

ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN JASA LAYANAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN UIN MAHMUD YUNUS BATUSANGKAR

Sri Wahyuni^{1*}; T. Mulkan Safri²

¹Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Universitas Islam
Negeri Mahmud Yunus Batusangkar

²Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Banda Aceh

Email: sriwahyuni@iainbatusangkar.ac.id, t.mulkansafri@ar-raniry.ac.id

Naskah diterima: 15-11-2022, **direvisi:** 16-11-2022, **disetujui:** 17-11-2022

ABSTRACT

Librarians have a role as an element of driving and organizing library services. Librarian's performance is a determining factor for the continuity of library life. Whether the library is good or not is closely related to how the services are provided to users. Therefore, the authors are going to analyze the extent to the performance of librarians. Providing services to users is described from the aspect of knowledge and abilities of librarians. The results showed that the librarian's performance was good and the user gave a positive impression in the attitude of the librarian, to provide service in a polite and friendly manner, showing the concern of a responsive and attitude in directing to the collection. It shows that the librarian worked professionally and responsibly. As a recommendation, the library is able to increase the number of library officers in order to maximize performance, especially in user services.

Keywords: Library Performance; Information Services; University Library

ABSTRAK

Pustakawan memiliki peran sebagai unsur penggerak dan penyelenggara jasa layanan perpustakaan. kinerja pustakawan menjadi faktor penentu bagi keberlangsungan kehidupan perpustakaan. Baik tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini penulis ingin menganalisis sejauhmana kinerja pustakawan di Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka dilihat dari aspek pengetahuan dan kemampuan pustakawan. Hasil penelitian didapatkan bahwa kinerja pustakawan sudah baik dan pemustaka memberikan kesan positif dalam sikap pustakawan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, menunjukkan kepeduliannya dalam bentuk sikap yang responsif dan cepa tanggap dalam mengarahkan pengguna untuk mencari koleksi ini menunjukkan bahwa pustakawan berkerja secara professional dan bertanggung jawab. Adapun rekomendasi bagi pihak perpustakaan untuk dapat menambah jumlah petugas perputakaan agar memaksimalkan kinerja khususnya dalam pelayanan kepada pemustaka.

Kata Kunci: Kinerja Pustakawan; Jasa Layanan Informasi; Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan di era teknologi informasi kini menjadi unit yang sentral dalam sebuah lembaga pendidikan. Perpustakaan memiliki memiliki peran sebagai sarana dan juga fasilitas utama dalam mendukung proses pembelajaran untuk membantu terselenggaranya kegiatan pendidikan, baik di tingkat institusi pendidikan maupun institusi non akademik. Disediakkannya berbagai layanan yang ada di perpustakaan dengan harapan dapat menjadi materi yang berharga bagi pengguna di perpustakaan. Tujuan menyediakan pelayanan adalah untuk mengotimalkan ketersediaan koleksi yang ada di perpustakaan agar dapat dimanfaatkan secara maksimal. Hal ini bisa dipahami, tanpa layanan perpustakaan tentu tidak akan bermakna bagi pengguna. Oleh karena itu, dengan memberikan layanan yang maksimal diharapkan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan merasa nyaman.

Layanan atau pemberian jasa merupakan suatu hal yang tidak akan dapat dipisahkan di perpustakaan. Jika perpustakaan tidak menyediakan

koleksi yang memadai, perpustakaan akan menjadi tidak berarti bagi pemustaka apabila juga terdapat kekurangan dari segi pelayanan (Achmad, 2012).

Hal yang menjadi unsur dalam pelaksanaan jasa layanan perpustakaan adalah pustakawan. Pustakawan merupakan salah satu unsur penggerak dan penyelenggara kegiatan layanan perpustakaan. Jadi dituntut untuk dapat cekatan, terampil, ramah, rajin, cepat, tanggap, berwawasan luas, dan siap membantu pemustaka dalam menemukan informasi (Hartono, 2016). Dengan adanya peran pustakawan sebagai unsur penggerak dalam sebuah perpustakaan, selayaknya pustakawan memiliki kinerja yang baik.

Jasa layanan informasi adalah suatu aktifitas yang dimaksudkan untuk membantu seseorang mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan melakukannya dengan cepat, tepat waktu dan akurat sesuai dengan kebutuhan dan kreativitas instansi (Karmidi, 1999). Sejalan dengan hal tersebut, layanan perpustakaan pada dasarnya adalah proses dimana perpustakaan menyediakan bahan Pustaka secara cepat dan cuma-Cuma kepada pemsutaka dengan tepat dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkan (Hartono, 2015).

