

Pemeranan dan Internalisasi Karakter Integritas Dalam Pelayanan Literasi Masyarakat

Heru Kurniawan¹, Sri Rahayu²

¹Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

²MI Al Falah Ujung Menteng Jakarta Timur

¹heru_1982@yahoo.com, ²cararici@gmail.com

Abstract

Literacy service of Rumah Kreatif Wadas Kelir Community is carried out through communication and interaction between volunteer and society. The service includes borrowing and returning literacy book, educational and religious activity, skill assistance, and financial service. In this literacy service, the volunteers portray integrity character based on moral ethic and humanity. The integrity character plays a vital role in enhancing society trust which in turn significantly contribute to the development of Rumah Kreatif Wadas Kelir Community. The success of this integrity character implementation means that the internalization of integrity character in society has been successfully carried out. In addition, the integrity character has become a collective character that is upheld by society in enhancing their dignity and improving their environment. The Integrity character of society significantly contribute to the development of both society and Rumah Kreatif Wadas Kelir Literacy Community concerning education, economy, religion, and socio-culture.

Keywords: *Literacy Service, Integrity Character, Internalization, Society*

Abstrak

Pelayanan literasi Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dilakukan dalam bentuk komunikasi dan interaksi antara pengelola relawan dengan masyarakat. Bentuk pelayanannya dilakukan dalam wujud pelayanan peminjaman dan pengembalian buku-buku literasi, pelayanan kegiatan pendidikan dan keagamaan, pelayanan pendampingan keterampilan, dan pelayanan keuangan. Dalam pelayanan literasi inilah para pengelola relawan memerankan karakter integritas dalam bentuk perilaku-perilaku yang didasarkan para etika moral dan kemanusiaan. Pemeranan karakter integritas ini memberikan kepercayaan tinggi masyarakat yang memeberikan dampak kemajuan bagi Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir. Dengan keberhasilan pemeranan karakter integritas ini, maka internalisasi karakter integritas pada masyarakat berhasil dilakukan. Karakter integritas pun menjadi karakter kolektif yang dijunjung tinggi masyarakat dalam meningkatkan martabat masyarakat dalam memajukan lingkungannya. Karakter integritas masyarakat mampu memberikan kemajuan masyarakat dan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dalam bidang pendidikan, ekonomi, keagamaan, dan sosial budaya.

Kata Kunci: *Pelayanan Literasi, Karakter Integritas, Internasliasi, Masyarakat*

Pendahuluan

Dalam konteks komunitas, pelayanan substansinya adalah kegiatan interaksi dan komunikasi antara seseorang dengan orang lain. Interaksi dan komunikasi ini berkaitan dengan pemberian hal-hal yang dibutuhkan oleh orang lain terhadap sesuatu yang dimiliki atau disediakan oleh komunitas. (Pandey, Wright, & Moynihan, 2008, p. 11) menjelaskan bahwa pelayanan suatu lembaga substansinya adalah kegiatan dalam membantu masyarakat melalui kegiatan yang mengorganisasi suatu hal dengan tujuan untuk membantu masyarakat. Kegiatan pelayanan ini dilakukan dengan tujuan memberikan kemanfaatan pada masyarakat, membantu menyelesaikan persoalan masyarakat, dan memberikan kepercayaan pada masyarakat (Pratama, n.d., p. 95). Pelayanan sebagai suatu kegiatan melayani yang dilakukan suatu lembaga atau institusi tertentu dilakukan dalam rangka melaksanakan tugas pentingnya dalam memberikan pelayanan publik.

Salah satu komunitas yang melakukan kegiatan pelayanan adalah komunitas literasi (Yanto, Rodiah, & Lusiana, 2016, p. 110). Komunitas literasi adalah suatu lembaga yang didirikan oleh masyarakat untuk mengorganisasi dan memberdayakan masyarakat guna mencapai suatu tujuan tertentu. Kegiatan utama komunitas itu adalah memberikan pelayanan sesuai dengan ciri khas yang dikembangkan oleh komunitas, dan salah satu komunitas yang sedang mendapat banyak perhatian masyarakat dan pemerintah adalah komunitas literasi (MAHARGONO, 2018, p. 87). Komunitas literasi merupakan organisasi atas suatu kelompok sosial tertentu yang dikelola oleh anggota masyarakat yang pelayanan utamanya dalam bidang literasi, yaitu pelayanan dalam membaca dan menulis (Agustino, 2019, p. 145).

Pelayanan membaca dan menulis yang dilakukan komunitas literasi dilakukan dalam bentuk membangun kesadaran literasi, menyediakan bahan-bahan literasi, memberikan pendidikan dan keterampilan literasi, dan memberikan pendidikan yang berbasis pada literasi (Suwandi, 2020, p. 165).

Salah satu komunitas literasi yang menarik untuk diteliti adalah Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir yang berada di Purwokerto. Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir berdiri pada tahun 2013 dan secara aktif memberikan pelayanan literasi kepada masyarakat luas. Pelayanan literasi yang diberikan antara lain: peminjaman bahan literasi atau buku; penyelenggaraan kegiatan pendidikan seperti PAUD, TPQ, dan sekolah literasi; pelatihan membaca dan menulis yang diselenggarakan dalam bentuk Sekolah Menulis Wadas Kelir; pemberdayaan masyarakat dalam literasi finansial melalui tabungan pendidikan dan pengembangan usaha. Semua kegiatan ini dilakukan dalam bentuk pelayanan terbaik pada masyarakat dan anggotanya (Observasi atas Kegiatan Pelayanan, September 2020).

