

Peran Pustakawan dalam Manajemen Konflik di Perpustakaan

Cut Putroe Yuliana
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Abstrak

Artikel ini berjudul Peran Pustakawan dalam Manajemen konflik di Perpustakaan dimanafokus pembahasan dari artikel ini adalah bagaimana seorang pustakawan dapat berperan dengan baik dalam organisasinya untuk menyelesaikan gesekan-gesekan yang terjadi di dunia perpustakaan. Untuk mewujudkan itu semua Pustakawan dituntut untuk memiliki kompetensi, pengetahuan dan keterampilan dalam hal penyediaan informasi dan mampu menemukan solusi dari setiap problematika pada saat terjadi kesalahpahaman menerjemahkan ide-ide yang ada antara pustakawan dan pegawai perpustakaan dan pemustaka. Pada umumnya konflik berlangsung dalam lima tahap, yaitu tahap potensial, konflik terasakan, pertenangan, konflik terbuka, dan akibat konflik. Konflik dapat dicegah atau dikelola dengandisiplin, *pertimbangan pengalaman dalam tahapan kehidupan, komunikasi, mendengarkan secara akti,danteknik ataukeahlian untuk mengelola konflik.*

Kata Kunci: *Perpustakaan, pustakawan, manajemen konflik*

A. Pendahuluan

Menurut undang-undang No 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah Institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi pada perpustakaan.

Proses yang terjadi dalam rangkain kegiatan tersebut tentunya melibatkan pihak-pihak yang terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan antara pihak-pihak yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan tersebut harus dibedakan atas hubungan fungsional dan hubungan kerja. Dengan banyaknya pihak yang terlibat maka potensi terjadinya konflik sangat besar sehingga dapat dikatakan bahwa dunia kerja seorang pustakawan dalam hal

ini proses pemenuhan kebutuhan informasi pengguna mengandung konflik yang cukup tinggi.

Untuk menghindari terjadinya konflik yang tak diinginkan, disinilah pustakawan mempunyai andil yang sangat besar agar dapat menjadi penghubung untuk menerjemahkan ide dan keinginan dalam menciptakan sebuah perpustakaan yang indah, nyaman agar kelak berfungsi sesuai dengan tujuan sebuah perpustakaan. Untuk mewujudkan itu semua pustakawan dituntut untuk memiliki kompetensi, pengetahuan dan keterampilan dalam hal penyediaan informasi dan mampu menemukan solusi dari setiap problematika pada saat terjadi kesalahpahaman menerjemahkan ide-ide yang ada antara pustakawan dan pegawai perpustakaan dan pemustaka.

Sebelum berbicara lebih jauh tentang manajemen konflik di sebuah perpustakaan, ada baiknya terlebih dahulu kita mengetahui bagaimana atmosfir kerja di sebuah perpustakaan yang dihadapi oleh pustakawan sehingga pustakawan mampu menjalankan tugas yang diembankan kepadanya.

1. Budaya Organisasi

Suatu organisasi terdiri dari atas struktur, kebijakan, dan budaya organisasi. Struktur dan kebijakan adalah bagian yang cenderung lebih mudah diubah seiring dengan perkembangan lingkungan usaha yang cepat berubah .

F.X. Suwarto¹ berpendapat *budaya organisasi* berhubungan dengan persepsi karyawan terhadap karakteristik budaya suatu organisasi, terlepas mereka menyukai budaya itu atau tidak. Artinya, budaya itu merupakan hal penting sebab dapat membedakan konsep organisasi dengan konsep kepuasan kerja. Jadi dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah suatu sistem yang diyakini bersama yang berasal dari falsafah atau prinsip awal pendirian organisasi kemudian berinteraksi menjadi norma-norma yang dijadikan sebagai pedoman untuk mencapai organisasi.

Tujuh karakteristik primer² yang secara bersama-sama menangkap hakikat budaya suatu organisasi yang dapat diterapkan dalam perpustakaan dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Inovasi dan pengambilan risiko (*innovation and risk taking*), yaitu sejauh mana para pustakawan didorong untuk berinovasi dan berani mengambil resiko.

