

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERLANDASKAN FILOSOFIS KEARIFAN LOKAL BALI “CATUR PARAMITA”

K. Witarini

Universitas Pendidikan Ganesha
e-mail: komang.witarini@undiksha.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan perpustakaan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka serta ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan. Pelayanan jasa berbasis kearifan lokal di Bali mengacu pada penyediaan layanan yang mengintegrasikan nilai-nilai budaya dan tradisi Bali dalam praktik sehari-hari. Dengan mengintegrasikan kearifan lokal dalam pelayanan jasa, khususnya Bali tidak hanya melestarikan warisan budayanya, tetapi juga menciptakan model pelayanan yang lebih berkelanjutan, inovatif, inklusif, dan berpusat pada masyarakat. Salah satu bentuk kearifan lokal Bali adalah konsep Catur Paramita. Catur Paramita terdiri atas empat macam tuntunan sikap utama yang perlu dimiliki oleh semua manusia dalam berinteraksi dengan seluruh makhluk hidup. Sikap-sikap ini adalah Maitri (persahabatan/kasih sayang), Karuna (belas kasihan), Mudita (simpati), dan Upeksha (keseimbangan/ketenangan). Implementasi konsep Catur Paramita dalam pelayanan perpustakaan oleh pustakawan secara maksimal diharapkan akan dapat meningkatkan layanan perpustakaan.

Kata-kata kunci: kepemimpinan transformasional, keunggulan kompetitif, transformasi digital

Abstract

The quality of library services is centered on meeting the needs and desires of users, as well as ensuring accuracy and speed in service delivery. Local wisdom-based services in Bali refer to the provision of services that integrate Balinese cultural values and traditions into daily practices. By integrating local wisdom into services, Bali, in particular, not only preserves its cultural heritage but also creates a more sustainable, innovative, inclusive, and community-centered service model. One form of Balinese local wisdom is the concept of Catur Paramita. Catur Paramita consists of four main behavioral guidelines that all humans should possess in interacting with all living things. These attitudes are Maitri (friendship/compassion), Karuna (compassion), Mudita (sympathy), and Upeksha (balance/tranquility). Maximizing the implementation of the Catur Paramita concept in library services by librarians is expected to improve library services.

Keywords: library services, Balinese local wisdom, Catur Paramita

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan 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. Perpustakaan merupakan satuan organisasi yang memiliki peran sangat penting dalam mencerdaskan masyarakat. Tujuan perpustakaan sesuai Pasal 4 UU No. 47 Tahun 2007 yaitu untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Keberadaan perpustakaan dalam kehidupan masyarakat diharapkan mampu memberi sumber pengetahuan melalui berbagai sumber daya yang ada (koleksi, jenis layanan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan lain-lain) yang dimilikinya. Perpustakaan bertugas mengumpulkan, mengolah, menyediakan, dan menyebarkan sumber-sumber informasi, mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan perpustakaan dan teknologi informasi dan komunikasi, dan memajukan kebudayaan nasional.

Adapun fungsi perpustakaan diantaranya sebagai wahana pendidikan (edukatif), wahana informatif, wahana penelitian, wahana kultural, wahana pelestarian, dan sebagai wahana rekreasi (hiburan). Sebagai sebuah organisasi yang terus bertumbuh dan berkembang di bidang informasi, tentu saja perpustakaan diharapkan bisa memberikan pelayanan terbaik (pelayanan prima) sesuai tugas dan fungsinya. Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang (pemustaka) setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Pelayanan perpustakaan yang berkualitas dan profesional merupakan upaya yang dilakukan oleh pustakawan untuk mewujudkan perpustakaan yang bisa berkontribusi dan berinklusi sosial bagi masyarakat sekitar. Pelayanan yang dibahas di sini erat kaitannya dengan pelayanan yang dilakukan pustakawan kepada pemustaka. Beberapa hal yang harus dilaksanakan oleh perpustakaan untuk mewujudkan layanan berkualitas, antara lain kecepatan dan keakuratan pustakawan dalam mencari dan menemukan informasi, kemudahan cara mencari informasi, sikap dan sifat pustakawan dalam memberikan layanan dengan menganggap orang lain (pemustaka) adalah dirinya sendiri, serta kenyamanan yang bisa diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka.