Melalui pelayanan terbaiknya inilah, maka dalam selang waktu tujuh tahun, Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir telah memberikan dampak bagi masyarakat. Dampak itu berkaitan dengan dampak mental dan karakter yang berupa kesadaran dan motivasi membaca masyarakat yang tinggi; motivasi bersekolah dan berkuliah S-1 hingga S-3; kegotong-royongan masyarakat; hingga karakter integritas masyarakat. Sedangkan dampak materialnya terlihat dari pendapatan masyarakat; sektor usaha lingkungan masyarakat yang meningkat; dan pembangunan sarana dan prasarana pendidikan dan kegiatan usaha yang baik. Di sinilah, Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir telah mampu

memberikan pelayanan literasinya yang terbaik pada masyarakat sehingga ikut serta dalam memajukan masyarakat (Wawancara dengan Pengelola Relawan, September 2020).

Tidak heran jika beberapa penghargaan tingkat nasional telah diraih antara lain: Penghargaan Komunitas Inspiratif dari Bupati Batang dan Original Indonesia 2017; Penghargaan Anugrah Aksara dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia 2017; Penghargaan Pegiat Literasi Anak-anak dari Bhuana Ilmu Populer, Gramedia Pustaka 2017; Penghargaan Tali Integritas dari Pusat Edukasi Antikorupsi, Komisi Pemberantasan Korupsi 2017; Penghargaan Komunitas Ekonomi Kreatif dari Penerbit Elex Media Komputindo Jakarta 2018; Penghargaan Gramedia Reading Community dari Penerbit Gramedia dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI September 2018; Penghargaan Insan Peduli Pendidikan Anak dan Masyarakat oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI 2018; dan Penghargaan Praktik Baik Pendidikan Masyarakat oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI 2019 (Wawancara dengan Pengelola Relawan, 2020).

Progresivitas Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dalam memberikan pelayanan literasi pada masyarakat tidak akan terlepas dari karakter integritas yang diperankan dengan baik oleh para pengelola relawannya. Peran integritas ini ditunjukkan dalam membangun kepribadian diri pengelola relawan yang baik, sehingga setiap pengelola relawan selalu jujur dan berdedikasi dalam bekerja memberikan pelayanan literasi kepada masyarakat. Dari integritas pengelola relawan komunitas inilah, karakter integritas yang diperankan pengelola relawa ini kemudian ditransformasi ke masyarakat pengguna pelayanan literasi.

Transformasi ini pun berhasil sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir ini semakin tinggi. Hasilnya, melalui keberhasilan pemeranan karakter integritas dalam pelayanan kepada masyarakat ini, Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir bisa tumbuh dan berkembang menjadi komunitas literasi yang menjadi kebanggaan masyarakat sekitar. Dari sinilah, menarik untuk kemudian diteliti terkait dengan internalisasi karakter integritas dalam pelayanan literasi yang dilakukan oleh Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan terkait: *pertama*, pelayanan literasi masyarakat selalu dilakukan oleh pengelola relawan komunitas. Di sinilah, pengelola relawan komunitas dalam memberikan pelayanan literasi, yang sesungguhnya sedang memerankan suatu karakter integritas. Pemeranan ini terkait dengan kesatuan antara hati, perkataan, dan tindakan dalam memberikan pelayanan literasi yang terbaik pada masyarakat. Untuk itu, keadaan hati, perkataan, dan tindakan dalam memberikan pelayanan literasi menjadi kajian dalam penelitian ini. *Kedua*, dalam memberikan pelayanan literasi, selain para pengelola relawan komunitas memerankan karakter integritas, sesungguhnya juga sedang melakukan transformasi dan internalisasi karakter integritas pada masyarakat yang dilayani. Di sinilah, fokus penelitian diorientasikan untuk menemukan fenomena transformasi dan internalisasi karakter integritas dari pengelola komunitas ke masyarakat yang dapat diketahui melalui transformasi perbuatan yang merepresentasikan karakter integritas. *Ketiga*, setelah karakter integritas yang diperankan pengelola relawan dan

diinternalisasikan ke masyarakat, maka persoalan yang harus ditemukan adalah terkait dengan dampak yang tercipta atas aktualisasi karakter integritas. Dampak ini bisa diidentifikasi pada kemajuan komunitas literasi dan masyarakat pengguna. Penemuan ini akan menjelaskan peran aktualisasi karakter integritas terhadap keberadaan komunitas literasi dan kehidupan masyarakat.

