melindungi pustakawan dari dimanfaatkan atau di manfaatkan.
8. Perilaku asertif membebaskan pustakawan dalam membuat pilihan dan keputusan.
9. Perilaku asertif membolehkan melakukan memungkinkan pustakawan untuk memformulasikan setiap tindakannya. Secara positif dan negatif, melalui lisan maupun tulisan.

Perilaku asertif dapat diterapkan untuk menemukan dan mengubah respons pustakawan kepada orang lain, penerap tersebut dapat dilakukan dengan rekan kerja, pemustaka, atau bahkan keluarga pustakawan sendiri (Peneva: 2013). Didalam perpustakaan, perilaku asertif sejalan dengan tugas dan fungsi perpustakaan sebagai pengelola ilmu pengetahuan dan informasi, perilaku asertif mendorong pustakawan untuk membuka secara penuh saluran informasi secara efektif dan efisien untuk semua kalangan pemustaka.

### **2.3. Pustakawan Penghubung (*Liaison Librarian*)**

Masyarakat yang menggunakan perpustakaan, selanjutnya disebut pemustaka adalah seluruh pengguna perpustakaan yang hadir dari berbagai tingkatan kehidupan sosial, umur, pendidikan dan ekonomi yang berbeda. Namun karena pengguna perpustakaan umum lebih memerlukan informasi yang bersifat khusus, maka lahirlah perpustakaan khusus. Karena tidak semua perpustakaan menyediakan koleksi khusus yang dapat diakses oleh masyarakat luas, maka muncul perpustakaan khusus yang mempunyai koleksi bahan pustaka yang spesifik dan khusus. Pada perpustakaan umum, untuk melayani kebutuhan pemustaka yang bersifat khusus perpustakaan umum berusaha menjembatani hal tersebut dengan membuat program *liaison librarian*. Whatley (2009) menyebutkan *liaison librarian* sebagai seorang mediator (*connectors*) antara sivitas akademika lingkungan perguruan tinggi dengan koleksi yang dimiliki perpustakaan. *Liaison librarian* juga bisa disebut seorang yang menghubungkan pemustaka dengan semua sumber-sumber informasi yang dimiliki di dalam perpustakaan.

Salah satu hal utama yang harus dimiliki oleh pustakawan penghunung adalah dapat melakukan komunikasi dan dapat melakukan interaksi secara positif, demi mendapatkan kepuasan pengguna

perpustakaan. Program pustakawan penghubung “*liaison librarian*” bertujuan agar perpustakaan dapat lebih maksimal mengimplementasikan suatu cara atau pola hubungan interaksi sosial yang mengarah pada pola hubungan relasi masyarakat yang lebih luas dan dalam. pada kultur budaya seperti di Indonesia, pendekatan secara personal sangat membantu dalam penerapan program liaison librarian, karena masyarakat Indonesia yang memiliki budaya lisan. Salah satu contohnya adalah adanya pemberian layanan konsultasi atau disebut konseling ke pada pemustaka.

Program *liaison librarian* adalah suatu program, dimana pustakawan penghubung melakukan pendekatan yang aktif dalam menjalin komunikasi dengan semua pengguna perpustakaan. Pendekatan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan diskusi, menyediakan waktu untuk berkonsultasi yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan terhadap sumber-sumber pengetahuan yang berkaitan dengan informasi yang sangat dibutuhkannya. Sekaligus dapat menjadi seorang pembimbing informasi saat melakukan pencarian bahan pustaka secara mandiri.

