BUKU SAKU

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

KOMUNIKASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Panduan Praktis bagi Pustakawan dan Staf Frontliner

Ramah Profesional Responsif

Informasi Akurat

Solusi Cepat

Kepuasan Pemustaka



Tujuan, Ruang Lingkup, dan Prinsip Pelayanan

Buku saku ini disusun sebagai pedoman praktis agar setiap petugas Perpustakaan Pusat Universitas Hang Tuah dapat memberikan pengalaman layanan yang seragam, jelas, santun, dan dapat dipertanggungjawabkan. Komunikasi yang baik tidak berhenti pada keramahan, tetapi juga mencakup kemampuan memahami kebutuhan, menjelaskan prosedur, serta menuntaskan persoalan secara adil.

Siapa dan di mana panduan ini digunakan?

Pedoman berlaku bagi petugas meja informasi, keanggotaan, sirkulasi, penelusuran katalog, layanan sumber elektronik, serta komunikasi melalui telepon dan pesan digital. Pemustaka dapat meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan pengunjung lain sesuai ketentuan akses perpustakaan.

Prinsip utama

Petugas menyambut setiap pemustaka tanpa membedakan latar belakang atau tingkat pemahaman teknologi. Dengarkan kebutuhan sampai tuntas, gunakan bahasa sederhana, dan pastikan informasi berasal dari sumber yang dapat diperiksa. Bila belum mengetahui jawabannya, sampaikan bahwa informasi akan diverifikasi, bukan memberikan kepastian yang belum benar.

Alur pelayanan dasar

> Sambut → Dengarkan kebutuhan → Konfirmasi pemahaman → Periksa informasi → Jelaskan solusi → Pastikan tindak lanjut → Tutup dengan sopan.

Data identitas, riwayat pinjaman, dan keluhan pemustaka harus dijaga kerahasiaannya. Hindari menyebut informasi pribadi dengan suara keras di ruang layanan umum.

Standar Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal menggunakan pilihan kata, intonasi, kecepatan bicara, dan struktur penjelasan yang membantu pemustaka merasa dihargai. Gunakan nada tenang, volume yang wajar, serta sapaan yang sesuai situasi. Jangan menggunakan istilah teknis tanpa penjelasan.

1. Sapaan pembuka

> “Selamat pagi, selamat datang di Perpustakaan Pusat Universitas Hang Tuah. Ada yang dapat kami bantu?”

Berikan waktu kepada pemustaka untuk menjelaskan keperluannya. Untuk kebutuhan yang belum jelas, gunakan pertanyaan terbuka seperti “Buku atau informasi tentang topik apa yang sedang dicari?” Hindari memotong pembicaraan.

2. Kalimat transisi dan klarifikasi

> “Baik, saya bantu periksa ketersediaannya melalui katalog. Mohon menunggu sebentar, setelah itu saya jelaskan hasilnya.”

Saat berpindah dari satu tahap layanan ke tahap berikutnya, jelaskan apa yang sedang dilakukan dan perkiraan langkah selanjutnya. Jika proses memerlukan waktu lebih lama, beri pembaruan singkat agar pemustaka tidak merasa diabaikan.

3. Konfirmasi dan penutup

> “Apakah penjelasan ini sudah membantu? Jika masih ada yang perlu ditanyakan, kami siap membantu. Terima kasih telah berkunjung.”

Hindari ungkapan “Tidak tahu”, “Bukan urusan saya”, atau “Sudah aturan, pokoknya begitu”. Ganti dengan penjelasan yang menghormati pemustaka dan menyebutkan langkah yang dapat dilakukan.

Standar Komunikasi Nonverbal

Pesan pelayanan tidak hanya disampaikan melalui kata-kata. Kontak mata yang wajar, posisi tubuh yang terbuka, ekspresi ramah, dan perhatian terhadap lawan bicara membantu membangun rasa aman dan kepercayaan. Sikap nonverbal harus selaras dengan isi ucapan.

Kontak mata dan ekspresi

Arahkan perhatian kepada pemustaka saat menyapa dan mendengarkan, tanpa menatap secara berlebihan. Tunjukkan ekspresi tenang dan senyum yang tulus sesuai situasi. Ketika menerima keluhan, ekspresi serius dan empatik lebih tepat daripada tersenyum terus-menerus.

Postur dan gerak tubuh

Duduk atau berdiri dengan postur tegak namun tidak kaku. Hadapkan tubuh kepada pemustaka, hindari menyilangkan lengan secara defensif, menunjuk wajah, atau menunjukkan gestur tidak sabar. Bila perlu menunjukkan rak atau fasilitas, gunakan telapak tangan terbuka dan berikan arahan yang mudah diikuti.

Perhatian dan ruang personal

Hentikan aktivitas yang tidak mendesak ketika pemustaka berbicara. Jangan memeriksa ponsel pribadi atau berbincang dengan rekan kerja selama menangani pertanyaan. Hormati jarak personal dan sesuaikan komunikasi bagi pemustaka yang memerlukan aksesibilitas atau bantuan tambahan.