Metode

Berdasarkan pada sarannya, penelitian ini masih dalam konteks penelitian kualitatif-deskriptif, yaitu penelitian terhadap fenomena pelayanan literasi sebagai suatu bentuk “pengalaman hidup” komunitas tertentu (Denzin & Yvonna S Lincoln, 2009, p. 354). Fenomena yang menjadi sasaran penelitian ini adalah pelayanan literasi Komunitas Rumah Kreatif Wadas Kelir terhadap masyarakat. Dengan cakupan penelitian yang akan dilakukan ini, maka tempat penelitian ini adalah Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dengan masyarakat di sekitarnya. Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian penelitian ini adalah satu bulan, September-Oktober 2020.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang diorientasikan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah atau unit yang diteliti (Faisal, 2010, p. 20). Penelitian deskriptif lapangan ini akan mengeksplorasi dan mengklarifikasi fenomena peran dan internalisasi karakter integritas sebagai objek formal yang terdapat dalam unit material pelayanan literasi yang dilakukan oleh Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir. Model penelitian deskriptif-lapangan ini menganalisis secara langsung dan objektif mengenai fenomena-fenomena pelayanan literasi masyarakat

yang dilakukan oleh Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir. Dalam hal ini, jenis penelitian lapangan ini dilakukan dengan penelitian deskriptif, yaitu teknik penelitian yang bertujuan untuk membuat inferensi-inferensi yang dapat ditiru (*replicable*) dengan memperhatikan konteksnya (Bungin, 2009: 156). Dalam deskriptif ini, analisis ini ditekankan pada pemaknaan fenomena, membaca simbol-simbol, dan struktur-struktur yang terdapat dalam karakter integritas dalam pelayanan literasi pada masyarakat yang dilakukan oleh Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir.

Pendekatan ini perlu dikemukakan karena proses penelitian selalu melibatkan dua tahap, yaitu teorisasi dan empirisasi (Singarimbun & Sofian Effendi, 2008, p. 31). Artinya, teorisasi merupakan serangkaian penteroran yang dijadikan sebagai landasan (pelayanan masyarakat dalam literasi, karakter integritas, dan komunitas literasi) untuk menganalisis dan memahami objek (Faisal, 2010, p. 16) dan fenomena, yaitu penelitian yang dikaji dalam konteks situasi sosialnya (Sugiyono, 2010, p. 285). Sedangkan empirisasi berkaitan dengan pengujian teori-teori pada objek dan fenomena yang menjadi fokus penelitian secara empiris (Babbie, 2006, p. 17) dalam rangka untuk memahami objek dan fenomena tersebut secara ilmiah. Hasilnya adalah pemahaman dan pemaknaan secara komprehensif mengenai pemeranan dan internalisasi karakter integritas dalam pelayanan literasi pada masyarakat yang dilakukan oleh Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini secara menyeluruh bertujuan untuk memahami secara komprehensif tentang peran dan internalisasi karakter integritas dalam pelayanan literasi untuk masyarakat oleh Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir.

Oleh karena datanya berupa informasi terkait tentang fenomena, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara terprogram dilakukan pada pengelola Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dan masyarakat dengan tujuan untuk menggali data yang diperlukan dalam penelitian di mana peneliti menyiapkan sejumlah pertanyaan terhadap informan, yaitu para pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dan masyarakat sekitar terkait dengan peran dan internalisasi karakter integritas dalam pelayanan literasi pada masyarakat. Analisis dokumentasi dari berbagai sumber berupa foto, teks, video maupun tulisan dikelola untuk membantu menampilkan kembali data-data yang belum diperoleh serta mengecek kebenaran agar lebih memudahkan deskripsi terhadap materi pelayanan literasi dan karakter integritas. Sedangkan observasi dilakukan dalam pada berbagai kegiatan pelayanan literasi yang dilakukan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir yang meliputi pelayanan pinjam-kembali buku, pelayanan pelatihan menulis, pelayanan ekonomi, pelayanan dalam pendidikan, dan pelayanan dalam keagamaan.

Hasil informasi-informasi terkait fenomena pelayanan literasi pada masyarakat kemudian dikaji dalam konteks teori karakter integritas sehingga menghasilkan temuan-temuan yang berupa informasi dan ilmu pengetahuan terkait peran dan internalisasi karakter integritas dalam pelayanan literasi yang dilakukan oleh pengelola dan masyarakat. Informasi-informasi ini dikaji berdasarkan tiga prinsip penting: reduksi informasi yang berkaitan dengan memilih informasi terkait dengan peran dan internalisasi karakter integritas dalam pelayanan literasi; klasifikasi data yang berkaitan

dengan membangun pola-pola temuan yang terkait peran dan internalisasi karakter integritas dalam pelayanan literasi; dan verifikasi yang berkaitan dengan menganalisis fenomena peran dan internalisasi karakter integritas dalam pelayanan literasi dengan teori-teori.

Pembahasan

Pemeranan Karakter Integritas dalam Pelayanan Literasi

Dalam konteks komunitas literasi, pelayanan dapat diidentifikasi sebagai penyediaan segala sesuatu yang terkait dengan literasi dibutuhkan orang lain (Engkoswara & Komariah, 2012, p. 76). Dari berbagai kegiatan pelayanan literasi yang dilakukan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir, maka sebenarnya dapat diidentifikasi menjadi empat pelayanan penting, yaitu pelayanan buku-buku literasi, pelayanan kegiatan pendidikan dan keagamaan, pelayanan pendampingan, dan pelayanan keuangan. Keempat pelayanan tersebut dilakukan dalam hubungan komunikasi dan interaksi yang intensif antara pengelola (yang menyatakan dirinya sebagai pengelola relawan) dengan masyarakat (anak-anak, remaja, dan orang tua atau dewasa).

