

## **Kualitas Layanan Sirkulasi Berdasarkan Keterampilan Pustakawan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta**

Rani Kurnia Vlora  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
*ranikurniav@gmail.com*

### **Abstrak**

*This study aims to determine the quality of service based on the skills of the librarian in the University library Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. This research uses descriptive qualitative research methods, techniques collecting data using interviews, direct observation and documentation. The results of this study are characteristics librarian skills that should be poured in the service are as follows: (1) with services provided in accordance with the requirements (2) Oriented to the user. (3) Ongoing rapid time and on target. (4) Walking is easy and simple. (5) Cheap and economical. (6) Attractive, fun, and creates a feeling of sympathy. (7) varied. (8) Suave. (9) Characteristically innovative and direct. (10) able to compete in the field of the other. (11) Ability to foster a sense of trust for users, to be independent and to develop new things if those characteristics as a whole are met then the quality of service is categorized as "very good" and if only some characters met then categorized as "good" and if only a little bit of character above are met then it will be categorized as "fair". In conclusion The quality of service based on the skills of librarians in the library UST can be categorized as "good" because it meets most of the overall criteria such as: attractive, Participate in every workshop and seminar on libraries and librarianship, Endeavor mastering technological, oriented to the user and Courtesy and decisively against violations.*

**Keywords:** *Quality of Service, Skills Librarian, Circulation Services.*

## **Pendahuluan**

### *Latar Belakang Masalah*

Paradigma baru, perpustakaan adalah sesuatu yang hidup, dinamis, segar menawarkan hal-hal yang baru, produk layanannya inovatif dan dikemas sedemikian rupa, sehingga apa pun yang di tawarkan oleh perpustakaan akan menjadi interaktif, edukatif dan rekreatif bagi pengunjungnya. perpustakaan harus mampu menjawab setiap persoalan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pemustakanya, oleh karena itu kelengkapan koleksi ditunjang dengan pustakwan yang terampil dan keratif akan menjadi faktor penting dalam membantu pemustaka mencari informasi yang di butuhkan. Perubahan paradigma pekerja informasi menuntut perubahan dalam melayani pemustaka. pemustaka perpustakaan sangat bervariasi. Menuntut pegawainya untuk berpenampilan rapi, ramah, sehingga dapat memberikan layanan yang menyenangkan kepada pengguna perpustakaan. gedung atau ruangnya ditata dengan apik, sejuk dan nyaman mengikuti perkembangan zaman.<sup>1</sup>

Untuk mendukung terciptanya layanan yang prima dan sesuai dengan tuntutan paradigma baru, maka penerapan manajemen modern dalam pengelolaan perpustakaan menjadi suatu kebutuhan. tantangan demi tantangan juga dihadapi oleh perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa tetapi usaha juga telah dilakukan salah satunya dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan layanan diperpustakaan, untuk mendapatkan nilai akreditasi yang saat ini sudah mendapat nilai akreditasi "A" walaupun jika ditinjau secara keseluruhan perpustakaan ini belum bisa mengimbangi perkembangan teknologi yang semakin modern, karena dalam melakukan layanan sirkulasi masih dilakukan secara manual berbeda dengan perpustakaan perguruan tinggi lainnya, namun selain itu yang dibutuhkan dalam hal ini adalah SDM atau pustakawan yang memiliki daya tarik baik dari penampilan, pengetahuan dan mampu menjalin komunikasi yang baik terhadap pemustakanya.

---

<sup>1</sup> Wiji suwarno, Ilmu perpustakaan & kode etik pustakawan, (Jogjakarta; Ar- Ruzz media, 2010). 21

Berdasarkan uraian tersebut maka, yang menjadi fokus adalah bagaimana kualitas layanan berdasarkan kemampuan yang dimiliki pustakawan, dan bagaimana respons pustakawan dalam memberikan layanan pada pemustaka di perpustakaan sebagai pusat informasi. Dalam hal ini pustakawan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan berbagai permasalahan yang terjadi. Penjelasan tersebut memperjelas bahwa pustakawan harus pandai-pandai menangkap peluang sekitar perkembangan teknologi informasi, harus selalu melihat perkembangan perpustakaan, harus mampu mengamati perkembangan-perkembangan termasuk melihat perkembangan lingkungan local dan nasional. Kemudian pustakawan jangan terkekang dengan lingkungan perpustakaan saja harus mampu berkoneksi dan berjaring dengan profesi-profesi lainnya yang mampu bekerjasama seperti membangun jaringan komunitas dan bahkan melakukan event-event yang bisa menarik perhatian pemustaka. Karena itu Pustakawan jangan takut dengan hal-hal baru dan pustakawan harus mencari solusinya dari kekurangan yang terjadi di perpustakaan. Karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “Kualitas Layanan sirkulasi berdasarkan keterampilan pustakawan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa”

#### *Rumusan Masalah*

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan berdasarkan keterampilan pustakawan di perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa?