Untuk mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas dan profesional, peran pustakawan memegang peranan penting. Pustakawan dituntut untuk terus melakukan berbagai upaya agar kepuasan pemustaka dapat terwujud. Salah satu upaya itu adalah memahami dan menerapkan filosofis kearifan lokal. Secara filosofis, kearifan lokal berfungsi sebagai panduan hidup komprehensif yang mengarahkan masyarakat pada tindakan-tindakan yang baik, benar, adil, dan bermanfaat bagi kehidupan bersama, sekaligus berperan sebagai sistem kendali sosial dan sistem kendali moral.

Kearifan lokal Bali adalah kumpulan nilai luhur, tradisi, dan cara hidup masyarakat Bali yang bertujuan untuk menjaga keharmonisan antara manusia, alam, dan Tuhan. Kearifan lokal Bali sangat ideal untuk diterapkan dan dilaksanakan dalam pelayanan jasa perpustakaan, sebab mengandung nilai-nilai yang tumbuh dan berkembang di masyarakat sehingga mempengaruhi dalam hal pemanfaatan jasa perpustakaan. Pelayanan berbasis kearifan lokal Bali yang mengacu pada praktik pemberian layanan, salah satunya adalah Catur Paramita.

Bertolak pada paparan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: a) bagaimana gambaran tentang kualitas pelayanan perpustakaan, b) apa pentingnya kearifan lokal dalam pelayanan jasa, c) apa yang dimaksud dengan kearifan lokal Bali Catur Paramita, dan d) bagaimanakah implementasi Catur Paramita dalam Layanan Perpustakaan.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan makalah ini yaitu : a) untuk mengetahui tentang gambaran tentang kualitas pelayanan perpustakaan, b) untuk mengetahui pentingnya kearifan lokal dalam layanan jasa, c) untuk mengetahui tentang kearifan lokal Bali Catur Paramita, dan d) untuk mengetahui implementasi Catur Paramita dalam Layanan Perpustakaan.

Penulisan makalah ini menggunakan metode pustaka atau kajian pustaka. Metode pustaka ini adalah metode yang dilakukan dengan mempelajari, mengkaji, dan mengumpulkan data dari bahan pustaka yang berhubungan dengan alat, baik berupa buku maupun dari sumber informasi lainnya.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka, baik dalam bentuk pelayanan informasi atau penggunaan akses seluas – luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Memberikan pelayanan yang profesional dari pustakawan atau petugas perpustakaan tentu sangat berkaitan erat dengan persepsi dan harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan. Banyak faktor yang mempengaruhi, untuk itu dibutuhkan ukuran yang pasti untuk membantu menjawab berbagai permasalahan mengenai pelayanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan. Jenis-jenis layanan yang biasanya terdapat di perpustakaan diantaranya layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, layanan audio visual, layanan berbasis teknologi informasi seperti internet, layanan bercerita atau mendongeng anak, layanan literasi informasi, layanan fotokopi, dan lain-lain. Pelayanan seringkali menjadi persoalan yang kerap terjadi di sebuah perpustakaan. Kepuasan ataupun keluhan pemustaka terhadap sebuah pelayanan di perpustakaan mengindikasikan bagaimana kualitas perpustakaan itu sendiri. Pelayanan yang baik biasanya ditopang oleh sistem pelayanan yang memadai, sumber daya manusia yang profesional, kompeten, handal dan berkarakter, serta sarana dan prasarana yang memadai dan berfungsi secara maksimal. Sebaliknya, buruknya sebuah perpustakaan biasanya ditandai dengan buruknya pelayanan,

sistem yang tidak berjalan optimal, lemahnya sumber daya manusianya, serta kurangnya sarana prasarana sebagai penunjang.

Peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan dilaksanakan untuk mempertahankan keberlanjutan hidup organisasi perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya yaitu mengumpulkan, menyediakan, mengolah, menyebarkan dan melayani informasi kepada para pemustaka, melestarikan dan merawat sumber informasi agar berdaya guna serta selalu mengembangkan perpustakaan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan menjalankan fungsinya, antara lain fungsi pendidikan, fungsi informati, fungsi penelitian, dan fungsi rekreatif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan sebaiknya mendapat perhatian besar dari pemerintah dan pihak-pihak terkait dalam mengelola perpustakaan. Mengingat, kualitas perpustakaan di Indonesia berdasarkan dari hasil beberapa data survei dan penelitian menunjukkan masih jauh dari harapan yang diinginkan.

