

PERSPEKTIF PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN PERPUSTAKAAN STAIN CURUP

Rhoni Rodin*

Abstrack: *The purpose of this study was conducted to determine how the user's perspective on the performance of librarians in STAIN Curup Library. The research design used is qualitative research by using descriptive analysis. There are three aspects of librarian performance seen in this research namely social aspect, personality, and professionalism. Data collection methods used include questionnaires, interviews and documentation. The analysis used is descriptive analysis. From the analysis it is known that from the personality aspect most of the users rated that the librarian's performance has satisfied the user. This is indicated by a fairly high assessment of 79.49% satisfied with the performance of librarians. While from the social aspect most of the users rated performance in terms of this already meet the users expectation. This indicates that most of the users perceive that in terms of communication ability satisfy the user, 64.10% (25 respondents) answered satisfactorily, and 17.95% (7 respondents) considered that librarians have the ability to communicate very satisfactory for users. Furthermore, from the aspect of professionalism that most respondents view in terms of professionalism librarians have been users satisfying. The highest number is obtained in point 12 which is the Quality of Service provided. This indicates that most of the users perceive that in terms of the quality of service provided satisfactorily the users are 69.23% (27 respondents) satisfied with the quality of services provided by the librarian, and 12.82% (5 respondents) are very satisfied with the quality of service Given by the librarian of STAIN Curup's Library.*

Keywords: *Performance, Librarian, STAIN Curup's Library*

*Pustakawan Muda/ Kepala Perpustakaan STAIN Curup.

Pendahuluan

Tujuan utama dibentuknya perpustakaan adalah untuk memberikan pelayanan terbaik dan sasaran utama layanannya adalah kepuasan pemustaka. Semakin banyaknya pemustaka yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan, layanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah perpustakaan.¹ Oleh karena itu, untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu layanan di perpustakaan, diperlukan suatu instrument, dimana salah satu instrument tersebut adalah penilaian yang dilakukan pemustaka tentang layanan perpustakaan. Pemustaka akan memiliki perspektif yang baik jika pemustaka merasa apa yang dibutuhkannya dapat terpenuhi di perpustakaan tersebut. Sebaliknya, jika perpustakaan dianggap tidak mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, maka akan menimbulkan perspektif yang kurang baik bahkan buruk. Untuk itulah perpustakaan sangat dituntut untuk berbenah dan lebih meningkatkan kualitasnya baik dari segi koleksi, administrasi, manajemen dan yang paling utama adalah kualitas layanan perpustakaan itu sendiri.

Penilaian tentang kinerja pustakawan semakin penting ketika perpustakaan akan melakukan reposisi pustakawan. Artinya bagaimana perpustakaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja. Hasil analisis akan bermanfaat untuk membuat program pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) secara optimum. Pada gilirannya kinerja individu akan mencerminkan derajat kompetensi suatu perpustakaan.

Sumber daya manusia sebagai pelaku utama dalam kegiatan perpustakaan sekarang ini sebagian besar kurang peka terhadap kebutuhan pemakai, tidak tanggap terhadap kritik, masih berpola pada pekerjaan yang bersifat rutin, dan bersifat pasif. Padahal perpustakaan membutuhkan orang-orang yang profesional, yang mempunyai komitmen untuk tanggap dengan kebutuhan pemakai, membuat hal-hal baru di perpustakaan, bersikap kreatif dan inovatif, mempunyai semangat untuk mengembangkan diri demi kemajuan perpustakaan. Idealnya dalam suatu perpustakaan, SDM merupakan sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sama pula.

¹Sulistyo-Basuki, dkk. *Perpustakaan dan Informasi dalam Kontek Budaya*. (Depok: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi FIB UI, 2006), 6

Untuk menghadapi segala kemungkinan tersebut, suatu perpustakaan perlu mengetahui sejauhmana kinerja pustakawannya dari perspektif pemustaka. Hal ini sangat penting dalam rangka mengukur proses dan kinerja layanan yang telah diberikan agar bisa menjadi tolok ukur untuk pengembangan sumber daya manusia perpustakaan, baik dari segi karir pustakawan maupun kinerja layanan perpustakaan.