#### *Tujuan penelitian*

1. Untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan keterampilan pustakawan di perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

#### *Riset Terdahulu*

- a. Judul penelitian “Hubungan Kompetensi Pustakawan Dengan Kualitas Layanan Digital Di perpustakaan Universitas Sumatera Utara” yang ditulis

oleh Lindawati Harahap pada tahun 2011. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat hubungan kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan penyebaran kuisioner di layanan digital perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan digital perpustakaan pada perpustakaan Universitas Sumatera Utara sudah banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa, staff pengajar, dan peneliti, perpustakaan Universitas Sumatera Utara juga sudah menyediakan layanan digital dengan fasilitas internet yang baik serta sudah memberikan fasilitas yang nyaman sehingga membuat pemustaka tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan. Tingkat kunjungan Staff/dosen, mahasiswa dan peneliti ke perpustakaan Universitas Sumatera Utara cukup tinggi.<sup>2</sup>

- b. Judul Penelitian “Usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan FIB UI” yang ditulis oleh Nurazizah pada tahun 2008. Penelitian ini guna mengidentifikasi Usaha yang dilakukan oleh pustakawan FIB UI dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna serta hambatan yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 5 orang, informan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan yaitu yang memiliki jabatan pustakawan berdasarkan SK fungsional pustakawan. Hasil penelitiannya yaitu setiap pustakawan berusaha melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal, layanan prima diberikan agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan, selain itu pustakawan juga melakukan berbagai upaya seperti meningkatkan kemampuan diri, menambah wawasan mengenai berbagai macam informasi, dan mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan. hambatan yang dialami pustakawan yaitu: kurangnya kemampuan bahasa, kemampuan teknologi (TI) serta kurangnya fasilitas dan keadaan koleksi yang sebagian besar koleksi lama menjadi kendala

---

<sup>2</sup> Linda Harahap, *Hubungan Kompetensi Pustakawan Dengan Kualitas Layanan Digital Di perpustakaan Universitas Sumatera Utara*. (Skripsi Universitas Sumatera Utara, 2011) <http://repository.usu.ac.id>. Pada 22 Desember 2016

dalam memberikan informasi yang mutakhir pada pengguna.<sup>3</sup>

## Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif (*Qualitatif Descriptive*). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk menggambarkan dan memahami fenomena tentang apa yang terjadi.<sup>4</sup> Peneliti menggunakan metode penelitian ini karena ingin mengungkap fakta yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta pada bulan desember 2016, sedangkan objek penelitian ini adalah pegawai yang terlibat dalam bidang layanan sirkulasi perpustakaan. Teknik pengambilan data menggunakan wawancara, observasi langsung dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, mereduksi data dan membuat rangkuman inti, proses, dan pernyataan-pernyataan, menyusun dalam satuan-satuan kemudian dikategorikan sesuai jenis dan kebutuhan, memeriksa keabsahan data, menafsirkan data, menuliskan hasil analisis kedalam laporan.<sup>5</sup> Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan data hasil wawancara, observasi dan dokumen dan mengkroscek ulang data-data yang diperoleh.

## Kajian teori

### *Kualitas layanan di perpustakaan.*

Layanan di perpustakaan ideal nya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna

---

<sup>3</sup> Nurazizah, *Usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan FIB UI*. (Skripsi Universitas Indonesia, 2008) lib.ui.ac.id pada 29 Desember 2016

<sup>4</sup> Lexi J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosyada karya, 2012). Ed. Revisi, 6.

<sup>5</sup> Lexi J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*,... 247.

sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan perpustakaan harus lebih diperhatikan sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

Layanan perpustakaan secara teknis terbagi kedalam 3 kategori

1. Layanan Teknis Layanan ini biasanya berupa pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, serta menginformasikan bahan pustaka yang telah diolah, serta ketersediaan berbagai fasilitas penunjang lainnya.
2. Layanan Pemakai Biasanya layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yaitu: Sirkulasi, Skirpsi, Referensi, Reserve, OPAC, & Internet, Multi Media dan lain sebagainya
3. Layanan Administrasi Layanan ini terdiri dari dua kategori, yaitu layanan untuk administrasi perpustakaan/staf perpustakaan dan layanan administrasi untuk pengguna perpustakaan, jenis layanan biasanya berupa surat menyurat dan pengarsipan dokumen.