### 3. Penelitian Yang Relevan

- 3.1. Peneliti mengemukakan ada beberapa penelitian yang sudah pernah di tulis oleh peneliti yang dahulu, juga mempunyai kesamaan, keterkaitan permasalahan dengan penelitian ini, penelitian yang pertama dilakukan oleh Hemavathy V. dan S. Saradha Devi (2016) yang berjudul “*Assertive Communications*” penelitian ini di terbitkan oleh jurnal internasional *BEST: International Journal of Humanities, Arts, Medicine and Sciences (BEST: IJHAMS) Vol. 4, Issue 1*, pada Januari 2016, penelitian ini meneliti tentang bagaimana pengaruh Assertive terhadap hubungan hubungan perawat-klien di rumahsakit, kesimpulan bahwa, Komunikasi adalah proses melingkar dua arah yang dinamis di mana semua jenis informasi terpusat di antara dua atau lebih banyak orang dan lingkungan mereka. Komunikasi adalah alat paling kuat yang bisa dimiliki oleh seorang perawat psikiatri. Ini adalah komponen dasar dari hubungan perawat-klien terapeutik dan medium tempat proses keperawatan terjadi. Perawat mengasumsikan banyak peran selama komunikasi terapeutik dengan klien, seperti peran profesional dan peran model.
- 3.2. Penelitian kedua dilakukan oleh Nanik Arkiyah (2016) dengan judul “*Sikap Asertif Pustakawan dalam Menghadapi Pemustaka: Sudahkah Diterapkan?*” dalam penelitian tersebut, mengemukakan bahwa, tugas pustakawan dapat berjalan dan selaras dengan tugas dan fungsi perpustakaan sebagai organisasi yang mengelola dan menyediakan informasi. Perpustakaan secara efektif dan efisien membuka keran informasi secara luas kepada pengguna perpustakaan untuk mendapatkan sumber informasi yang dibutuhkannya. Perpustakaan secara efektif dan efisien menjadi jembatan pengetahuan dan informasi antara perpustakaan dan penggunanya Perpustakaan sebagai organisasi yang

mendorong penggunanya untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan sebagai sumber belajar sepanjang hayat. Sebagai bekal menghadapi tantangan kehidupan yang terus berubah.

- 3.3.** Penelitian ketiga di tulis oleh Dewi Puspitasari (2015) dengan judul “*Mewujudkan Liaison Librarian Dalam Perpustakaan Perguruan Tinggi*” diterbitkan oleh jurnal ACARYA PUSTAKA Volume 1, No.1, Universitas Airlangga. Surabaya. Di era global saat ini, tantangan bagi pustakawan tidak menjadi ringan. Pustakawan menghadapi tantangan yang cukup berat. Untuk itu perpustakaan harus terus berinovasi melahirkan layanan yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pengguna. Salah satu inovasi tersebut adalah *liaison librarian*. Liason librarian adalah penghubung antara perpustakaan dan pemustaka. Liason librarian digambarkan sebagai pihak yang akan berhubungan langsung dengan pemustaka. Konsep liason librarian tersebut akan lebih mudah dipahami dengan melihat bagaimana pelaksanaan liason librarian di dua perguruan tinggi, yaitu Perpustakaan Queensland University of Technology, Australia dan Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Universiti Putra Malaysia. Liason librarian di Perpustakaan QUT menangani dua bagian yaitu pertama jasa dan layanan penelitian dan kedua jasa dan layanan untuk belajar mengajar. Liason librarián di PSAS UPM menangani 3 aspek yaitu peran liason librarian secara umum, peran liason librarian dalam research support, dan liason librarian bagi pendidikan jarak jauh.

#### **4. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, penelitian kualitatif deskriptif yang dimaksud dengan menggunakan study pustaka. Peneliti mengumpulkan data-data penelitian melalui membaca dan mencatat serta mengolah bahan pustaka. Dengan menekankan pada kekuatan analisis sumber dan data penelitian berupa teori dan konsep yang mengarah kepada pembahasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah actual yang sedang dihadapi sekarang ini .