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006) pengertian dari kinerja adalah sautu hasil kerja secara kualitas dan juga secara kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan padanya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan merupakan faktor penentu bagi keberlangsungan kehidupan perpustakaan. Kinerja pustakawan ini dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Oleh sebab itu, kinerja pustakawan sangat berkaitan dengan profesionalisme, tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas khususnya dalam pelayanan jasa informasi.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang melayani mahasiswa, dosen, maupun karyawan pada suatu perguruan tinggi

tertentu. Perpustakaan perguruan tinggi berdiri guna membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu penelitian, pengajaran dan pengabdian kepada masyarakat (Rahayuningsih, 2007).

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki kebutuhan khusus memenuhi kebutuhan informasi dari pemustaka, menyediakan sumber referensi untuk semua tingkatan akademis, menyiapkan sarana belajar bagi pemustaka. Selain itu perpustakaan jenis ini dituntut agar dapat memberikan jasa pelayanan yang terbaik kepada pemustaka. Karena dengan memberikan layanan yang baik akan memungkinkan pemustaka untuk mencari informasi dengan efektif dan efisien. Selanjutnya layanan perpustakaan juga akan mempengaruhi citra perpustakaan di mata masyarakat, dengan adanya layanan yang baik dan memuaskan pemustaka, maka akan memberikan kesan positif bagi pemustaka, begitupun sebaliknya.

Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar merupakan salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi di lingkungan UIN Mahmud Yunus Batusangkar. Tugasnya adalah memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pemustaka. Sistem layanan yang digunakan di perpustakaan adalah sistem layanan terbuka (open acces) dimana pemustaka dapat mencari dan memilih sendiri koleksi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal interaksi pustakawan dalam memberikan jasa layanan informasi kepada pemustaka terlihat bahwa pustakawan yang bertugas memberikan petunjuk dan mengarahkan kepada pemustaka yang mencari koleksi yang dibutuhkan. Dalam hal ini penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut lagi permasalahan terkait kinerja pustakawan dalam memberikan jasa layanan informasi yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang diharapkan oleh perpustakaan, dengan demikian penulis mengangkat rumusan masalah mengenai bagaimana kinerja pustakawan dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi Di Perpustakaan Uin Mahmud Yunus Batusangkar.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vernandy Putri Setyanti dan Sri Ati dengan judul Analisis Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan. Adapun yang menjadi persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu ini adalah pada aspek mengukur kinerja pustakawan dengan pendekatan kualitatif studi kasus, sedangkan yang menjadi perbedaan antara penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu ini ada pada aspek teori yang mengukur kinerja dengan menfokuskan berdasarkan standar kompetensi pustakawan dan juga pada aspek lokasi penelitian.

3. METODE

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu upaya untuk menggali informasi dengan maksud untuk memahami fenomena atau permasalahan tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya seperti melihat perilaku seseorang, motivasi dan juga tindakan dengan cara memberikan deskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa (Moeleong, 2013: 6). Penelitian ini melakukan pendekatan studi kasus, menurut Creswell (2010: 20), studi kasus merupakan suatu strategi dalam penelitian dimana didalamnya peneliti melakukan penyelidikan secara cermat terhadap suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu. Adapun langkah-langkah strategi dalam penelitian ini antara lain; mengadakan observasi tahap awal, menganalisis hasil observasi, observasi akhir dan terakhir penarikan kesimpulan.

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, suatu mekanisme penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu, yaitu:

1. Pengelola perpustakaan pada layanan informasi
2. Pengguna perpustakaan yang akan mengunjungi perpustakaan untuk memanfaatkan layanan informasi yang ada di perpustakaan.

Kemudian penulis juga menggunakan metode wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data dengan harapan menemukan informasi terkait kinerja pustakawan dalam memberikan jasa layanan informasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Profil Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar

Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar berdiri pada tahun 1967, seiring berdirinya Fakultas Tarbiyah IAIN Imam Bonjol. Pada waktu itu, keadaan perpustakaan masih tergolong sangat sederhana, belum tersedianya gedung khusus, yang ada hanya lemari dan rak-rak buku untuk menyimpan koleksi yang dibutuhkan oleh dosen. Kegiatan perpustakaan masih ditangani oleh pegawai administrasi dengan pola yang sederhana.