Dalam kegiatan pelayanan perpustakaan terdapat berbagai jenis layanan yang diberikan kepada pemustaka tergantung dari kebutuhan pemustaka dan disesuaikan dengan program studi yang ada, layanan tersebut antara lain: Layanan Sirkulasi; Layanan Rujukan; Layanan Serial/ Periodical; Jasa Kesiagaan Informasi; Penelusuran Pustaka; Layanan Foto Copy; Layanan Pinjam antar Perpustakaan; Pembuatan Abstrak, Indeks dan Bibliografi; Layanan Terjemahan; Layanan Buku Tandon; Penyediaan Fasilitas; dll.

Dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 14 disebutkan bahwa:

- 1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- 2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan,
- 3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi

kebutuhan pemustaka,

- 5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka,
- 6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan, dan
- 7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.<sup>6</sup>

Apabila ditinjau dari kegiatannya maka terdapat dua jenis layanan di perpustakaan yaitu layanan teknis yang meliputi pengolahan dan pelayanan perpustakaan sebagai layanan pengguna. Sedangkan apabila ditinjau dari sistemnya terdapat 2 jenis layanan yaitu: (1) *open access* (2) *close access*

Menurut Parasuraman et al. (1985) menyatakan ada sepuluh dimensi SerQual (*Service Quality*), kualitas pelayanan yaitu:

1. Reliabilitas (konsistensi kinerja dan dipendensi pelayanan).
2. Responsivitas (kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberi layanan).
3. Kompetensi (petugas memiliki skill dan pengetahuan).
4. Akses (kemudahan kontak dan pendekatan).
5. Courtesy (kesopanan, rasa hormat, ramah dan penuh pertimbangan).
6. Komunikasi (konsumen selalu terinformasi).
7. Kredibilitas (dapat dipercaya).
8. Keamanan (bebas dari rasa ragu).
9. Pengertian (memahami kebutuhan pemakai).
10. Ada yang terlihat (bukti fisik dari pelayanan yang disajikan).<sup>7</sup>

Ini merupakan konsep baru dalam pelayanan, yang disebut dengan *service quality*. Model *service quality* ini dapat mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan yang diterima. Maka mutu layanan

---

<sup>6</sup> Undang Undang RI No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan. Cet. 2. (Jakarta; perpustakaan nasional RI. 2008). 10

<sup>7</sup> M. Amin, abdullah. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. (Jogjakarta; Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi fakultas adab, 2007). 219

yang baik akan menarik banyak pembaca dan akan mendapat penghargaan dan citra yang baik dari masyarakat. Kegiatan-kegiatan yang bisa diupayakan oleh pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan seperti pustakawan bersikap ramah dan berpenampilan menarik, pustakawan menyediakan brosur tentang kegiatan yang ada di perpustakaan tersebut, mengadakan study tuor bersama, mengadakan seminar yang memotivasi pemustaka, membuat jadwal kegiatan dan peraturan yang baik, dan pustakawan mengadakan berbagai perlombaan serta membuat kegiatan menarik lainnya yang sesuai dengan situasi dan kondisi perpustakaan tersebut.

### *Keterampilan (Kompetensi)*

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) keterampilan yaitu Kecakapan atau kemampuan seseorang dalam menghadapi tugas.<sup>8</sup> Sama halnya kompetensi yang merupakan paduan dari pengetahuan, sikap dan keterampilan, karena pustakawan sebagai professional harus memiliki kompetensi profesi, fisik, pribadi, social dan spiritual.<sup>9</sup>

Pustakawan bisa dikatakan terampil tidak hanya dilakukan dengan memberikan pengetahuan konseptual dan teoritikal mengenai berbagai masalah informasi dan masalah sosial yang terkait dan dengan kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka. Hanya dengan berpikir secara teoritis yang berjenjang serta visioner akan dapat meningkatkan kualitas jasa layanan.<sup>10</sup>

Jadi keterampilan dan kreativitas merupakan kemampuan seseorang dalam menciptakan kombinasi-kombinasi baru dari hal-hal yang telah ada sehingga melahirkan sesuatu yang baru. Karya kreatif tidak lahir hanya karena kebetulan, melainkan melalui serangkaian proses kreatif yang menuntut kecakapan, keterampilan, dan motivasi yang kuat.