Oleh karena itu, perpustakaan sudah saatnya merencanakan berbagai terobosan alternatif dan inovatif yang memungkinkan pemustaka memperoleh manfaat yang berarti ketika memanfaatkan jasa perpustakaan. Upaya dan strategi yang direncanakan, dikembangkan dan dilaksanakan agar disesuaikan dengan lingkungan sekitar yang mencakup budaya, kultur tradisi masyarakat sekitar, mata pencarian, status sosial ekonomi dan kearifan lokalnya.

Pentingnya Kearifan Lokal Dalam Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa berbasis kearifan lokal khususnya Bali mengacu pada penyediaan layanan yang mengintegrasikan nilai-nilai budaya dan tradisi Bali dalam praktik sehari-hari. Adapun pentingnya kearifan lokal dalam pelayanan jasa, antara lain : Pertama, mempertahankan identitas budaya. Artinya, kearifan lokal membantu menjaga dan melindungi beraneka ragam keunikan budaya Bali dan mencegah hilangnya nilai-nilai tradisional di tengah modernisasi dan globalisasi.

Kedua, meningkatkan partisipasi masyarakat. Artinya, melalui pemanfaatan kearifan lokal dalam jasa akan dapat melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan, kearifan lokal memastikan bahwa kebijakan dan program yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Ketiga, menciptakan harmoni dan keseimbangan. Artinya, pada kearifan lokal Bali, konsep Tri Hita Karana mengajarkan pentingnya keseimbangan dan keharmonisan dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan.

Selanjutnya, keempat adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Artinya, kearifan lokal dapat memberikan nilai tambah pada pelayanan, seperti keramahan, kesantunan, dan perhatian pada kebutuhan individu, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan. Keenam, mendukung pembangunan berkelanjutan. Artinya, kearifan lokal dalam pengelolaan sumber daya alam, seperti sistem Subak, membantu menjaga keberlanjutan lingkungan dan memastikan ketersediaan sumber daya untuk generasi mendatang.

Dengan mengintegrasikan kearifan lokal Bali dalam pelayanan jasa, tidak hanya melestarikan warisan budayanya, tetapi juga menciptakan model pelayanan yang lebih berkelanjutan, inovatif, inklusif, dan berpusat pada masyarakat.

Filosofis Kearifan Lokal Bali “Catur Paramita”

Catur Paramita secara etimologi yaitu Catur yang artinya empat dan Paramitha yang berarti sifat dan sikap utama. Jadi dengan demikian Catur Paramitha dapat diartikan sebagai empat macam sifat dan sikap utama yang patut dijadikan landasan bersusila. Catur Paramitha juga bisa diartikan sebagai empat bentuk budi luhur dalam diri manusia atau empat sifat-sifat Ketuhanan yang ada di dalam pikiran, ucapan dan badan manusia. Perbuatan berbudi luhur wajib menjadi panutan dalam kehidupan manusia sebab dengan adanya perbuatan yang luhur, maka kehidupan menjadi baik. Manusia akan lebih mudah mencari teman baik yang akan menyayangnya seperti keluarga sendiri. Sebaliknya jika catur paramitha tidak dilaksanakan dengan baik maka hidup akan menjadi susah. Teman-teman menjadi jauh. Orang tua dan guru juga menjadi tidak sayang. Oleh karena itu hendaknya manusia melaksanakan ajaran catur paramitha dengan tulus ikhlas.

Ajaran Catur Paramita merupakan realisasi dari ajaran Tat Twam Asi yang merupakan bentuk penyempurnaan etika perbuatan bagi masyarakat Hindu. Tat twam asi sendiri merupakan suatu ungkapan yang berarti, kurang lebih adalah kau adalah aku, lebih dari itu tat twam asi merupakan filosofi yang mengajarkan bahwa apa yang dirasakan oleh manusia adalah sama. Tiap-tiap orang memiliki rasa sakit yang sama dan sama-sama tidak ingin mengalaminya, jika kena pukul itu sakit maka janganlah memukul orang lain, jika dibenci atau dikucilkan itu tidak menyenangkan maka jangan membenci atau mengejek, fitnah atau hal-hal lain yang tidak manusiawi memang sudah selayaknya dihindari, sebaliknya hal-hal/perbuatan yang dapat bermanfaat bagi orang lain atau minimal berdampak pada kebahagiaan, kenyamanan bagi orang lain adalah yang diharapkan.