Model pelayanan literasi yang dilakukan adalah melayani pinjam dan kembali buku-buku literasi oleh masyarakat; melayani masyarakat untuk aktif dalam kegiatan pendidikan dan keagamaan; melayani masyarakat dalam menyelesaikan persoalan, misalnya persoalan pendidikan anak, persoalan biaya pendidikan sekolah, dan persoalan sosial dan budaya; dan melayani simpan pinjam keuangan untuk pembiayaan pendidikan masyarakat. Kegiatan pelayanan ini dilakukan setiap Senin-Jumat mulai Pukul 08.00-15.00 WIB di tempat yang diberi nama Pusat Belajar Masyarakat sebagai pusat kegiatannya Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas

Kelir. Setiap hari kerja itulah, pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir secara bergantian dan terjadwal memberikan pelayanan literasi tersebut pada masyarakat sekitar.

Pelayanan literasinya dilakukan dengan pola masyarakat datang kemudian dibantu dan dilayani sesuai dengan kebutuhan yang diinginkannya. Misalnya, masyarakat datang untuk meminjam buku, maka pengelola relawan melayani dengan meminjamkan buku dan mencatat dalam buku administrasi; masyarakat datang berkonsultasi tentang pendidikan anaknya, maka relawan pengelola melayani konsultasi pendidikan tersebut; atau masyarakat (orang tua) datang untuk meminta anaknya bisa bermain dan pendampingan belajar, maka pengelola relawan mendampingi anak bermain dan belajar. Di sinilah, dapat diidentifikasi bahwa bentuk pelayanan literasi Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir berkaitan mengurus, menyelesaikan keperluan, membantu menyiapkan kebutuhan masyarakat (Shodiqin, 2019, p. 67). Kegiatan pelayanan ini bermuara pada literasi yang membantu dan melayani masyarakat untuk mendapatkan pemahaman ilmu pengetahuan dan keterampilan yang penting dalam kehidupan bermasyarakat.

Aktivitas pelayanan literasi yang diperankan oleh pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir menunjukkan sikap-sikap yang memiliki karakteristik disiplin yang ditunjukkan dengan sikap tepat waktu dalam melayani masyarakat, ramah dan peduli dalam melayani masyarakat, cermat dan tanggap dalam melayani masyarakat, dan bijaksana dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat. Aktivitas pelayanan yang demikian inilah yang membuat kepercayaan masyarakat terhadap Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas

Kelir setiap tahunnya semakin baik. Hal ini dibuktikan dengan semakin bertambahnya masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir. Kenyataan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik pada masyarakat dilakukan dalam membangun komunikasi dan interaksi yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Komunikasi dan interaksi yang baik dalam pelayanan dapat diimplementasikan jika dibangun dengan karakter integritas yang kuat.

Titi Anisatul Laely, salah satu pengelola relawan pelayanan literasi mengemukakan bahwa prinsipnya kegiatan di sini adalah melayani sebaik mungkin masyarakat. Pelayanan terbaik kami adalah memberikan keramahan, kepuasan, dan kesenangan pada masyarakat yang kami layani. Semua itu kami lakukan karena kami juga ingin memberikan contoh baik sehingga masyarakat senang dan akan terus meminta dilayani dan dipenuhi kebutuhan literasinya di Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir. Sedangkan, Dian Wahyu Sri Lestari, pengelola relawan Kelompok Bermain Anak Usia Dini mengemukakan bahwa kami hanya ingin anak-anak di sekitar sini senang bermain dan belajar di sini. Agar mereka senang bermain dan belajar, kami pun harus melayani dengan sebaik mungkin dengan cara bisa menjadi pelayan yang penuh dedikasi dan totalitas dalam melayani masyarakat (Wawancara dengan Pengelola Relawan, September 2020).

Di sinilah dapat diidentifikasi bahwa dalam melakukan pelayanan literasi terbaik pada masyarakat, para pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir memerankan karakter integritas dalam arti yang luas pada masyarakat. Pemeranan karakter integritas oleh pengelola relawan terlihat dari sikap dalam pelayanan yang

berorientasikan pada kerja sosial yang didasarkan pada kode etik moral yang menjadi dasar integritas sebagai basis tindakan (Gea, 2014, p. 34). Basis etik moral itu tercermin dari prinsip kerja pelayanan literasi yang bertumpu pada kedisiplinan terbaik pada waktu, interaksi dan komunikasi terbaik dalam melayani, dan penghargaan terbaik pada yang dilayani. Tentu saja, perilaku ini tidak dapat diperankan dengan baik jika pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir tidak memiliki basis etik moral yang tinggi sebagai pondasi integritas (Aryani et al., 2013, p. 35).

Apalagi ditunjang dengan kenyataan bahwa kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan relawan pengelola Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir ternyata tidak didasarkan pendapatan materi. Bahkan, kenyataan yang didapati, mereka tidak mendapatkan pendapatan tetap dari kegiatan pelayanannya. Di sinilah, bisa ditemukan satu kenyataan bahwa basis pemeranan karakter integritas pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dilakukan dengan dasar kemanusiaan. Melalui dasar etika moral dan kemanusiaan inilah, pemeranan karakter integritas yang dilakukan pengelola relawan berhasil memberikan pelayanan literasi terbaiknya kepada masyarakat sekitar.

Hamid Samiaji, pengelola relawan, menegaskan bahwa dirinya terpanggil ikut serta terlibat melayani literasi masyarakat dengan niat ingin belajar pada masyarakat agar kelak bisa hidup bermasyarakat dengan baik dan bisa ikut serta dalam memajukan masyarakat. Rasanya senang dan bahagia saat bisa berkontribusi memberikan pelayanan pada masyarakat, dan karena pelayanan yang kami berikan, masyarakat menjadi semakin maju

kehidupannya (Wawancara dengan Pengelola Relawan, September, 2020).