Dalam meningkatkan perkembangan perpustakaan sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki karakteristik serta kemampuan dalam

---

<sup>8</sup> KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Online, <http://kbbi.web.id/pustaka> (diakses 11 desember, 2016).

<sup>9</sup> Lasa HS. *kamus kepustakawanan Indonesia*. (Yogyakarta: pustaka book publisher, 2009). 177

<sup>10</sup> Munandar, Utami. *Kreativitas &Keberbakatan: Strategi Mewujudkan Potensi Kreatif dan Bakat*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002). 26

melayanani yang baik seperti:

- a. Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pemustaka (user).
- b. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan atau pemustaka
- c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menanggapi keluhan pengguna.
- d. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMAT yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah dan sabar ditengah kesulitan<sup>11</sup>

Sehingga dengan adanya kompetensi pustakawan yang mampu beradaptasi dengan berbagai tuntutan. Kemampuan tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk riil layanan perpustakaan seperti:

- a. Layananan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan
- b. Berorientasi kepada pemustaka.
- c. Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran.
- d. Berjalan mudah dan sederhana.
- e. Murah dan ekonomis.
- f. Menarik, menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati.
- g. Bervariatif.
- h. Ramah tamah.
- i. Bersifat inovatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
- j. Mampu berkompetisi dengan layanan dibidang yang lain.
- k. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakaian dan bersifat mandiri serta mengembangkan hal-hal baru..<sup>12</sup>

Keterampilan pustakawan dalam layanan tersebut seharusnya dapat di aplikasikan dalam pelayanan sehari-hari di setiap perpustakaan. Karena Pustakawan dituntut memikirkan dan bertindak dengan berbagai cara untuk

---

<sup>11</sup> Sutarno NS. *Manajemen perpustakaan*. (Jakarta ; sagung seto, 2006). 91

<sup>12</sup> Ranchman Hermawan. *Zulfikar zen, Etika kepustakawanan*. (Jakarta: Sagung seto, 2006). 90

dapat memikirkan berbagai alternatif tindakan yang dapat dilakukan untuk menghadapi tantangan, untuk itulah pustakawan membutuhkan kreatifitas. Orientasi memandang suatu persoalan merupakan kunci awal pustakawan memiliki keterampilan/kreativitas.<sup>13</sup> Untuk mewujudkan kreativitas ada beberapa tahapan yang bisa kita lihat yaitu ada empat tahapan proses kreatif yang dikemukakan oleh wallas yaitu: (1). Persiapan (2). Inklubasi (3). Iluminasi (4). Verifikasi<sup>14</sup>

Berdasarkan karakteristik tersebut dapat kita simpulkan bahwa keterampilan dan kreativitas itu hanya akan timbul jika adanya niat yang tinggi untuk mengaplikasikannya secara rill. Karena kemampuan itu ada dalam diri setiap orang tergantung bagaimana orang tersebut mengolah pola pikir mereka. Begitu juga dalam instansi perpustakaan sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang berenergik atau memiliki keterampilan yang tinggi terutama dalam memberikan layanan kepada pemustaka pustakwan sangat dituntut untuk cakap dalam berbagai hal salah satunya harus mampu berkomunikasi yang baik pada pemustaka.

### *Pustakawan*

Pustakawan yang mampu berkompetensi akan memberi citra positif pada pustakawan dan kinerja pustakawan meningkat. Dimana selama ini paradigma pustakawan sangat ironis seperti pustakawan adalah bekerja buangan karena anggapan masyarakat dipengaruhi oleh budaya kerja pustakawan misalnya kerja pustakawan hanya sebatas pelayanan dan tidak ramah pada pengunjung. Ini merupakan salah satu indikator pustakawan belum kreatif. Sedangkan kita tahu diberbagai profesi mengutamakan serta menjunjung tinggi nama kreatifitas dan inovatif. Peranan pustakawan turut mendistribusikan kretivitas dalam bidang informasi dan menjaga keterbelakangan masyarakat dari informasi serta teknologi yang berkembang cepat adalah kenyataan yang tidak dipungkiri agar pustakawan dapat me-

---

<sup>13</sup> Munandar, Utami. *Kreativitas &Keberbakatan*,... 26

<sup>14</sup> Ngalmun, dkk. *perkembangan dan pengembang kreativitas*.( yogyakarta; Aswaja pressindo, 2013) .52

lakukan produktifitasnya dalam segala bidang. Peranan ini akan dapat berhasil dan tepat guna apabila fungsi pustakawan menumbuhkan kreativitas dilakukan secara profesional.