Saat situasi memanas

Pertahankan suara rendah dan stabil, jaga jarak aman, jangan berdebat di depan pengunjung lain, serta ajak berdiskusi di area yang lebih tenang apabila memungkinkan.

Metode LAST untuk Menangani Keluhan

LAST merupakan kerangka sederhana untuk merespons keluhan secara sistematis: Listen, Apologize, Solve, dan Thank. Kerangka ini bukan pengganti aturan perpustakaan, melainkan cara menyampaikan dan menjalankan penyelesaian masalah dengan empati, transparansi, dan dokumentasi.

L — Listen (Dengarkan)

Biarkan pemustaka menjelaskan kejadian tanpa interupsi. Catat fakta penting seperti waktu, judul koleksi, nomor transaksi jika relevan, dan dampak yang dirasakan. Ulangi inti persoalan untuk memastikan pemahaman: “Jadi, buku tercatat tersedia tetapi belum ditemukan di rak, benar demikian?”

A — Apologize (Sampaikan penyesalan)

Sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami tanpa terburu-buru menyalahkan pihak tertentu atau mengakui fakta yang belum diverifikasi. Contoh: “Mohon maaf atas kendala yang Bapak/Ibu alami.”

S — Solve (Tawarkan penyelesaian)

Periksa fakta, jelaskan pilihan yang sesuai kewenangan, dan sebutkan tindak lanjut yang realistis. Bila membutuhkan persetujuan penanggung jawab, sampaikan jalur eskalasi dan cara pemustaka memperoleh pembaruan.

T — Thank (Ucapkan terima kasih)

Berterima kasih atas kesediaan pemustaka melaporkan kendala. Tutup dengan ringkasan tindakan yang telah dilakukan dan yang masih menunggu tindak lanjut.

> Kunci LAST: empati tidak berarti menjanjikan penghapusan kewajiban atau hasil yang belum mendapat persetujuan.

Skenario 1 — Sistem Perpustakaan Gangguan

Situasi: sistem otomasi, katalog, atau layanan transaksi tidak dapat diakses sehingga proses peminjaman, pengembalian, atau penelusuran koleksi terhambat. Tujuan petugas adalah menenangkan pemustaka, memastikan status gangguan, dan menyediakan alternatif yang diizinkan tanpa mengorbankan keamanan data.

L — Listen

Dengarkan layanan apa yang hendak digunakan dan apakah ada kebutuhan mendesak, misalnya pengembalian pada hari terakhir. Tanyakan waktu kejadian dan cek apakah gangguan hanya pada satu komputer atau terjadi lebih luas.

A — Apologize

> “Mohon maaf, saat ini sistem layanan sedang mengalami gangguan sehingga transaksi belum dapat diproses seperti biasa.”

S — Solve

Laporkan gangguan kepada pengelola sistem atau petugas yang berwenang. Jika terdapat prosedur layanan manual yang disahkan, gunakan formulir sementara dan lindungi data pemustaka. Jangan membuat transaksi di luar mekanisme resmi. Catat permohonan layanan, jelaskan tindak lanjut setelah sistem pulih, dan hindari menjanjikan waktu perbaikan yang belum terkonfirmasi.

T — Thank

> “Terima kasih telah menunggu dan memahami situasinya. Kami akan menyampaikan informasi lanjutan melalui saluran layanan yang tersedia.”

Catatan internal

Rekam waktu gangguan, layanan terdampak, tindakan sementara, nama petugas penanggung jawab, dan waktu pemulihan untuk evaluasi.

Skenario 2 — Buku Tidak Ditemukan di Rak

Situasi: katalog menunjukkan sebuah buku tersedia, tetapi pemustaka tidak menemukannya pada lokasi yang tertera. Perbedaan antara data katalog dan kondisi rak dapat disebabkan salah penempatan, koleksi sedang digunakan di ruang baca, atau status inventaris yang belum diperbarui.

L — Listen

Minta informasi judul, pengarang, nomor panggil, serta lokasi rak yang telah diperiksa. Pastikan pemustaka tidak diminta berulang kali mencari sendiri tanpa pendampingan.

A — Apologize

> “Mohon maaf, buku yang tercatat tersedia ternyata belum ditemukan pada rak yang dituju. Kami bantu melakukan pengecekan.”

S — Solve

Periksa kembali nomor panggil dan status eksemplar, lalu telusuri rak yang sesuai, rak sekitar, meja baca, troli pengembalian, dan area penataan koleksi sesuai prosedur. Bila belum ditemukan, catat laporan untuk penelusuran petugas pengolahan atau inventaris. Tawarkan buku dengan subjek serupa, edisi lain, atau sumber elektronik yang sah bila tersedia.

T — Thank

> “Terima kasih telah memberi tahu kami. Laporan ini membantu kami memperbaiki ketepatan penempatan dan informasi koleksi.”

Catatan internal

Jangan langsung menyatakan buku hilang atau mengubah status katalog sebelum pemeriksaan dan otorisasi sesuai prosedur.