Di sinilah pelayanan literasi pada masyarakat yang dilakukan oleh pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dilakukan dalam pemeranan karakter integritas. Hal ini menggambarkan pada tindakan-tindakan pelayanan yang merepresentasikan sikap etika moral yang terkait dengan sikap-sikap dalam melayani yang berdasarkan basis keyakinan kemanusiaan. Basis keyakinan dan kepercayaan menjunjung tinggi etika moral dan nilai kemanusiaan inilah yang kemudian diperankan dalam bentuk pelayanan literasi pada masyarakat yang bersikap jujur, tulus, dan dapat dipercaya yang konsisten diperankan dalam bentuk pelayanan literasi pada masyarakat.

Internalisasi Karakter Integritas pada Masyarakat

Dalam kegiatan pelayanan literasi yang melibatkan antara pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dengan masyarakat secara intensif tidak saja bersifat transaksional, tetapi juga terjadi pelibatan karakter integritas. Hal ini terjadi karena substansi karakter itu bertransformasi melalui pengalaman seseorang dalam keterlibatannya dengan orang lain (Santrock, 2011, p. 89). Melalui keterlibatan dalam pelayanan literasi inilah masyarakat memahami dan menyerap karakter yang ditunjukkan dalam setiap tindakan pelayanan yang dimodelkan atau diperankan oleh pengelola relawan. Di sinilah hakikat proses internalisasi karakter terjadi dalam pelayanan literasi yang terjadi antara pengelola relawan dengan masyarakat.

Karakter penting yang kemudian diinternalisasikan oleh interaksi dan komunikasi dalam pelayanan literasi antara pengelola relawan dengan masyarakat adalah karakter integritas. Internalisasinya terbentuk dari

komunikasi verbal bahasa pengelola relawan Komunitas Literasi Wadas Kelir yang ramah dan santun pada masyarakat. Komunikasi ini memberikan pemahaman dunia komunikasi pada masyarakat yang harus dilakukan dengan baik. Baik dalam sudut pandang perkataannya itu sendiri ataupun baik dari aspek substantif yang mewakili gagasan dan niat yang baik. Dari sinilah, internalisasi karakter integritas dalam perkataan yang diperankan oleh pengelola relawan kemudian diikuti oleh masyarakat yang diberikan pelayanan literasi.

Bunda Chamdi, masyarakat sekitar, mengatakan bahwa dahulu anak-anak di sini perkataannya tidak baik dan tidak sepatutnya. Banyak mengatakan hal-hal yang tidak baik. Sikapnya pun tidak baik. Main tangan dan perilaku perkelahian antaranak kerap terjadi. Hal-hal yang tak layak dilakukan anak pun sering terjadi. Sedangkan Meli, anak sekitar yang diberikan pelayanan literasi, mengungkapkan bahwa saya suka bermain dan belajar di Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir karena Kakak (pengelola relawan) selalu baik dan sopan (dalam perkataan dan sikap), sehingga saya pun jadi ikut jadi anak yang baik (perkataan dan perbuatan). Cesilia Prawening, guru relawan, menyampaikan rasa senangnya karena anak-anak yang belajar dan bermain Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir sekarang perkataan dan perbuatannya baik (Wawancara dengan Relawan Pengelola, September 2020).

Internalisasi karakter integritas dari aspek kesatuan hati dan perkataan terbangun melalui pemeranan karakter integritas yang dilakukan oleh pengelola relawan dalam memberikan pelayanan literasi pada masyarakat. Melalui kebaikan, kesopanan, dan kesantunan pengelola relawan dalam memberikan pelayanan literasi pada masyarakat

memberikan kontribusi penting dalam internalisasi karakter integritas dari sisi perkataan. Melalui perkataan yang baik dari aspek verbal dan substansial inilah, maka ruang integritas akan terbuka pada sikap dan tindakan. (Lickona, 2018, p. 74) mengidentifikasi bahwa integritas sebagai karakter utama seseorang terbentuk dalam kesatuan hati, perkataan, dan perbuatan. Pada mulanya adalah hati dalam bentuk kesadaran yang kemudian diaktualisasikan dalam ruang perkataan, dan melalui kesadaran hati dan perkataan, maka ruang tindakan terbangun. Dari tiga ruang: hati, perkataan, dan tindakan inilah karakter integritas seseorang terbentuk atau terinternalisasi dengan baik.

