

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan perpustakaan pada saat ini diawali dengan kemajuan teknologi dan komunikasi pada seluruh aspek kehidupan. Hal ini mengakibatkan perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi perlu meningkatkan kompetensi, sehingga dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat sesuai kebutuhan pengguna. Karena tujuan perpustakaan itu sendiri adalah membantu pengguna dengan memberikan dorongan melalui jasa pelayanan perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu tempat pencarian sumber informasi yang dibutuhkan pengguna. Perpustakaan juga jasa layanan publik yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk menambah wawasan dan memenuhi kebutuhan informasi. Pada hakekatnya perpustakaan sebagai pusat belajar untuk menambah ilmu pengetahuan dengan memberikan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna. Hal tersebut sesuai dengan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan bab (1) pasal (4) dijelaskan bahwa perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pengguna, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan demikian layanan perpustakaan adalah layanan yang berorientasi kepada kepuasan pengguna.

Pelayanan perpustakaan adalah bagian dari sektor publik, karena sudah ditegaskan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab (1) Ayat (9), yang menyatakan bahwa sistem informasi pelayanan publik disebut juga dengan sistem informasi yang diselenggarakan kepada pengguna atau masyarakat untuk dimanfaatkan dan disajikan dalam bentuk elektronik maupun manual. Karena menurut Mahsun (2013:7), menyatakan bahwa “Awalnya, sektor publik muncul tidak terlepas dari kebutuhan pengguna atau masyarakat secara bersama-sama terhadap layanan tertentu. Sehingga keberadaan sektor publik di tengah pengguna atau masyarakat tidak dapat dipisahkan”. Maka pustakawan sebagai penyedia jasa informasi wajib memberikan pelayanan prima kepada pengguna sesuai dengan harapan. Karena memberikan pelayanan prima adalah kunci utama keberhasilan suatu lembaga, termasuk organisasi perpustakaan. Sehingga menerapkan pelayanan prima pada suatu organisasi perpustakaan sangat dianjurkan, karena memberikan manfaat bagi pengguna maupun perpustakaan itu sendiri.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang bertujuan untuk membantu pencarian informasi dalam pemenuhan kebutuhan sesuai harapan pengguna. Sedangkan menurut Lasa (2009:3), bahwa pelayanan prima atau *excellent service* adalah suatu lembaga yang memberikan jasa informasi kepada pengguna dengan sebaik-baiknya sehingga memberi kepuasan. Untuk memberikan pelayanan prima di Perpustakaan sebaiknya perlu memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, sehingga pelayanan tersebut tertata dengan baik. Cornelius sebagaimana dikutip Achmad *et.al* (2012:101-102), bahwa

pelayanan bisa dikatakan prima jika memiliki prosedur sebagai berikut: (1) Mengutamakan pelanggan; (2) Sistem yang efektif; (3) Melayani dengan hati nurani; (4) Perbaikan berkelanjutan; (5) Memberdayakan pelanggan. Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna menjadi tanggungjawab pustakawan. Karena dalam hal ini pustakawan sekarang bukanlah seorang penjaga buku dipergustakaan melainkan penyedia jasa informasi. Hal tersebut dijelaskan pada UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal (31) menyatakan bahwa standar tenaga perpustakaan memuat kriteria minimal mengenai kualifikasi akademik, sertifikasi, dan kompetensi. Karena dalam hal ini untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kompetensi sesuai dengan bidang masing-masing, termasuk kompetensi pustakawan. Menurut Thooyibah (t.th:4), bahwa kompetensi merupakan tentang kecakapan, keterampilan dan kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan yang sedang dikerjakan.