¹Suwarto, F.X.. *Budaya Organisasi; Kajian Konsep dan Implementasi* (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), Hlm,5-6.

²*Ibid* ,hal 4.

- b. Perhatian kerincian (*attention to detail*), yaitu sejauh mana para pustakawan diharapkan memperlihatkan presisi/kecermatan, analisis, dan perhatian kepada rincian.
- c. Orientasi hasil (*outcome orientation*), yaitu sejauh mana manajemen berfokus pada hasil, bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil.
- d. Orientasi orang (*people orientation*), yaitu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada pustakawan di dalam organisasi.
- e. Orientasi tim (*team orientation*), yaitu sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu-individu.
- f. Keagresifan (*aggressiveness*), yaitu sejauh mana pustakawan itu agresif dan kompetitif dan bukannya santai-santai.
- g. Kemantapan (*stability*), yaitu sejauh mana kegiatan organisasi menekankan status quo sebagai kontras dengan pertumbuhan.

Secara umum, organisasi terdiri atas sejumlah orang dengan latar belakang kepribadian, emosi, dan ego yang beragam. Hasil penjumlahan dan interaksi berbagai orang tersebut membentuk budaya organisasi. Secara sederhana, budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai kesatuan orang-orang yang memiliki tujuan, keyakinan, dan nilai-nilai yang sama.

Gagasan yang memandang organisasi sebagai budaya yang padanya ada suatu sistem makna yang dianut bersama di kalangan anggota-anggota merupakan fenomena yang relatif baru. Dua puluh tahun yang lalu, organisasi-organisasi sebagian besar semata-mata dipandang sebagai alat yang rasional untuk mengkoordinasikan sekelompok orang yang di dalamnya ada tingkat-tingkat vertikal, departemen, hubungan wewenang, dan seterusnya. Namun, organisasi sebenarnya lebih dari itu. Organisasi yang mempunyai kepribadian, persis seperti individu, dapat tegar dan fleksibel, tidak ramah atau mendukung, inovatif atau konservatif.

Salah satu tipe budaya organisasi yang berkaitan dengan manajemen konflik adalah budaya peran. Budaya peran (*role culture*) ini ada kaitannya dengan prosedur birokrasi, seperti peraturan organisasi dan peran/jabatan/posisi seperti yang jelas karena diyakini bahwa hal ini akan menstabilkan sistem. Keyakinan dan asumsi dasar tentang kejelasan status/posisi/peranan yang jelas

inilah akan mendorong terbentuknya budaya positif yang jelas akan membantu menstabilkan suatu organisasi.

Budaya ini bila diterapkan dalam organisasi perpustakaan dapat dilihat dari sejauhmana peran pustakawan dalam merancang, merencanakan dan memberikan *input* terhadap suatu nilai budaya kerja tanpa adanya birokrasi dari pihak pimpinan. Budaya peran yang diberdayakan juga membentuk terciptanya profesionalisme kerja seorang pustakawan dan rasa memiliki yang kuat terhadap peran dan tanggung jawab di perpustakaan.

Pada era global dan era informasi ini suatu budaya kerja baru pasti muncul. Tolak ukurnya adalah kompetensi tanpa memperhatikan suku, ras, warna kulit, tempat asal atau kepercayaan. Para pekerja dipekerjakan berdasarkan kemampuan secara ilmiah tanpa memperhatikan latar belakang budaya. Oleh karena itu, sudah selayaknya para pustakawan menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin. Sumberdaya manusia juga dituntut untuk selalu meningkatkan kompetensinya masing-masing untuk menghadapi lingkungan multibudaya. Kesuksesan manajemen dalam bisnis menggunakan suatu proses pemikiran, begitu juga dengan pustakawan dalam bekerja, butuh proses pemikiran untuk membuat penilain dan keputusan.