Pustakawan adalah seseorang yang melakukan kegiatan perpustakaan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat (pemustaka) sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan minimal D3 ilmu perpustakaan.<sup>15</sup>

Setiap pustakawan memiliki tugasnya masing-masing tugas pokok pustakawan terbagi dua yaitu sebagai berikut:

a. Tugas pokok pustakawan tingkat terampil

Pustakawan tingkat terampil mempunyai tugas pokok yang meliputi:

- 1) Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka / sumber informasi. Kegiatan yang dilakukannya adalah pengembangan koleksi, pengolahan bahan pustak/koleksi, penyimpanan dan melestarikan bahan pustaka serta pelayanan informasi dengan memberikan bantuan dan jasa informasi kepada pemakai.
- 2) Pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi kegiatan yang dilakukan adalah penyuluhan, publisitas adalah menyebarluaskan informasi tentang kegiatan perpustakaan kepada masyarakat luas melalui media cetak dan elektronik, serta mengadakan pameran tentang perpustakaan.

b. Tugas pokok pustakawan tingkat ahli

Pustakawan ahli mempunyai tugas pokok sama seperti halnya yang dilakukan pustakawan tingkat terampil hanya saja ada satu tugas yang tidak dilakukan oleh pustakawan terampil yaitu pengkajian pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Keegiatannya adalah mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data berdasarkan metodologi tertentu untuk mengetahui kondisi permasalahan yang ada

---

<sup>15</sup> Lasa HS. *kamus kepustakawanan Indonesia*. (Yogyakarta: pustaka book publisher, 2009). 295-296

dan hasilnya diinformasikan kepada pihak lain dalam bentuk laporan. Kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pengkajian perpustakaan, dokumentasi dan informasi
- 2) Melakukan pengembangan perpustakaan untuk memperoleh cara baru guna meningkatkan nilai tambah dari berbagai aspek pelaksanaan perpustakaan yang sedang atau sudah berjalan sehingga diperoleh hasil yang lebih optimal, efektif dan efisien.
- 3) Menganalisis / kritik karya kepastakawanan bersifat menyempurnakan karya tersebut
- 4) Menelaah pengembangan dibidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi, setiap naskah.

Fungsi pustakawan sebagai tenaga professional adalah sebagai pengorganisasi bahan-bahan pustaka bagi kebutuhan pemustaka sebagai pembimbing bagi mana menggunakan bahan pustaka untuk kebutuhan informasi.<sup>16</sup> Dalam banyak hal pustakawan memainkan berbagai peran (berperan ganda) setiap peran yang dilakukan akan dapat pangkat dengan akronim emas dengan rincian sebagai berikut:

- a. Sebagai educator, pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik.
- b. Manajer, pada hakikat pustakawan adalah “manajer informasi” mengelola informasi sebagai manejer pustakawan harus mempunyai kepemimpinan dan mampu mengkoordinator dalam melaksanakan tugasnya.
- c. Sebagai administrator, pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi program perpustakaan.
- d. Sebagai supervisor pustakawan harus dapat melaksanakan pembinaan professional, dapat meningkatkan prestasi, mempunyai wawasan yang luas, dan mampu mengkoordinasi baik antar pustakawan dalam menyelesaikan masalah.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Ranchman Hermawan. Zulfikar zen, *Etika kepastakawanan*.... 51-56

<sup>17</sup> Ranchman Hermawan. Zulfikar zen, *Etika kepastakawanan*.... 58

Di lihat dari fungsi perpustakaan yang sedemikian pentingnya maka perpustakaan harusnya mampu mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya dan berbagai aspek lainnya, termasuk juga masalah pelayanan perpustakaan yang harus memulai pelayanan yang berorientasi pengguna.