Berkaitan dengan masalah kinerja ini, Susilowati² dalam tulisannya menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kinerja pustakawan dengan kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kinerja pustakawan pada suatu perpustakaan maka semakin tinggi pula kepuasan pemustakanya. Kemudian Rianti³ dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup merupakan suatu Unit Pelayanan Teknis (UPT) yang bersama-sama unit lainnya melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki peran sebagai sarana pendukung kegiatan belajar mahasiswa dengan tujuan agar menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan profesional sehingga dapat memenuhi standar dan tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup selalu berupaya untuk meningkatkan layanan perpustakaan dalam bidang mutu dan kinerja sumber daya manusia, terutama berkaitan dengan upaya meningkatkan ketersediaan informasi. Penelitian ini dibatasi hanya pada perspektif pemustaka terhadap kinerja pustakawan pada Perpustakaan STAIN Curup karena pemustaka paling banyak sejauh ini adalah mahasiswa STAIN Curup itu sendiri dibandingkan pemustaka dari luar mahasiswa STAIN Curup.

²Susilowati, Erni Dyah. Pengaruh Kinerja Pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada Badan Perpustakaan dan Arsip daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Digilib UIN Suka. (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Suna Kali Jaga, 2009) <http://digilib.uin-suka.ac.id>. viii

³Rianti, Fahma. Pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Universitas Indonesia. Skripsi. (Jakarta : Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah, 2014), i

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis ingin mengetahui lebih jauh apakah kinerja pustakawan di Perpustakaan STAIN Curup dari perspektif pemustakanya. Hal ini dilatarbelakangi bahwa yang betul-betul merasakan kinerja pustakawan adalah pemustakanya.

Kompetensi Pustakawan

Undang-Undang No 43 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa penyelenggaraan, pengelolaan, pengembangan perpustakaan mengacu pada standar nasional perpustakaan. Salah satu butir standar nasional perpustakaan adalah standar tenaga perpustakaan. Lebih lanjut dalam penjelasan Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa yang dimaksud standar tenaga perpustakaan mencakup kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikasi. Jelas sekali bahwa kompetensi pustakawan merupakan unsur penting disamping kualifikasi akademik dan sertifikasi.

Sementara, dalam perspektif lain, *The Special Library Association* membedakan kompetensi menjadi kompetensi profesional dan kompetensi personal/individu.⁴ Kompetensi profesional adalah kompetensi yang berkaitan dengan pengetahuan pustakawan di bidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen, dan penelitian, dan kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi. Sedangkan kompetensi personal adalah kompetensi yang menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperhatikan nilai lebihnya, serta dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya.

The Special Library Association pada tahun 2003 telah merumuskan kompetensi pustakawan. Walaupun rumusan tersebut sebetulnya di peruntukan bagi pustakawan yang bekerja di perpustakaan khusus, namun dapat dipergunakan sebagai acuan sementara dan tentunya memerlukan sedikit penyesuaian. Seperti sudah disebutkan di atas bahwa *The Special Library Association* membedakan kompetensi menjadi 2 jenis yaitu kompetensi

⁴Kismiyati, Titik, Kompetensi Pustakawan Perguruan Tinggi. Makalah disampaikan pada Rapat Kerja Nasional FPPTI, Seminar Ilmiah, dan Workshop, tanggal 21 Agustus 2008, di Cibogo, Bogor.

profesional dan kompetensi personal/individu. Berikut adalah kompetensi profesional yang seharusnya dimiliki oleh pustakawan :

1. memiliki pengetahuan keahlian tentang isi sumber-sumber informasi, termasuk kemampuan untuk mengevaluasi dan menyaring sumber-sumber tersebut secara kritis.
2. memiliki pengetahuan tentang subjek khusus yang sesuai dengan kegiatan organisasi pelanggannya.
3. mengembangkan dan mengelola layanan informasi dengan baik, *accessible* (dapat diakses dengan mudah) dan *cost-effective* (efektif dalam pembiayaan) yang sejalan dengan aturan strategis organisasi.
4. menyediakan bimbingan dan bantuan terhadap pengguna layanan informasi dan perpustakaan.
5. memperkirakan jenis dan kebutuhan informasi, nilai jual layanan informasi dan produk-produk yang sesuai kebutuhan yang diketahui.
6. mengetahui dan mampu menggunakan teknologi informasi untuk pengadaan, pengorganisasian, dan penyebaran informasi.
7. mengetahui dan mampu menggunakan pendekatan bisnis dan manajemen untuk mengkomunikasikan perlunya layanan informasi kepada manajemen senior.
8. mengembangkan produk-produk informasi khusus untuk digunakan di dalam atau di luar lembaga atau oleh pelanggan secara individu.
9. mengevaluasi hasil penggunaan informasi dan menyelenggarakan penelitian yang berhubungan dengan pemecahan masalah-masalah manajemen informasi.
10. secara berkelanjutan memperbaiki layanan informasi untuk merespon perubahan kebutuhan.
11. menjadi anggota tim manajemen senior secara efektif dan menjadi konsultan organisasi di bidang informasi.