Pembuatan keputusan bersifat kompleks karena penyedia informasi adalah suatu proses interaksi dan terintegrasi dengan keputusan organisasi, dan setiap keputusan mempengaruhi kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

2. Kompetensi Pustakawan

Kompetensi merupakan seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu³. Kompetensi juga diartikan sebagai tolak ukur guna mengetahui sejauh mana kemampuan seseorang menggunakan pengetahuan dan skill atau kemampuannya⁴. Selain itu

³ Terdapat pada pasal 1 “keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.045/U/2005 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi”, diakses dari http://www.dikti.go.id/Archive2007/kepmendiknas_no_045u2002.htm pada tanggal 26 oktober 2017 pukul 13.46 wib

⁴ Sri Romaini, “Kompetensi Pustakawan dan Teknologi Informasi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Nasional”, dalam *visi pustaka: majalah perpustakaan*, vol.10, no. 3 Desember 2008, (Jakarta: perpustakaan Nasional RI, 2008), hlm. 16 dalam [http://www.pnri.go.id/Attachment/MajalahOnline/Kompetensi%20Pustakawan%](http://www.pnri.go.id/Attachment/MajalahOnline/Kompetensi%20Pustakawan%20)

kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif, dan efisien⁵. Definisi lain dari kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang diterapkan⁶.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja untuk melaksanakan tugas/pekerjaan secara profesional.

Seseorang yang memiliki kompetensi akan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, tepat waktu dan tepat sasaran. Kompetensi merupakan hal penting yang seharusnya dimiliki oleh setiap individu dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya, apapun bidang pekerjaan tersebut tidak terkecuali pustakawan.

Salah satu kompetensi yang saat ini marak dibicarakan adalah kompetensi sosial. Kompetensi ini merupakan kompetensi utama yang wajib dimiliki oleh pustakawan karena pada hakikatnya setiap manusia selalu membutuhkan sosialisasi dengan orang lain. Begitu pula dengan pustakawan yang harus bisa bersosialisasi dengan kelompok/masyarakat di luar profesi dan bidangnya. Karena dikemudian hari sebuah perpustakaan akan selalu melayani kebutuhan informasi dan kompetensi sosial sendiri akan memberikan pengaruh yang cukup besar dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

3. Kompetensi Sosial Pustakawan

Tjakraatmadja dalam Badriyati⁷ menyebutkan bahwa kompetensi sosial adalah karakter sikap, perilaku atau kemauan dan

[20dan%Teknologi%20Informasi%20untuk%20Meningkatkan%20Kualitas%20Pelayanan%20di%20Perpustakaan%20Nasional.pdf](#)

⁵Terdapat dalam Keputusan Kepala Badan kepegawaian Negara Nomor 46A Tahun 2003 tanggal 21 nopember 2003.

⁶ Dalam Undang-undang No. 13/2003 tentang Ketenagakerjaan pada pasal 1 ayat 10.

⁷Sri Badriyati, *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan terapi dan Rehabilitas Korban Penyalahgunaan Narkoba di BKS Pamardi Siwi*. (Tesis: Tidak diterbitkan), (Jakarta: Fakultas Ilmu social dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2005), hlm. 35 dalam

kemampuan membangun simpul-simpul kerjasama, cerdas, hangat dan akrab dengan orang lain atau kelompok lain pada berbagai situasi permasalahan di tempat kerja yang berbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan sosial. Kompetensi sosial adalah kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri untuk berinteraksi dengan diri sendiri, orang lain dan lingkungan secara baik.

Kompetensi sosial bermanfaat untuk memudahkan seseorang dalam penyesuaian sosial. Rendahnya keterampilan social mengakibatkan masalah-masalah sosial seperti rendah diri, merasa dikucilkan, dan pengaruh lainnya. Pustakawan saat ini dituntut untuk dapat memiliki keterampilan sosial dalam dirinya karena seperti diketahui bahwasanya tugas pokok pustakawan adalah melayani pemustaka dan bertatap langsung dengan mereka.

Mustafa dalam Koswara⁸ menyebutkan bahwa ada beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan agar memiliki citra yang lebih positif. Kompetensi itu antar lain: berorientasi pada kebutuhan pemustaka, memiliki kemampuan-kemampuan, berkomunikasi dengan baik, berbahasa asing yang memadai, pengembangan secara teknis dan prosedur kerja, memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, dan melaksanakan penelitian bidang perpustakaan. Sulistiyo-Basuki juga menyebutkan bahwa kompetensi salah satu keterampilan utama seorang pustakawan profesional.