Menurut *US Special Library Association* sebagaimana dikutip Azmar (2015:224-225), bahwa “secara umum kompetensi pustakawan mencakup penguasaan yang terdiri dari 3 (tiga) jenis kemampuan yaitu pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*), dan sikap atau perilaku (*attitude*)”. Namun kompetensi yang dibutuhkan pustakawan dalam memberikan pelayanan menurut Gutsche (2009:13), mencakup 5 (lima) kompetensi yaitu komunikasi, nilai atau etika, interpersonal, pelayanan pengguna, kepemimpinan dan proyek manajemen, belajar dan pertumbuhan pribadi. Batasan dalam penelitian ini hanya pada 2 (dua) kompetensi diantaranya adalah

kompetensi pelayanan pelanggan (*Customer Service Competency*) dan kompetensi interpersonal (*Interpersonal Competency*). Karena peneliti hanya ingin mengukur kinerja (*performance*) pustakawan melalui sikap atau perilaku dan kompetensi dalam pelayanan. Sehingga peneliti mengetahui kompetensi yang perlu untuk ditingkatkan dalam mewujudkan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi yang mengacu pada Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berperan aktif dalam mendukung proses pengembangan bangsa melalui bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Visi Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah sebagai pusat rujukan dan informasi ilmiah (*information center* dan *center knowledge access*), sehingga mendukung kegiatan akademik, penelitian, serta proses belajar mengajar dan pusat pelayanan informasi. Dari berbagai layanan yang ada Perpustakaan, batasan peneliti adalah pada layanan referensi, layanan sirkulasi, dan layanan serial/majalah. Karena kompetensi yang dinilai adalah pustakawan pada layanan pengguna.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada pengguna yang aktif berkunjung ke Perpustakaan Universitas Negeri Malang untuk memperdalam masalah. Menurut sebagian pengguna secara umum pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang ramah dan sering membantu dalam pencarian bahan pustaka, namun ada beberapa pustakawan kurang ramah dan tidak menghormati pengguna. Sebagian pengguna juga berasumsi bahwa

pustakawan kurang adanya empati (*empathy*) dan komunikatif dalam pemenuhan kebutuhan pengguna. Dengan melihat permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui kompetensi pustakawan yang perlu untuk ditingkatkan dalam mewujudkan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

Mengingat permasalahan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa peran pustakawan sangat dibutuhkan pengguna perpustakaan mulai dari mahasiswa, dosen, maupun pengguna lain yang berkunjung untuk memanfaatkan sumber informasi. Adanya Perpustakaan juga dibutuhkan Universitas dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. Sehingga memberikan pelayanan dan menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan Universitas dalam mewujudkan pusat belajar dan informasi bagi penggunanya. Sebagaimana sudah diatur dalam keputusan MENPAN Nomor 132/KEP/MPAN.12.2002 sebagaimana dikutip Azmar (2015:226), menyatakan bahwa peran pustakawan sebagai tenaga profesional memang sangat diperlukan bagi perpustakaan perguruan tinggi. Peran utamanya adalah pengorganisasi bahan pustaka bagi pemenuhan kebutuhan pengguna dan sebagai pembimbing tentang cara menggunakan bahan pustaka untuk kepentingan pengguna sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul **“Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Perpustakaan (Studi Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang?
2. Apa saja faktor penghambat kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan mengidentifikasi faktor penghambat kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

## **D. Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa manfaat yang berguna bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini antara lain:

1. Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Perpustakaan Universitas Negeri Malang dan dapat dijadikan sebagai

bahan pertimbangan untuk meningkatkan kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

## 2. Aspek Praktis

### a. Peneliti

Untuk menerapkan dan menyalurkan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan selama beberapa semester terutama yang berhubungan dengan judul penelitian yang penulis bahas yaitu tentang kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

### b. Instansi

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk lebih meningkatkan kompetensi pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang khususnya pada layanan untuk memberikan kepuasan pengguna yang ada di perpustakaan tersebut.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disesuaikan dengan mengacu pada Pedoman Penyusunan dan Ujian Skripsi Program Sarjana (S1) yang diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab I ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan penelitian yang berjudul kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab II ini membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan menjadi landasan dalam melakukan analisa pembahasan yang berkaitan dengan judul penelitian penulis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada Bab III ini membahas tentang metode penelitian apa yang digunakan. Metode penelitian tersebut meliputi jenis penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, penentuan fokus penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisa data, dan instrument penelitian.

**BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada Bab IV ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan selama melakukan penelitian dan penyajian data serta analisis data penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Pada Bab V ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran dari penulis terkait dengan hasil penelitian tersebut.