#### **5. Pembahasan**

##### **5.1. Sikap Asertif Pustakawan Yang Diharapkan Oleh Pemustaka**

Pustakawan dituntut untuk terus mendorong perubahan yang lebih baik dalam pelayanan perpustakaan, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan informasi akademik, peneliti, dan siswa. Diharapkan pustakawan dapat lebih memenuhi kebutuhan pemustaka secara sistematis dan terkoordinatif. Upaya tersebut dimaksudkan agar pustakawan bisa berkonsentrasi pada kegiatan layanan dengan menerapkan pelayanan asertif. Pelayanan asertif ini disesuaikan dengan kebutuhan akan informasi pemustaka. Sebagai pustakawan asertif, pustakawan dapat menjembatani dengan melakukan komunikasi secara personal melalui program perpustakaan yang di kenal dengan istilah “*Liaison librarian*”. *Liaison librarian* merupakan program dimana pustakawan secara aktif menjadi

penghubung antara perpustakaan, pustakawan peneliti, dengan koleksi dan informasi yang di buuhkan di perpustakaan. Penerapan pustakawan penghubung ini tentu akan menimbulkan banyak masalah yang dihadapi oleh pustakawan dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna. Permasalahan tersebut muncul karena pencarian informasi yang beragam, latar belakang pendidikan umur dan pekerjaan, menghubungkan pencarian informasi yang sedang dilakukan serta lingkungan dimana pengguna perpustakaan tersebut beraktifitas. Proses perubahan ini dapat menghadirkan tantangan bagi pustakawan yang ingin memperoleh dukungan kepala perpustakaan dan staf di institusi perpustakaan.

Selama bertahun-tahun, para pustakawan penghubung telah menggunakan banyak nama, termasuk nama spesialis subjek, pustakawan subjek, penghubung akademis, penghubung subjek, pustakawan penghubung, dan subjek bibliografi. Dalam tulisan ini istilah *Liaison librarian* yang selanjutnya di sebut pustakawan penghubung, penulis digunakan. Pustakawan penghubung ini adalah pustakawan yang ditugaskan ke basis klien tertentu misalnya sekolah, departemen, perguruan tinggi, pusat penelitian, atau unit penelitian lainnya. dalam pekerjaan penghubung: perpustakaan menugaskan pustakawan untuk bekerja dengan departemen tertentu secara sistematis dan terstruktur menciptakan saluran komunikasi yang memungkinkan kebutuhan fakultas dipahami oleh perpustakaan dan perpustakaan untuk diinterpretasikan ke fakultas.

Dari uraian diatas, dapat di simpulkan bahwa tugas pustakawan penghubung sangat tidak mudah. Untuk itu diperlukan pustakawan yang mempunyai kemampuan dalam menerapkan komunikasi asertif. Pustakawan yang mempunyai kemampuan komunikasi asertif selalu mendorong dirinya untuk selalu memenuhi diharapkan pengguna perpustakaan. Harapan pustakawan tersebut berupa:

1. Pengguna perpustakaan mengharapkan output perpustakaan merupakan pengguna yang cerdas dan menjadi pembelajar seumur hidup.
2. Pengguna perpustakaan mengharapkan mendapatkan informasi yang berguna dalam membantu memecahkan persoalan yang sedang dihadapi oleh pustakawan.
3. Pengguna perpustakaan mengharapkan layanan koleksi perpustakaan yang lengkap dan komperhensif, demi tercapainya daya saing perpustakaan dalam jangka panjang.
4. Pengguna perpustakaan mengharapkan perpustakaan mempunyai pustakawan yang dapat melayani pengguna perpustakaan secara cepat dan tepat, sesuai dengan kompetensinya. Demi terwujudnya perpustakaan yang berkualitas.

Ada banyak keuntungan dari perilaku asertif yang dapat dilakukan oleh pustakawan dalam berkomunikasi dengan pustakawan. Perilaku asertif didasarkan kepada kesadaran pustakawan senantiasa memegang prinsip pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pengguna

perpustakaan. Untuk itu dibutuhkan teknik yang dapat dilakukan oleh pustakawan untuk laam berkomunikasi dengan pemustaka, diharapkan dalam komunikasi asertif tersebut dihasilkan pelayanan perpustakaan yang sesuai dengan harapan pengguna perpustakaan.

Berikut ini enam teknik komunikasi asertif yang dapat dilakukan oleh pustakawan.