Sebelas butir di atas tidak semuanya harus dimiliki oleh seorang pustakawan Kemampuan, yang harus dimiliki seorang pustakawan mesti disesuaikan dengan tingkatan atau levelnya. Sedangkan kompetensi personal/individu bagi pustakawan meliputi :

1. memiliki komitmen untuk memberikan layanan terbaik.
2. mampu mencari peluang dan melihat kesempatan baru baik di dalam maupun di luar perpustakaan.

3. berpandangan luas.
4. mampu mencari partner kerja.
5. mampu menciptakan lingkungan kerja yang dihargai dan dipercaya.
6. memiliki ketrampilan bagaimana berkomunikasi yang efektif.
7. dapat bekerjasama secara baik dalam suatu tim kerja.
8. memiliki sifat kepemimpinan.
9. mampu merencanakan, memprioritaskan dan memusatkan pada suatu yang kritis.
10. memiliki komitmen untuk selalu belajar dan merencanakan pengembangan kariernya.
11. mampu mengenali nilai dari kerjasama secara profesional dan solidaritas.
12. memiliki sifat positif dan fleksibel dalam menghadapi perubahan.

Untuk kompetensi personal/individu, semua butir-butir kompetensi tersebut di atas seharusnya wajib dimiliki oleh pustakawan.

Pustakawan dan Kinerja

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperolehnya melalui pendidikan dan atau / pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁵ Dalam UU ini tidak dicantumkan pendidikan minimal untuk menjadi seorang pustakawan, namun dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Pendidikan Tinggi (2004) yang dimaksud dengan pustakawan adalah orang yang bertugas di perpustakaan, memilih, mengolah, meminjamkan, merawat pustaka, menjaga dan mengawasi perpustakaan, serta melayani pengguna. Untuk pustakawan perguruan tinggi paling rendah lulusan sarjana, dengan bidang pendidikan Strata 1 (S1) dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi (Pusdokinfo), atau S1 bidang lain yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan perpustakaan, dengan melaksanakan tugas keprofesian dalam bidang perpustakaan.⁶

⁵Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

⁶Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Pendidikan Tinggi (2004)

Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 dalam pasal 32 juga menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan berkewajiban :

1. Memberikan layanan prima terhadap pemustaka,
2. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan
3. Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.⁷

Selanjutnya kinerja, menurut Simamora (2003) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya.⁸ Sedangkan Shadily (1992), mengatakan kinerja atau performance adalah berdaya guna prestasi atau hasil.⁹ Wahyudi Kumorotomo (1996) memberikan batasan pada konsep kinerja organisasi publik setidaknya berkaitan erat dengan efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tanggap.¹⁰ Kinerja atau sering disebut unjuk kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi.¹¹ Deskripsi dari kinerja menyangkut 3 komponen penting, yaitu : tujuan, ukuran dan penilaian. Adapun professional bersangkutan dengan profesi yang memiliki arti pekerjaan yaitu pekerjaan yang memerlukan pendidikan dan latihan. Suatu pekerjaan disebut profesi bila memiliki ciri – ciri antara lain : adanya asosiasi atau organisasi keahlian, terdapat pendidikan yang jelas, adanya kode etik profesi, berorientasi pada jasa dan adanya tingkat kemandirian.

Pustakawan perlu memiliki kemampuan lain untuk meningkatkan kinerjanya, seperti dikemukakan Tjitropranoto¹² antara lain :

1. Memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pengguna informasi,

⁷Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

⁸Simamora, Bilson. *Penilaian Kinerja dalam Manajemen Perusahaan*. (Jakarta : Gramedia Pustaka, 2003), 45

⁹Shadily, Hasan. *Sosiologi untuk masyarakat Indonesia*. (Jakarta : Rineka Cipta, 1991), 426

¹⁰Kumorotomo, Wahyudi, Purwanto, Erwan Agus. *Aggaran Berbasis Kinerja, Konsep & Aplikasinya*. (Yogyakarta : MAP UGM, 2005), 26

¹¹Hariandja, Marikot Tua efendi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Ind, 2002),

¹²Tjitropranoto, Prabowo. "Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan". *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, IV (1), (1995): 1-9.