Skenario 3 — Pemustaka Menolak Membayar Denda

Situasi: pemustaka menyampaikan keberatan terhadap denda keterlambatan atau kewajiban lain yang tercatat dalam sistem. Penanganan harus mengutamakan ketenangan, pemeriksaan bukti, kejelasan aturan, dan kesempatan menyampaikan keberatan secara tertib.

L — Listen

Dengarkan alasan keberatan tanpa mempermalukan pemustaka. Tanyakan informasi yang relevan, seperti tanggal pengembalian, riwayat perpanjangan, atau dugaan kesalahan pencatatan. Hindari membahas rincian akun di hadapan antrean.

A — Apologize

> “Kami memahami keberatan yang disampaikan. Mohon maaf jika informasi mengenai ketentuan denda belum cukup jelas.”

S — Solve

Periksa data transaksi dan ketentuan denda yang berlaku. Jelaskan dasar perhitungan secara terbuka dan netral. Jika ada indikasi kesalahan sistem atau alasan khusus yang perlu ditinjau, arahkan permohonan keberatan kepada petugas atau pimpinan yang berwenang. Petugas frontliner tidak boleh menjanjikan pembebasan atau mengubah nominal tanpa dasar dan persetujuan resmi.

T — Thank

> “Terima kasih sudah menyampaikan keberatan. Kami akan membantu menindaklanjutinya melalui prosedur yang berlaku.”

Catatan internal

Dokumentasikan hasil verifikasi, penjelasan yang diberikan, dan status eskalasi. Jika perilaku mengancam keselamatan, prioritaskan keamanan dan ikuti prosedur insiden.

Contoh Dialog dan Etika Layanan Digital

Contoh dialog penelusuran koleksi

> Pemustaka: “Saya membutuhkan buku tentang metode penelitian, tetapi belum tahu judulnya.”
> Petugas: “Baik, apakah untuk tugas kuliah atau penelitian? Saya bantu telusuri berdasarkan subjek dan tahun terbit agar pilihannya lebih sesuai.”
> Pemustaka: “Untuk penelitian.”
> Petugas: “Saya tampilkan beberapa pilihan. Setelah itu kita cek lokasi dan status ketersediaannya.”

Contoh tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak sekadar menjawab pertanyaan, tetapi membantu memperjelas kebutuhan informasi sebelum memberikan rekomendasi.

Telepon dan pesan digital

Awali komunikasi dengan menyebut unit layanan, kemudian identifikasi kebutuhan secara singkat. Dalam pesan tertulis, gunakan salam, kalimat lengkap, dan informasi langkah selanjutnya. Periksa ulang tautan, jam layanan, atau ketentuan sebelum mengirim. Jangan meminta kata sandi, menyebarkan data keanggotaan, atau mengirim riwayat peminjaman melalui saluran yang tidak terverifikasi.

Ungkapan yang sebaiknya diganti

Alih-alih “Itu bukan bagian saya”, gunakan “Saya bantu arahkan kepada petugas yang menangani.” Alih-alih “Buku tidak ada”, gunakan “Saat ini belum kami temukan; mari kami periksa status dan alternatifnya.” Alih-alih “Harus bayar”, gunakan “Mari kami jelaskan catatan transaksi dan ketentuan yang berlaku.”

Saat terjadi perbedaan pendapat

Fokus pada fakta dan solusi, bukan pada siapa yang benar. Apabila percakapan berulang tanpa titik temu, ringkas permasalahan dan tawarkan eskalasi kepada penanggung jawab.

Checklist, Evaluasi, dan Pengesahan

Checklist singkat sebelum dan selama layanan

☐ Area layanan rapi dan informasi layanan tersedia.
☐ Petugas menyapa dengan ramah dan memberi perhatian penuh.
☐ Kebutuhan pemustaka didengar dan dikonfirmasi.
☐ Informasi diverifikasi sebelum disampaikan.
☐ Pilihan penyelesaian dijelaskan sesuai kewenangan.
☐ Privasi pemustaka dijaga selama komunikasi.
☐ Keluhan dicatat dan diteruskan jika belum selesai.
☐ Layanan ditutup dengan konfirmasi dan ucapan terima kasih.

Evaluasi penerapan

Koordinator layanan dapat meninjau catatan keluhan, pengamatan interaksi, serta masukan pemustaka secara berkala. Temuan yang berulang digunakan untuk memperbaiki kejelasan informasi, keterampilan komunikasi petugas, dan koordinasi antarbagian. Pembinaan dilakukan secara konstruktif, bukan dengan mempermalukan petugas.

Alur eskalasi umum

Petugas frontliner → Penanggung jawab layanan → Kepala/Pimpinan Perpustakaan sesuai struktur dan kewenangan yang berlaku.

Status dokumen

Draf internal untuk penelaahan. Sebelum ditetapkan sebagai SOP resmi, perlu verifikasi terhadap kebijakan layanan, prosedur pencatatan gangguan, mekanisme keberatan denda, struktur kewenangan, serta persetujuan pimpinan Perpustakaan Pusat Universitas Hang Tuah.

Disusun untuk Perpustakaan Pusat Universitas Hang Tuah • Surabaya • 2026