## **Pembahasan**

*Kualitas layanan berdasarkan keterampilan pustakawan diperpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa*

Seperti sudah dikatakan sebelumnya bahwa Pustakawan dituntut memikirkan dan bertindak dengan berbagai cara untuk dapat memikirkan berbagai alternatif tindakan yang dapat dilakukan untuk menghadapi tantangan, untuk itulah pustakawan membutuhkan kreativitas/keterampilan. Memandang suatu persoalan merupakan kunci awal pustakawan memiliki kreativitas.<sup>18</sup> Dan bentuk nyata dari karakteristik keterampilan/kreativitas pustakawan yang harusnya dituangkan dalam layanan adalah sebagai berikut:

- a. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan
- b. Berorientasi kepada pemakai.
- c. Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran.
- d. Berjalan mudah dan sederhana.
- e. Murah dan ekonomis.
- f. Menarik, menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati.
- g. Bervariatif.
- h. Ramah tamah.
- i. Bersifat inovatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
- j. Mampu berkompetisi dengan layanan dibidang yang lain.
- k. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai, bersifat mandiri serta mengembangkan hal-hal baru

Jika karakteristik tersebut secara keseluruhan terpenuhi maka kualitas layanan dikategorikan “sangat baik” dan jika hanya sebagian karakter

---

<sup>18</sup> Munandar, Utami. *Kreativitas & Keberbakatan...* 26

yang terpenuhi maka dikategorikan “baik” dan jika hanya sedikit dari karakter diatas yang terpenuhi maka akan dikategorikan “cukup”. Namun sayangnya, tidak semua dari keterampilan pustakawan diatas tersebut dapat diwujudkan oleh pustakawan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Karena hanya beberapa saja yang dapat dilakukan oleh para pustakawan. padahal apa yang bisa dilakukan seorang Pustakawan akan sangat mempengaruhi bagaimana proses pelayanan di perpustakaan itu berlangsung. Adapun ketrampilan yang dimiliki oleh Pustakawan di bagian pelayanan terhadap pemustaka dapat dilihat dari hal-hal sebagai berikut:

a. Berpenampilan Menarik

Penampilan yang rapi, bersih, harum, murah senyum, dan melayani dengan sepenuh hati merupakan cerminan performen seorang pustakawan yang ideal. Dalam hal ini, kreativitas yang dilakukan oleh pustakawan adalah dengan bersepakat untuk memakai baju batik seragam untuk hari kamis, dan hari jum’at. Dan juga tidak membenarkan setiap pustakawan memakai sandal pada saat jam kerja terkecuali waktu istirahat. Seperti apa yang disampaikan oleh seorang Staff Sekretariat perpustakaan kepada penulis bahwa:

“Untuk menjaga penampilan setiap tenaga perpustakaan di sini agar selalu enak dipandang mata, kita memakai baju batik pada hari kamis dan hari jum’at. Dan kita melarang setiap pustakawan memakai sandal pada saat pelayanan atau kerja agar kita selalu terlihat rapi dan bersih, sehingga pemustaka tidak merasa risih dengan kita.”<sup>19</sup>

Keseragaman penampilan ini dilakukan oleh setiap pustakawan di perpustakaan UST agar selalu terlihat kompak dan sedap dipandang mata dan diharapkan setiap pemustaka yang datang akan nyaman dan tidak terganggu dengan penampilan setiap Pustakawan, walaupun pada kenyataannya masih ada pustakawan yang belum sepenuhnya melakukan hal tersebut.

b. Ikut serta dalam pelatihan dan seminar di bidang perpustakaan

Keterampilan sangat diperlukan dalam pengembangan profesi. Keterampilan juga harus didukung dengan kualitas pribadi yang ditandai

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan: staff sekretariat Tanggal 12 desember 2016

dengan penguasaan kompetensi, konsistensi terhadap pendiriannya, kreatif dalam berfikir dan bertindak, mampu mengendalikan dirinya, dan memiliki komitmen yang kuat terhadap berbagai hal. Sebagai pemberi jasa layanan pencarian”search”, seorang pustakawan dituntut ahli dalam bidangnya. Untuk dapat menjadi ahli dalam bidangnya maka harus melalui pendidikan atau sekolah khusus profesi pustakawan baik D3 maupun S1, bahkan S2 atau S3 kalau ada. Pustakawan yang ideal harus memiliki gelar sesuai dengan bidang yang di ampu, misalnya Sarjana Perpustakaan, Master Perpustakaan, dan seterusnya. Hal ini sangat penting guna kelangsungan jenjang dan perhitungan angka kredit bagi profesi ini. Namun karena beberapa hal dan sebagainya, pustakawan-pustakawan yang ada di perpustakaan UST hanya sedikit yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, untuk memperluas pengetahuan para Pustakawan mengikuti berbagai pelatihan, seminar ataupun workshop tentang perpustakaan dan kepustakawanan.