Sejak pindahnya IAIN Imam Bonjol Batusangkar ke lokasi baru di Jl. Sudirman No. 137 Kuburajo Lima Kaum Batusangkar, perpustakaan sudah menempati ruang khusus. Sejak itu perpustakaan sudah dipimpin oleh kepala perpustakaan sampai kemudian menjadi STAIN Batusangkar dan terpisah dari IAIN Induk di Padang sejak tahu 1997.

Sejak tahun 2000 Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar sudah dikelola oleh tenaga pustakawan, baik berlatar S1 dan D3 Ilmu Perpustakaan dan S1 Ilmu Komputer. Sejak tahun 2004 perpustakaan sudah menempati Gedung perpustakaan berlantai tiga dengan luas 600 m² dan pada tahun 2016 luas perpustakaan bertambah menjadi 1.926,08 m². Sejak saat itu, perpustakaan telah menggunakan sistem otomasi berbasis computer. Pada tahun 2019, tepatnya tanggal 26 Desember Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar mendapatkan Akreditasi A dari Lembaga Akreditasi Perpustakaan. Adapun jumlah pegawai Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar berdasarkan jumlah kualifikasi pendidikan:

**Tabel 1. Jumlah Pegawai Perpustakaan UIN Mahmud Yunus
Batusangkar**

No.	Kualifikasi Pendidikan	Jumlah Pegawai
1	Sarjana Ilmu Perpustakaan (S1)	8 orang
2	Diploma Ilmu Perpustakaan (D3)	1 orang
3	SLTA Sederajat	1 orang
	Jumlah	10 orang

Sumber: pustaka.iainbatusangkar.ac.id

Sebagai tempat penyedia informasi, Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar tentu tidak hanya menyediakan sumber daya manusia dalam melayani pengguna perpustakaan, namun juga menyediakan bahan pustaka yang beraneka ragam. Adapun rinciannya sebagai berikut:

**Tabel 2. Daftar Koleksi Perpustakaan UIN Mahmud Yunus
Batusangkar**

No.	Jenis Koleksi	Judul	Eksemplar
1	Buku teks	15.603	109.799
2	Referensi	823	2.415
3	Skripsi	5.491	5.491
4	Tesis	147	147
5	Disertasi	13	13
6	Jurnal	202	1.669
7	Majalah	26	322
8	E-Book	9.100	9.100
9	Tandon	15.603	15.603
10	Laporan	173	173
11	Prosiding	80	183
	Jumlah	31.658	129.292

Sumber: pustaka.iainbatusangkar.ac.id

Perpustakaan juga menyediakan berbagai jenis layanan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan diantaranya:

- a. Layanan administrasi
- b. Layanan membaca
- c. Layanan sirkulasi
- d. Layanan referensi
- e. Layanan teknologi informasi
- f. Ruang Baca
- g. BI Corner
- h. Pustaka Digital
- i. Locker

b. Kinerja Pustakawan dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi

Jasa layanan informasi merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan pengguna. Baik tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Dengan kualitas jasa yang diberikan perpustakaan dapat mendorong pemustaka untuk memanfaatkan jasa perpustakaan. Salah satu penentu perpustakaan adalah sumber daya manusia yang bertugas di perpustakaan yakni pustakawan. Untuk mengetahui performa jasa pelayanan yang diberikan pustakawan dalam menjalankan tugasnya, maka perlu dilakukan analisis kinerja pustakawan, karena hal ini mengacu seberapa jauh seorang individu memberikan kontribusinya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pada organisasi.

- 1) *Sikap pustakawan*. Menurut Ellis dalam bukunya Purwanto, yang sangat memiliki peranan penting di dalam sikap ialah faktor perasaan atau emosi, dan faktor kedua adalah reaksi/respon, atau kecenderungan seseorang untuk bereaksi. Dalam beberapa hal, sikap merupakan penentu yang penting dalam aspek tingkah laku manusia (Purwanto, 2010). Sikap pustakawan secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi citra dan penilaian pustakawan dimata pengguna perpustakaan. Adapun

hasil dari wawancara dengan pengguna perpustakaan mengatakan bahwa sikap pustakawan dalam memberikan pelayanannya sudah termasuk kategori ramah dan menunjukkan kesan yang baik kepada pengguna perpustakaan ketika mereka menanyakan proses penelusuran informasi secara cepat, tepat dan akurat.

- 2) *Kesiapaan pustakawan*. Sebagai ujung tombak dalam pelayanan informasi, seorang pustakawan dituntut untuk harus siap dan sigap dalam melaksanakan segala aktivitas kepustakawanan. Pustakawan juga harus mampu mengaktualisasikan diri dalam menerima masukan dari pengguna perpustakaan. Hasil wawancara dengan informan mengungkapkan ketika perpustakaan sudah memulai kegiatan pelayanan, masing-masing pustakawan sudah memahami tugas dan tanggung jawabnya untuk melayani pemustaka yang berkunjung. Namun karena jumlah pemustaka yang sangat banyak, sedangkan jumlah pustakawan yang masih tergolong sedikit, yaitu berjumlah 10 orang. Hal tersebut membuat pustakawan sedikit kewalahan dalam melayani jumlah pemustaka pada jam-jam tertentu, seperti pada saat pagi dan menjelang siang.
- 3) *Kemampuan*. Dalam hal ini kemampuan dimaknakan dengan suatu keterampilan yaitu kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan (Robbins, dkk. 2008). Adapun pengguna perpustakaan yang penulis wawancarai sudah memiliki landasan teoritis dalam bidang ilmu perpustakaan, seperti contoh pustakawan menjelaskan bagaimana cara penelusuran informasi pada computer OPAC, sehingga memudahkan mereka untuk langsung menelusuri ke rak. Namun ada beberapa pustakawan yang bukan berlatar belakang lulusan ilmu perpustakaan namun, mereka tetap membantu dan dapat menanggapi keluhan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pemustaka.
- 4) *Ketekunan*. Dalam hal ini adalah upaya kesungguhan pustakawan untuk mencapai tujuan tertentu tanpa mudah menyerah hingga meraih keberhasilan. Pada Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar ketekunan pustakawan ditunjukkan dari sikapnya yang bersungguh-

sebenarnya dalam pekerjaannya. mereka tidak meninggalkan ruangan atau bangku duduk mereka kecuali ada keperluan atau jam istirahat dan jam pulang tiba.

- 5) *Kepedulian*. Sikap peduli adalah sikap dimana pustakawan memahami apa yang dibutuhkan dan memberikan pertolongan jika dibutuhkan. Dalam hal ini bentuk kepedulian pustakawan tidak hanya peduli terhadap kondisi lingkungan perpustakaan, tapi juga peduli terhadap kebutuhan pemustaka, pustakawan mengizinkan mahasiswa untuk melihat referensi tersebut sehingga membantu mereka menyelesaikan tugas dengan cepat.
- 6) *Kesopanan*. Dalam hal ini pustakawan melayani dengan dari segi sikap dan pakaian sudah mencerminkan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai keislaman, pakaian yang, sopan dan menunjukkan sikap yang ramah dan santun.
- 7) *Kedisiplinan*. Pada perpustakaan untuk kedisiplinan sudah diterapkan oleh pustakawan dengan membuat peraturan peminjaman, peraturan menjadi anggota perpustakaan, peraturan mengembalikan buku, dan sanksi bagi yang melanggar peraturan. Namun dalam aplikasinya masih banyak juga pemustaka yang terlambat mengembalikan buku dan menghilangkan koleksi yang dipinjam.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah penulis paparkan pada pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa dari analisis kinerja pustakawan dalam memberikan jasa pelayanan perpustakaan di Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar sudah tergolong baik. dan dari hasil yang wawancara yang dilakukan dengan pemustaka memberikan kesan yang positif terkait dengan segi kemampuan dan penguasaan dalam memberikan layanan informasi. Namun tidak semua disana bertugas perpustakaan yang bukan berlatar belakang lulusan ilmu perpustakaan, namun mereka tetap responsive dan memberikan jasa layanan informasi kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Creswell, J.W. 2010. *Research design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Hartono. 2015. *Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan: Dari Masa Ke Masa*. Malang: Uin Press-Maliki.
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern Dan Professional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ibrahim. 2016. *Manajemen dan Administrasi Perpustakaan*, Sulawesi selatan: Syahadah.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Martoatmodjo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Refisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, Ngalim. 2010. *Psikologi Pendidikan*. Bandung Remaja Rosdakarya
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen P.; Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 1*, Jakarta: Salemba Empat.