Dari sinilah, melalui pemeranan karakter integritas pengelola relawan dalam memberikan pelayanan literasi yang sampai ke internalisasi karakter integritas dari ruang kesadaran dan perkataan, maka selanjutnya akan berkembang ke ruang perbuatan. Hal ini terjadi karena perbuatan pengelola relawan dalam melayani literasi masyarakat sesungguhnya sudah memerankan perbuatan baik yang merepresentasikan karakter integritas, misalnya, melayani dengan baik, menghargai dengan baik, dan menghormati dengan baik. Pemeranan perbuatan yang merepresentasikan karakter integritas inilah yang kemudian terinternalisasi dalam diri masyarakat. Masyarakat menyerap segala bentuk pemeranan karakter integritas (Montessori, 1995, p. 67) yang dilakukan oleh pengelola relawan dengan baik. Hasil penyerapan ini kemudian diformulasikan dalam sikap dan perbuatan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Dapat diidentifikasi di sini bahwa pemeranan karakter integritas yang dilakukan oleh pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas

Kelir dapat menginternalisasikan karakter integritas pada masyarakat. Internalisasinya terbentuk dari kesadaran, perkataan, dan perbuatan yang diperankan oleh pengelola relawan yang diserap dalam pikiran menyerap masyarakat sehingga substansi karakter integritas kemudian dipraktikkan dalam kegiatan keseharian masyarakat yang sudah menunjukkan hal yang baik. Di sinilah, pemeranan karakter integritas Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir bertransformasi menjadi pemeranan dalam kesadaran kolektif masyarakat terhadap nilai dan karakter integritas.

Konsep ini dijelaskan oleh (Yulianti & Wuryanti, 2015, p. 82) bahwa kepemilikan karakter integritas substansinya akan tampak dalam bentuk kinerja pelayanan dan hasil kerja pelayanan yang dilakukan dengan baik. Hal ini terjadi karena karakter integritas merupakan kualitas yang menjadi acuan dan melandasi kepercayaan publik bagi suatu lembaga organisasi. Tidak heran jika pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir sebagai sosok yang berintegritas dalam memberikan pelayanan pada akhirnya akan mengidentifikasi dirinya sebagai bagian atas komunitas literasi ideal yang terus berupaya berpartisipasi untuk menginternalisasikan karakter integritas melalui peran pelayanan yang dilakukan. Tindakan berintegritasnya didasarkan pada prinsip etika moral dan kemanusiaan obyektif. Objektivitas prinsip kemanusiaan dan nilai etika moral inilah yang menjadi basis atas kesadaran diri sebagai manusia yang harus memerankan karakter integritas dalam melayani literasi pada masyarakat.

Dari sinilah, ditemukan suatu kenyataan bahwa pemeranan karakter integritas yang dilakukan dalam pelayanan literasi pada masyarakat. Karakter integritas yang didasarkan

prinsip etika moral dan kemanusiaan yang berperilaku jujur, berkomitmen, dan bermartabat dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip kebenaran dan kemanusiaan akan dapat menginternalisasikan karakter integritas pada masyarakat. Karakter integritas yang merupakan hasil internalisasi dari pelayanan literasi diperankan dengan baik. Internalisasi karakter integritas ini dimulai dari kesadaran yang baik, perkataan yang baik, dan perbuatan baik yang kemudian membantuk satu kesatuan karakter yang berintegritas.

Dampak Pemeranan dan Internalisasi Karakter Integritas

Dapat dikatakan bahwa masyarakat yang memiliki integritas yang tinggi adalah masyarakat yang memiliki keselarasan antara kesadaran, perkataan, dan perilakunya. Artinya, sikap masyarakat sudah menunjukkan dua ruang lingkup penting, yaitu (1) masyarakat yang memiliki sikap jujur, yakni konsisten antara yang diucapkan dengan yang dilakukan. Kejujuran yang dilakukan masyarakat inilah yang akan membangun kepercayaan tinggi, mau bekerja keras dalam kebaikan, tulus dalam bekerja dengan penuh kesadaran, dan selalu punya keinginan dalam diri untuk menyelesaikan pekerjaan; dan (2) menjaga martabat dalam kaitan masyarakat berkomitmen untuk melakukan kebenaran dan tujuan kebaikan bersama (Shodiqin, 2019, p. 62). Dari sinilah, karakter integritas yang diperankan oleh masyarakat dengan baik pasti akan membawa pada kemajuan masyarakat itu sendiri.

Untuk itulah, dengan pemeranan karakter integritas yang dilakukan pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dalam menginternalisasikan karakter integritas pada masyarakat, maka keberhasilan

internalisasi karakter integritas ini dapat diidentifikasi dari dampak positif yang tercipta dalam kehidupan masyarakat. Dampak positif ini berkaitan dengan perubahan yang membawa kemajuan masyarakat sekitar, baik dari aspek mental ataupun material. Aspek mental ini berkaitan dengan dimensi personal dan sosial, sedangkan aspek material berkaitan dengan dimensi fisik dan ekonomi masyarakat.

Sapin, tokoh masyarakat, mengungkapkan bahwa pelayanan literasi Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir telah banyak memberikan kemajuan pada masyarakat sekitar. Mulai dari sarana prasarana, pendidikan, dan kegotong-royongan masyarakat. Sedangkan, Rafli A. Nugroho, remaja masyarakat, menyatakan bahwa pelayanan literasi Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir mampu membuat remaja sekitar termotivasi untuk bersekolah dan kuliah sampai tinggi dan banyak kegiatan pendidikan yang memberikan pemahaman bahwa pendidikan itu penting (Wawancara dengan Pengelola Relawan, September 2020).

Pelayanan literasi yang dilakukan dengan pemeranan karakter integritas yang baik akan mampu menginternalisasikan karakter integritas pada masyarakat. Dengan karakter integritas yang dimiliki masyarakat, maka masyarakat akan berperan aktif dalam meningkatkan martabatnya sebagai masyarakat, yaitu martabat secara personal dan martabat secara sosial. Martabat personal terkait dengan sikap kedirian kita sebagai individu yang bermartabat dan martabat sosial terkait kemartabatan kita dalam ruang sosial, ekonomi, dan budaya, misalnya. Dari sinilah, dengan keberhasilan internalisasi karakter integritas yang dilakukan pengelola relawan Komunitas Literasi

Rumah Kreatif Wadas Kelir pada masyarakat, maka dampak positif kehidupan masyarakat dapat terjadi.