2. Dapat berbahasa asing, terutama bahasa Inggris sehingga mempermudah hubungan internasional,
3. Memiliki kemampuan mengembangkan teknik dan prosedur kerja dalam bidangnya, dan
4. Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan untuk menentukan inovasi baru sebagai alternatif pemecahan masalah berdasarkan kajian, analisis atau penelitian ilmiah.

Sikap dasar yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan seperti apa yang disampaikan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Bagian III : Kode Etik Pustakawan Indonesia bahwa sikap pustakawan Indonesia mempunyai pegangan tingkah laku yang harus dipedomani :

1. Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya;
2. Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan;
3. Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi;
4. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya, berdasarkan pertimbangan profesional;
5. Tidak menyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecuali atas jasa profesi;
6. Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan.¹³

Pengertian Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Mangkunegara¹⁴ mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut : “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya”. Sedangkan Rivai¹⁵ mengatakan

¹³Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Bagian III : Kode Etik Pustakawan Indonesia

¹⁴Mangkunegara , Anwar Prabu. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2000), 67

¹⁵Rivai, Veithzal, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 309

bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Kinerja dapat pula diartikan sebagai hasil kerja yang dimiliki baik seseorang maupun kelompok secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen, yaitu : tujuan, ukuran dan penilaian. Jadi kinerja pustakawan dapat diterjemahkan pula sebagai hasil kerja dari pustakawan dan penilaian kerja tersebut apakah sudah tercapai sesuai tujuan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab masing-masing pustakawan.

Kinerja pustakawan dan layanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Pemustaka akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan apabila kebutuhan akan informasi mereka terpenuhi. Ini menjadi pekerjaan rumah bagi pustakawan bagaimana cara memberikan layanan yang baik, prima dan selalu berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan akan informasi pemustaka karena pada beberapa kasus pemustaka tidak dapat terpenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dalam konteks perpustakaan dapat dipahami bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pustakawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya, maka kinerja pustakawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi.

Selanjutnya Gibson¹⁶ mengungkapkan beberapa metode penilaian kinerja, terdiri dari:

1. Metode Skala Penilaian Grafik

Metode Skala penilaian grafik skala yang mendaftarkan sejumlah ciri dan kisaran kinerja untuk masing-masing pegawai kemudian dinilai dengan mengidentifikasi skor yang paling baik menggambarkan tingkat kinerja untuk masing-masing ciri.

2. Metode Skala Penilaian Perilaku

¹⁶Gibson, dkk. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Edisi Ke 5. Jilid 2. (Jakarta: Erlangga, 1994), 110

Metode Skala penilaian perilaku merupakan suatu metode penilaian yang bertujuan mengkombinasikan manfaat dari insiden kritis dan penilaian berdasarkan kuantitas dengan menjangkau skala berdasarkan kuantitas pada contoh-contoh spesifik dari kinerja yang baik dan jelek.

3. Metode Manajemen Berdasarkan Sasaran

Metode ini meliputi penetapan tujuan khusus yang dapat diukur bersama dengan masing-masing pegawai dan selanjutnya secara berkala meninjau kemajuan yang dicapai.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analitik. Metode penelitian deskriptif analitik, yaitu penelitian dengan cara memusatkan diri pada masalah yang aktual, mengumpulkan data yang relevan, menjelaskan kemudian menganalisa dan dapat ditarik kesimpulan tentang masalah yang dihadapi. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui perspektif pemustaka terhadap layanan Perpustakaan STAIN Curup.

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup Jalan Dr. AK. Gani No.1 Kotak Pos 108 Kelurahan Dusun Curu, Kecamatan Curup Utara, Kabupaten Rejang Lebong, Propinsi Bengkulu. Adapun waktu penelitian yaitu dilaksanakan selama 1 (satu) bulan dari tanggal 01 Desember sampai dengan 31 Desember 2016.

Subjek dari penelitian ini adalah pemustaka dari Perpustakaan STAIN Curup. Pemustaka dalam hal ini didefinisikan sebagai pemustaka yang datang dan langsung menggunakan sendiri layanan perpustakaan. Sedangkan objek penelitiannya adalah penilaian pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan STAIN Curup.