Kompetensi dapat dibedakan menjadi dua tipe, yaitu:

- 1) *Soft competency*. Tipe kompetensi ini kaitannya dengan kemampuan untuk mengatur proses pekerjaan dan berinteraksi dengan orang lain. Yang termasuk dalam *soft competency* diantaranya adalah kemampuan manajerial, kemampuan memimpin (kepemimpinan), kemampuan komunikasi, dan kemampuan membangun hubungan dengan orang lain (*interpersonal relation*)
- 2) *Hard competency*. Tipe kompetensi ini berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknis suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi ini berkaitan dengan seluk beluk teknis yang berkaitan dengan pekerjaan yang

<http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/115926-T%2022634-Pengaruh%20kompetensi.pdf>

⁸E. Koswara, dkk., *Dinamika Informasi Dalam Era Global*, (Bandung: Pengurus Daerah IPI Jawa Barat dan Remaja Rosdakarya, 1998).

ditekuni. Contoh *hard competency* di bidang perpustakaan antara lain kemampuan untuk mengklasifikasi, mengkatalog, mengindeks, membuat abstrak, input data, melayani pemustaka, melakukan penelusuran informasi, dan lain sebagainya.

Sebagai penghubung antara perpustakaan dan pemustaka, pustakawan harus mempunyai keunggulan di dalam dirinya yang dapat diandalkan yaitu keunggulan profesional dan keunggulan personal. Keunggulan profesional menyangkut pengetahuan yang dimiliki pustakawan khusus dalam bidang sumber daya informasi, akses informasi, teknologi informasi, manajemen dan riset, serta kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi. Sedangkan keunggulan personal adalah keterampilan atau keahlian, sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, memusatkan perhatian pada semangat belajar sepanjang kariernya, dapat mendemonstrasikan nilai tambah atas karyanya dan selalu dapat bertahan dalam dunia kerja yang baru.

Disebutkan bahwa salah satu keunggulan personal yang harus dimiliki pustakawan adalah memiliki keterampilan dalam berkomunikasi. Peran pustakawan dalam hal ini harus bisa menjadi konsultan dan penghubung ditengah beban kerja yang dilimpahkan. Sebab tidak semua pemustaka mempunyai pikiran, ide dan persepsi yang sama tentang sebuah perpustakaan yang ideal, bahkan banyak dari mereka tidak tahu apa dan bagaimana fungsi dan sebuah perpustakaan itu sendiri. Untuk itu keterampilan berkomunikasi pustakawan menjadi salah satu poin penting dalam keunggulan personal yang perlu dimiliki pustakawan. Pada situasi ini pustakawan harus pintar dalam memahami, menganalisa dan memastikan kebutuhan bagi pemustaka. Hal tersebut dapat terwujud jika dalam proses tersebut terjadi komunikasi yang baik diantara pustakawan dan pemustaka sehingga pesan dari masing-masing individu dapat tersampaikan dan diterima dengan baik. Komunikasi yang baik akan terwujud apabila antar individu (dalam hal ini pustakawan, yang notabene yang mempunyai ide dan informasi) memiliki komunikasi yang baik.

Proses komunikasi antara pustakawan dan pemustaka bisa digambarkan seperti ini, komunikasi bermula saat suatu pihak mengirimkan sesuatu. Pihak ini disebut pengirim (pemustaka) atau

sender yang ingin menyampaikan gagasannya kepada pihak lain yang disebut penerima (pustakawan) *receiver*. Gagasan yang ingin disampaikan disebut pesan atau *message*. Pesan ini harus diubah oleh pengirim dalam bentuk lain, bisa berupa audio atau visual yang kemudian disebut symbol atau syimbols. Pembuatan symbol ini disebut penyandian atau *encoding*. Simbol ini harus disampaikan kepada pihak lain melalui sebuah alat yang disebut saluran atau *chanel*. Pihak penerima mencoba mengartikan simbol dan proses ini disebut pembukaan atau *decoding*.