Setidaknya ada empat dampak positif atas hasil internalisasi karakter integritas masyarakat ini: (1) dampak pendidikan yang ditunjukkan dengan anak-anak yang punya motivasi tinggi dalam sekolah, remaja dan relawan yang berhasil meraih pendidikan dari sarjana sampai doktor; (2) dampak ekonomi, dengan keberadaan banyak tamu, pengunjung, dan orang datang, maka kegiatan perekonomian masyarakat sekitar berkembang, misalnya, pertokoan menjadi ramai pembeli, masyarakat sediakan *homestay* dan kontrakan, dan usaha-usaha lain berkembang; (3) bidang keagamaan yang rutin diselenggarakan kegiatan keagamaan membuat masyarakat memiliki pemahaman dan kesadaran keagamaan yang baik; dan (4) sosial budaya yang terjaga dengan baik, misalnya, kegiatan gotong royong, pentas budaya, dan sebagainya menjadi kegiatan masyarakat dan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir secara rutin.

Keberhasilan internalisasi karakter integritas pada masyarakat akan memberikan dampak kemajuan pada masyarakat. Hal ini terjadi karena karakter integritas substansi dasar dan landasan atas kesadaran, perkataan, dan perilaku baik yang didasarkan pada etika moral dan kemanusiaan. Karakter integritas yang secara kolektif dimiliki masyarakat menjadi aset penting dalam kehidupan masyarakat. Ini terjadi karena dengan karakter integritas inilah, maka kesadaran, perkataan, dan perbuatan masyarakat akan berorientasikan pada kebaikan dan kemajuan bersama. Dari sinilah, karakter integritas masyarakat merupakan modal dasar utama dalam kemajuan masyarakat. Tidak heran jika masyarakat sekitar Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir, yang telah terinternalisasikan

karakter integritas melalui pelayanan literasi yang diperankan oleh pengelola relawan, kini telah berhasil menjadi masyarakat yang terus tumbuh dan berkembang maju dalam berbagai sektor kehidupan.

Dari penyajian data dan analisis di atas ditemukan suatu konsep bahwa pelayanan literasi yang diperankan oleh pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir substansinya adalah aktualisasi atas karakter integritas yang diwujudkan dalam pelayanan terbaik melalui kesadaran, perkataan, dan perbuatan yang menjunjung tinggi etika moral dan nilai kemanusiaan. Melalui pemeranan pelayanan inilah, maka karakter integritas yang personal, kemudian bertransformasi ke ruang sosial dengan pelibatan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan literasi dari pengelola relawan. Di sinilah konsep karakter integritas yang personal kemudian berpindah ke ruang sosial. Artinya, dengan pemeranan karakter integritas yang dilakukan oleh pengelola relawan, maka karakter integritas menemukan bentuknya dalam tindakan(Lickona, 2018, p. 46). Melalui tindakan karakter integritas inilah, pengelola relawan mempengaruhi karakter masyarakat secara sosial sehingga perubahan karakter integritas masyarakat dipengaruhi dan dibentuk.

Melalui kenyataan inilah, maka hukum psikologi sosial(Erikson, 2010, p. 165) terjadi di mana pengelola relawan mempengaruhi dan membentuk perubahan psikologi (karakter integritas) masyarakat yang dimediasi oleh pelayanan literasi. Begitu juga sebaliknya, pemeranan karakter integritas pengelola

relawan juga dipengaruhi oleh masyarakat sekitarnya. Hubungan saling mempengaruhi antarkelompok sosial inilah yang memberikan dampak perubahan psikologi atau karakter integritas itu terjadi. Dan dalam proses interaksi dan komunikasi dalam pelayanan literasi yang intensif, maka internalisasi karakter integritas semakin kuat terbentuk dalam diri masyarakat. Di sinilah, transformasi dan internalisasi terbentuk.

Terbentuknya karakter integritas secara kolektif pada masyarakat ini membuat kesadaran, perkataan, dan tindakan masyarakat sekitar dalam mempersepsi dan memosisikan kehidupan pun berubah. Kesadaran atas karakter integritas masyarakat kemudian diwujudkan dalam aksi sosial dalam bentuk membangun masyarakat yang lebih baik lagi dalam bidang ekonomi, sosial-budaya, dan sarana dan prasarana. Di sinilah, kesadaran karakter integritas yang bertransformasi menjadi perilaku berkarakter integritas wujud nyata adalah tindakan yang dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan martabat masyarakat di segala bidang.

Gambar 1 menunjukkan pemeranan karakter integritas dalam pelayanan masyarakat akan bisa mempengaruhi dan mengubah kesadaran dan tindakan masyarakat. Termasuk dalam kesadaran dan tindakan yang mengaktualisasi karakter integritas. Karakter integritas masyarakat yang diwujudkan dalam berbagai kegiatan inilah yang kemudian memberikan dampak perubahan positif dalam masyarakat.