Selanjutnya populasi dan sampel penelitian. Powell dan Connaway menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan populasi merupakan keseluruhan hal (*cases*) yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.¹⁷ Kemudian Sugiyono menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

17 Powell, Ronald R & Connaway, Lynn Silipigni. Basic research methods for librarians. (Westport : Libraries Unlimited, 2004), 191

ditarik kesimpulannya dan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁸

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STAIN Curup yang merupakan anggota aktif Perpustakaan STAIN Curup. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Penentuan sampel penelitian ini didasarkan pada teknik *Accidental Sampling* yaitu dengan memberikan angket (kuesioner) kepada pemustaka yang menggunakan layanan perpustakaan. Nasution¹⁹ dan Sugiyono²⁰ menyatakan bahwa teknik "sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data".. Oleh karena penelitian ini hanya melihat dari segi penilaian pemustaka terhadap kinerja pustakawan, maka tentunya yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan. Sehingga dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemustaka yang ditemui sewaktu penelitian. Oleh karena itu, pengambilan sampel hanya dibatasi selama waktu penelitian saja dengan mengambil semua subjek yang memenuhi kriteria pengguna sebagai informan.

Pengumpulan data dalam kegiatan penelitian sangatlah penting karena berkaitan dengan tersedianya data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian, sehingga kesimpulan yang diambil adalah benar. Oleh karena itu metode pengumpulan data harus dilakukan dengan tepat. Metode yang digunakan menggunakan metode skala, yaitu suatu metode pengambilan data di mana data-data yang diperlukan dalam penelitian diperoleh melalui pernyataan atau pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden mengenai suatu hal yang disajikan dalam bentuk suatu daftar pertanyaan. Dalam hal ini, metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, meliputi kuesioner/ angket, wawancara atau *interview*, dan dokumentasi.

18 Sugiyono. Metode penelitian administrasi : dilengkapi dengan metode R&D. (Bandung : Alfabeta, 2007), 90

19 Nasution, S. Metode research : penelitian ilmiah. (Jakarta : Bumi Aksara. 1995), 98

20 Sugiyono. Metode penelitian bisnis. (Bandung : Alfabeta, 2000), 77

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam yang lebih mudah dibaca. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif adalah metode yang digunakan dengan cara menganalisis dan menguraikan untuk menggambarkan keadaan objek yang diteliti yang dijadikan pusat perhatian dalam penelitian.

Pembahasan dan Analisis

Perspektif Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan

Setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan tentunya mengharapkan pelayanan terbaik dan memuaskan baginya. Sikap dan perilaku pustakawan akan menjadi salah satu penilaian pemustaka terhadap suatu perpustakaan. Pemustaka yang datang tidak hanya mengharapkan informasi atau kebutuhannya terpenuhi, akan tetapi sikap dan perilaku pustakawan yang melayani pemustaka akan menentukan pelayanan tersebut berhasil atau tidaknya, dilakukan secara prima atau tidak, dilakukan secara berkualitas atau tidak. Oleh karena itu, sikap yang harus dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka agar dapat memberikan layanan prima antara lain sebagai berikut :

1. Mampu melakukan komunikasi yang baik dengan pemustaka
2. Mampu berkomunikasi secara verbal dan non verbal
3. Mampu bekerja baik secara individu maupun berkelompok
4. Mampu berkomunikasi dengan konsep 3A (*attitude* = sikap, *attention* = memberi perhatian, *action* = melakukan tindakan dalam komunikasi)

Menurut Henry Gunawan dan Novita Vitriana dalam *Profesionalisme Pustakawan* (2010), sebagaimana dikutip Yanita²¹ bahwa untuk menjadi pustakawan yang profesional ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu, aspek profesional : berpendidikan format ilmu pengetahuan. Selain itu dituntut gemar membaca, tampil kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas, berorientasi ke depan, mampu menyerap ilmu lain, objektif, tetap memerlukan disiplin ilmu tertentu dipihak lain, berwawasan

²¹Yanita, Fitriani. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawa; studi kasus layanan sirkulasi perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang*. Diunduh dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74925&val=4723>. Semarang: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang.

lingkungan, mentaati etika profesi pustakawan, mempunyai motivasi tinggi, berkarya di bidang kepustakawanan dan mampu melakukan penelitian serta penyuluhan.

Untuk mengetahui perspektif pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan STAIN Curup, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 39 orang responden. Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian yakni identitas responden, penilaian pemustaka, dan saran responden kepada perpustakaan.

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian ini, indikator kinerja pustakawan meliputi tiga aspek yaitu aspek kepribadian, aspek sosial dan aspek profesionalits.