Sedangkan konflik yang terjadi dapat diartikan atau diumpamakan sebagai gangguan pada si pengirim, saluran, dan si penerima yang datang dari luar. Gangguan yang datang dari luar. Gangguan ini disebut *noise*, misalnya suara sepeda motor, mobil, hujan, mesin-mesin dan lain sebagainya. Adapun semua halangan yang datang dari dalam disebut penghalang atau *barriers*, misalnya emosi, bahasa, kurangnya kemampuan indera, perbedaan status, *Barriers* hanya dapat terjadi pada pengirim dan penerima.

Peran pustakawan sebagai tenaga professional sebagaimana diatur dalam keputusan MENPAN NO.132/KEP/M.PAN/12/2002, memang sangat dibutuhkan bagi perpustakaan tempat kerjanya. peran utama pustakawan adalah sebagai pengorganisasian bahan pustaka bagi pemenuhan kebutuhan pemakai dan sebagai pembimbing tentang cara-cara bagaimana menggunakan bahan pustaka untuk kepentingan pemustaka sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Disamping peran utama pustakawan tentang hal pemenuhan informasi masyarakat, peran/tugas lainnya pustakawan adalah kegiatan pengkajian atau kegiatan lain untuk pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi, termasuk pengembangan profesi.

Pengembangan perpustakaan disini dapat dikategorikan kedalam peran pustakawan yaitu kerjasama pustakawan dengan pegawai perpustakaan dalam proses pemberian informasi. Karena pustakawan merupakan pihak yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Dalam proses kegiatan ini, peranan yang dapat dijalankan perpustakaan sebagai

- 1) sarana untuk menjalin dan mengembangkan komunikasi antara sesama pemakai, dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang di layani.
- 2) Berperan aktif sebagai fasilitator, mediator, motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan, mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman

- 3) Pustakawan bisa berperan sebagai pembimbing dan memberikan konsultasi kepada pemustaka atau melakukan pendidikan pemakai, dan pembinaan serta menanamkan pemahaman tentang pentingnya perpustakaan bagi orang banyak

B. Tahap-Tahap Berlangsungnya Konflik

Pada umumnya konflik berlangsung dalam lima tahap, yaitu tahap potensial, konflik terasakan, pertentangan, konflik terbuka, dan akibat konflik.

1. *Tahap Potensial*, yaitu munculnya perbedaan di antara individu, organisasi, dan lingkungan merupakan potensi terjadinya konflik;
2. *Konflik Terasakan*, yaitu kondisi ketika perbedaan yang muncul dirasakan oleh individu, dan mereka mulai memikirkannya;
3. *Pertentangan*, yaitu ketika konflik berkembang menjadi perbedaan pendapat di antara individu atau kelompok yang saling bertentangan;
4. *Konflik Terbuka*, yaitu tahapan ketika pertentangan berkembang menjadi permusuhan secara terbuka;
5. *Akibat Konflik*, yaitu tahapan ketika konflik menimbulkan dampak terhadap kehidupan dan kinerja organisasi. Jika konflik terkelola dengan baik, maka akan menimbulkan keuntungan, seperti tukar pikiran, ide dan menimbulkan kreativitas. Tetapi jika tidak dikelola dengan baik, dan melampaui batas, maka akan menimbulkan kerugian seperti saling permusuhan.

C. Latar Belakang Konflik

Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya. Konflik adalah sesuatu yang wajar terjadi di masyarakat, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri. Konflik bertentangan dengan integrasi. Konflik dan Integrasi berjalan sebagai sebuah siklus di masyarakat. Konflik yang terkontrol akan

menghasilkan integrasi. Sebaliknya, integrasi yang tidak sempurna dapat menciptakan konflik.

D. Faktor-faktor Penyebab Konflik

1. *Perbedaan Individu*, yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan;
2. *Perbedaan latar belakang Kebudayaan* sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda pula. seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya;
3. *Perbedaan Kepentingan* antara individu atau kelompok, diantaranya menyangkut bidang ekonomi, politik, dan sosial; dan
4. *Perubahan-Perubahan Nilai* yang cepat dan mendadak dalam masyarakat.

A. Pengelolaan Konflik

Konflik dapat dicegah atau dikelola dengan:

1. *Disiplin*

Mempertahankan disiplin dapat digunakan untuk mengelola dan mencegah konflik. Manajer perawat harus mengetahui dan memahami peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Jika belum jelas, mereka harus mencari bantuan untuk memahaminya.