Gambar 1. Alur Pembentukan Karakter Integritas Melalui Pemeranan Pelayanan Literasi

Penutup

Berdasarkan pada analisis dan temuan dalam pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *pertama*, kegiatan pelayanan literasi yang melibatkan komunikasi dan interaksi intensif antara pengelola Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dengan masyarakat merupakan sarana pemeranan karakter integritas yang baik. Melalui pemeranan karakter integritas yang berhasil dipraktikkan oleh pengelola relawan, maka masyarakat menjadi senang dan puas sehingga terus senang untuk menjadi pelanggan atau orang yang dilayani dalam kegiatan-kegiatan literasi yang diselenggarakan oleh Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir. Hasilnya, melalui pelayanan literasi dengan memerankan karakter integritas, maka kegiatan pelayanan literasi bisa berkembang dengan baik, yang ditunjukkan dengan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan literasi yang terus meningkat.

Kedua, pemeranan karakter integritas dalam pelayanan literasi yang dilakukan oleh pengelola relawan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas

Kelir ternyata mampu menginternalisasikan karakter integritas pada masyarakat. Masyarakat pun jadi terbangun kesadaran, perkataan, dan perbuatan integritasnya secara sosial. Hal ini ditunjukkan pada kesadaran, perkataan, dan perbuatan sosial masyarakat yang baik sehingga mampu menjunjung tinggi martabatnya sendiri dalam konteks personal dan sosial. Ini dibuktikan dengan kesadaran personal terhadap nilai yang baik dan sikap ikut serta dalam menjaga dan memajukan lingkungan yang bersinergi dengan Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir dalam berbagai sektor kehidupan.

Ketiga, keberhasilan dalam internalisasi karakter integritas Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir melalui pelayanan literasi masyarakat membuat masyarakat berperan aktif dalam membangun kemajuan lingkungan sekitarnya. Hal ini terjadi karena karakter integritas sebagai basis kesadaran kolektif masyarakat mampu menggugah kesadaran dan tindakan masyarakat untuk mewujudkan masyarakat yang berkualitas. Kemajuan kehidupan masyarakat ini bisa terlihat dari kemajuan dalam bidang ekonomi,

sarana dan prasarana, pendidikan, keagamaan, hingga sosial dan budaya. Kemajuan ini merupakan bentuk representasi konkret atas karakter integritas masyarakat sekitar dari Komunitas Literasi Rumah Kreatif Wadas Kelir.

Referensi

- Agustino, H. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Gerakan Literasi di Taman Baca Masyarakat Pondok Sinau Lentera Anak Nusantara. *Jurnal Sospol*, 5(1), 142-164.
- Aryani, L., Kargenti, A., Maretih, E., Cucuani, H., Susanti, R., & Lestari, Y. I. (2013). *Kompetensi Tidak Sempurna Tanpa Integritas Pada Pemimpin*. In *Jurnal Psikologi* (Vol. 9). www.kompasiana.com
- Babbie, E. (2006). *Menerapkan Metode Penelitian Survei untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Citra Pustaka Offset. Yogyakarta.
- Denzin, N. K., & Yvonna S Lincoln. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Engkoswara, & Komariah, A. (2012). *Administrasi Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Erikson, E. H. (2010). *Childhood and Society*. Terj. Sri Mulayntini S. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Faisal, S. (2010). *Format-format Penelitian Sosial*. Penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Gea, A. A. (2014). Integritas Personal dan Kepemimpinan Etis. *Humaniora*, 5(2), 950. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i2.3197>
- Lickona, T. (2018). *Pendidikan Karakter*. Bumi Aksara. Bandung.
- Mahargono, S. (2018). Membangun Kegiatan Literasi Melalui Komunitas: Upaya Pustakawan Bergerak dengan Program Go-Read. *Media Pustakawan* (Vol. 25). <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/219>
- Montessori, M. (1995). *The Absorbent Mind*. Henry Holl dan Company. New York.
- Pandey, S. K., Wright, B. E., & Moynihan, D. P. (2008). Public Service Motivation and Interpersonal Citizenship Behavior in Public Organizations: Testing a Preliminary Model. *International Public Management Journal*, 11(1), 89-108. <https://doi.org/10.1080/10967490801887947>
- Pratama, M. H. (n.d.). Kebijakan dan Manajemen Publik Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandem Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor).
- Santrock, J. W. (2011). *Perkembangan Anak*. Terj. Mila Rachmawati dan Anna Kuswanti. Erlangga. Jakarta.
- Shodiqin. (2019). *Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat Untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim Di Komunitas Harapan Kauman Semarang (masters)* (Universitas Islam Negeri Walisongo). <http://eprints.walisongo.ac.id/9986/1/HALAMAN LENGKAP.pdf>
- Singarimbun, M., & Sofian Effendi. (2008). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Suwandi, S. (2020). *Pendidikan Literasi*. Rosda Karya. Bandung.
- Yanto, A., Rodiah, S., & Lusiana, E. (2016). Model Aktivitas Gerakan Literasi Berbasis Komunitas di Sudut Baca Soreang. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 4(1), 107-118. <http://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/11629>
- Yulianti, & Wuryanti. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Integritas Perilaku Dan Kepercayaan Terhadap Pimpinan Dalam Peningkatan Kinerja SDM (Studi BLHKP, BKPPD dan BPMP Kabupaten Konawe Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara). *Conference In Business, Accounting, And Management (CBAM)*, 2(1), 282-300. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/cbam/article/view/313>