1. **Behaviour Rehearsal:** Teknik dasar untuk melatih mengetahui perilaku, teknik ini membantu pustakawan asertif dalam mempelajari perilaku saat menghadapi pengguna perpustakaan yang masih baru atau pertama kali bertemu. Dalam prakteknya, pustakawan asertif dapat meminta pengguna perpustakaan untuk menguraikan, permasalahan yang di hadapai dan koleksi perpustakaan yang di inginkan.
2. **Repeated Assertion:** teknik ini dapat digunakan oleh pustakawan asertif, memungkinkan pustakawan merasa nyaman dengan kekeliruan yang mungkin terjadi selama berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan, berusaha mencari dan berkompromi dan menerimanya sebagai sebuah kebenaran. Untuk melatihnya, pustakawan bisa mengatakan apa yang diinginkan dan fokus kepada masalah yang dialami oleh pengguna perpustakaan.
3. **Fogging:** pada tekni ini, pustakawan asertif, membolehkan menerima kritik secara nyaman, meraa cemas, maupun merasa tertekan. Teknik ini bisa dilatih oleh pustakawan dengannbanyak mendengarkan keluhan dan kritik yang diajukan oleh pengguna perpustakaan.
4. **Negative Enquiry:** teknik perilaku pustakawan asertif ini, berusaha mencari kritik tentang diri pustakawan. Menerima kritikan tersebut sebagai dasar pertimbangan dan menggunakannya dalam pengambilah keputusan.
5. **Negative Assertion:** teknik ini membantu pustakawan untuk merasa lebih nyaman, dalam menerima kritik negatif, sebagai pribadi maupun sebagai pustakawan. Teknik ini membantu pustakawan dalam mengurangi rasa “permusuhan” mengedepankan permintaan maaf ketika terjadi kesalahan.
6. **Workable Compromise:** teknik ini dapat dilakukan oleh pustakawan asertif, untuk melakukan kompromi-kompromi, baik sebagai pribadi, maupun sebagai pustakawan. Kompromi tersebut di lakukan jika terjadi tawar-menawar, saran, berkaitan dengan materi pelayanan maupun koleksi perpustakaan.

Perilaku asertif dapat diterapkan untuk menemukan dan mengubah respons pustakawan kepada orang lain, penerapat tersebut dapat dilakukan dengan rekan kerja, pemustaka, atau bahkan keluarga pustakawan sendiri. Di dalam perpustakaan, perilaku asertif sejalan dengan tugas dan fungsi perpustakaan sebagai pengelola informasi bertugas untuk memberikan akses seluas luasnya terhadap pemustaka untuk mendapatkan informasi secara efektif dan efisien.

## 5.2. Penerapan Program Liaison Librarian di Perpustakaan

Program pustakawan penghubung "*liaison librarian*" bertujuan agar Perpustakaan dapat lebih maksimal mengimplementasikan suatu cara atau pola hubungan interaksi sosial yang mengarah pada pola hubungan relasi masyarakat yang lebih luas dan dalam. pada kultur budaya seperti di Indonesia, pendekatan secara personal sangat membantu dalam penerapan program liaison librarian, karena masyarakat indonsia yang memiliki budaya lisan. Salah satu contohnya adalah adanya pemberian layanan konsultasi atau disebut konseling ke pada pemustaka.

Untuk program pustakawan penghubung, Perpustakaan menggunakan kerangka perpijak yang berorientasi kepada pengguna. sebagai titik awal dalam meninjau tren, memetakan pekerjaan yang ada, dan menghasilkan kesepakatan kolektif dengan perpustakaan tentang apa artinya menjadi penghubung. Untuk mewujudkan hal tersebut, perpustakaan perlu mencantumkan tujuan yang cukup representatif tentang manfaat yang diinginkan dari proses kerangka kerja *liaison librarian*. Berikut merupak kerangka awal sebagai landasan; 1) Mulai mendiskusikan kepada seluruh pustakawan tentang peran pustakawan penghubung. 2) Membuat dasar untuk menilai kesiapan staf pustakawa dalam berkontribusi dan melaksanakan program baru ini. 3) Memberikan penjelasan yang dapat dimasukkan ke dalam uraian jabatan dan sasaran kinerja tahunan.