2. *Pertimbangan Pengalaman dalam Tahapan Kehidupan*

Konflik dapat dikelola dengan mendukung perawat untuk mencapai tujuan sesuai dengan pengalaman dan tahapan hidupnya. Misalnya; Perawat junior yang berprestasi dapat dipromosikan untuk mengikuti pendidikan kejenjang yang lebih tinggi, sedangkan bagi perawat senior yang berprestasi dapat dipromosikan untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi.

3. *Komunikasi*

Suatu komunikasi yang baik akan menciptakan lingkungan yang apik dan kondusif. Suatu upaya yang dapat dilakukan manajer untuk menghindari konflik adalah dengan menerapkan komunikasi yang efektif dalam kegiatan sehari-hari yang akhirnya dapat dijadikan sebagai satu cara hidup.

4. *Mendengarkan secara aktif*

Mendengarkan secara aktif merupakan hal penting untuk mengelola konflik. Untuk memastikan bahwa penerimaan para

manajer perawat telah memiliki pemahaman yang benar, mereka dapat merumuskan kembali permasalahan para pegawai sebagai tanda bahwa mereka telah mendengarkan.

5. *Teknik atau keahlian untuk mengelola konflik*

Pendekatan dalam resolusi konflik tergantung pada: konflik itu sendiri, karakteristik orang-orang yang terlibat di dalamnya, keahlian individu yang terlibat dalam penyelesaian konflik, pentingnya isu yang menimbulkan konflik, dan ketersediaan waktu dan tenaga.

Konflik dalam organisasi bisa terjadi dalam diri individu pegawai, antar individu, dalam kelompok, antar kelompok dan antar organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal sebagai akibat adanya perbedaan karakteristik individu, masalah komunikasi dan struktur organisasi. Konflik dapat bersifat fungsional dan disfungsional. Kemampuan manajemen konflik dari seorang pustakawan dituntut untuk mengoptimalkan semua konflik menjadi fungsional. Kegagalan dalam manajemen konflik mengakibatkan efektivitas organisasi (perpustakaan) dipertaruhkan.

G. Penutup

Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang terus berkembang memerlukan pustakawan yang kreatif dan inovatif, serta terus menerus membuka diri. Pustakawan yang kreatif dan inovatif mampu mendayagunakan modal intelektual dan keterampilan dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, serta akan dapat memberikan nilai lebih bagi kepentingan perpustakaan maupun bagi para pemakaiannya ditempatnya bekerja. Hal ini berarti pustakawan harus selalu berupaya untuk membangun kinerja kearah yang lebih baik dan produktif dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Daftar Pustaka

- E. Koswara, dkk., (1998) *Dinamika Informasi Dalam Era Global*, Bandung: Pengurus Daerah IPI Jawa Barat dan Remaja Rosdakarya
- Mulyasa E.,(2004) *Menjadi Kepala Sekolah Yang Professional*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Suwarto, F.X.. (2009) *Budaya Organisasi; Kajian Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Winardi., (2004) *Manajemen Konflik (konflik Perubahan dan Pengembangan)* Bandung: cv. Mandar Maju

Internet:

"keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.045/U/2005 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi", diakses dari http://www.dikti.go.id/Archive2007/kepmendiknas_no_045u2002.htm/

Sri Badriyati, *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan terapi dan Rehabilitas Korban Penyalahgunaan Narkoba di BKS Pamardi Siwi* dalam <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/115926-T%2022634-Pengaruh%20kompetensi.pdf>

Sri Rumaini, "*Kompetensi Pustakawan dan Teknologi Informasi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Nasional*", dalam *visi pustaka: majalah perpustakaan*, vol.10, no. 3 Desember 2008, (Jakarta: perpustakaan Nasional RI, 2008) dalam <http://www.pnri.go.id/Attachment/MajalahOnline/Kompetensi%20Pustakawan%20dan%20Teknologi%20Informasi%20untuk%20Meningkatkan%20Kualitas%20Pelayanan%20di%20Perpustakaan%20Nasional.pdf>