Ajaran Catur Paramita sangat berhubungan dengan konsep pendidikan karakter pada setiap orang. Hal ini mengingat bahwa dalam ajaran ini mulai ditanamkan sikap-sikap moral yang sangat positif. Misalnya, diajarkan untuk mulai mengenal ajaran cinta kasih, berjiwa sosial, suka mencari teman (maitri), menyayangi terhadap sesama dan makhluk lain yang mengalami kesusahan (karuna), ramah terhadap seseorang (mudita) dan mawas diri agar tidak menyinggung perasaan orang lain. Ajaran itu sejalan dengan konsep pendidikan karakter yang dibangun, yakni penanaman kecerdasan dalam berpikir, penghayatan dalam

bentuk sikap, dan pengamalan dalam bentuk perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai luhur yang menjadi jati dirinya.

Catur Paramitha sebagai salah satu konsep ajaran etika dalam agama Hindu. Oleh karena itu pemahaman masyarakat Hindu tentang Konsep Catur Paramitha relevan agar umat Hindu dapat hidup penuh keharmonisan dengan sesama umat manusia lainnya, terlebih dengan sesama umat Hindu dalam satu wilayah adat tertentu. Umat Hindu akan dapat mengendalikan emosinya untuk konflik dengan orang lain. Umat Hindu dalam menghadapi permasalahan dipastikan akan mengedepankan musyawarah dalam menyelesaikan masalah yang ada. Konsep Catur Paramitha dengan demikian dapat menjadi sumber inspirasi bagi umat Hindu untuk hidup dalam penuh keselarasan dengan orang lain.

Implementasi Catur Paramita Dalam Layanan Perpustakaan

Catur Paramita dalam agama Hindu merujuk pada empat sikap utama yang harus dimiliki oleh umat Hindu dalam berinteraksi dengan sesama dan alam semesta. Sikap-sikap ini adalah Maitri (persahabatan/kasih sayang), Karuna (belas kasihan), Mudita (simpati), dan Upeksha (keseimbangan/ketenangan).

1) Implementasi Maitri Dalam Layanan Perpustakaan

“Mitra” adalah asal kata Maitri, yang berarti teman atau sahabat. Maitri artinya bersahabat. Maksudnya adalah bahwa manusia harus mempunyai sifat-sifat yang bersahabat terhadap sesamanya. Dalam konteks pelayanan perpustakaan, pustakawan atau petugas perpustakaan sudah semestinya bersikap dan berperilaku ramah, sopan, lemah lembut, santun, penuh persahabatan, memberi bantuan atau pertolongan, memberi pelayanan, dan memperlihatkan kepedulian. Kesemuanya itu menyebabkan seseorang merasa senang dan puas yang pada gilirannya seseorang akan setia dan komitmen terhadap keberadaan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi untuk meningkatkan pengetahuan.

2) Implementasi Karuna Dalam Layanan Perpustakaan

Karuna adalah perbuatan luhur atau cinta kasih atau belas kasihan terhadap orang yang menderita. Sebagai manusia yang berasal dari satu sumber, yakni Tuhan Yang Maha Esa, manusia harus hidup saling menolong, bahkan harus bersedia berkorban demi untuk menolong orang yang sedang kesusahan, bersedia berkorban demi kebahagiaan orang lain. Dalam konteks layanan perpustakaan, pustakawan atau petugas perpustakaan semestinya menerapkan konsep Karuna dalam memberi layanan kepada pemustaka, yaitu suka memberi pertolongan atau bantuan kepada pemustaka yang mencari informasi tanpa pilih kasih, tanpa diskriminasi, bersikap sosial (berfungsi sosial), menyenangkan pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan, dan menciptakan suasana yang selalu kondusif.