Untuk beberapa perpustakaan, program pustakawan penghubung ini dapat dibuat dalam cakupan yang lebih kompleks dan luas; untuk yang lain, lebih ramping dan lebih kompak. Tetapi paling tidak, sebagian besar berisi lima kategori inti umum dari pekerjaan yang diantisipasi: (1) keterlibatan / penjangkauan, (2) pengembangan / pengelolaan koleksi,(3) dukun gan penelitian atau referensi, (4) pengajaran dan pembelajaran, dan (5) komunikasi ilmiah (lihat Tabel 1). Dari kelima kategori ini, jangkauan / keterlibatan secara universal menerima posisi yang paling menonjol.

Selain kategori lima inti dalam program pustakawan penghubung, ada kategori lain pada menu program pustakawan penghubung meliputi:

1. Bantuan dengan dampak ilmiah (bibliometrik, terutama analisis statistik buku dan artikel, dan manajemen kutipan).
2. Membuat objek pembelajaran berbasis Web.
3. Dukungan penelitian elektronik.
4. Dukungan visualisasi data.
5. Dukungan manajemen data.
6. Pendidikan literatur baru.
7. Humaniora digital.

Perubahan dan evolusi perpustakaan terus dilakukan dalam upaya mendorong kualitas layanan, demi terwujudnya perpustakaan yang berorientasi kepada pengguna perpustakaan.

Perpustakaan terus berupaya menjangkau dan berkomunikasi lebih intens dengan menempatkan penghubung perpustakaan dalam peran "perantara" atau "jembatan", yang bergantung pada kombinasi untuk menyebarkan berita tentang layanan perpustakaan yang sudah ada dan mengumpulkan masukan dan umpan balik pengguna.

Peran dan fungsi perpustakaan dalam program pustakawan penghubung akan terus dilakukan demi membantu memfasilitasi kebutuhan informasi pemustaka. Perpustakaan meminta penghubung lebih proaktif, mencari peneliti untuk mendiskusikan kegiatan mereka, memahami alur kerja mereka, mengidentifikasi peluang strategis untuk bermitra, dan mengusulkan solusi kolaboratif. pustakawan dapat terus ditingkatkan dan proses diidentifikasi peningkatan nya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Peningkatan Kemampuan dan keterampilan untuk memberi nasihat tentang pelestarian hasil penelitian
2. Peningkatan Kemampuan dan keterampilan pengetahuan untuk memberi saran tentang manajemen data dan kurasi/pemeriksaan mendalam, termasuk mencerna, penemuan, akses, penyebaran, preservasi, dan portabilitas
3. Peningkatan Kemampuan dan keterampilan untuk mendukung peneliti dalam mematuhi berbagai mandat pemberi dana, termasuk persyaratan akses terbuka
4. Peningkatan Kemampuan dan keterampilan untuk memberi nasihat tentang alat manipulasi data potensial yang digunakan dalam disiplin atau subjek
5. Peningkatan Kemampuan dan keterampilan untuk memberi nasihat tentang penambahan data
6. Peningkatan Kemampuan dan keterampilan mengadvokasi, dan memberi saran tentang, penggunaan metadata
7. Peningkatan Kemampuan dan keterampilan untuk memberi nasihat tentang pelestarian catatan proyek, misalnya, c responden
8. Peningkatan Kemampuan dan keterampilan tentang sumber pendanaan penelitian untuk membantu para peneliti untuk mengidentifikasi penyandang dana potensial
9. Peningkatan Kemampuan dan keterampilan untuk mengembangkan skema metadata dan saran tentang disiplin / standar dan praktik subjek untuk proyek penelitian individu

## **6. Penutup**

Perpustakaan akan terus bergerak dan berbenah, implementasi pustakawan penghubung tentu bukan sesuatu yang mudah dikerjakan, namun jika pustakawan mempunyai kompetensi profesional menurut ilmu kepustakawanan, sangat berarti program pustakawan penghubung ini akan mudah untuk dikerjakan. Sebagai sebuah produk, pustakawan penghubung akan terus berproses, mempunyai inisiatif dan akan terus bereksperimen. Dengan mengumpulkan literatur studi kasus baru bermunculan. Digabungkan dengan

wawasan dari beasiswa kunci di seluruh bisnis, manajemen, dan disiplin lainnya, studi ini menawarkan cara baru untuk penyelidikan yang lebih dalam dan lebih kaya tentang bagaimana

Selanjutnya, perpustakaan mendorong pustakawan penghubung untuk terus bergerak dan melakukan komunikasi yang efektif kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada akademisi dan peneliti diluar perpustakaan. Mahasiswa dan dosen dalam penelitiannya dapat memperoleh keuntungan dari program pustakawan penghubung, Perpustakaan juga dapat menghubungkan dan melibatkan pengguna dengan memaksimalkan kreativitas, keragaman pemikiran yang asli, dan penerimaan risiko keseluruhan yang diperlukan. untuk benar-benar berinovasi.

Asas untuk saling mendapatkan kemanfaatan antar perpustakaan dan pengguna perpustakaan dapat di komunikasikan kedua belah pihak dalam menyusun koleksi bahan pustaka yang berkualitas dan mempunyai keunggulan secara kuantitas.

## Daftar Pustaka

- Alberti, R dan Emmons, R. (2002). *Your Perfect Right: Panduan Praktis Hidup Lebih Ekspresif dan Jujur pada Diri Sendiri*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arkiyah, Nanik. (2016). *Sikap Asertif Pustakawan dalam Menghadapi Pemustaka: sudahkah diterapkan?*. Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta
- Caputo, Janette S. (1984). *The assertive librarian*. Oryx Press : Phoenix, Arizona.
- Hariyadi, Utami. (2006). *Effective Communication for Assertive Librarian*. Pelatihan Pustakawan Universitas Indonesia. Oktober 06, 2018. <http://www.staf.ui.ac.id>
- Hemavathy V. & S. Saradha Devi. (2016). *Assertive Communications* . BEST: International Journal of Humanities, Arts, Medicine and Sciences (BEST: IJHAMS) Vol. 4, Issue 1, Jan 2016, 119-126
- Lasa HS .(2007). *Manajemen Perpustakaan Sekolah-Yogyakarta*: Pinus.
- Naibaho, Kalarensi. (2011). *Pustakawan Asertif: Idaman Masyarakat*. Agustus 20, 2018 <http://staff.blog.ui.ac.id/clara/2011/01/06/pustakawan-aseertif-idaman-masyarakat/>.
- Pendit, Putu Laxman. (1992). *Kepustakawanan di Indonesia : Potensi dan Tantangan*. Jakarta : Kesaint Blanc. .
- Peneva, Ivelina (2013). *A Historical Approach to Assertiveness*. Sant-Petersburg: Psychological Thought 2013, Vol. 6(1), 3–26
- Puspitasari, Dewi. (2015). *Mewujudkan Liason Librarian Dalam Perpustakaan Perguruan Tinggi*. ACARYA PUSTAKA Volume 1, No. 1, Universitas Airlangga. Surabaya.
- Romek, V. G. (2003). *Training of confidence in interpersonal relations*. Sant-Petersburg: Psychological Thought 2013, Vol. 6(1), 3–26

- Whatley, Kara M. (2009). *New Roles of Liaison Librarian: A Liaison's Perspective. Research Library Issue*.  
Maret 13, 2018 [www.arl.org/bm~doc/rli-265-whatley.pdf](http://www.arl.org/bm~doc/rli-265-whatley.pdf)
- Yunaldi 1997. *Perilaku Pencarian Informasi IKIP Padang*. Forum Pendidikan IKIP Padang (4)XX11 di  
<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/22497390403.pdf>