Seperti apa yang disampaikan oleh kepala perpustakaan kepada penulis dalam wawancara sebagai berikut:

“Menyadari bahwa pustakawan yang ada di perpustakaan UST ini hanya sedikit yang memiliki latar belakang pendidikan atau keilmuan di bidang perpustakaan, hal yang dapat kami lakukan agar kami juga tetap memiliki keahlian tersebut adalah dengan mengikuti berbagai pelatihan ataupun seminar tentang perpustakaan dan kepustakawanan yang dilaksanakan oleh berbagai pihak, baik itu dari Perpustakaan Nasional, LIPI dan IPI.”<sup>20</sup>

Upaya tersebut menunjukkan adanya keinginan dari Pustakawan di perpustakaan UST untuk terus mengembangkan kemampuan mereka di bidang perpustakaan walaupun disadari atau tidak latar belakang pendidikan perpustakaan adalah merupakan modal yang sangat penting bagi seorang Pustakawan.

c. Berupaya menguasai Teknologi Informasi

Seiring dengan perkembangan teknologi, informasi pun semakin banyak dan beragam. Kehadiran internet sebagai media informasi membawa

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan kepala perpustakaan, Tanggal 12 desember 2016

perubahan yang besar di berbagai bidang, tidak terkecuali perpustakaan sebagai salah satu sarana pencarian informasi. Dengan menggunakan internet, informasi lebih mudah didapatkan hanya dengan mengetikkan kata kuncinya saja pada “search engine”, misalnya pada google dan yahoo yang saat ini begitu diminati. Disinilah pustakawan dituntut untuk lebih terampil dalam berbagai bidang . pada perpustakaan UST pustakawan sudah berusaha memenuhi kebutuhan pemustaka bisa dilihat dari beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

- Menyediakan alamat-alamat Web dan langgan jurnal online untuk berbagai bidang, untuk membantu pencarian jurnal-jurnal dengan mengetahui cara mengoleksi dan menata alamat-alamat situsnya dengan teratur, misalnya jurnal Fisika, Kimia, Biologi, pertanian, pendidikan, desain arsitektur, hubungan internasional, hukum, ilmu pengetahuan alam, ilmu pengetahuan sosial, perindustrian astronomi, robot, inovasi teknologi, motivasi, bisnis, perindustrian dan sebagainya.

Kegiatan ini tentu akan semakin membantu memudahkan dan mempercepat atau memanjakan pemustaka dalam mencari informasi diperpustakaan. Namun sayangnya belum semua dari Pustakawan yang ada di perpustakaan UST menguasai teknologi informasi ini. Padahal Pustakawan yang ideal mutlak memiliki kemampuan yang kuat terhadap perkembangan IT.

d. Berorientasi kepada pengguna

Sebagai penyedia jasa seorang pustakawan harus memiliki prinsip “User Oriented”, yaitu dengan tujuan untuk kepuasan pengguna. Pustakawan yang kreatif akan terbuka terhadap kritik dan saran dari pengguna baik secara langsung maupun pengaduan pengguna baik secara elektronik maupun langsung, demi perbaikan layanan dan kepuasan pengguna. Dalam hal ini yang dilakukan oleh seorang pustakawan di bagian layanan sirkulasi adalah memberi informasi kepada pemustaka mengenai apa yang dibutuhkan. Tetapi hanya sebatas memberi informasi saja tidak melakukan pencarian secara langsung, hal ini dilihat langsung oleh

penulis dalam observasi bagaimana pustakawan merespon setiap keluhan pemustaka.

e. Santun dan tegas terhadap pelanggaran

Pengguna sebagai manusia biasa kadang-kadang ada saja yang tidak mau membaca tata tertib perpustakaan, ketidak tahuan dan ketidak perdulian pengguna perpustakaan terkadang dapat merugikan pengguna yang lain. Contohnya ada pengguna yang menghilangkan buku. Tentu hal ini akan merugikan pengguna yang lain dalam pencarian informasi berikutnya. Oleh karenanya, kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan di perpustakaan dalam hal itu adalah dengan mengingatkan dengan santun tetapi tegas. Misalnya dengan pemberian sanksi dengan mengganti membelikan buku yang sama. Sehingga dapat menjadi peringatan bagi pengguna yang lain. Seperti apa yang dituturkan oleh Pustakawan yang ada di Layanan Sirkulasi kepada penulis dalam wawancara sebagai berikut:

“Demi untuk menjaga agar koleksi yang digunakan ataupun yang dipinjam oleh pemustaka tidak rusak ataupun hilang, kami melakukannya dengan pemberian sanksi kepada pelanggaran tersebut, seperti mengganti jika buku itu hilang.”<sup>21</sup>

Adapun kegiatan tersebut dilakukan oleh Pustakawan di perpustakaan UST adalah untuk menjaga agar pemustaka ikut bersama-sama menjaga koleksi yang ada supaya tidak rusak atau pun hilang. Dan setiap peringatan tersebut tetap disampaikan secara tegas.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian dan pembahasan yang dijelaskan diatas, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan:

1. Kualitas layanan berdasarkan keterampilan Pustakawan di perpustakaan UST dapat dikategorikan “baik” karena sudah memenuhi sebagian dari keseluruhan criteria halini dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Pustakawan layanan sirkulasi , Tanggal 12 desember 2016

- a. Berpenampilan menarik yaitu penampilan/tampilan layanan yang dapat menarik perhatian, dapat meningkatkan motivasi pengunjung seperti berpenampilan rapi, bersih dan ramah.
- b. Ikut serta dalam setiap pelatihan dan seminar tentang perpustakaan dan kepastakawan, yaitu dalam pengembangan profesi yang ditandai dengan penguasaan kompetensi, konsistensi terhadap pendiriannya, kreatif dalam berfikir dan bertindak, pustakawan juga dituntut ahli dalam bidangnya.
- c. Berupaya menguasai teknologi informasi, yaitu dengan menyediakan alamat-alamat Web menyediakan dan membantu pencarian jurnal-jurnal dengan mengetahui cara mengoleksi dan menata alamat-alamat situsnya.
- d. Berorientasi kepada pengguna, yaitu terbuka terhadap kritik dan saran dari pengguna baik secara langsung maupun pengaduan pengguna baik secara elektronik maupun langsung, demi perbaikan layanan dan kepuasan pengguna.
- e. Santun dan tegas terhadap pelanggaran, yaitu dengan pemberian sanksi jika buku hilang maka mengganti dengan membelikan buku yang sama namun tetap dengan bahasa yang tidak menyinggung.

Berdasarkan hal tersebut menunjukkan kualitas layanan diperpustakaan UST dari beberapa kriteria keterampilan pustakawan sudah terpenuhi secara baik hanya saja perlu adanya penambahan SDM/pustakawan yang berlatar belakang ilmu perpustakaan.

### **Daftar Pustaka**

- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) *Online*, <http://kbbi.web.id/pustaka> (diakses 11 desember, 2016).
- Lasa HS. *kamus kepastakawanan Indonesia*. Yogyakarta: pustaka book publisher, 2009.
- Lexi J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosyada karya, 2012. Ed. Revisi, 6.

- Linda Harahap, *Hubungan Kompetensi Pustakawan Dengan Kualitas Layanan Digital Diperpustakaan Universitas Sumatera Utara*. (Skripsi Universitas Sumatera Utara, 2011) <http://repository.usu.ac.id>. Pada 22 Desember 2016
- M. Amin, abdullah. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Jogjakarta; Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi fakultas adab, 2007.
- Munandar, Utami. *Kreativitas & Keberbakatan: Strategi Mewujudkan Potensi Kreatif dan Bakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Ngalimun, dkk. *perkembangan dan pengembang kreativitas*. yogyakarta; Aswaja pressindo, 2013.
- Nurazizah, *Usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan FIB UI*. (Skripsi Universitas Indonesia, 2008) [lib.ui.ac.id](http://lib.ui.ac.id) pada 29 Desember 2016
- Ranchman Hermawan. Zulfikar zen, *Etika kepustakawanan*. Jakarta: Sagung seto, 2006.
- Sutarno NS. *Manajemen perpustakaan*. Jakarta ; sagung seto, 2006.
- Undang Undang RI No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan. Cet. 2. Jakarta; perpustakaan nasional RI. 2008.
- Wawancara kepala perpustakaan, Tanggal 12 desember 2016
- Wawancara Pustakawan layanan sirkulasi, Tanggal 12 desember 2016
- Wawancara staff sektretariat, Tanggal 12 desember 2016
- Wiji suwarno, *Ilmu perpustakaan & kode etik pustakawan*, Jogjakarta; Ar-Ruzz media, 2010.