3) Implementasi Mudita Dalam Layanan Perpustakaan

Mudhita artinya simpati atau turut merasakan baik kesusahan maupun kebahagiaan orang lain. Dengan sifat luhur seperti ini, manusia akan terhindar dari rasa iri hati, rasa dengki dan rasa kebencian. Kesusahan seseorang akan dirasakan sebagai kesusahannya sendiri, keberhasilan seseorang juga akan dirasakan sebagai keberhasilannya sendiri. Jadi sikap bersimpatik dan berempati terhadap prestasi orang lain merupakan kekuatan moral yang akan membentuk sikap kesetiaan dan komitmen terhadap pemimpin dan organisasi yang bersangkutan. Kesetiaan dan komitmen ini merupakan sikap pembentuk perilaku seseorang untuk meningkatkan mutu prestasi kerjanya, baik berupa barang maupun layanan sehingga orang lain merasa senang dan puas yang pada gilirannya mereka akan menjadi pelanggan yang setia. Dalam konteks layanan perpustakaan, pustakawan atau petugas perpustakaan sudah saatnya memiliki rasa simpati dan empati serta kepedulian yang tinggi terhadap pemustaka. Menghargai dan menghormati atas kunjungan pemustaka ke perpustakaan dengan sikap dan perilaku yang baik sehingga pemustaka akan senang mengadakan kunjungan ke perpustakaan.

4) Implementasi Upeksa Dalam Layanan Perpustakaan

Upeksa, yang berarti toleran dan senantiasa memperhatikan keadaan orang lain. Sedangkan jiwanya dipenuhi oleh rasa setia kawan dan simpati terhadap sesamanya, bahkan tidak menaruh rasa dendam terhadap orang yang bermaksud jahat terhadapnya. Manusia yang bersikap upeksa juga selalu waspada terhadap situasi yang dihadapi, manusia bijaksana dan selalu menjaga keseimbangan lahir batin serta tidak mau mencampuri urusan orang lain. Dalam konteks layanan perpustakaan, pustakawan atau petugas perpustakaan semestinya bersikap simpati kepada pemustaka, tidak memandang rendah pemustaka dan selalu menghargai dan menghormati keberadaan pemustaka ketika memanfaatkan jasa perpustakaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan perpustakaan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka serta ketepatan dan kecepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pemustaka, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi pengelolaan, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan pemustaka dengan standar kerja pengelola atau pustakawan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan pemustaka.

Pelayanan jasa berbasis kearifan lokal di Bali mengacu pada penyediaan layanan yang mengintegrasikan nilai-nilai budaya dan tradisi Bali dalam praktik sehari-hari. Dengan mengintegrasikan kearifan lokal dalam pelayanan jasa, khususnya Bali tidak hanya melestarikan warisan budayanya, tetapi juga menciptakan model pelayanan yang lebih berkelanjutan, inovatif, inklusif, dan berpusat pada masyarakat.

Catur Paramita didefinisikan sebagai empat macam atau bentuk tuntunan sikap utama yang perlu dimiliki oleh semua manusia dalam berinteraksi dengan seluruh makhluk hidup. Berdasarkan pengertian tersebut, maka catur paramita bisa diartikan sebagai empat sifat yang perlu dimiliki oleh manusia secara umum. Sikap-sikap ini adalah Maitri (persahabatan/kasih sayang), Karuna (belas kasihan), Mudita (simpati), dan Upeksha (keseimbangan/ketenangan).

Peningkatan layanan perpustakaan dapat dilakukan dengan memahami, menerapkan konsep filosofis kearifan local Bali “Catur Paramita” meliputi Maitri, Karuna, Mudita dan Upeksha. Melalui konsep filosofis dan prinsip Catur Paramita, pustakawan atau petugas perpustakaan akan semakin profesional dan kompeten dalam memberikan layanan kepada pemustaka, sehingga pada akhirnya akan semakin banyak yang memnfaatkan jasa perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Hs., Lasa. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan* . Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Indonesia, 2009. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Kemendikbud.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak
- Samiadi, teguh dan I Wayan Sumerta, 2019. Artikel “Implementasi Ajaran Catur Paramitha Dalam Kehidupan Sehari-Hari Umat Hindu” dalam Jurnal Pendidikan Agama, Volume 12, Nomor 2, 01 September 2022, hlm 1- 14
- Widhi Adnyana, I Dewa Ngakan Putu, 2022. Skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Receptionist Berbasis Kearifan Lokal Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di The St. Regis Bali Resort” Badung : Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata. Politeknik Negeri Bali