1. Aspek Kepribadian

Dari aspek kepribadian ini ada tiga (3) hal yang menjadi acuan penilaian yaitu Kebersihan dan kerapihan penampilan, Kejujuran, sopan santun dan keramahan dalam memberikan layanan, dan menunjukkan antusias dalam memberikan layanan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Pernyataan Responden Tentang Kepribadian Pustakawan

NO	PERNYATAAN	Persentase				
		SM	M	KM	TM	ST M
1	Kebersihan dan kerapihan penampilan	8	31	0	0	0
2	Kejujuran, sopan santun dan keramahan dalam memberikan layanan	4	29	6	0	0
3	Menunjukkan antusias dalam memberikan layanan	3	21	14	1	0

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 1 tersebut terlihat dengan jelas bahwa sebagian besar responden memandang dari segi kepribadian pustakawan sudah memuaskan pemustaka. Jumlah tertinggi diperoleh pada butir nomor 1 yaitu kebersihan dan kerapihan penampilan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pemustaka memandang bahwa dari segi kebersihan dan kerapihan penampilan sudah memuaskan pemustaka yaitu 79,49% (31

responden) puas dengan kebersihan dan kerapian penampilan pustakawan.

Kesopanan yang benar ialah lebih menonjolkan pribadi yang baik dan menghormati siapa saja. Dari tutur bicara pun orang bisa melihat kesopanan kita. Menurut Kamus Besar Indonesia, sopan adalah hormat dan takzim (akan kepada), tertib menurut adat yang baik. Kesopanan adalah adat sopan santun, tingkah laku (tutur kata) yang baik, tata karma.²² Kesopanan pustakawan di Perpustakaan STAIN Curup berdasarkan data penelitian adalah pustakawan mempunyai standar kesopanan untuk pelayanan, pustakawan mempunyai tutur kata yang baik kepada pemustaka dalam mengingatkan kesalahan misalnya dalam hal peletakan tas. Kesopanan pustakawan dalam selalu menyapa ketika pemustaka berkunjung.

2. Aspek Sosial

Dari aspek sosial ini juga ada tiga (3) hal yang menjadi acuan penilaian yaitu Peka dan peduli terhadap kebutuhan layanan, Kemampuan berkomunikasi, dan tidak melakukan diskriminasi/ pembedaan dalam memberikan layanan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Pernyataan Responden Tentang Sikap Sosial Pustakawan

NO	PERNYATAAN	Persentase				
		SM	M	KM	TM	ST M
4	Peka dan peduli terhadap kebutuhan layanan	2	22	12	3	0
5	Kemampuan berkomunikasi	7	25	6	0	1
6	Tidak melakukan diskriminasi/ pembedaan dalam memberikan layanan	9	23	6	1	0

²²Kamus Besar Bahasa Indonesia Online/ Daring. Arti Kata *Perspektif*. <http://kbbi.web.id/perspektif>, (diakses pada tanggal 25 November 2016).

Berdasarkan tabel tersebut terlihat dengan jelas bahwa sebagian besar responden memandang dari segi sikap sosial pustakawan sudah memuaskan pemustaka. Skor tertinggi diperoleh pada butir nomor 5 yaitu kemampuan berkomunikasi. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pemustaka memandang bahwa dari segi kemampuan berkomunikasi sudah memuaskan pemustaka, yaitu 64,10% (25 responden) menjawab memuaskan, dan 17,95% (7) responden menilai bahwa pustakawan mempunyai kemampuan berkomunikasi yang sangat memuaskan pemustaka.

3. Aspek Profesionalitas

Aspek profesionalitas ini ada enam (6) hal yang menjadi acuan penilaian yaitu Kreatifitas dalam pekerjaan, Cekatan dalam memberikan pelayanan, Kemampuan atau kompetensi dalam melakukan pekerjaan, Memberikan pelayanan yang maksimal, Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan Kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Pernyataan Responden Tentang Profesionalitas Pustakawan

NO	PERNYATAAN	Persentase				
		SM	M	KM	TM	STM
7	Kreatifitas dalam pekerjaan	5	21	12	1	0
8	Cekatan dalam memberikan pelayanan	6	20	12	1	0
9	Kemampuan atau kompetensi dalam melakukan pekerjaan	4	26	8	1	0
10	Memberikan pelayanan yang maksimal	8	16	14	1	0
11	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	7	22	6	4	0
12	Kualitas layanan yang diberikan	5	27	5	2	0

Berdasarkan tabel 3 tersebut terlihat dengan jelas bahwa sebagian besar responden memandang dari segi profesionalitas pustakawan sudah memuaskan pemustaka. Jumlah tertinggi diperoleh pada butir nomor 12 yaitu Kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pemustaka memandang bahwa dari segi Kualitas layanan yang diberikan sudah memuaskan pemustaka yaitu 69,23% (27 responden) puas dengan Kualitas layanan yang diberikan pustakawan, dan 12,82% (5 responden) sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan Perpustakaan STAIN Curup.

Kehandalan pustakawan terhadap pemustaka idealisnya adalah pustakawan mempunyai daya tanggap dalam merespon dan selalu mempunyai kecepatan dalam memberikan layanan, keakuratan atau kesesuaian, kompetensi dan komunikatif kepada pemustaka. Menurut Poewardaminta (2006) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kehandalan berasal dari kata dasar andal yang berarti dapat dipercaya. Sebagai pustakawan, kehandalan dalam melayani pemustaka sangatlah diperlukan.

Menurut Littrell dalam Uno²³ kompetensi adalah kekuatan mental dan fisik untuk melakukan tugas atau ketrampilan yang dipelajari melalui latihan dan praktik. Sedangkan kompetensi menurut R.M. Guion dalam Uno²⁴ mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir dalam segala situasi dan berlangsung terus dalam periode waktu yang lama. Jadi dapat disimpulkan kompetensi adalah karakteristik seseorang dan kondisi psikologi dalam bekerja yang meliputi aspek mental, kepribadian dan sikap dengan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir untuk melakukan tugas atau keterampilan dalam segala situasi melalui latihan dan praktik yang berlangsung terus dalam waktu yang lama.

Di sisi lain, responsif seorang pustakawan juga sangat dibutuhkan oleh pemustaka atau pengunjung karena kepada siapa lagi mereka akan bertanya dan menerima bantuan mengenai kesulitan yang dihadapinya, gerak cepat atau tindakan pustakawan dalam merespon keluhan atau kebutuhan pemustaka. Daya tanggap

²³ Uno, H. Hamzah. *Profesi Kependidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 62

²⁴ *Ibid.*, 78

pustakawan di Perpustakaan STAIN Curup berdasarkan data penelitian adalah pustakawan cukup baik dalam pencarian judul buku, cepat dalam merespon pertanyaan pemustaka. Meskipun sebagian pustakawan kurang baik dalam daya tanggap karena pemustaka tidak langsung dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat.

Menurut Suwarno, bahwa sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan salah satunya adalah penuh perhatian yaitu pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka.²⁵ Kepedulian pustakawan di Perpustakaan STAIN Curup berdasarkan data penelitian adalah dinilai mampu lebih dekat dan bersahabat, misalnya dengan para pengunjung mengenal nama satu persatu pemustaka, peduli dalam pencarian koleksi. Mendapatkan kepedulian individual tergantung kedekatan pemustaka dengan pustakawannya. Kepedulian pustakawan rata-rata dengan pengunjung yang sudah dikenal. Perhatian kepada pemustaka yang kurang dikenal, kalau pemustaka meminta bantuan.

Pustakawan dituntut peka rasa untuk ringan tangan membantunya. Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi lain tanpa pamrih kepada pemustaka. Proaktif pustakawan di Perpustakaan STAIN Curup berdasarkan penelitian data adalah sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi kurang proaktif, hal ini dapat dibuktikan dengan keaktifan pemustaka dalam meminta bantuan kepada pustakawan, dengan keaktifan pemustaka tersebut pustakawan baru melayani. Pustakawan di layanan sirkulasi tidak mempunyai sikap proaktif kepada pemustaka dalam hal pencarian buku di rak atau dengan pencarian buku melalui komputer, pemustaka yang harus bertanya dulu kepada pustakawan.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dipahami bahwa sebagian besar kinerja pustakawan sudah memuaskan pemustaka. Sebagian besar pemustaka menyatakan bahwa kinerja dari semua aspek yang dinilai ternyata sudah memuaskan pemustaka.

²⁵ Suwarno. 2010. Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), 141

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini, dapat dikemukakan simpulan bahwa dari aspek kepribadian ini ada tiga (3) hal yang menjadi acuan penilaian yaitu Kebersihan dan kerapian penampilan, Kejujuran, sopan santun dan keramahan dalam memberikan layanan, dan menunjukkan antusias dalam memberikan layanan. Hal ini ditunjukkan dengan sebagian besar responden memandang dari segi kepribadian pustakawan sudah memuaskan pemustaka.

Penilaian pemustaka yang berkaitan dengan aspek sosial dapat disimpulkan jika dilihat baik dari sikap peka dan peduli terhadap kebutuhan layanan, kemampuan berkomunikasi, dan tidak melakukan diskriminasi/ pembedaan dalam memberikan layanan, diketahui bahwa sudah cukup memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sedangkan penilaian pemustaka yang berkaitan dengan aspek profesionalitas disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka memandang bahwa dari segi Kualitas layanan yang diberikan sudah memuaskan pemustaka yaitu 69,23% (27 responden) puas dengan Kualitas layanan yang diberikan pustakawan, dan 12,82% (5 responden) sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan Perpustakaan STAIN Curup. Sehingga dengan demikian, secara keseluruhan aspek kinerja pustakawan Perpustakaan STAIN Curup dinilai memuaskan oleh pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standarisasi Nasional. SNI 7330.2009 Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jakarta: BSN, 2009
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman. Jakarta: Dirjen Dikti, 2004
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jakarta: Dirjen Dikti, 1994
- Gibson, dkk. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Edisi Ke 5. Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 1994
- Hariandja, Marikot Tua efendi. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Ind, 2002

- Kismiyati, Titik. Kompetensi Pustakawan Perguruan Tinggi. Makalah disampaikan pada Rapat Kerja Nasional FPPTI, Seminar Ilmiah, dan Workshop, tanggal 21 Agustus 2008, di Cibogo, Bogor.
- Kumorotomo, Wahyudi, Purwanto, Erwan Agus. Aggaran Berbasis Kinerja, Konsep & Aplikasinya. Yogyakarta : MAP UGM, 2005
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online/ Daring. Arti Kata Perspektif. Diunduh dari <http://kbbi.web.id/perspektif>, pada tanggal 25/11/2016.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2000
- Nasution, S. Metode research : penelitian ilmiah. Jakarta : Bumi Aksara, 1995
- PNRI. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2009
- Powell, Ronald R & Connaway, Lynn Silipigni. Basic research methods for librarians. Westport : Libraries Unlimited, 2004
- Qalyubi, dkk. Syihabuddin. Dasar – Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007
- Rivai, Veithzal, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik, Edisi Pertama, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- Rianti, Fahma. Pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan Universitas Indonesia. Skripsi. Jakarta : Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah, 2014
- Shadily, Hasan. Sosiologi untuk masyarakat Indonesia. Jakarta : Rineka Cipta, 1991
- Simamora, Bilson. Penilaian Kinerja dalam Manajemen Perusahaan. Jakarta : Gramedia Pustaka, 2003
- Susilowati, Erni Dyah. Pengaruh Kinerja Pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada Badan Perpustakaan dan Arsip daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Universitas Islam Negeri (UIN) Suna Kali Jaga, digilib UIN Suka. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Suna Kali Jaga, 2009. <http://digilib.uin-suka.ac.id>
- Sugiyono. Metode penelitian administrasi : dilengkapi dengan metode R&D. Bandung : Alfabeta, 2007

- . Metode penelitian bisnis. Bandung : Alfabeta, 2000
- Sulistyo-Basuki. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991
- . Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1993
- . Metode Penelitian. Jakarta: Wedyatama Widya Sastra, 2006.
- , dkk. Perpustakaan dan Informasi dalam Kontek Budaya. Depok: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, FIB, UI, 2006
- Suwarno, Wiji. Psikologi Perpustakaan. Jakarta : Sagung Seto, 2009
- . Perpustakaan & Buku. Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2011
- . Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010
- Tim Penyusun. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Jakarta: Balai Pustaka, 2007
- Tjitropranoto, Prabowo, “Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan”. Jurnal Perpustakaan Pertanian, IV (1), (1995), hal 1-9. Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian.
- Universitas Sumatera Utara. Pengertian Perspektif dalam Repository Universitas Sumatera Utara. Diunduh dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/34240/4/Chapter%20II.pdf>, pada tanggal 12/11/2016
- Uno, H. Hamzah, Profesi Kependidikan. Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Walgitto, Bimo. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset, 2002
- Yanita, Fitriani. Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawa; studi kasus layanan sirkulasi perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang. Diunduh dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74925&val=4723>. Semarang: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang.