KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN

(Studi Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

SKRIPSI

Disusun untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

DEA TIARANINGRUM
135030707111003

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
MALANG
2017

Repository Universitas Brawijaya
REPOSITORY.UB.AC.ID
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Repository Universitas Brawijaya

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji pada Kamis, 13 Juli 2017 pukul 09.00 WIB di ruang ujian skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Judul	: Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Perpustakaan (Studi Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang)
Disusun oleh	: Dea Tiaraningrum
NIM	: 135030707111003
Fakultas	: Ilmu Administrasi
Jurusan	: Administrasi Publik
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan

Dan dinyatakan LULUS

Majelis Penguji

Ketua

Dr. Irwan Noor, MA
NIP. 19611024 1986011 002

Anggota

Nurjati Widodo, S.AP, M.AP
NIP. 201201 830129 1 001

Anggota

Rendra Eko Wismanu, SAP., M.AP
NIP. 2011078512141001

Anggota

Drs. Darmono, M.Si
NIP. 19590309 198403 1 002

Repository Universitas Brawijaya

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	: Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Perpustakaan (Studi Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang)
Disusun oleh	: Dea Tiaraningrum
NIM	: 135030707111003
Fakultas	: Ilmu Administrasi
Jurusan	: Administrasi Publik
Konsentrasi	: Ilmu Perpustakaan

Malang, 23 Mei 2017

Komisi Pembimbing

Ketua	Anggota
Dr. Irwan Noor, MA	**Nurjati Widodo, S.AP, M.AP**
NIP. 19611024 198601 1 002	**NIK. 201201 830129 1 001**

Repository Universitas Brawijaya

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **"Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Perpustakaan (Studi Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang)"** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 09 Juni 2017

Mahasiswa

Dea Tiaraningrum

135030707111003

Repository Universitas Brawijaya

CURRICULUM VITAE

Nama : Dea Tiaraningrum

NIM : 135030707111003

Tempat dan Tanggal Lahir : Tulungagung, 03 Juni 1993

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jl. Pahlawan Gg.VII/13 Rejoagung, Dusun Sukorejo Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung

Email : dea.dede97@yahoo.com

Nomor HP : 081249671788

Riwayat Pendidikan :

No	Instansi	Tahun
1	SDN 1 Kedungwaru	2000-2007
2	SMPN 6 Tulungagung	2007-2010
3	SMAN 1 Karangrejo	2010-2013
4	Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya	2013-Sekarang

Pengalaman Kepanitian :

No	Nama Kepanitiaan	Jabatan	Tahun
1	Kegiatan Hari Kunjungan Perpustakaan	Staff Hubungan Masyarakat (HUMAS)	2015/2016

Pengalaman Lain:

No	Nama Kegiatan	Peran	Tahun
1	Seminar Kewirausahaan Nasional	Perserta	2013
2	Seminar Internasional "Union Catalog OCLC"	Peserta	2014
3	Seminar Forum Komunikasi Dan Sosialisasi	Peserta	2015
4	Seminar Dan Kegiatan Workshop SLIMS HMPIP	Peserta	2016

Repository Universitas Brawijaya
REPOSITORY.UB.AC.ID
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LEMBAR PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur ini kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku ilmu serta memperkenalkanku dengan penuh cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan syukur alhamdullilah, kini baru ku mengerti arti kesabaran dalam penantian...

Sungguh tak ku sangkah ya ALLAH, Engkau menyimpan sejuta makna dan rahasia. Sungguh berarti nikmat yang Engkau berikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rosulullah Muhammad SAW.

Dengan segala ketulusan hati ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang mempunyai ketelusan jiwa yang senantiasa membimbingku dan menjadi sahabat selama aku dilahirkan kedunia ini

Yang pertama

Papa dan mama tersayang

Engkau adalah guru pertama dalam hidupku

Hatimu yang telah mengasihiku dan menyayangiku dari lahir sampai mengerti luasnya ilmu di dunia.

Terimakasih atas semua yang telah engkau berikan kepadaku.

Yang kedua

Kakak-kakakku jauh disana yang selalu memberikan semangat dan adikku walau sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan.

Yang ketiga

Saudara-saudara di Malang termasuk Nuriyanna yang selalu membuat canda tawa dan senantiasa mendengarkan keluh kesahku dalam keseharianku selama di Malang.

Yang keempat

Dosen pembimbing

Dr. Irwan Noor, MA dan Nurjati Widodo, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing skripsiku, terimakasih banyak selama ini saya sudah banyak dibantu, dinasehati, diajari, dan diberi banyak ilmu.

Yang terakhir

Teman, sahabat dan orang yang menyayangiku

Terimakasih kalian hadir dalam hidupku, yang telah mewarnai keseharianku.

Kini, semoga kalian berhasil, doaku selalu ada untukmu.

Trimakasih banyak tiada hari yang indah tanpa kalian semua.

Repository Universitas Brawijaya

RINGKASAN

Dea Tiaraningrum, 2017, **Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Perpustakaan (Studi Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang),** Dr. Irwan Noor, MA, Nurjati Widodo, S.AP, M.AP

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan. Pengukuran dalam memberikan pelayanan prima dengan menggunakan kompetensi pelayanan pengguna (*competency customer service*) dan kompetensi interpersonal (*competency interpersonal*).

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dari penelitian ini berjumlah sembilan belas pustakawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Fokus pada penelitian adalah bagaimana kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan dan faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan prima.

Berdasarkan hasil dari analisis dan interpretasi menyatakan bahwa kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan belum terlaksana secara maksimal. Untuk itu perlu adanya upaya peningkatan kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan. Kinerja (*performance*) pustakawan dalam memberikan pelayanan masih terdapat kekurangan dari segi pengetahuan yang dimiliki pustakawan, hal ini menyebabkan rendahnya inovasi-inovasi baru dari pustakawan untuk kemajuan perpustakaan khususnya pada pelayanan pengguna.

Adapun saran adalah perlu adanya peningkatan kompetensi pustakawan yang memadai sesuai dengan bidang masing-masing serta ditunjang dengan sertifikasi kompetensi baik secara formal, non-formal, dan informal.

Kata kunci: pustakawan, kompetensi pelayanan, pelayanan prima, perpustakaan perguruan tinggi

Repository Universitas Brawijaya

SUMARRY

Dea Tiaraningrum, 2017, **Librarians Competency In Providing Excellent Service At Library (Research On State University of Malang's Library),** Dr. Irwan Noor, MA, Nurjati Widodo, S.AP, M.AP

This research was done to understand and measure librarians competency in providing excellent service at library. The excellent service measurement using customer service competency and interpersonal competency. The research method used is descriptive research type with qualitative approach. Informants in this research is nineteen librarians. Data collection techniques used is interview. Research focuses are on how librarians competency in providing excellence service at library and obstacle's factors in realizing excellent service.

Based on the results of analysis and interpretation state that librarians competency in providing excellent service at library has not been implemented optimally. Therefore, it is necessary to improve librarians competency in providing service. The librarians' performance in providing service is still lack in terms of knowledge, this leads to the low of librarians' new innovations for library's advancement especially on customer service.

Suggestions are necessary to increase proper librarians competency in accordance by their respective fields and supported by certification of competence both formally and informally.

Keywords: librarians, service competency, excellent service, university librarians

Repository Universitas Brawijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

Skripsi ini merupakan salah satu tugas yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penelitian menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bekal ilmu pengetahuan, dorongan dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, penelitian tidak mungkin dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Pada kesempatan ini penelitian menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si, selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si, selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

4. Bapak Dr. Irwan Noor, MA selaku ketua komisi pembimbing yang telah memberikan saran, arahan dan dukungan serta motivasi kepada penulis dari awal hingga penyelesaian skripsi ini dengan hasil yang baik.
5. Bapak Nurjati Widodo, S.AP, M.AP selaku anggota komisi pembimbing yang telah memberikan petunjuk, saran, dan dukungan dengan penuh kesabaran serta motivasi kepada penulis dari awal hingga penyelesaian skripsi ini dengan hasil yang baik.
6. Para dosen dan seluruh staf Administrasi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama ini.
7. Kedua orang tuaku papa dan mama, yang tidak pernah lelah untuk memberikan doa serta dukungan baik moril ataupun materiil kepada penulis.
8. Kakakku dan adikku tercinta yang telah memberikan motivasi dan semangat.
9. Saudara yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan semangat berupa canda tawa bersama-sama.
11. Teman-teman Ilmu Perpustakaan angkatan 2013 yang memberikan dukungan dan bantuan dalam pengerjaan skripsi ini.

Semoga Allah S.W.T senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan demi terealisasikannya skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak membutuhkan.

Malang, 23 Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO ..... **i**
PERSEMBAHAN ..... **ii**
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iv**
TANDA PENGESAHAN ..... **v**
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ..... **vi**
RINGKASAN ..... **vii**
SUMMARY ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Kontribusi Penelitian 6
E. Sistematika Penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
A. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik 9
1. Administrasi Publik 9
2. Pelayanan Publik 11
B. Perpustakaan 13
1. Perpustakaan 13
2. Jenis-jenis Perpustakaan 14
3. Perpustakaan Perguruan Tinggi 15
4. Layanan Perpustakaan 17
5. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan 18
C. Pustakawan 26
1. Peran Pustakawan 26
2. Standardisasi 29
3. Kompetensi Pustakawan 31
3. Pelayanan Prima 37
4. Faktor Penghambat Kompetensi Pustakawan dalam Pelayanan Prima 40

BAB III METODE PENELITIAN 44
A. Jenis Penelitian 44
B. Fokus Penelitian 45
C. Lokasi dan Situs Penelitian 46
D. Sumber Data 47

E. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data 48
F. Instrumen Penelitian 50
G. Analisis Data 51
H. Uji Keabsahan Data 53

BAB IV PEMBAHASAN 55
A. Gambaran Umum 55
1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Negeri Malang 55
2. Daftar Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Malang Tahun 2017 56
3. Visi, Misi dan Tujuan 56
4. Layanan Perpustakaan 59
5. Jam Layanan 60
6. Analisis Lingkungan (Analisis SWOT) 61
7. Program Pengembangan Tahun 2016-2020 (Sasaran, Strategi, Kegiatan dan Indikator) 63
B. Penyajian Data Fokus Penelitian
1. Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 68
a. Kompetensi Pelayanan Pengguna (*Competency* Customer Service) 68
1) Mengelola lingkungan perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan pengguna 68
2) Keterampilan dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna 79
3) Mengembangkan dan mengevaluasi standar untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna 87
4) Bersikap efektif dalam mengatasi situasi dengan pengguna 98
b. Kompetensi Interpersonal (*Competency Interpersonal*) 105
1) Mengembangkan dan memelihara hubungan yang efektif dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama 105
2) Bekerja secara efektif dalam tim dengan membangun sikap dan keterampilan yang kuat 119
3) Berlaku strategi yang efektif untuk mengelola politik, organisasi, konflik maupun perilaku dari rekan kerja 131
2. Faktor Penghambat Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 138

C. Analisis Dan Interpretasi
1. Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Universitas Negeri Malang 142
a. Kompetensi Pelayanan Pengguna (*Competency* Customer Service) 142
1) Mengelola lingkungan perpustakaan untuk

meningkatkan pelayanan pengguna 142
2) Keterampilan dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna 150
3) Mengembangkan dan mengevaluasi standar untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna 156
4) Bersikap efektif dalam mengatasi situasi dengan pengguna..... 166
b. Kompetensi Interpersonal (*Competency Interpersonal*).....170
1) Mengembangkan dan memelihara hubungan yang efektif dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama 170
2) Bekerja secara efektif dalam tim dengan membangun sikap dan keterampilan yang kuat..... 180
3) Berlaku strategi yang efektif untuk mengelola politik, organisasi, konflik maupun perilaku dari rekan kerja.....189
2. Faktor Penghambat Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.....195
BAB V PENUTUP 207
A. Kesimpulan..... 207
B. Saran 209
DAFTAR PUSTAKA..... 210

DAFTAR TABEL

No Nama Tabel Halaman

1. Tabel 1. Teori Kompetensi Pustakawan dalam Layanan Pengguna.....34
2. Tabel 2. Teori Kompetensi Pustakawan dalam Interpersonal.....35
3. Tabel 3. Daftar Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Malang Tahun 2017.....56
4. Tabel 4. Rangkuman Hasil Analisis SWOT 61
5. Tabel 5. Target Kinerja UPT Perpustakaan dalam Penyediaan Tenaga Kependidikan Bermutu (Pustakawan dan Tenaga Administrasi).....65
6. Tabel 6. Target Kinerja UPT Perpustakaan dalam Penyediaan Layanan Kelembagaan Tenaga.....67

Repository Universitas Brawijaya

DAFTAR GAMBAR

No Nama Gambar Halaman

1. Gambar 1. Analisis Komponen Interaktif 51
2. Gambar 2. Proses Pengklasifikasian Bahan Pustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Malang..... 70
3. Gambar 3. Pelayanan Kepada Pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang..... 73
4. Gambar 4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Serial..... 76
5. Gambar 5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Referensi..... 91
6. Gambar 6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Referensi..... 93
7. Gambar 7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Referensi.....100
8. Gambar 8. Kegiatan Sharing atau Diskusi Antar Pustakawan.....118
9. Gambar 9. Salah Satu Kegiatan Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.....120

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Lampiran.....214

1. Surat Riset
2. Surat Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Foto-foto
5. Struktur Organisasi
6. Curriculum Vitae

Repository Universitas Brawijaya
REPOSITORY.UB.AC.ID
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

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 sitem 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 pelayan 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 *excelent 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 diperpustakaan 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 Thoyyibah (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 mencangkup 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), mencangkup 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 perguaruan 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 perkulihaan 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.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

1. Administrasi Publik

Semakin lama perubahan zaman saat ini menyebabkan peningkatan kebutuhan informasi atau ketergantungan manusia semakin tinggi. Mau tidak mau harus berhubungan langsung dengan lingkungan kerja. Sesungguhya administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama antara sekelompok yang bertujuan untuk menciptakan tujuan organisasi. Akan tetapi kebutuhan-kebutuhan tersebut sulit untuk diperoleh karena keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki setiap individu. Menurut Silalahi (2009:5), bahwa administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan, pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan kemudahan dalam memperolehnya kembali secara keseluruhan hubungan satu sama lain.

Diperjelas menurut Keban (2004:15), bahwa "adminitrasi publik yang secara umum dipersepsikan sebagai *the work of government*, artinya administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat". Sehingga dapat memberikan pelayanan kepada pengguna adalah salah satu tujuan dari administasi publik. Karena setiap individu masuk dan membentuk menjadi

sekelompok anggota (organisasi), melalui kerjasama antara individu lainya dan pencapaian relatif lebih efektif.

Sebagaimana yang kita pahami fokus dari kajian administrasi merupakan sasaran pemusatan seseorang dalam pemikiran dan perhatian kepada obyek maupun subyek dibidang ilmu administrasi. Menurut Hermawan (2007:20), bahwa sebagian besar berfikir secara universal terhadap fokus kajian administrasi, salah satu sebagian kecil fokus yaitu adminitrasi pegawai. Administrasi pegawai sangat penting dan wajib dilakukan seseorang yang mempunyai tugas maupun tanggung jawabnya. Untuk dapat memegang tanggung jawab tersebut sesorang harus memiliki *knowledge management*. *Knowledge management* terkait dengan tujuan organisasi dan diarahkan untuk meraih hasil yang spesifik.

Menurut Puspitasari (2011), bahwa "*knowledge management* adalah suatu disiplin ilmu yang digunakan untuk meningkatkan performa seseorang atau organisasi, dengan cara mengatur dan menyediakan sumber ilmu yang ada saat ini atau akan datang". Jadi jelas bahwa *knowledge managemnet* bukan penemuan baru melainkan penerapan integritas sumber pengetahuan yang berkompeten.

Berdasarkan uraian diatas terkait administrasi publik, dapat saya simpulkan bahwa administrasi publik sangat melekat pada kerjasama antar individu untuk mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan. Administrasi publik adalah salah satu kajian dari *knowledge manajemen* yaitu administrasi pegawai, dalam hal ini pustakawan. Karena seorang

pegawai, dalam hal ini pustakawan harus memiliki kompetensi untuk memegang tanggung jawab maupun menyelesaikan tugas di bidang masing-masing sesuai dengan standar yang berlaku.

2. Pelayanan Publik

Mengembangkan pelayanan publik bukan hal yang mudah, karena dibutuhkan pengambilan keputusan demi kepentingan bersama. Berbagai cara dilakukan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efesien kepada penggunanya. Sehingga pelayanan publlik tidak bisa dipisahkan dengan segala aspek yang melingkupinya, termasuk organisasi perpustakaan. Karena menurut Suryokusumo (2008:9), bahwa "pelayanan publik pada hakekatnya adalah pelayanan kepada pengguna jasa layanan, dalam hal ini adalah pengguna perpustakaan. Sehingga apapun bentuk layanan orientasinya adalah untuk pengguna itu sendiri". Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan penting yang perlu diperhatinkan oleh berbagai lembaga, termasuk organisasi perpustakaan.

Pentingnya pelayanan publik bagi penggunanya, maka ada aturan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat beberapa ketentuan, diantaranya:

Pertama, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Kedua, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan

seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;

Ketiga, bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Sehingga dengan ketentuan peraturan yang telah dijelaskan dalam UU tersebut, maka setiap penyedia jasa layanan harus mematuhi sesuai kompetensi yang telah dimilikinya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya, termasuk penyedia layanan di perpustakaan.

Kemudian dijelaskan dalam konteks ke Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik dianggap memiliki kesamaan dengan pelayanan umum dan pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, menurut Ikhsan (t.th), bahwa "istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable* dan tidak memiliki perbedaan mendasar. Artinya pelayanan publik dalam hal ini, tetaplah sama yaitu penyedia jasa kepada penggunanya demi pemenuhan kebutuhan". Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik memiliki manfaat yang luas untuk kepentingan penggunanya, termasuk lingkup perpustakaan. Sebagai penyedia layanan harus mampu mengembangkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna demi pemenuhannya. Karena globalisasi ini mengakibatkan perkembangan layanan maupun informasi sangat cepat, maka dari itu sebagai memberi layanan harus bisa mengikuti zaman supaya bisa memberikan pelayanan yang diinginkan pengguna.

B. Perpustakaan

1. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan bagian dari kebutuhan yang harus dipenuhi di dalam kehidupan, terutama masyarakat, pelajar, mahasiswa maupun kelompok-kelompok tertentu untuk menunjang aktivitasnya. Menurut UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, menyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang berguna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Pendapat lain menurut Sutarno (2006:11-12), bahwa pengertian yang lebih umum dan luas tentang perpustakaan yaitu mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri berisi buku-buku yang disusun, diatur demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan sewaktu-waktu oleh pengguna.

Lalu menurut Suharmini (2010:1.2), bahwa pengertian perpustakaan secara sederhana adalah suatu unit kerja yang memiliki sumber daya manusia "ruang khusus" dan kumpulan koleksi sesuai dengan jenis perpustakaannya. Sedangkan menurut Sulistyo-Basuki (2011:1.7), menyatakan bahwa pengertian perpustakaan selalu dikaitkan dengan buku atau tempat yang berkaitan dengan buku.

Diperjelas teori menurut Purwono (2013:3-5), bahwa Setiap perpustakaan yang diselenggarakan dengan maksud dan tujuan tertentu. Oleh karena itu, ada perbedaan fungsi yang sifatnya lebih spesifik pada setiap jenis perpustakaan. Beberapa sumber pada umumnya perpustakaan

mempunyai fungsi yang sama sebagai berikut: (a) penyimpanan: sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka, akan tetapi terdapat kebijakan dalam pengelolaan bahan pustaka; (b) pendidikan: perpustakaan selalu berhubungan dengan kegiatan belajar mengajar, sedangkan diluar sekolah perpustakaan umum sebagai sarana pendidikan yang berkesinambungan seumur hidup; (c) penelitian: tempat penyediaan berbagai macam informasi yang dibutuhkan; (d) informasi: penyediaan informasi harus dengan tingkat informasi sesuai kebutuhan pengguna dengan jenis perpustakaan; (e) rekreasi kultural: sebagai tempat peyimpanan khasanah budaya bangsa.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting untuk menunjang pendidikan saat ini. Perpustakaan adalah slah satu faktor dalam mencerdasakan pendidikan bangsa. Sumber informasi pada perpustakaan harus memberikan pelayanan yang efektif guna memudahkan pengguna dalam pemenuhan kebutuhan aktivitas akademika. Karena melihat dari fungsi perpustakan itu sendiri yaitu menyediakan dan membimbing pengguna dalam pencarian informasi.

2. Jenis-jenis Perpustakaan

Perpustakaan berperan sebagai penyedia informasi dan ilmu pengetahuan yang terhimpun secara sistematis kepada pengguna. Oleh karena itu perpustakaan harus memberikan pelayanan kepada pengguna.

Perpustakaan juga mampu menjadikan lembaga yang baik dalam memberikan pelayanan berupa informasi dari berbagai pengetahuan yang dibutuhkan. Sehingga perpustakaan terbagi dalam beberapa jenis perpustakaan.

Menurut Sulistyo-Basuki (2011:2.4), menyatakan bahwa pembagian jenis perpustakaan tergantung pada pendekatan yang dipilih. Berdasarkan ketentuan UU, dikenal 5 jenis perpustakaan sebagai berikut: (1) Perpustakaan nasional, (2) Perpustakaan umum, (3) Perpustakaan khusus, (4) Perpustakaan sekolah, (5) Perpustakaan perguruan tinggi. Pembagian di atas tidaklah mutlak.

Kemudian menurut Sutarno (2006:37), beranggapan bahwa perpustakaan merupakan suatu yang bersifat universal. Pengertianya adalah di manapun keberadaannya, perpustakaan adalah sama. Meskipun begitu dalam praktiknya terdapat hal-hal yang berbeda karena kondisi lingkungan dan pengguna tidak sama. Dapat disimpulkan bahwa semua jenis perpustakaan pada hakikatnya sama, tergantung bagaimana manajemen pengelolaan perpustakaan. Tingkat informasi adalah pembeda dalam menyediakan pelayanan yang diberikan kepada pengguna untuk dimanfaatkan secara tepat guna. Pemanfaatan perpustakaan akan berjalan baik apabila perpustakaan mampu mengelola dengan semaksimal mungkin. Jenis perpustakaan membedakan fungsi dari masing-masing perpustakaan, salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi.

3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sulistyo-Basuki (2011:2.17), bahwa perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan

bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, peran utamanya adalah untuk membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Purwono (2013:18), bahwa perpustakaan perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain, turut melaksanakan Tri dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, serta melayangkan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya".

> Kemudian menurut UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal (1) ayat (1) tentang perpustakaan yang berbunyi: perguruan tinggi yaitu institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pengguna.

Diperjelas menurut UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwa dimana keberadaan perpustakaan perguruan tinggi fungsinya adalah sama yaitu sebagai sumber belajar, penelitian, deposit internal, pelestarian, dan pusat jejaring bagi sivitas akademika di lingkungan perguruan tinggi.

Berdasarkan penjelasan terkait perpustakaan perguruan tinggi, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan didirikan pada lingkungan perguruan tinggi yang dimanfaatkan oleh para mahasiswa dan dosen dalam memenuhi kebutuhan penelitian maupun proses belajar mengajar untuk menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi di Universitas. Fungsi setiap perpustakaan perguruan tinggi tidak lain adalah sama yaitu sebagai sumber pelajar dan penelitian, tetapi memiliki satu tujuan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan pengguna dengan memberikan pelayanan *excellent*.

4. Layanan Perpustakaan

Menurut Istiana (2014:1-2), menyatakan bahwa perpustakaan sebagai menyediakan berbagai macam sumber informasi bagi pengguna. Dengan demikian perpustakaan harus menyesuiakan sumber informasi yang dibutuhkan pengguna. Akan sia-sia jika sumber informasi yang sudah disediakan perpustakaan tidak dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna. Pelayanan merupakan kegiatan yang sangat penting, karena kepuasan pengguna diukur dari seberapa besar pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna perpustakaan. Oleh karena itu, sebuah perpustakaan perlu diselenggarakan kegaiatan pelayanan sebaik-baiknya. Sedangkan menurut UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang berbunyi bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pengguna sepenuh hati, bertujuan untuk kepuasaan pemenuhan sumber informasi. Pelayanan kepada pengguna, jika dilakukan dengan baik akan membuat citra positif perpustakaan. Sehingga akan menarik pengguna untuk datang kembali ke perpustakaan. Karena pada dasarnya pengguna yang menentukan maju dan berkembang suatu perpustakaan. Perpustakaan yang canggih, mewah, peralatan lengkap tidak menentukan jika belum dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan semaksimal mungkin.

Pelayanan perpustakaan memiliki jenis yang berbeda-beda salah satunya adalah pelayanan pengguna.

5. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan

Keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi sangat penting untuk menunjang belajar mengajar dan sistem penyelenggaraanya. Sehingga pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pustakawan juga harus mampu melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dari perpustakaan.

Menurut Nurazizah (2008:14), menggunggkapkan bahwa perpustakaan mempunyai 2 (dua) jenis pelayanan yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis yaitu proses dari keseluruhan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan untuk dimanfaatkan. Sedangkan layanan pengguna yaitu aktivitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Kemudian Istiana (2014:18), menyatakan bahwa inti kegiatan pelayanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan informasi bagi pengguna. Jenis-jenis pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna dengan pertimbangan sarana yang dimiliki perpustakaan, jumlah staf atau pustakawan yang dimiliki, luas sempitnya cakupan koleksi yang ada, serta kebutuhan pengguna akan jenis pelayanan tertentu.

Perpustakaan Universitas Negeri Malang memiliki beberapa pelayanan pengguna yang terdiri dari layanan peminjaman bahan pustaka,

layanan referensi, layanan buku tandon (*reserved book*), layanan foto copy, layanan ruang baca, layanan ruang diskusi dan ruang seminar, layanan jurnal *online* dan *e-book* 24 jam, layanan serial, layanan *digital library*, dan layanan penelusuran informasi.

a. Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi)

Menurut Rahayuningsih (2007:95), bahwa "layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Pengertian layanan sirkulasi adalah yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan bahan pustaka". Layanan sirkulasi menyangkut masalah peredaran bahan pustaka perpustakaan yang dimiliki pengguna. Bagian sirkulasi juga harus bekerja sama dengan pengembangan bahan pustaka, sebab peredaran bahan pustaka terlebih dahulu melalui bagian pengembangan. Adapun kegiatan pada layanan sirkulasi sebagai berikut:

1) Pendaftaran Anggota

a. Mengetahui jadi diri peminjaman, melihat tanggung jawab untuk mengamankan bahan pustaka yang sedang dipinjam pengguna

b. Untuk mengukur sosial pengguna dengan mengetahui jumlah bahan pustaka yang akan dipinjamnkan

c. Mengetahui kebutuhan pengguna, bahan pustaka apa yang sering diperlukan pengguna.

2) Peminjaman

a. Meminjamkan bahan pustaka dengan melihat kedudukan sosial dan mengetahui jumlah peminjaman yang dibaca.

b. Menyerahkan kartu anggota perpustakaan, pengguna dapat meminjam bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan.

Tujuan dari peminjaman adalah untuk menghindari kehilangan dan melindungi bahan pustaka dari pengguna perpustakaan.

3) Denda

Beberapa pendapat mengenai denda peminjaman koleksi di perpustakaan adalah suatu pekerjaan yang tidak menghasilkan keuntungan besar, tetapi jika tidak dilakukan pengguna akan sesukanya mengambil bahan pustaka perpustakaan dengan tidak tanggung jawab. Sebab bahan pustaka masih dibutuhkan pengguna lain.

4) Pengembalian koleksi perpustakaan

5) Hubungan dengan pengguna perpustakaan

b. Layanan Referensi

Menurut *American Library Association (ALA)* sebagaimana dikutip Muchdlor (2012), menyatakan bahwa pelayanan referensi merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dari

penggunaan perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset". Berdasarkan penjelasan terkait layanan referensi dapat disimpulkan bahwa yang menghubungan langsung antara pengguna dengan petugas perpustakaan, bertujuan untuk membantu pengguna dalam pencarian informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, petugas perpustakaan pada bagian layanan referensi harus benar-benar mengerti dan mempunyai semangat tinggi untuk membantu pengguna, sehingga pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pustakawan.

Menurut Setiawan (2009:8), bahwa koleksi yang dijadikan rujukan pengguna yakni:

1. Ensiklopedia
2. Kamus
3. Buku tahunan/almanak
4. Buku petunjuk
5. Buku pegangan dan buku pedoman
6. Bibliografi
7. Indeks dan abstrak
8. Sumbe-sumber ilmu bumi
9. Penerbitan pemerintah
10. Sumber biografi.

Untuk bisa membedakan anatara bahan pustaka referensi dengan bahan pustaka umum yaitu pada bahan pustaka referensi diberikan tanda R dan bahan pustaka tersebut tidak dapat dipinjamkan, hanya diperbolehkan untuk dibaca di perpustakaan. Sedangkan koleksi umum dapat dipinjamkan.

c. Layanan Buku Tandon (*reserved book*)

Pengguna terkadang membutuhkan bahan pustaka yang sama, sementara bahan pustaka tersebut yang tersedia di perpustakaan sudah habis dipinjam pengguna lain. Sehingga fungsi layanan buku tandon adalah memberikan sebagian bahan pustaka tersebut di dalam ruangan berbeda, bertujuan memberikan kesempatan secara merata peredaran bahan pustaka perpustakaan. Tetapi bahan pustaka hanya diperbolehkan peminjaman 1 (satu) hari.

> Menurut Arlinah (t.d.), beranggapan bahwa menyediakan bahan pustaka adalah tugas layanan pengguna, tetapi kebijaksanaan dalam memberi batas waktu peminjaman untuk beberapa koleksi tertentu adalah hal yang perlu dipikirkan dan sering dilaksanakan oleh perpustakaan. Hal ini sebenarnya bukan untuk membatasi hak seseorang untuk dapat memperoleh informasi yang diperlukan, justru untuk memberi keadilan agar informasi dapat selalu tersedia bagi semua pihak. Pengguna harus mempunyai kepastian bahwa bahan pustaka tertentu akan selalu tersedia kapanpun ia membutuhkan.

Adapun kegiatan pada proses bahan pustaka tandon yaitu:

1. Buatlah daftar bahan pustaka perpustakaan yang akan di tandon.
2. Beli jumlah bahan pustaka yang nantinya akan dikelola dalam tandon, misalkan 1 (satu) edisi untuk 10 pengguna.
3. Beri tanda khusus pada bahan pustaka.
4. Perhatikan peredaran bahan pustaka, supaya koleksi tersebut merata bisa dimanfaatkan oleh pengguna.
5. Tempatkan bahan pustaka pada tempat tersendiri supaya dapat diawasi oleh pustakawan.

d. Layanan Jurnal *Online* Dan *E-Book* 24 jam

Menurut Purwani (t.th), bahwa jurnal *online* merupakan sebuah artikel yang berbentuk secara elektornik melalui situs web di Internet. Jurnal tersebut tersedia ada yang gratis maupun berbayar untuk layanannya. Artikel-artikel untuk jurnal ilmiah dibagi menjadi 2 (dua) yaitu pengetahuan primer dan sekunder. Pengetahuan primer ada bila penelitian baru keluar. Jadi suatu penerbit tidak dapat menerbitkan suatu jurnal begitu saja, sedangkan pengetahuan sekunder seperti buku pelajaran yang selalu ada setiap tahunnya. Sedangkan *e-book* didedikasikan bagi mereka para pembaca media elektronik atau perangkat *e-book* baik melalui komputer atau melalui ponsel yang dapat digunakan untuk membaca buku elekronik.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan jurnal *online* dan *e-boo*k adalah layanan yang bisa dimanfaatkan pengguna dimana saja ingin mengakses informasi yang dibutuhkan. Layanan tersebut dapat disimpan tanpa harus meminjam di bagian sirkulasi seperti koleksi cetak. Terdapat berbagai sumber informasi yang dibutuhkan pengguna untuk menunjang peneliti maupun sumber belajar. Sebagai pustakawan harus memberikan pelayanan melalui bimbingan mengenai aturan atau cara mendapat sumber informasi melalui jurnal *online* maupun *e-book* tersebut, sehingga informasi yang sudah disediakan oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

e. Layanan Serial/Majalah

Menurut *ALA Glossary of Library Term* sebagaimana dikutip Kosasih (2006:6), menyatakan bahwa "Serial atau terbitan berseri adalah suatu publikasi yang diterbitkan secara berturut-turut, bagian demi bagian biasanya dengan jarak penerbitan tetap dan dimaksudkan untuk terbit terus menerus tanpa batas waktu tertentu". Terbitan berseri dikatakan sebagai sumber informasi yang menggambarkan perkembangan ilmu pengetahuan dari berbagai macam ilmiah. Terbitan berseri bisa dikatakan informasi yang terkini dikarenakan informasi yang diberikan masih belum pernah diterbitan dalam bentuk apapun, informasinya jelas tentang penemuan-penemuan. Selain itu terbitan berseri akan memberikan wawasan luas bagi pembaca, karena informasi yang disampaikan orisinil. Sistem pada layanan serial/terbitan berseri hampir sama seperti pada layanan referensi yaitu diperbolehkan untuk di fotocopy, tetapi harus dengan izin pustakawan terlebih dahulu.

Adapun ciri-ciri dari terbitan berseri, diantaranya adalah:

1. Terbitan berseri dikelola dengan sekolompok orang (redaksi).
2. Memiliki *system control internasional*, seperti *Internasional Standartd Serial Number* (ISSN).
3. Memiliki terbitan berkala, misalnya harian, bulanan, tahunan.
4. Dalam satu terbitan memeiliki beberapa artikel atau beberapa tulisan seseorang.

f. Layanan Penelusuran Informasi

Menurut Andriani (2011:80), bahwa kegiatan perpustakaan berkaitan erat dengan aktivitas temu kembali informasi. Proses ini melibatkan pengguna yang mencari informasi dan pustakawan sebagai petugas atau mediator dalam proses temu kembali informasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan pustakawan dalam melayani pengguna melalui penelusuran atau temu kembali informasi adalah: (1) mengetahui latar belakang pengguna, mencakup pengalaman berkunjung ke perpustakaan serta bidang profesi atau keahlian pengguna; (2) pengetahuan pengguna tentang informasi yang dibutuhkan, termasuk jenis dan sumber informasi; (3) kemampuan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan, mencakup penguasaan sarana penelusuran dan kemampuan menyusun strategi penelusuran. Perbedaan latar belakang dan pengetahuan pengguna tentang kepustakaan akan memengaruhi layanan yang diberikan.

Disimpulkan bahwa layanan penelusuran informasi merupakan layanan yang memberikan bantuan kepada pengguna dalam penemuan informasi. Penemuan informasi dapat berasal dari bahan pustaka cetak maupun bahan pustaka non cetak. Layanan penelusuran informasi tersebut juga bisa membantu pengguna di luar perpustakaan, misalnya penelusuran jarak jauh dengan menggunakan jasa internet. Adanya layanan penelusuran informasi melalui internet bisa memaksimalkan pemanfaatan jasa layanan di perpustakaan.

g. Layanan *Digital Library*

Layanan *digital library* adalah layanan perpustakaan yang dilayangkan pengguna untuk dimanfaatkan informasinya. Layanan ini berisi informasi *local content* Universitas Negeri Malang berupa karya mahasiswa, dosen, dan pustakawan, seperti:

1. Tesis
2. Disertasi
3. Abstrak skripsi
4. Makalah Pustakawan, dan
5. Pidato Guru Besar.

C. Pustakawan

1. Peran Pustakawan

Globalisasi saat ini menyebabkan informasi semakin menentukan tingkat kemajuan bangsa begitu juga kebutuhan informasi pengguna semakin beraneka ragam, sehingga pustakawan harus meningkatkan potensinya. Dalam hal ini penydia informasi sangat dibutuhkan untuk menghimpun berbagai sumber informasi, menyimpan, dan menyebarluaskan kepada pengguna (masyarakat). Kehadiran pustakawan sebagai penyedia berperan penting dan menentukan sumber informasi tersebut. Untuk menghadapi perubahan, pustakawan harus memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk menjalankan profesi secara profesional.

Menurut Hermawan (2006:46), bahwa "pustakawan adalah profesi bagi orang yang bekerja di perpustakaan dan pusat informasi". Sedangkan menurut Azmar (2015:224), menyatakan bahwa "seorang pustakawan harus memiliki kompetensi yang dibutuhkan seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan

tingkat kinerja suatu pekerjaan" Dengan kompetensi tersebut seharusnya pustakawan mampu memberikan pelayanan yang bermutu. Sehingga minimal pustakawan harus memiliki kompetensi serendah-rendahnya D2 dalam bidang kepustakawanan dan selalu meningkatkan secara berkelanjutan.

Menurut Azmar (2015:226), bahwa peran pustakawan sebagai tenaga profesional sebagaimana diatur dalam Keputusan MENPAN Nomor 132/KEP/MPAN.12.2002, memang sangat diperlukan bagi perpustakaan perguruan tinggi di tempat kerja. Perannya yang utama adalah sebagai pengorganisasi bahan pustaka bagi pemenuhan kebutuhan pengguna dan sebagai pembimbing tentang cara-cara bagaimana menggunakan bahan pustaka untuk kepentingan pengguna sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

Sehingga untuk mewujudkan maka pustakawan selalu mengembangkan potensi yang dimiliki dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna perpustakaan. Perpustakaan bukanlah suatu tempat penyimpanan bahan pustaka, tetapi suatu sistem yang melibatkan banyak aspek. Hal yang menentukan dalam memberikan pelayanan prima adalah sumber daya manusia yang terdapat di perpustakaan. Dalam hal ini sumber daya manusia adalah faktor penentu keberhasilan suatu sistem pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Memberikan pelayanan yang baik adalah faktor penting bagi perpustakaan untuk mengukur keberhasilan suatu pelayanan. Hal ini dapat terjadi apabila sumber daya manusia ditingkatkan, minimal dari tingkat kinerja individu.

Kemudian teori menurut Hermawan (2006:57-59), menyatakan bahwa peran pustakawan selama ini adalah membantu pengguna dalam pencarian informasi untuk mendapatkan informasi yang tepat, cepat, dan efisien.

Seorang pustakawan juga mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, namun keberadaanya tersembunyi tidak diketahui. Peran pustakawan dalam melayani pengguna sangat beragam, yaitu (1) edukator: pustaka sebagai perannya harus mampu melaksanakan fungsinya sebagai pendidik; (2) manajer: pustakawan sebagai pemimpin harus mempunyai kemampuan penggerak dalam mengelola perpustakaan; (3) administrator: pustakawan mampu menyusun maupun melaksanakan tugasnya dengan baik untuk meningkatkan tepat guna dan daya guna; (4) supervisor: pustakawan bisa melakukan kegiatan dalam bidangnya dengan dibekali wawasan yang luas supaya mampu mengatasi masalah yang ada.

Berdasarkan uraian diatas mengenai peran pustakawan, dapat disimpulkan bahwa perannya dalam mendukung proses berjalannya layanan sangat dibutuhkan perpustakaan. Sebab layanan informasi yang ada di perpustakaan tidak akan bisa berjalan dengan baik tanpa campur tangan manusia, dalam hal ini pustakawan. Namun pustakawan juga harus selalu mengembangkan potensi demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna. Menjalankan profesi sebagai pustakawan bukanlah hal yang mudah. Karena pustakawan dituntut selalu bersikap prima kepada pengguna, harus bisa mencari peluang demi kelangsungan hidup perpustakaan kedepannya.

2. Standardisasi

Perpustakaan adalah tempat penyedia jasa informasi yang sangat dibutuhkan sivitas akademika dosen, guru, maupun mahasiswa. Namun semua kinerja tentunya terdapat standar yang melekat untuk menjadi pedoman suatu pekerjaan. Menurut PP No.102 Tahun 2000 dalam Utama, sebagaimana dikutip Lasa (2014:3-4), secara umum standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan dan metode yang tersusun berdasarkan konsesus yang terkait dengan memperhatinkan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, perkembangan ilmu pengetahuan untuk memperoleh manfaat sebesar-besarnya.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonessia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, Hiburan dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan, yang menyatakan bahwa standar kompetensi adalah rumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang didasari atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja sesuai dengan kriteria unjuk kerja yang dipersyaratkan. Dengan demikian disimpulkan bahwa standardisasi merupakan proses yang mengacu pada minimal yang harus terpenuhi dalam melakukan aspek pekerjaan tertentu. Dengan adanya standardisasi tersebut akan dapat diukur tinggi rendahnya kualitas kinerja seseorang.

Menurut standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, sebagaimana dikutip Lasa (2014:6-8), menyatakan bahwa secara garis besar standar itu meliputi:

a. Manajemen
   1. Perencanaan
   2. Pengorganisasian
   3. Pengawasan
b. Sumber daya manusia
   1. Kepala perpustakaan
   2. Pustakawan
   3. Tenaga teknis perpustakaan
   4. Tenaga ahli dalam bidang perpustakaan
c. Anggaran
d. Teknologi informasi dan komunikasi
e. Koleksi
f. Sarana dan prasarana
   1. Gedung/luas ruangan
   2. Komposisi ruangan

Pada penelitian ini batasan standar perpustakaan Perguruan Tinggi adalah pustakawan, Tenaga ahli dalam bidang perpustakaan, dan anggaran.

Menurut Lasa (2014:6-7), menyatakan bahwa:

1. Orang yang bisa disebut pustakawan bukan sembarang yang bekerja di perpustakaan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengolahan dan pelayanan. Dijelaskan bahwa pustakawan harus memiliki kompetensi, dan memiliki sertifikasi kompetensi. Kualifikasi pendidikan pustakawan adalah Diploma II dalam bidang perpustakaan dari perguruan tinggi yang terakreditasi.
2. Tenaga ahli dalam bidang perpustakaan harus memiliki kepabilitas, integritas, dan kompetensi dalam bidang perpustakaan.
3. Perguruan tinggi harus mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan. Dalam hal ini telah ditentukan SNP Perpustakaan Perguruan Tinggi No. 10/2011 bahwa anggaran perpustakaan Perguruan tinggi setiap tahunnya sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran perguruan tinggi di luar pengembangan fisik, dan itu untuk pengembangan perpustakaan.

Demikian disimpulkan bahwa untuk dapat menjadi pustakawan profesional dibutuhkan standar kompetensi yang memadai di bidang kepustakawanan minimal Diploma II, pelatihan, maupun sertifikasi kompetensi. Namun untuk dapat menjalankan hal tersebut dibutuhkan anggaran dari perpustakaan jika tenaga kerja belum terkreditasi sebagai pustakawan.

3. Kompetensi Pustakawan

Sebuah organisasi tidak bisa berfungsi dengan baik bila tidak memiliki sumber daya manusia yang berkompeten. Karena penggerak roda budaya kerja di sebuah organisasi yaitu yang memiliki kompetensi, misalnya berpengetahuan luas, berkarakter, dan memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing. Kompetensi diartikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana kemampuan seseorang yang dimiliki dalam menjalankan pekerjaannya. Kehadiran seorang pustakawan yang berkompetensi dengan memanfaatkan sumber daya manusia untuk memepertahankan kelangsungan hidup perpustakaan untuk bersaing dan berkembang di era globalisasi saat ini. Pustakawan dituntut memiliki kompetensi yang dibutuhkan supaya pustakawan dapat mengimbangi perkembangan ilmu yang semakin maju. Kompetensi yang seharusnya dibutuhkan seorang pustawakan sebagai berikut.

Menurut Hermawan (2016), bahwa kompetensi dapat dibedakan menjadi dua tipe, yaitu:

a. Kompetensi “soft competency”. Tipe kompetensi ini berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengatur proses pekerjaan dan

berinteraksi dengan orang lain. Yang termasuk adalah kemampuan manajerial, kemampuan memimpin (kepemimpinan), kemampuan komunikasi, dan kemampuan membangun hubungan dengan orang lain (*Interpersonal relation*).

b. Kompetensi "hard competency". kompetensi berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknis suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi ini berkaitan dengan seluk beluk teknis yang berkaitan dengan pekerjaan yang ditekuni. Contoh hard competency antara lain kemampuan untuk mengklasir, mengkatalog, mengindek, membuat abstrak, input data, melayani pemustaka, melakukan penelusuran informasi dsb.

Kemudian menurut *The Special Library Association (SLA)* sebagaimana dikutip Djuwarnik (2013:267-268), bahwa secara umum kompetensi meliputi:

a. Kompetensi profesional, yaitu menyangkut pengetahuan yang dimiliki seorang pustakawan dibidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian, serta kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan perpustakaan dan informasi.
b. Kompetensi personal/individu, yaitu ketrampilan atau keahlian, sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memeperlihatkan nilai lebihnya serta dapat bertahan terdapat perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya

Selanjutnya menurut Haryono (2012), menyatakan bahwa kompetensi pustakawan berarti kemampuan kerja setiap pustakawan (berbasis pengetahuan, keterampilan, dan sikap) dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kualitas yang dipersyaratkan menurut standar. Dengan kata lain, menyatakan bahwa: (1) kompetensi soft skill dan kompetensi profesional adalah kemampuan seseorang mengatur pekerjaan menggunakan pengetahuan yang dimilikinya; (2) kompetensi personal adalah kemampuan seseorang untuk berinteraksi dengan orang lain, keahlian dan keterampilan bekerja secara efisien; (3) kompetensi hard skill adalah kemampuan seseorang dalam bidang teknis, misalnya:

pengatalogan, pengindeksan, input data, dan kemampuan pengklasir; (4) kompetensi interpersonal adalah kemampuan seseorang bekerja dalam tim dan menjalin komunikasi secara efektif dengan orang lain. Namun peneliti mengambil kompetensi secara umum versi *The Special Library Association (SLA)* karena kompetensi tersebut lebih menekankan pada fokus yang diteliti.

Dengan adanya kompetensi yang dimiliki pustakawan, akan terwujudnya pelayanan yang *excellent*. Kemudian *Gutsche (2009*), berpendapat bahwa "Kompetensi merupakan dasar untuk melakukan suatu pekerjaan. Sebagian besar efektivitas ditingkatkan pada komunikasi yang jelas, hubungan yang kuat, dan fleksibel. Kompetensi merupakan fondasi dari semua bagian pustakawan dan staf perpustakaan untuk membangun kualitas dan relevan suatu perpustakaan."

> *These competencies are foundational, most of them transferable to any workplace. In most situations in life, your effectiveness is enhanced by clear communication, strong relationships, ethical behavior and the flexibility to be a leader, team player and lifelong learner. These competencies are the underpinning of all the other sections of the Competency Index. Librarians and library staff who possess all of these qualities will build a vibrant and relevant library* (*Gutsche, 2009*).

Menurut *Gutsche* (*2009*), menyatakan bahwa kompetensi yang dibutuhkan pustakawan dalam memberikan pelayanan prima, meliputi:

1. Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pengguna adalah penting bagi perpustakaan. Meskipun ada perbedaan antara pelayanan perpustakaan dan pelayanan komersial, peerilaku orang yang dilayani tetap sama yaitu bersifat universal.

Tabel 1. Teori Kompetensi Pustakawan dalam Pelayanan Pelanggan

Kompetensi Pelayanan Pelanggan	Indikator
Mengelola lingkungan perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan pengguna (lihat juga: Manajemen Perpustakaan> Fasilitas)	1. Mengatur koleksi perpustakaan dan membantu pengguna untuk memenuhi kebutuhan 2. Mengatur perpustakaan untuk menciptakan lingkungan yang positif, nyaman dan ramah 3. Membahas hambatan yang bisa mencegah orang tidak menggunakan perpustakaan
Mengembangkan dan mengevaluasi standar untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna	1. Menciptakan rencana layanan pelanggan 2. Memenuhi kebutuhan pengguna melalui layanan dengan mensurvei keluhan dan sarana lainnya 3. Menganalisa masukan dari pengguna dan menyesuaikan dengan standar yang berlaku 4. Menggunakan strategi pelatihan yang efektif untuk memberikan layanan yang baik 5. Menentukan dan berusaha membantu kebutuhan pengguna untuk mencapai tujuannya
Keterampilan dalam memberikan layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna	1. Memperlakukan pengguna dengan cara yang profesional, misalnya dengan bersikap positif dan memberikan pelayanan yang ramah 2. Bersikap sebagai duta perpustakaan dengan cara mempromosikan nilai-nilai layanan perpustakaan ke semua pengguna 3. Menunjukkan pengetahuan dari semua aspek dalam organisasi. misalnya misi visi, kebijakan, prosedur, koleksi, jasa, dan seluruh sistem strategi 4. Menghormati dan merespon dengan baik keragaman maupun perbedaan budaya
Bersikap efektif dalam mengatasi situasi dengan pengguna	1. Mendorong pengguna untuk mengikuti kebijakan perpustakaan, dan menilai bila terjadi kesalahan dalam prosedur

	2. Menawarkan kepada pengguna pencarian secara efisien dan efektif 3. Mempertahankan sikap secara profesional dalam situasi sulit dan berlaku komunikasi yang efektif

Sumber: Gutsche, 2009

2. Interpersonal

Menguasai kompetensi interpersonal yang anda miliki adalah kunci dari kesuksesan, kecuali anda bekerja sendirian. Kompetensi interpersonal yaitu kompetensi yang harus berinteraksi secara produktif dengan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi (*Gutsche, 2009*).

Tabel 2. Teori Kompetensi Pustakawan Interpersonal

Kompetensi Interpersonal	Indikator
Mengembangkan dan memelihara hubungan yang efektif dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama	1. Memperlakukan semua orang dengan kejujuran, rasa hormat dan keadilan untuk membangun kepercayaan 2. Kontribusi untuk lingkungan kerja yang kolaboratif, berkomitmen 3. Memahami keragaman individu dan organisasi 4. Mengakui kekuatan diri sendiri, saling melengkapi, dan mengkontribusi orang lain 5. Saling bertukar pengetahuan, diskusi secara profesional dan mendapatkan informasi melalui rekan kerja 6. Memberi dan menerima masukan yang konstruktif dari rekan kerja dan pengguna
Bekerja secara efektif dalam tim dengan membangun keterampilan dan sikap yang kuat	1. Berkontribusi secara konstruktif terhadap pencapaian tujuan dan sasaran dalam tim 2. Kontribusi pemecahan masalah di lingkungan kerja dan mencari solusi yang dapat diterima bersama, terlepas dari posisi atau

	tingkatan 3. Berpartisipasi aktif dalam pengumpulan informasi dan mengambil keputusan untuk dipromosikan 4. Mengelola waktu sendiri secara efektif untuk memberikan kinerja yang tepat waktu 5. Mencari peluang dengan mengembangkan ide-ide baru untuk membantu orang lain 6. Memberi dan menerima pelatihan atau mentoring dari anggota tim sesuai bidangnya
Berlaku strategi yang efektif untuk mengelola organisasi politik, konflik dan perilaku dari rekan kerja	1. Memahami organisasi secara politik (termasuk perpustakaan) dan mengembangkan strategi yang efektif 2. Memahami berbagai pola perilaku dan mengembangkan tanggapan dengan tepat 3. Evaluasi perilaku diri sendiri dan menyesuaikan situasi dengan tepat 4. Memahami resolusi konflik dan menerapkan dengan strategi

Sumber: Gutsche, 2009

Dari berbagai teori terkait kompetensi pustakawan yang ada, penelitian memakai versi kompetensi pustakawan yang dikeluarkan oleh *Online Computer Library Center* (OCLC) yaitu indeks kompetensi untuk bidang perpustakaan. Fokus pada penelitian in adalah pada kompetensi pelayanan pelanggan (*customer service competency*) dan kompetensi interpersonal (*interpersonal competency*). Peneliti mengambil kompetensi tersebut, karena ingin mengetahui bagamaina kinerja pustakawan dalam melayani pengguna dengan kesesuaian teori tersebut. Kompetensi pelayanan pengguna dibutuhkan pustakawan dalam memberikan peningkatan pelayanan. Namun kompetensi pelayanan pengguna harus

ditunjang dengan kompetensi interpersonal. Karena kompetensi interpersonal yang menjadi ujung tombak atau pembentukan sikap, nilai maupun keterampilan seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan. Sehingga adanya kedua kompetensi tersebut dapat menunjang pelayanan lebih optimal dan komunikatif. Berdasarkan uraian mengenai kompetensi pustsakawan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi yang dibutuhkan pustakawan secara umum meliputi kompetensi pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Dari kompetensi tersebut diharapkan pustakawan mampu memberikan pelayanan secara prima kepada pengguna.

4. Pelayanan Prima

Perpustakaan memiliki berbagai macam bentuk pelayanan. Untuk itu, jika pelayanan prima diterapkan di lingkungan perpustakaan maka sangatlah tepat. Karena perpustakaan bisa dikatakan berhasil bila fasilitas maupun pelayanan yang diberikan kepada pengguna dimanfaatkan secara maksimal.

Menurut Achmad (2012:80), bahwa "layanan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang dengan baik. Sehingga kebutuhan yang diharapkan seseorang tersebut dalam hal ini pengguna dapat terpenuhi". Pada pelaksanaanya, pelayanan prima tidaklah baku sebagaimana dijelaskan diatas. Pengertian baku mengenai pelayanan prima tergantung pustakawan, sebagai pengelola perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna.

Definisi di atas mengartikan bahwa upaya layanan prima yang diberikan kepada pengguna dengan penuh senang hati. Sehingga pengguna akan merasa puas memanfaatkan koleksi, fasilitas, dan layanan yang diberikan berulang kali. Bahkan dijelaskan pada UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan mewajibkan untuk memberikan layanan prima. Pasal (32) ayat a berbunyi: "Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pengguna". Untuk itu perlu dibutuhkan tenaga pustakawan yang memiliki keterampilan dan pengatuhuan, selain dari penampilan fisik. Namun dalam hal ini ternyata bahwa bukan hanya UU Nomor 43 Tahun 2007 yang menyatakan pustakawan berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan. Adapun teori lain yang mengemukakan sebagai berikut.

Menurut Cornelis sebagaimana dikutip Achmad (2012:101-102), menyatakan bahwa pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip antara lain, yaitu:

1) Mengutamakan pelanggan
   a. Prosedur pelayanan harus disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan
   b. Pelayanan bagi pelanggan eksternal harus lebih diutamakan
   c. Pelayanan bagi pelanggan tak langsung perlu lebih diutamakan
2) Sistem yang efektif
   a. Sebuah sistem yang nyata, yaitu suatu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit organisasi
   b. Sebuah sistem yang "HALUS", yaitu satu tatanan yang mempertemukan manusia dengan yang lain. Pertemuan semacam ini melibatkan sentuhan-sentuhan emosi, perasaan, harapan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku
   c. Agar hasil merebut hati pelanggan, proses pelayanan harus berjalan efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan pada diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan

3) Melayani dengan hati nurani
Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan yang utama adalah kesatuan sikap dan perilaku sesuai hati nurani. Perilaku yang dibuat-buat/berlebihan sangat mudah dikenali pelanggan sehingga akan memperburuk penilaian pelanggan. Sikap dan perilaku yang baik oleh petugas dapat menutupi kekurangan sarana dan prasarana.
4) Perbaikan berkelanjutan
Pelanggan dapat belajar mengenali kebutuhan dari proses pelayanan. Semakin baik pelayanan, tuntutannya juga semakin tinggi dan kebutuhanya semakin luas dan beragam. Fenomena aksi-reaksi antara mutu leyanan dan tuntutan pelanggan akan terus bergulir cepat. Hal ini memacu petugas untuk meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus.
5) Memberdayakan pelanggan
Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis-jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumber daya/perangkat tambahan oleh pelanggan untuk menyelesaikan persoalan hidup sehari-hari.

Berdasarkan uraian terkait pelayanan prima, dapat disimpulkan bahwa pelayanan wajib mengutamakan pengguna perpustakaan. Sudah kewajiban sebagai pustakawan dalam memberikan pelayanan terbaik demi memenuhi kebutuhan yang diharapkan penggunanya. Pustakawan harus bisa memberikan informasi yang akan menunjang kebutuhan pengguna, karena tujuan pustakawan adalah melayani dengan sepenuh hati untuk mencapai kepuasaan. Dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna pasti adanya hambatan-hambatan untuk mencapai keberhasilan.

5. Faktor Penghambat Kompetensi Pustakawan dalam Pelayanan Prima

Organisasi perpustakaan adalah lembaga yang menyediakan jasa layanan informasi. Tidak adanya hambatan dalam memberikan pelayanan adalah hal yang mustahil. Kinerja dalam melayani pengguna, pasti adanya faktor-faktor yang menghambat. Namun organisasi harus mampu bertindak cerdik untuk mengatasi hambatan tersebut supaya tidak mengganggu proses pelayanan. Kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan akan dinilai pengguna secara langsung. Maka dari itu, untuk memberikan kinerja yang baik harus didasarkan pada pelayanan prima.

Menurut Azmar (2015:231), menyatakan bahwa dalam meningkatkan kinerja pelayanan prima di perpustakaan, pustakawan pasti memiliki hambatan yang membuat layanan tersebut belum terwujud, seperti:

a. Diri sendiri merupakan kemampuan pada setiap pustakawan. Dalam hal ini pustakawan harus menyadari jika memiliki kekurangan. Sehingga pustakawan selalu memotivasi diri sendiri untuk menutupi kekurangan yang ada. Pustakawan sebagai seorang yang profesional juga harus mempunyai kemampuan untuk memperluas sumber ataupun akses informasi, sehingga mempunyai keleluasaan dalam mencari beberapa sumber untuk pemenuhan kebutuhan pengguna;
b. Lingkungan berpengaruh bagi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima kepada pengguna. Lingkungan dalam hal ini adalah

layanan, bahan pustaka yaang disediakan, dan manajemen perpustakaan;

c. Hubungan antar individu dapat meningkatkan layanan perpustakaan. Karena dengan membina hubungan baik kepada semua orang lain maupun pengguna perpustakaan akan menciptakan kebersamaan. Pada akhirnya akan memberikan kinerja baik secara keseluruan.

Kemudian Subrata (2009:5), menyatakan bahwa mengembangkan kinerja pustakawan dalam melayani pengguna memiliki beberapa hambatan seperti: (1) Pembinaan pelatihan kepustakawanan yang belum memadai; (2) Terbatasnya pengetahuan dan keterampilan di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi (pusdokinfo); (3) Terbatasnya kemampuan dalam penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris, dan faktor-faktor psikologis.

Diperjelas menurut teori Suryanthy (2013:587), yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan prima perlu mendapat perhatian, diantaranya adalah:

1. Kompetensi Pustakawan. Upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan pustakawan yang kurang maksimal. Walaupun sudah dilakukan pemberdayaan untuk perbaikan kompetensi, namun belum mencerminkan peningkatan yang diharpkan.
2. Sarana dan Prasarana. Kinerja pustakawan terganggu karena sarana dan prasarana yang diberikan perpustakaan juga menghadapi kendala

lain ketika memberikan pelayanan kepada pengguna, sehingga pelayanan tersebut terhenti.

3. Keinginan dari Pengunjung. Faktor yang menjadi hambatan atau kesulitan bagi pustakawan dalam menerapkan pelayanan prima adalah keinginan pengguna yang sering kali sulit untuk dipenuhi dan sikap pengguna kurang bersahabat dengan pustakawan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor menghambat dalam memberikan pelayanan prima, diantaranya:

1. Sikap diri sendiri. Pustakawan harus mampu mengatur sikap ataupun perilaku dalam melayani pengguna. Sehingga pustakawan bisa memberikan pemenuhan kebutuhan sesuai harapan yang diinginkan pengguna dengan bersikap ramah dan sopan;
2. Lingkungan. Pengaruh lingkungan perpustakaan juga memberikan dampak kepada pelayanan. Misalnya layanan yang disediakan ataupun manajemen perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pustakawan dalam penyedia jasa layanan informasi;
3. Hubungan antar individu menjadi pertimbangan penting bagi pustakawan untuk selalu memahami dan mengetahui dengan tepat apa yang dibutuhkan pengguna. Dengan begitu pengguna bisa mudah mendapatkan informasi yang diharapkan. Karena pada dasarnya pelayann harus yang efisien, akurat, dan mudah untuk didapatkan;

4. Pembinaan pelatihan kepustakawanan harus selalu dilakukan untuk mengembangkan kompetensi demi memberikan pelayanan yang baru dan lebih baik;
5. Kompetensi adalah kemampuan yang dibutuhkan pustakawan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ilmu pengetahuan maupun keterampilan;
6. Sarana dan Prasarana terkadang bisa mengganggu proses pelayanan karena jika pemadaman listrik, perpustakaan yang sudah terotomasi akan terhenti dan berpindah pada layanan manual. Sehingga pelayanan tersebut mengakibatkan penumpukan data yang belum terinput.

Dari sekian teori yang ada, secara umum faktor yang menghambat untuk meningkatkan kompetensi pustakawan diantaranya adalah sikap diri sendiri, pelatihan kompetensi dalam kepustakawanan, kompetensi yang dimiliki pustakawan, dan mengelola hubungan antar individu. Namun faktor yang paling utama adalah kompetensi yang dimiliki pustakawan dalam bidang perpustakaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2014:6), menggungkapkan bahwa "pendekatan kualitatif adalah pemahaman fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah". Sementara itu jenis penelitian deskriptif yaitu kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena untuk memberikan gambaran ataupun fenomena tentang proses pelayanan kepada pengguna di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Permasalahan pada penelitian ini yaitu peneliti mendapatkan adanya kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan belum sepenuh hati, etos kinerja pustakawan belum optimal, kreativitas pustakawan belum maksimal dan terkendala dalam bahasa asing.

Penelitian deskriptif akan memudahkan peneliti untuk mengetahui gambaran secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Sehingga peneliti akan

mendapatkan gambaran secara rinci dan jelas mengenai kompetensi yang menghambat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan teori.

B. Fokus Penelitian

Menurut Meleong (2014:97), menggungkapkan bahwa "penetapan fokus penelitian penting dilakukan untuk membatasi suatu masalah dalam penelitian dan pembatasan suatu masalah dalam penelitian ini dapat diperoleh dari pengalaman langsung peneliti di lapangan dan pengetahuan yang diperoleh dari kepustakaan ilmiah". Berdasarkan rumusan masalah pada BAB I untuk mengukur suatu kinerja (*performance*) pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, maka fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang, meliputi:
   a. Kompetensi Layanan Pelanggan (*Customer Service Competency*)
   b. Kompetensi Interpersonal (*Interpersonal Competency*)
2. Faktor penghambat kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang, meliputi:
   a. Faktor Internal
   b. Faktor Eksternal

C. Lokasi Dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang terletak pada Jalan Semarang Nomor 5 Kota Malang. Sedangkan situs penelitian merupakan dimana peneliti mendapatkan dan menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Adapun alasan pemilihan situs penelitian ini adalah:

1. Jumlah pustakawan dalam perpustakaan Universitas Negeri Malang yang menjadi subjek cukup banyak berjumlah 19 orang yang terdiri dari pustakawan madya 9 orang, pustakawan muda 2 orang, pustakawan penyelia 5 orang, dan pustakawan pelaksana lanjutan 3 orang. Peneliti mendapatkan informasi dari informan yaitu kepala perpustakaan Universitas Negeri Malang. Namun kinerja (*performance*) masih didapatkan beberapa sikap pustakawan yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan khususnya efektif waktu bekerja.
2. Pembinaan sumber daya manusia dilakukan 1 (satu) atau 2 (dua) tahun sekali secara periodik untuk peningkatkan kompetensi. Dari pengamatan dan hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu pustakawan, peneliti mendapatkan beberapa kekurangan dalam memberikan pelayanan.
3. Salah satu pustakawan Universitas Negeri Malang mendapatkan penghargaan sebagai pustakawan berprestasi se-Jawa Timur pada bulan Juni Tahun 2014 yang peneliti dapatkan melalui situs website Universitas Negeri Malang.

4. Kurangnya kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, hal ini dibuktikan pada saat peneliti melakukan magang dan observasi.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber yang menyediakan informasi mengenai data penelitian. Menurut Lofland dan Lofland sebagaimana dikutip Moleong (2014:157), menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Adapun sumber data pada penelitian ini adalah informan, yaitu Wakil Kepala Perpustakaan Universitas Negeri Malang Bapak AA Kosasih dipilih secara *purposive*. Melalui Bapak AA Kosasih penentuan pustakawan setiap bidang layanan, diantaranya adalah layanan sirkulasi dengan Bapak Setiawan, layanan referensi Ibu Nining Nugrahini, layanan serial/majalah Bapak Ali Mas'ud. Pemilihan informan selanjutnya ditentukan secara *snowball* oleh Ketua Kelompok Pustakawan (KKP) pada setiap bidang layanan, diantaranya bagian layanan sirkulasi dengan Ibu Siti Rochjani dan Ibu Ika Yuslina, bagian serial/majalah dengan Bapak Sokhibul Ansor, bagian referensi dengan Bapak Gatot

Subrata, Bapak Listariono, Bapak Achmad qorni Novianto, dan Ibu Dwi Novita Ernaningsih. Sampel pada penelitian berjumlah 19 pustakawan, namun peneliti mengambil secara *random sampling*.

2. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari perantara melalui Wakil Perpustakaan Bapak AA Kosasih. Adapun sumber data pada penelitian ini adalah dokumen yang diperoleh dari Perpustakaan Universitas Negeri Malang, yaitu:

a. Data pegawai Perpustakaan Universitas Negeri Malang;

b. Rencana strategi Perpustakaan Universitas Negeri Malang;

c. Hasil evaluasi pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

E. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014:224), menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui peninjauan secara cermat dan langsung dilokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dengan cara mengamati subyek penelitian. Penelitian disini menggunakan teknik observasi terstruktur. Artinya

observasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah dengan menetapkan subyek yang sudah ditentukan peneliti. Disamping itu peneliti mengamati dengan cermat kinerja (*performance*) pustakawan khususnya pada layanan pengguna. Sehingga peneliti memahami proses pelayanan yang sesungguhnya diberikan langsung kepada pengguna perpustakaan. Lihat lampiran pada gambar. Pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan 2 (dua) orang atau lebih antara narasumber dan pewawancara secara langsung. Pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur. Adapun teknik pengumpulan data dengan cara membuat pedoman wawancara yang telah disiapkan peneliti. Kemudian peneliti mengajukan berbagai pertanyaan-pertanyaan dengan pedoman yang sudah ditentukan, namun pedoman tersebut hanyalah menjadi acuan peneliti untuk lebih mengembangkan percakapan secara langsung kepada narasumber secara langsung. Disamping itu peneliti melampirkan proses terjadinya wawancara kepada pustakawan. Lihat lampiran gambar. Saat peneliti melakukan wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan bukti sumber informasi yang relevan. Teknik pengumpulan data ini sangat diperlukan untuk menunjang penelitian. Adapun

dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu: (1) data pegawai Perpustakaan Universitas Negeri Malang; (2) rencana strategi Perpustakaan Universitas Negeri Malang; (3) hasil evaluasi pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang; dan (4) perangkat penunjang.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data informasi yang dibutuhkan. Menurut Milles, Huberman and Saldana (2014), menyatakan bahwa instrumen penelitian merupakan sejumlah peralatan pengumpul data yang dikaitkan, baik langsung maupun tidak langsung pada kerangka konseptual dan permasalahannya. Adapun instrumen penelitian ini sebagai berikut:

1. Peneliti itu sendiri

   Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri. Karena peneliti itu sendiri yang langsung terjun ke lapangan untuk mengamati dan menganalisis masalah yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

2. Pedoman Wawancara

   Pedoman wawancara yaitu suatu percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu, ini merupakan tanya jawab secara lisan, dimana dua orang saling berhadapan (*face to face*). Tujuan adanya pedoman

wawancara adalah untuk memberikan arahan sesuai dengan fokus penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya.

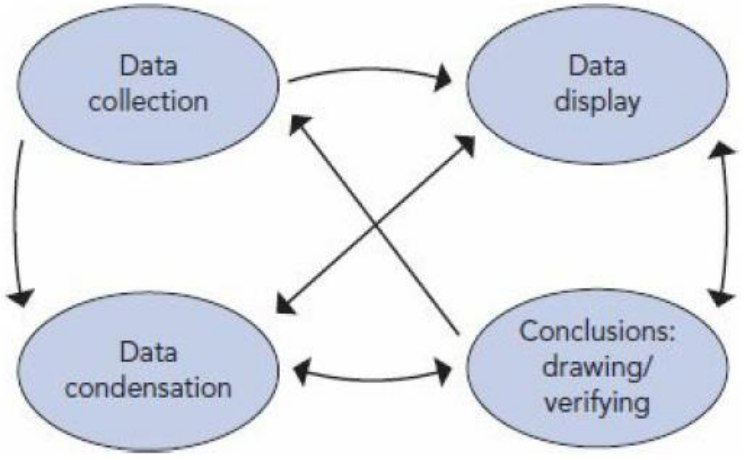
3. Perangkat penunjang

Perangkat penunjang ini yaitu berupa alat bantu penelitian, seperti: alat tulis, buku catatan, kamera ataupun perekam suara.

G. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model interaktif. Adapun analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus, berulang-ulang sampai datanya jenuh.

Menurut Miles, Huberman and Saldana (2014), menyatakan bahwa komponen dalam analisis data, yaitu: Penyajian Data (*Data Display*), Kondensasi Data *(data Condensation),* Penarikan Kesimpulan *(drawing and verification conclusions)* menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul, seperti komponen pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Analisis Komponen Interaktif

Sumber: Miles, Huberman and Saldana (2014)

1. Penyajian Data *(Data Display)*

Menurut Miles, Huberman and Saldana (2014), menjelaskan bahwa "penyajian data adalah pengorganisasian ataupun penyatuan informasi. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan". Dengan melihat penyajian data yang diperoleh, peneliti akan mudah memahami dan menganalisis obyek di Perpustakaan Universitas Negeri Malang serta mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat dalam penyajian data tersebut. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penyajian data dengan cara menentukan subyek yang akan diteliti. Selanjutnya mengamati obyek yang menjadi perhatian yang akan diteliti.

2. Kondensasi Data *(Data Condensation)*

Kondensasi data adalah bentuk analisis yang mempertajam, memfokuskan, membuang, dan mengatur data sedemikian dengan cara menarik kesimpulan dan verifikasi. Proses kondensasi dilakukan setelah penelitian mendapatkan hasil di Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan cara observasi. Cara yang dilakukan peneliti pada saat kondensasi yaitu setelah mendapatkan informasi, peneliti terlebih dahulu mendengarkan dan memahami satu persatu hasil wawancara dengan pustakawan. Kemudian peneliti membuang atau mengatur hasil wawancara tersebut untuk menyelaraskan dengan fokus penelitian.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi *(Drawing and Verification Conclusions)*

Analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dalam pandangan Miles, Huberman and Saldana (2014), menyatakan bahwa hanyalah sebagian dari satu kegiatan dan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan tersebut juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Pada analisis kualitatif perlu didokumentasikan dengan baik, karena membantu kita dalam memahami lebih jelas yang terjadi ketika menganalisis data dari lapangan. Pada penelitian ini yang dilakukan peneliti yaitu setelah proses kondensasi peneliti menarik kesimpulan dari keseluruhan informasi-informasi yang didapatkan pada saat di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Peneliti juga mengambil dokumentasi saat penelitian berlangsung. Proses pengambilan dokumentasi dilakukan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang saat peneliti melakukan wawancara dan proses pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

H. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini mengguanakan teknik triangulasi data. Strategi dalam teknik triangulasi adalah dengan cara pencocokan pola dan menggunakan beberapa sumber data.

Menurut Denzin's sebagaimana dikutip Miles, Huberman dan Saldana (2014), menyatakan bahwa jenis pengukuran triangulasi ada 4 (empat) macam, yaitu:

1. Sumber data (orang, waktu, tempat)
2. Metode (observasi, wawancara, dan dokumen)
3. Peneliti
4. Teori

Langkah-langkah dalam pengukuran triangulasi, sebagai berikut: (a) triangulasi menggunakan sumber data adalah penetapan subyek dan obyek penelitian. Peneliti merancang dan menetapkan sesuai dengan fokus yang sudah ditentukan yaitu di Perpustakaan Universitas Negeri Malang pada pustakawan layanan pengguna; (b) triangulasi menggunakan metode yaitu dimana peneliti mendapatkan informasi melalui observasi, wawancara dan dokumen yang didapatkan pada saat penelitian berlangsung. Kemudian dari hasil metode tersebut peneliti mengolah data, sehingga menghasilkan informasi yang jelas; (c) triangulasi peneliti, yaitu menganalisis semua kejadian di lapangan dan mengelola dari berbagai sumber dan metode. Pada penelitian ini peneliti melakukan dengan cara menganalisis informasi tersebut, kemudian mengolah sesuai dengan data dilapangan; (d) triangulasi teori, yaitu menggunakan litelatur yang relevan sesuai dengan pembahasan penelitian. Pada analisis, peneliti menggunakan teori-teori yang sesuai untuk menunjang proses penyajian data. Tujuan memilih teknik triangulasi karena memiliki fokus dan kekuatan yang berbeda. Sehingga sumber data yang diperoleh dari setiap teknik dapat saling melengkapi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Keberadaan Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM) berdiri seiring dengan keberadaan lembaga induknya, yaitu Universitas Negeri Malang (UM) yang semula bernama IKIP Malang. IKIP Malang sendiri berasal dari Perguruan Tinggi Pendidikan Guru (PTPG) Malang yang didirikan pada tanggal 18 oktober 1954 (Senat IKIP Malang, 1997:1). Lebih lanjut PTPG Malang diintegrasikan dan diubah statusnya menjadi fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Universitas Airlangga yang berpusat di Surabaya. Pada Tahun 1963 melalui kebijakan Kementerian Pendidikan, FKIP Universitas Airlangga berubah menjadi Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Malang (IKIP Malang).

Seiring dengan kemajuan pembangunan nasional dan memperhatikan masa lalu, mencermati kondisi saat ini dan mengkaji kecenderungan masa depan, maka IKIP Malang dituntut untuk mampu mengadakan penyesuaian kelembagaan, hal ini diwujudkan dengan terbitnya surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 1499/DT/96 tanggal 20 Juni 1996, IKIP Malang berubah menjadi Universitas Negeri Malang (UM).

Berangkat dari perkembangan tersebut di atas, perpustakaan sebagai salah satu bagian yang integral dengan lembaga induknya bersama bagian

lain juga mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan lembaga induknya. Pada tanggal 10 September 1990 Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM) menempati gedung baru yang terdiri dari tiga lantai dengan luas bangunan 5.300 m^2 yang terletak di jalan Surabaya 6 Malang.

2. Daftar Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Malang Tahun 2017

Tabel 3. Daftar Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Malang Tahun 2017

Jabatan	Gol.	Pendidikan					Jumlah
		S2	S1	D3	D2	SLTA	
Pustakawan Madya	IV	3	6				9
Pustakawan Muda	III		1	1			2
Pustakawan Penyelia	III		1	1	1	2	5
Pustakawan Lanjutan	III			3			3
Jumlah							**19**

Sumber: Data Pegawai Perpustakaan Universitas Negeri Malang, 2017

3. Visi, Misi dan Tujuan

a. Visi

Visi UPT Perpustakaan UM Mewujudkan UPT Perpustakaan UM sebagai pusat rujukan informasi ilmiah atau *information center* dan *center of knowledge access* dalam mendukung Tridharma Perguruan Tinggi, berorientasi memenuhi kebutuhan pembangunan, masyarakat, dan kemanusiaan dengan memperhatikan wawasan lokal, nasional, regional, dan global.

b. Misi

Misi UPT Perpustakaan UM dijabarkan sebagai berikut:

1. Melaksanakan jasa Perpustakaan layanan peminjaman, layanan reverensi serta jasa layanan penelusuran informasi dengan bantuan teknologi informasi kepada semua sivitas akademika dengan menekan pada prinsip kemudahan prosedur serta keterbaruan informasi yang diberikan untuk menunjang berbagai program yang ada di lingkungan UM;
2. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan koleksi perpustakaan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta penyediaan jasa penelusuran informasi melalui dukungan TIK;
3. Melaksanakan penyebaran informasi tentang koleksi terbaru yang dimiliki perpustakaan dengan berbasis TIK;
4. Melaksanakan pengembangan sistem perpustakaan, tenaga perpustakaan dan kerjasama antar perpustakaan dan badan atau lembaga lain;
5. Melaksanakan kerjasama dengan perpustakaan dan berbagai lembaga baik dalam dan luar negeri untuk peningkatan dan kemudahan akses ke berbagai sumber informasi.

c. Tujuan

Untuk mendukung lembaga induk (UM) UPT Perpustakaan mempunyai tujuan kebijakan pengembangan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kuantitas, kualitas, dan kapasitas SDM sebagai penopang kinerja perpustakaan UM,
2. Mendukung proses pembelajaran sehingga lulusan UM lebih berbobot dan kompetitif melalui penyediaan dan layanan bahan pustaka dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan,
3. Menyediakan bahan pustaka dan layanan informasi atau akses informasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan tuntutan perkembangan perguruan tinggi sebagai pengembangan dan penghasil iptek,
4. Meningkatkan jumlah dan jenis bahan pustaka baru,
5. Diversifikasi bahan pustaka dan informasi, seperti bahan multimedia, bahan digital yang relevan dengan kebutuhan universitas dan perkembangan ipteks,
6. Meningkatkan layanan informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta terwujudnya Perpustakaan UM sebagai perpustakaan digital (*digital library*), sebagai landasan menuju layanan perpustakaan yang bersifat mobile (*mobile library*),
7. Meningkatkan kerjasama dengan perpustakaan perguruan tinggi lain dalam bentuk program keanggotaan bersama, jasa pelayanan antar perpustakaan dalam bentuk foto kopi, dan pemanfaatan sumber daya informasi secara bersama dengan berbasis pada TIK,

8. Meningkatkan jasa layanan internet atau wifi sebagai sarana penunjang layanan informasi,
9. Meningkatkan penyebaran informasi bahan pustaka ke semua sivitas akademika melalui pengembangan pinjam antar perpustakaan semua perpustakaan yang ada di lingkungan UM,
10. Meningkatkan jumlah dan jenis jurnal nasional dan internasional yang dapat mendukung pengembangan pembelajaran, penulisan karya ilmiah, dan penelitian.
11. Meningkatkan pembinaan dan pengembangan SDM perpustakaan,
12. Memberikan layanan berbagai pelatihan bidang perpustakaan sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat,
13. Membangun budaya literasi dikalangan sivitas akademika.

4. Layanan Perpustakaan

UPT Perpustakaan merupakan salah satu unit pelaksaaan teknis yang memberikan layanan bahan pustaka kepada mahasiswa dan dosen untuk mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Secara garis besar kinerja UPT Perpustakaan ada 6 (enam) yaitu: (1) pengembangan teknologi informasi di perpustakaan, (2) pengembangan bahan pustaka, (3) tenaga perpustakaan dan pengembangan SDM, (4) layanan perpustakaan, (5) kerjasama antar perpustakaan, (6) program pemeliharaan bahan

pustaka perpustakaan. Namun fokus peneliti terkait pada layanan Perpustakaan. Adapun rincian layanan perpustakaan, diantaranya:

a. Layanan peminjaman bahan pustaka
b. Layanan serial
c. Layanan jurnal *online* dan *e-book* 24 jam
d. Layanan referensi dan koleksi karya ilmiah Universitas Negeri Malang
e. Layanan buku tandon (*reserved book*)
f. Layanan penelususran informasi
g. Layanan foto copy
h. Layanan ruang baca
i. Layanan ruang diskusi dan ruang seminar
j. Layanan *digital library*
k. Layanan cafe pustaka

Dari garis besar penjelasan layanan perpustakaan diatas, batasan penelitian pada bagian layanan pengguna. Adapun layanan pengguna pada perustakaan Universitas Negeri Malang yaitu: (1) layanan sirkulasi (layanan peminjaman bahan pustaka); (2) layanan referensi; (3) layanan serial/majalah (layanan jurnal *online* dan *e-book* 24 jam)

5. Jam Layanan

Perpustakaan Universitas Negeri Malang buka:

Senin – Jumat: 07.00 – 19.00 WIB

(Khusus jumat jam 11.00 – 13.00 TUTUP)

Sabtu: 08.00 – 14.00 WIB

Minggu: TUTUP

Dalam satu minggu perpustakaan membuka jam layanan selama 6 hari. Jumlah jam layanan dalam satu minggu sebanyak 64 jam. Rata-rata jam layanan perpustakaan dalam satu hari adalah 10 jam/hari.

6. Analisis Lingkungan (Analisis SWOT)

Penyusunan rencana strategis UPT Perpustakaan UM 2016-2020 memerlukan analisis obyektif tentang faktor internal dan kondisi eksternal UPT perpustakaan pada periode 2016 dan sebelumnya. Analisis faktor internal dan eksternal dilakukan dengan menggunakan teknik SWOT hal ini dilakukan untuk menempatkan posisi strategis UPT Perpustakaan UM dan dilingkungan Perpustakaan Perguruan Tinggi di luar UM. Rangkuman hasil analisis SWOT yang terkait pelayanan di Perpustakaan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Rangkuman Hasil Analisis SWOT

SWOT	INDIKATOR
Kekuatan/*Strength*	1. Tersedianya layanan sirkulasi berbasis teknologi 2. Telah dikembangkan perpustakaan digital untuk memudahkan pengguna untuk melakukan akses terhadap perpustakaan UM 3. Tersedianya layanan internet sebagai salah satu kebutuhan pengguna dalam mencari informasi penunjang studi 4. Tersedianya layanan jurnal digital

	5. Iklim kerja yang kondusif yang memungkinkan semua lini pekerjaan di lingkungan perpustakaan dapat berjalan dengan baik
Kelemahan/*Weakness*	1. Keterbatasan anggaran untuk mengembangkan layanan perpustakaan 2. Masih kurangnya kemampuan pengembangan sumber daya manusia terkait dengan pencapaian misi dan tujuan perpustakaan 3. Pangkalan data masih perlu disempurnakan untuk mengoptimalkan kinerja sistem otomasi perpustakaan
Peluang/*Oppurtunities*	1. Jumlah pengguna perpustakaan UM sebagai pengguna potensial perpustakaan yang cukup besar 2. Perpustakaan UM dapat dikembangkan sebagai ikon universitas untuk mengangkat citra UM sebagai pusat jasa layanan informasi ilmiah bidang pendidikan 3. Banyak informasi yang tersedia di Web bisa dimanfaatkan oleh perpustakaan untuk menunjang layanannya 4. Berkembangnya berbagai *Digital Library* yang bersifat *open access*, hal ini dapat dimanfaatkan perpustakaan UM untuk memperkuat membantu kebutuhan informasi pengguna 5. Sedang dikembangkan ekosistem perpustakaan digital UM sebagai salah satu portal informasi ilmiah untuk memenuhi kebutuhan sivitas akademika UM
Ancaman/*Threat*	1. Minat dan kunjungan mahasiswa ke perpustakaan belum sebanding dengan jumlah mahasiswa secara keseluruhan (sekitar 10%/hari dari jumlah mahasiswa) 2. Masih beragamnya kebutuhan informasi dari pengguna yang sangat bervariasi

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2017

Dari hasil analisis pada tabel 4. tentang rangkuman hasil analisis SWOT dihasilkan program untuk UPT Perpustakaan sebagai berikut:

1) Penyediaan layanan informasi ilmiah dengan sasaran strategis adalah terselenggaranya layanan informasi ilmiah yang bermutu dan mutakhir.
2) Tenaga Kependidikan (Pustakawan dan tenaga Administrasi) UPT Perpustakaan sasaran strategis adalah meningkatkan kapasitas dan profesionalisme tenaga kependidikan dalam hal ini pustakawan dan tenaga administrasi.
3) Penyediaan layanan kelembagaan UPT Perpustakaan sasaran strategis adalah terselenggaranya layanan prima kelembagaan UPT Perpustakaan.

7. Program Pengembangan Tahun 2016-2020 (Sasaran, Strategi, Kegiatan dan Indikator)

1. Tenaga Kependidikan (Pustakawan dan Tenaga Administrasi) UPT Perpustakaan

a. Tujuan

Menghasilkan layanan perpustakaan yang handal untuk mendukung universitas dalam menghasilkan lulusan yang cerdas, religius, berakhlak mulia, dan mampu berkembang secara profesional.

b. Sasaran strategis

Meningkatkan kapasitas dan profesionalisme tenaga kependidikan dalam hal ini pustakawan dan tenaga administrasi.

c. Strategi pencapaian

Strategi yang digunakan untuk menyelenggarakan program tesebut adalah sebagai berikut: (1) peningkatan kualitas seleksi dan standar mutu pustakawan dan tenaga adminitrasi, (2) peningkatan jumlah pustakawan yang studi lanjut pada perguruan tinggi yang kredibel baik dalam dan luar negeri, (3) monitoring dan evaluasi kinerja pustakawan dan tenaga administrasi secara periodik, (4) peningkatan kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi.

d. Kegiatan

Kegiatan yang akan dilaksnakan untuk mendukung strategi tersebut adalah sebagai berikut: (1) menerapkan standar proses rekrutmen dan seleksi calon tenaga kependidikan (pustakawan dan tenaga administrasi); (2) menerapkan standar mutu minimal calon tenaga kependidikan (pustakawan dan tenaga administrasi); (3) melakukan *inservice training* dan kegiatan sejenisnya untuk meningkatkan mutu tenaga pustakawan; (4) melakukan evaluasi kinerja tenaga kependidikan (pustakawan dan tenaga administrasi); (5) mengirimkan tenaga kependidikan khususnya tenaga administrasi dalam berbagai program sertifikasi bidang keahlian yang relevan.

e. Indiktor kinerja

Keberhasilan strategi dan kegiatan dalam pengembangan program penyediaan pustakawan dan tenaga administrasi diukur dengan beberapa indikator kinerja sebagai berikut.

Tabel 5. Target Kinerja UPT Perpustakaan dalam Penyediaan Tenaga Kependidikan Bermutu (Pustakawan dan Tenaga Administrasi)

NO	Output Uraian	Aspek	Kinerja 2016	Target 2017	2018	2019	2020
1.	Jumlah laporan monitoring dan evaluasi kinerja pustakawan	SDM	1	1	2	5	5
2.	Jumlah pustakawan yang mengikuti inservice training	SDM	6	8	10	14	16
3.	Jumlah pustakawan yang studi lanjut S1	SDM	2	-	1	1	1
4.	Jumlah pustakawan yang studi lanjut S2	SDM	1	-	1	1	1
5.	Jumlah pustakawan yang mengikuti persiapan ke jenjang pustakawan utama	SDM	2	2	2	3	3
6.	Jumlah tenaga administrasi yang memiliki	SDM	1				

NO	Output		Kinerja 2016	Target			
	Uraian	Aspek		2017	2018	2019	2020
	sertifikasi keahlian						

Sumber: Data Tenaga Kependidikan Perpustakaan Universitas Negeri Malang, 2017

2. Penyediaan Layanan Kelembagaan UPT Perpustakaan

a. Tujuan

Menghasilkan kinerja UPT perpustakaan yang efektif dan efisien untuk menjamin pertumbuhan kualitas layanan informasi ilmiah untuk mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi secara berkelanjutan.

b. Sasaran strategis

Terselenggaranya layanan prima kelembagaan UPT Perpustakaan.

c. Strategi pencapaian

Strategi yang digunakan untuk menyelenggarakan program tersebut adalah sebagai berikut: (1) peningkatan kerjasama dengan perpustakaan PT lain, (2) optimalisasi TIK untuk layanan perpustakaan, (3) peningkatkan citra perpustakaan.

d. Kegiatan

Kegiatan yang akan dilaksanakan untuk mendukung strategi tersebut adalah sebagai berikut: (1) menjalin kerjasama dengan Perpustakaan Perguruan Tinggi lain, (2) mengembangan sistem aplikasi layanan perpustakaan berbasis TIK, (3) melaksanakan kegiatan layanan masyarakat di bidang perpustakaan.

e. Indikator kinerja

Keberhasilan strategi dan kegiatan dalam pengembangan program penyediaan layanan kelembagaan UPT Perpustakaan diukur dengan beberapa indikator kinerja sebagai berikut.

Tabel 6. Target Kinerja UPT Perpustakaan dalam Penyediaan Layanan Kelembagaan Tenaga

NO	Output		Kinerja	Target			
	Uraian	Aspek	2016	2017	2018	2019	2020
1.	Jumlah MOU dengan Perpustakaan Perguruan Tinngi lain	Layanan	2	2	2	3	3
2.	Jumlah sistem dan aplikasi layanan perpustakaan berbasis TIK	Layanan	4	4	5	5	6
3.	Jumlah kegiatan layanan masyarakat (pengabdian masyaraka) bidang prpustakaan	Layanan	3	3	3	4	5

Sumber: Data Penyediaan Layanan Informasi Ilmiah Perpustakaan Universitas Negeri Malang, 2017

B. Penyajian Data

Dalam penelitian ini data yang disajikan terkait dengan komeptensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan, sebagai berikut:

1. Kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang, meliputi:

a. Pelayanan Pelayanan Pengguna (*Competency Customer Service*)

1) Mengelola lingkungan perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan pengguna

a) Pengaturan bahan pustaka perpustakaan sesuai ketentuan yang berlaku

Dengan berkembangan zaman perpustakaan saat ini bukanlah sebatas gedung dan kumpulan buku-buku melainkan ada banyak informasi yang bisa dimanfaatkan. Bagi pustakawan sangat penting untuk mengetahui dasar pengaturan bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Setidaknya pustakawan juga harus bisa melakukan pengklasifikasian bahan pustaka sesuai standar ketentuan yang berlaku di perpustakaan. Karena hal tersebut adalah ilmu utama yang melekat pada ruang lingkup lembaga perpustakaan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Sudah. Pengolahan pengklasifikasian di Perpustakaan Universitas Negeri Malang belum pernah, tetapi kalau di luar perpustakaan sudah, misalnya pada fakultas-fakultas." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Karena pendidikan saya tentang perpustakaan otomatis memahami terkait pengklasifikasian. Saya juga pernah dibagian pengolahan bagian pengklasian dan menentukan tajuk subjek walaupun tidak lama selama 2 tahun." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot, beliau memahami peraturan bahan pustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan ketentuan yang sudah diberlakukan. Namun selama bekerja di Perpustakaan beliau belum pernah pada bagian pengklasifikasian bahan pustaka, kecuali diluar Perpustakaan pada fakultas-fakultas Universitas Negeri Malang. Sedangkan menurut bapak Setiawan, beliau sangat memahami terkait pengklasifikasian karena status pendidikan juga dibidang perpustakaan. Beliau juga pernah ditugaskan pada bagian pengolahan terkait pengklasifikasian maupun menentukan tajuk subjek. Ditambah lagi dengan pernyataan Ibu Siti Rochjani pada tanggal 6 April 2017, Pukul 11.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

"Secara garis besar saya tahu terkait pengaturan koleksi di Perpustakaan sini. Dulu pertama saya pengklasifikasian bukan di sini melainkan di fakultas sastra selama 2 tahun lalu dipindah disini pertama pada bagian pengolahan

pengklasifikasian, penentuan tajuk subyek dan kode bahan pustaka"

Sedangkan pernyataan dari Bapak Teguh Yudi Cahyono pada tanggal 6 April 2017, Pukul 13.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

"Iya saya memahami pengaturan koleksi disini menggunakan Dewey Decimal Classification (DDC) 23 dan 22. Dengan buku tersebut yang akan menentukan nomor panggil bahan pustaka. Selama saya bekerja disini belum pernah di tempatkan pada bagian pengolahan khususnya di pengklasifikasian. Saya masuk kerja disini langsung ditematkan pada bagian referensi dan serial/majalah sampai saat ini."

Gambar 2. Proses pengklasifikasian bahan pustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2017

Sesuai dengan gambar di atas, dapat dilihat proses pengklasifikasian bahan pustaka menggunakan DDC 22 yang telah disediakan perpustakaan akan memudahkan pustakawan untuk menentukan kode buku sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan memahami pengklasifikasian bahan pustaka yang sudah diberlakukan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Walaupun terdapat informan yang belum pernah melakukan pengklasifikasian di Perpustakaan tetapi sudah pernah melakukannya diluar Perpustakaan.

b) Pelayanan sikap 3S (senyum, sapa, salam)

Pelayanan adalah kunci suatu keberhasilan dalam organisasi. Karena memberikan pelayanan merupakan hal yang paling penting pada bagian layanan pengguna. Pengguna tidak akan merasa nyaman jik pustakawan tidak dapat memberikan pelayanan yang baik. Sebagai pustakawan harus bisa mengatur emosional maupun kecakapan dalam berkomunikasi. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Sudah. Kalau senyum sering. Saya cenderung mengajak bicara, berusaha ngobrol seperti teman tidak membeda-bedakan pengguna satu ke pengguna lain, semua sama." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Kalau pribadi saya harus seperti itu, tetapi tidak menganjurkan keteman-teman seperti itu karena saya bukan pimpinan disini. Ya kalau mereka suka kalau tidak. Tapi kalau pribadi saya sudah menerapkan hal tersebut, yang belum sapa jarang sekali." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

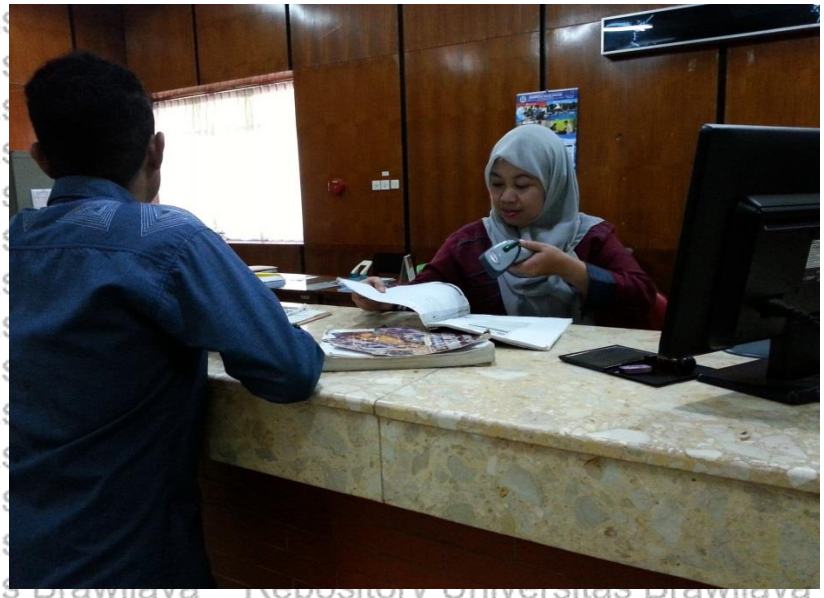
Menurut bapak Gatot, beliau sudah menerapkan pelayanan 3S yaitu senyum, sapa, salam kepada pengguna perpustakaan. Beliau dalam memberikan pelayanan tidak pernah membeda-beda pengguna satu dengan pengguna lainnya. Beliau juga sering berbincang-bincang dengan pengguna yang dilayani dalam pencarian informasinya. Sedangkan menurut bapak Setiawan, beliau melayani dengan sikap 3S walaupun sapa kepada pengguna jarang dilakukan. Beliau tidak menganjurkan kepada rekan kerja harus seperti itu, karena menurut beliau bukan pimpinan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Didukung dengan pernyataan Ibu Ika Yuslina pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

> "Dalam bekerja harus dengan tulus, sehingga kita akan dapat memberikan pelayanan dengan tulus. Selalu saya memberikan senyuman dalam melayani pengguna karena senyum adalah bagian dari ibadah."

Kemudian ditambah lagi dengan pernyataan dari Bapak Achmad Qorni Novianto pada tanggal 27 Maret 2017, Pukul 09.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

> "Kita sebagai pustakawan harus memberikan pelayanan dengan baik seperti memberikan senyum, sapa, salam kepada pengguna. Ada saat kita lelah terus tidak bisa memberikan sikap 3S, tetapi harus memberikan yang terbaik."

Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna secara keseluruhan sudah ramah dengan selalu tersenyum saat melayani. Seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 3. Pelayanan Kepada Pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2017

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan sudah melakukan pelayanan dengan sikap 3S walaupun tidak semua pelayanan tersebut diimplementasikan. Tetapi paling tidak sebagian dari sikap pelayanan sudah dilakukan kepada pengguna. Karena pelayanan seperti itu bisa membuat pengguna nyaman untuk berkunjung di Perpustakaan.

c) Menawarkan bantuan kepada pengguna perpustakaan

Sebagai pustakawan kita harus tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Tanpa pengguna meminta bantuan kepada pustakawan, sebagai pustakawan harus peka dalam memberikan pelayanan. Dengan memiliki sikap seperti itu, akan adanya nilai tersendiri dalam memberikan pelayanan yang baik. Karena dalam hal ini pengguna adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik mungkin tanpa mengecewakan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Kalau bisa membantu saya bantu. Pernah juga saya sarankan literatur lain dalam pencarian informasi." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Iya. Biasanya ketika para pengguna kebingungan kita datangin, kita tanyakan. Biasanya saya juga arahkan informasi yang intinya dia cari, apabila pengguna tidak menemukan kita memberikan alternatif bahan pustaka yang berhubungan dengan apa yang dibutuhkan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot, beliau akan membantu pengguna perpustakaan jika bisa. Pernah beliau menyarankan literatur lain dalam pencarian informasi untuk pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan. Sedangkan menurut bapak Setiawan, beliau selalu menawarkan bantuan kepada pengguna dengan

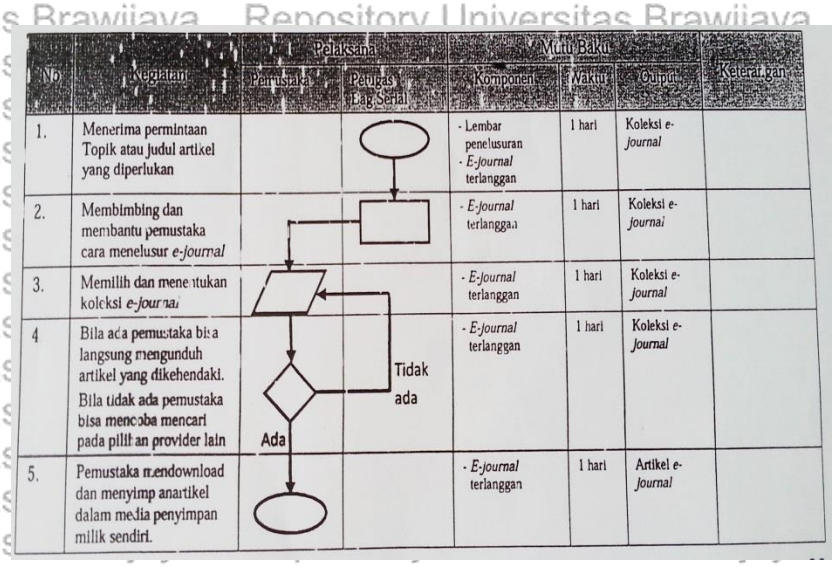
cara mendatangi pengguna dan menanyakan informasi apa yang sedang dibutuhkan. Biasanya beliau juga pernah memberikan alternatif literatur lain kepada pengguna untuk menambah wawasan literatur informasi. Pernyataan informan tersebut juga sama dengan pernyataan Ibu Nining Nugrahini pada tanggal 1 April 2017, Pukul 11.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

> "Iya selalu saya bantu, tawarkan jika kesulitan tetapi terlebih dahulu saya bimbing untuk mencari di katalog kemudian di rak bahan pustaka sampai ketemu. Jika tidak ketemu kita lihat apakah sedang dipinjam atau di bawah tahun 2014."

Kemudian Bapak Ali Mas'ud pada tanggal 3 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, juga menjelaskan bahwa:

> "Iya Pasti jika ada pengguna kesusahan saya bantu. Biasanya pengguna di serial/majalah ini kebanyakan dari pasca jadi masih belum tahu tentang tata cara pencarian disini. Saya selalu bimbing arahkan sampai pengguna tersebut mendapatkan informasi yang diinginkan."

Standar operasional prosedur (SOP) bagian serial dibawah ini yang menyatakan bahwa kesesuaian dengan kinerja pustakawan.



Gambar 4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Serial

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua informan langsung tanggap dalam memberi bantuan kepada pengguna yang kebingungan penelusuran informasi. Ada juga pustakawan yang langsung tanggap menanyakan apa yang dibutuhkan, namun ada juga yang diam dan pengguna sendiri yang meminta bantuan kepada pustakawan.

d) Hambatan-hambatan untuk mencari jalan keluar

Dalam bekerja pasti ada hambatan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sebagai pustakawan harus mampu menyelesaikan masalah yang terjadi tanpa adanya konflik diantara rekan kerja. Karena jika itu terjadi akan berpengaruh pada pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Dalam

memberikan pelayanan harus adanya kerjasama antar tim yang solid untuk membantu suatu keharmonisan diadalamnya. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Ya membahas dengan teman maupun Ketua Kelompok Pimpinan (KKP), karna disini kita bekerja tim jadi jika terjadi hambatan dalam memberikan pelayanan selalu dibahas supaya hambatan tersebut tidak berkepanjangan." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Iya saya selalu membahas jika terjadi masalah pada saat memberikan pelayanan kepada pengguna. Tidak mungkin hambatan tersebut dibiarkan begitu saja karena akan menjadi beban dalam memberikan pelayanan. Sebisa mungkin saya dengan rekan keja mencari jalan keluar supaya hambatan tersebut tidak mengganggu proses pelayanan yang sedang berjalan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Pertama kita evaluasi terlebih dahulu supaya memudahkan untuk mencari jalan keluar yang sekiranya baik untuk diambil keputusan. Dengan mengontrol emosi diri juga kita dapat berfikir jernih menuangkan ide-ide untuk memecahkan hambatan yang menghentikan proses pelayanan" (Wawancara dengan bapak Teguh Yudi Cahyono pada tanggal 6 April 2017, Pukul 13.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot, beliau selalu membahas hambatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dengan rekan kerja maupun Ketua Kelompok Pustakawan (KKP). Beliau beranggapan bahwa jika terjadi hambatan tidak segera diselesaikan, maka akan terjadi masalah berkepanjangan.

Karena dalam memberikan pelayanan yaitu bekerja tim jadi kalau terjadi hambatan harus di diskusikan bersama. Menurut bapak Setiawan tidak mungkin hambatan yang terjadi dibiarkan karena akan mengganggu proses pelayanan yang sedang berjalan. Sebisa mungkin beliau membahas hambatan tersebut dengan rekan kerja untuk mencari jalan keluar supaya masalah bisa cepat terselesaikan. Sedangkan bapak Teguh beranggapan bahwa jika terjadi hambatan dalam memberikan pelayanan terlebih dahulu kita evaluasi masalah yang terjadi sehingga pelayanan menjadi terhambat.

Pernyataan tersebut didukung dengan hasil analisis SWOT kekuatan/*strength* yang menyatakan bahwa iklim kerja yang kondusif memungkinkan semua lini pekerjaan di lingkungan perpustakaan dapat berjalan dengan baik. Sehingga akan mendukung kerja sama yang baik di lingkungan perpustakaan (Dokumen Hasil Analisis SWOT Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hambatan ataupun masalah yang terjadi dalam kinerja adalah hal yang wajar. Kedua informan dalam bekerja selalu membahas hambatan, mencari masalah yang menghambat kinerja pelayanan kepada pengguna. Sebagai pustakawan harus cerdas dan cepat dalam mengambil keputusan untuk memecahkan suatu masalah dalam kinerja pelayanan. Karena jika tidak pelayanan tersebut akan sangat terganggu oleh masalah yang ada.

2) Keterampilan dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna

a) Bersikap profesional

Pustakawan pada dasarnya adalah profesi. Profesi pustakawan sama seperti profesi lainnya yang membutuhkan kinerja yang profesional dalam bidangnya masing-masing. Sehingga kinerja yang dihasilkan pustakawan akan lebih baik. Menjadi seseorang yang profesional juga perlu memisahkan antara kepentingan pribadi dengan kepentingan pekerjaan, karena dalam memberikan pelayanan pustakawan harus bersikap ikhlas, sabar dan selalu tersenyum saat proses pelayanan berlangsung. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Ya berusaha kearah kesana, hasilnya orang lain yang menilai. Tetapi saya selalu bersikap profesional dalam bekerja selama ini." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Kalau profesional 100% tidak masih banyak kekurangan termasuk pada diri saya sendiri. Sebenarnya kita mengukur kualitas yang kita terapkan kepada pengguna menurut teori-teori yang ada masih jauh. Coba kita lihat teori yang diterapkan oleh model libqual itu menjadikan acuan memberikan pelayanan kepada pengguna itupun juga belum sepenuhnya diterapkan di perpustakaan. Ya kalau saya ukur antara 70-80% tidak sampai 100% dalam melayani." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot, beliau selalu berusaha bersikap profesional dalam bekerja. Tetapi beliau tidak bisa menilai seberapa besar sikap profesional pada dirinya sendiri, karena beliau beranggapan bahwa yang bisa mengukur hanya orang lain. Sedangkan menurut bapak Setiawan masih banyak kekurangan pada diri sendiri. Mengukur kualitas pelayanan kepada pengguna menurut teori-teori yang ada masih terbilang jauh. Kalau diukur sikap profesional antara 70% sampai 80% dari 100%.

> Pernyataan informan didukung dengan program Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan meningkatkan kapasitas dan profesionalisme tenaga kependidikan dalam hal ini pustakawan dan tenaga administrasi (Dokumen Tenaga Kependidikan (Pustakawan dan Tenaga Administrasi) Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Pernyataan Bapak Ali Mas'ud pada tanggal 3 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang juga menjelaskan bahwa:

> "Saya juga selalu bersikap profesional dalam bekerja khususnya dalam pelayanan. Misalkan jika pengguna meminta bantuan saya tidak pernah menolak untuk mencarikan informasi yang dibutuhkan. Jika tidak diketemukan saya akan mencarikan di unit lain."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kualitas profesional dari setiap orang tidak sama tergantung sesorang itu sendiri. Dan diri sendiri hanya bisa memperkiraan seberapa besar sikap

profesional yang dimiliki setiap individu. Informan disini belum sepenuhnya memiliki sikap profesional dan ada juga yang beranggapan bahwa dirinya selalu berusaha bersikap profesional dalam memberikan pelayanan.

b) Merespon baik keberagaman budaya pada setiap pengguna

Indonesia memiliki berbagai macam suku adat kebudayaan sosial yang beraneka ragam. Kebudayaan sosial tersebut tidak akan menjadi masalah jika pustakawan bisa memahami atau merespon dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Pengguna disini juga memiliki macam-macam karakter yang tentunya mereka bawa dari daerah tinggalnya. Jika seorang pustakawan mampu merespon dengan baik keragaman budaya tersebut, maka akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dan akan menguntungkan bagi perpustakaan karena membuat image pustakawan di perpustakaan menjadi lebih baik. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Berusaha menerima karakter masing-masing pengguna, juga kalau memungkinkan memberikan masukan kepada pengguna bahwa setiap daerah mempunyai adat istiadat berbeda-beda dan pengguna juga perlu memahami perbedaan kebudayaan. Karena tidak setiap pengguna harus dilayani dengan budaya mereka, saling memberi dan

menerima." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Yang terpenting dalam diri kita tertanam untuk memberikan pelayanan secara maksimal, walaupun beragam pengguna di perpustakaan tidak menjadi masalah bagi saya dan berjalan sebaik-baiknya." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa setiap orang mempunyai kebudayaan dan adat istiadat masing-masing. Jadi pengguna juga harus memahami semua hal tersebut. Beliau sebagai pustakawan hanya bisa selalu berusaha memahami karakter masing-masing pengguna. Sedangkan menurut bapak Setiawan walaupun memiliki keragaman budaya yang berbeda tidak akan menjadi kendala dalam memberikan pelayanan jika saja setiap individu tertanam untuk memberikan pelayanan secara optimal.

Melihat berbagai banyak kebudayaan yang ada, pustakawan dituntut untuk bisa memahami berbagai karakter dari setiap penggunanya. Hal tersebut berpengaruh dengan hasil analisis SWOT ancaman/threat yang menyatakan bahwa masih beragamnya kebutuhan informasi dari pengguna yang sangat bervariasi (Dokumen Hasil Analisis SWOT Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Namun ada pernyataan dari Ibu Ika Yuslina pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

"Dulu saya pernah konflik dengan pengguna, pernah juga bertengkar kata. Tapi waktu itu yang menyelesaikan rekan

kerja saya. Setelah itu saya dipindahkan pada bagian sirkulasi."

Berdasarkan uraian pustakawan, dapat disimpulkan bahwa tidak bisa dipungkiri Indonesia memiliki kebudayaan yang beraneka ragam. informan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pengguna dengan menghormati satu sama lain. Namun terdapat pustakawan yang kurang bersahat dengan pengguna sampai terjadi pertengkaran. Sehingga akan membuat tidak nyaman di lingkungan perpustakaan.

c) Memberikan saran atau masukan kepada organisasi terkait pelayanan

Memberikan masukan ataupun ide-ide kepada organisasi sangat dibutuhkan untuk selalu mengembangkan pelayanan yang terbaik. Karena pelayanan yang baik akan mewujudkan kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sumber informasi-informasi yang telah disediakan pustakawan. Perpustakaan ataupun pustakawan harus terus belajar dan mengembangkan potensi yang ada pada dirinya untuk dapat megikuti alur perekembangan zaman saat ini. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Saya pernah dulu memberikan masukan tapi mungkin saran saya tidak sampai karena kondisi letak kerja saya jauh dari rekan kerja. Dan jika memberikan masukan ke

organisasi hanya para pimpinan bidang saja dengan kepala perpustakaan." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Pernah termasuk ketika penyusunan POB, saya hilangkan karena birokrasi terlalu berbelit-belit. Misalnya penjajakan mahasiswa yang kehilangan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) tidak harus kesulitan datang ke sirkulasi lalu tata usaha hanya untuk meminta stempel. Sebagai pustakawan harus mempunyai inisiatif supaya peraturan tersebut tidak birokrasi." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa beliau pernah memberikan saran atau masukan, namun karena jarak ruangan sedikit jauh saran tersebut tidak terdengar oleh rekan kerja. Jika masukan atau saran ke organisasi belum pernah karena hanya Ketua Kelompok Pustakawan (KKP) dengan Kepala Perpustakaan. Sedangkan bapak Setiawan beranggapan bahwa beliau pernah memberikan masukan kepada organisasi terkait POB yang seharusnya peraturan tersebut jangan terlalu birokrasi.

Melihat pernyataan informan tersebut, didukung dengan visi dan tujuan dari perpustakaan Universitas Negeri Malang yaitu visinya Melaksanakan jasa Perpustakaan layanan peminjaman, layanan reverensi serta jasa layanan penelusuran informasi dengan bantuan teknologi informasi kepada semua sivitas akademika dengan menekan pada prinsip kemudahan prosedur serta keterbaruan informasi yang diberikan untuk menunjang berbagai program yang ada di lingkungan UM. Sedangkan tujuannya Meningkatkan kuantitas, kualitas, dan kapasitas SDM sebagai penopang kinerja perpustakaan UM. Dengan demikian visi, tujuan tersebut menjadi patokan pustakawan untuk lebih aktif dalam mengembangkan

kinerja (Dokumen Misi dan Tujuan Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Sudah jelas dengan misi dan tujan perpustakaan di atas namun masih terdapat pustakawan yang kurang aktif dalam menuangan ide-ide, seperti pernyataan Bapak Teguh Yudi Cahyono pada tanggal 6 April 2017, Pukul 13.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

"Saran hanya pada kepala bagian saja belum sampai pada atasan, jarang juga saya memberikan saran-saran seperti itu."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada yang membedakan antara informan tersebut. Dari hasil wawancara satu informan menyatakan jika hanya memberikan masukan sebatas ke rekan kerja, tetapi informan yang satu sudah pernah memberikan masukan melalui organisasi. Disini tingkat jabatan yang membedakan pemberian masukan atau saran kepada organisasi.

d) Mempromosikan nilai-nilai pelayanan perpustakaan kepada pengguna

Promosi adalah salah satu hal yang penting bagi perpustakaan, karena tanpa adanya promosi masyarakat tidak akan mudah mengetahui pelayanan maupun informasi-informasi yang disediakan perpustakaan. Dengan promosi pustakawan dapat menarik minat masyarakat supaya untuk

memanfaatkan pelayanan yang ada. Semakin banyak pustakawan menyebarluaskan nilai-nilai terkait pelayanan, semakin luas juga perpustakaan akan diketahui masyarakat luar. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Waktu PKPT maba pernah, tapi kalau ditugaskan diluar perpustakaan tidak pernah karena promosi biasanya ditunjuk oleh yang berwenang." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Sering ketika kita memberikan materi di PKPT, kalau diluar belum pernah." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot, beliau pernah memberikan promosi terkait pelayanan yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Malang pada waktu PKPT maba. Tetapi kalau promosi diluar perpustakaan biasa ditugaskan. Sedangkan menurut bapak Setiawan sering beliau promosi melalui PKPT maba, tetapi selama ini kalau ditugaskan keluar perpustakaan belum pernah. Dan informan dari pernyataan Bapak Listariono pada tanggal 20 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

> "Pernah saya melakukan promosi setahun sekali pada saat Pengenalan Kampus Perguruan Tinggi (PKPT). Disana saya menyampaikan berbagai macam layanan yang ada di perpustakaan, macam-macam informasi kemudahan untuk mendapatkannya."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan pernah melakukan promosi terkait nilai-nilai pelayanan yang ada di perpustakaan. Namun informan juga menyatakan bahwa belum pernah ditugaskan promosi keluar dari perpustakaan. Sebenarnya promosi kepada pengguna luar dibutuhkan perpustakaan guna menarik minat pengguna luar untuk datang dan memanfaatkan sumber informasi yang telah disediakan. Dengan bertambahnya minat pengguna, akan menjadi dorongan pustakawan supaya lebih produktif dalam bekerja dan perpustakaan tersebut tidak akan asing bagi pengguna luar.

3) Mengembangkan dan mengevaluasi standar untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna

a) Mengikuti pelatihan maupun kursus untuk memberikan pelayanan yang efektif

Pelatihan bagi mengembangkan pelayanan sangat dibutuhkan pustakawan. Karena dengan diadakan pelatihan maupun kursus dalam pengembangkan kompetensi khususnya yang terkait pelayanan diharapkan bisa mengembangkan pelayanan lebih inovatif dan kreatif demi kemudahan

pengguna. Memberikan pelayanan harus selalu dikembangkan demi memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna perpustakaan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Selama saya bekerja disini belum pernah mengikuti pelatihan maupun kursus." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Kalau pelatihan sering saya mengikuti masalah pelayanan. Kita disana dilatih bagaimana memberikan pelayanan kepada pengguna dan jika pengguna kebingungan bagaimana kita melayaninya." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa beliau selama bekerja belum pernah mengikuti pelatihan maupun kursus demi memberikan pelayanan kepada pengguna yang lebih efektif dan relevan. Sedangkan bapak Setiawan beranggapan bahwa beliau sering mengikuti pelatihan-pelatihan yang telah diadakan perpustakaan. Misalkan pelatihan dalam memberikan pelayanan yang baik maupun pelatihan memberikan bantuan kepada pengguna. Ditambah lagi dengan pernyataan Bapak Sokhibul Ansor pada tanggal 18 April 2017, Pukul 14.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa: "Selama bekerja disini saya belum pernah mendapatkan pelatihan apapun terkait perpustakaan."

Sesuai dengan misi dan tujuan perpustakaan Universitas Negeri malang yaitu misinya melaksanakan pengembangan sistem perpustakaan, tenaga perpustakaan dan kerjasama antar perpustakaan dan badan atau lembaga lain, sedangkan meningkatkan pembinaan dan pengembangan SDM perpustakaan (Dokumen Misi dan Tujuan Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua informan mengikuti pelatihan maupun kursus yang telah diadakan perpustakaan. Padahal pelatihan tersebut seharusnya didapat pustskawan untuk mengembangkan potensi maupun memberikan pengalaman untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan. Pelatihan ataupun kursus sangat menguntungkan bagi perpustakaan jika diimplementasikan dalam kinerja, namun harus disesuaikan dengan standar yang sudah ditentukan perpustakaan.

b) Mensurvei keluhan-keluhan dari pengguna

Dalam memberikan pelayanan sebaiknya pustakawan perlu mensurvei apa yang diinginkan pengguna. Sehingga memudahkan pustakawan dalam memberikan pelayanan tepat sesuai harapan pengguna. Pengguna perpustakaan adalah raja, maka dari itu pustakawan harus dapat melayaninya dengan sebaik mungkin supaya tidak merasa kecewa jika ingin datang kembali. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang

peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

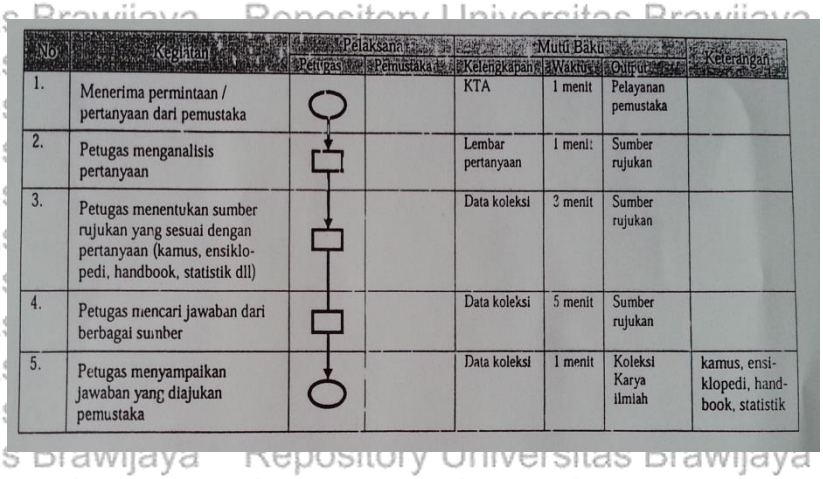
> "Saya selama ini tidak pernah menemukan masalah, merasa berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan di perpustakaan." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Ya. jika pengguna tidak menemukan koleksi saya selalu sarankan ke *e-jurnal* maupun *e-book*, tetapi terlebih dahulu saya menanyakan tema apa yang dicari atau dibutuhkan pengguna tersebut." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa beliau selama bekerja di perpustakaan belum pernah menemukan masalah-masalah dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian beliau dalam memberikan pelayanan kepada pengguna merasa berjalan baik. Sedangkan bapak Setiawan beranggapan bahwa selalu mensurvei keluhan-keluhan dari pengguna jika terjadi masalah. Beliau menyikapi dengan cara menyarankan literatur lain yang sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna. Tetapi beliau menanyakan terlebih dahulu informasi dengan tema apa yang pengguna butuhkan. Dan lagi pernyataan dari Bapak Sokhibul Ansor pada tanggal 18 April 2017, Pukul 14.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

> "Selama ini saya tidak pernah menemukan masalah saat bekerja dalam memberikan pelayanan disini, jadi saya juga tidak pernah mensurvei keluhan-keluhan dari pengguna. Biasanya jika ada keluhan ada kotak saran kritik, jadi pengguna memanfaatkannya."

Sehingga kinerja pustakawan sesuai dengan salah satu Standar operasional prosedur (SOP) bagian referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang telah dibakukan, seperti gambar disdibawah ini.



No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas	Pemustaka	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima permintaan / pertanyaan dari pemustaka			KTA	1 menit	Pelayanan pemustaka	
2.	Petugas menganalisis pertanyaan			Lembar pertanyaan	1 menit	Sumber rujukan	
3.	Petugas menentukan sumber rujukan yang sesuai dengan pertanyaan (kamus, ensiklo-pedi, handbook, statistik dll)			Data koleksi	2 menit	Sumber rujukan	
4.	Petugas mencari jawaban dari berbagai sumber			Data koleksi	5 menit	Sumber rujukan	
5.	Petugas menyampaikan jawaban yang diajukan pemustaka			Data koleksi	1 menit	Koleksi Karya ilmiah	kamus, ensi-klopedi, hand-book, statistik

Gambar 5. Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian referensi

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua informan mengalami masalah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Namun jika pustakawan mengalami hal tersebut, menyikapi dengan cara menanyakan terlebih dahulu informasi apa yang dibutuhkan. Kemudian membantu mencarikan dengan yang diharapkan pengguna, tetapi jika informasi tersebut tidak diketemukan pustakawan menyarakan literatur lain untuk menunjang infomasinya.

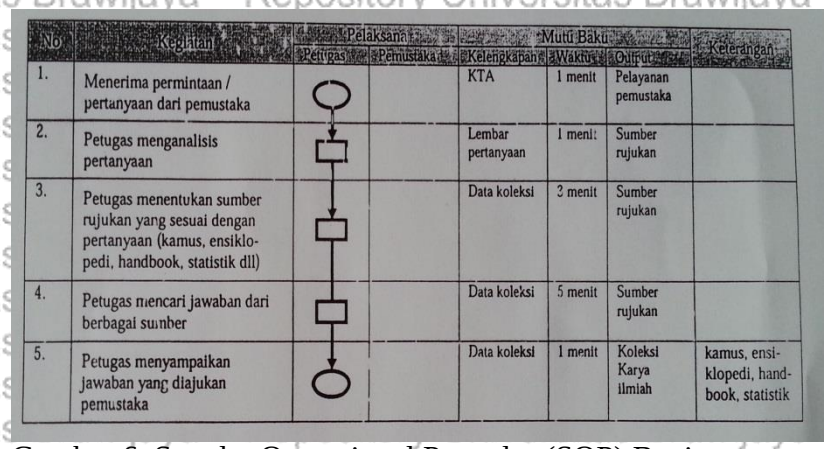
c) Menganalisa masukan dari pengguna dengan menyesuiakan standar pelayanan yang berlaku

Dimanapun bekerja pasti ada standar pelayanan yang sudah ditentukan pada setiap organisasi. Tugas pustakawan harus selalu menaaati peraturan yang sudah berlaku. Masukan dari pengguna juga sangat bermanfaat demi kemajuan pelayanan yang ada di perpustakaan. Tanpa adanya masukan maupun kritik dari orang lain, suatu organisasi tidak akan bisa berkembang menjadi lebih baik kedepannya. Tetapi dalam hal ini pustakawan juga harus menyesuiakan masukan-masukan tersebut dengan ketentuan yang sudah digariskan organisasi. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Ya berusaha menangkap yang diinginkan pengguna dan menyesuaikan dari kebijakan yang ada. Selama saya bekerja disini saya bersikap seperti itu." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Iya, saya selalu melakukannya. Jika ada saran amaupun kritik dari pengguna saya terima lalu disurvei apa saja kekuranganya dan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku. Misalnya pengguna menyarankan PC internet gratis ditambahkan, itu juga bentuk dari keluhan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot menyatakan bahwa selama bekerja selalu berusaha mendengarkan keluhan-keluhan dari pengguna. Namun keluhan tersebut juga disesuaikan dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan organisasi. Pustakawan juga tidak sembarangan dalam menentukan segala hal yang menyangkut perkembangan pelayanan yang ada di perpustakaan. Sedangkan bapak Setiawan beranggapan bahwa mensurvei keluhan pengguna wajib dilakukan pustakawan untuk memberikan pemenuhan sumber informasi yang diharapkan penggunanya. Namun suatu organisasi pasti adanya peraturan yang harus ditaati demi kelancaran kinerja pustakawan. Sehingga keluhan pengguna juga di sesuaikan dengan ketentuan. Seperti gambar dibawah ini.



No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas	Pemustaka	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima permintaan / pertanyaan dari pemustaka			KTA	1 menit	Pelayanan pemustaka	
2.	Petugas menganalisis pertanyaan			Lembar pertanyaan	1 menit	Sumber rujukan	
3.	Petugas menentukan sumber rujukan yang sesuai dengan pertanyaan (kamus, ensiklo-pedi, handbook, statistik dll)			Data koleksi	3 menit	Sumber rujukan	
4.	Petugas mencari jawaban dari berbagai sumber			Data koleksi	5 menit	Sumber rujukan	
5.	Petugas menyampaikan jawaban yang diajukan pemustaka			Data koleksi	1 menit	Koleksi Karya ilmiah	kamus, ensi-klopedi, hand-book, statistik

Gambar 6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Referensi

Namun terdapat pernyataan dari Bapak Listariono pada tanggal 20 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

"Jelas saya selalu menganalisa dan saya sesuaikan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada disini. Sementara ini saya kerjakan berjalan apa adanya sekarang."

Ditambah lagi dengan pernyataan Bapak Achmad Qorni Novianto pada tanggal 27 Maret 2017, Pukul 09.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

"Menerima masukan dari pengguna adalah sangat penting bagi kelangsungan perpustakaan untuk perkembangan layanan perpustakaan itu sendiri. Namun kita sebagai pustakawan juga harus bisa menyesuaiakan masukan tersebut dengan ketentuan yang sudah berlaku disini."

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa informan dalam melayani pengguna sudah disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditentukan organisasi. Pustakawan mendengar semua keluhan-keluhan pengguna, namun juga menyesesuaikan dengan keadaan. Sebagai pustakawan harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal, tetapi juga harus bisa menaati peraturannya.

d) Memberikan masukan kepada pengguna untuk pemenuhan kebutuhan

Tugas seorang pustakawan adalah sebagai pelayan pengguna. Pustakawan juga harus mampu memberikan bantuan maupun menyarankan bahan pustaka lain demi kepuasan pemenuhan kebutuhan penggunanya. Memiliki wawasan yang luas sangat dibutuhkan pustakawan karena

dapat dengan cepat memberi masukan yang efisien dan relevan. Jangan sampai pustakawan menyerah jika tidak dapat membantu pengguna semaksimal mungkin, pustakawan harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang optimal. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Iya di perpustakaan adalah sumber informasi, jika tidak menemukan koleksi cetak biasanya saya berusaha mencarikan koleksi di internet." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Iya saya selalu mengarahkan pengguna ke koleksi yang diinginkan. Selama ini saya jarang sekali menyarankan koleksi non cetak karena tidak semua koleksi cetak ada di perpustakaan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa beliau sering membantu pengguna dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan. Beliau juga pernah menyarankan melalui internet jika informasi di bahan pustaka cetak tidak diketemukan. Sedangkan bapak Setaiawan beranggapan bahwa beliau selalu mengarahkan ataupun membantu pengguna dalam pencarian informasi yang dibutuhkan, tetapi beliau jarak menyarankan pada koleksi digital. Karena menurut beliau tidak semua informasi cetak ada yang sama dengan koleksi digital. Diperkuat dengan pernyataan Ibu Siti Rochjani pada tanggal 6

April 2017, Pukul 11.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

> "Saya pernah dulu waktu masih bagian shelving, ada pengguna yang tidak menemukan bahan pustaka dikarenakan sedang dipinjam mahasiswa lain. Saya sarankan untuk kebagian tandon, namun saya kasih tahu bahwa bahan pustaka tandon hanya diperbolehkan untuk dipinjam satu hari saja. Kalau menyarankan ke serial/majalah jurnal seperti itu saya belum pernah."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan selalu berusaha membantu pengguna dalam pencarian informasi yang dibutuhkan. Jika informasi tersebut tidak diketemukan pustakawan tidak pernah menyerah dan selalu menyarankan demi pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan, biasanya juga pustakawan menyarankan pengguna ke informasi lain yang sekiranya sesuai dengan topik yang diinginkannya.

e) Menciptakan ide-ide baru untuk mengembangkan pelayanan

Menciptakan ide adalah bukan perkara mudah, belum tentu ide yang kita sarankan bisa diterima semua orang. Tetapi demi mengembangkan pelayanan yang lebih baik untuk memberikan kepuasan pengguna, semua itu harus dilakukan maupun di ruang lingkup pustakawan. Pustakawan harus mempunyai jiwa kreatif dan inovatif dalam memberikan

pelayanan yang lebih baik kedepan, karena akan memberikan dampak positif bagi perpustakaan itu sendiri. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Pernah. Seingat saya memberikan ide dalam memberikan pelayanan masih manual saya sarankan pelayanan digital untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan dengan mengusulkan supaya koleksi digital lebih di rawat agar dapat disajikan kepada pengguna. Bila saran tidak diterima saya tidak memaksakan diri karena saya bukan orang yang idealis." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Pernah. Contoh pada layanan sirkulasi dengan cekout buku sendiri supaya pekerjaan pustakawan tidak kebingungan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa beliau pernah memberikan ide untuk perpustakaan yang terkait pelayanan. Misalkan pada waktu pelayanan di perpustakaan masih terbilang manual, beliau menyarankan untuk digitalisasi atau otomasi. Sehingga memudahkan pengguna untuk akses informasi. Sedangkan bapak Setiawan beranggapan bahwa beliau pernah membuat ide untuk perpustakaan. Misalkan pemisahan antara cekout bahan pustaka dengan sirkulasi dibedakan. Tujuannya adalah untuk memudahkan pustakawan lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang lebih efisien. Diperkuat dengan pernyataan dari Bapak Listariono pada

tanggal 20 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

> "Dulu pernah saya menyalurkan ide, seperti layanan yang dahulu manual sekarang menjadi otomatis. Hal tersebut menyebabkan layanan menjadi lebih cepat dan efisien."

Kemudian Bapak Ali Mas'ud pada tanggal 3 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

> "Pernah menuangan ide, seperti penomoran klasifikasi majalah sama. Hal tersebut memudahkan pengguna perpustakaan."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan aktif dalam memberikan ide-ide atau masukan kepada perpustakaan guna memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya. Manfaat yang diperoleh pengguna perpustakaan adalah untuk memudahkan dalam proses pelayanan yang lebih efisien dan efektif.

4) Bersikap efektif dalam mengatasi situasi dengan pengguna

a) Menawarkan pengguna pencarian secara efektif dan efisien

Kebutuhan pengguna saat ini sangat beragam macam informasi sesuai dengan yang diperlukan untuk menunjang pendidikan. Apalagi pada zaman sekarang pengguna lebih memilih informasi-informasi yang mudah, cepat, dan

terpercaya. Disini peran pustakawan untuk bertindak aktif dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Perbedaan latar belakang kultural dari setiap pengguna yang menyebabkan pemberian informasi sedikit terhalang, karena dengan komunikasi yang sulit diterima, pengguna juga sulit untuk memahaminya. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Saya selalu menawarkan pengguna untuk melihat katalog selanjutnya mencatat nomor untuk mencari bahan pustaka yang diinginkan, kemudian saya bantu mencarikan di rak sesuai kode nomor yang pengguna peroleh di katalag tersebut." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Biasanya kita pada tindakan persuasif dan aktif. Jika kita menemukan pengguna kebingungan kita datangi, kita beri tahu tata cara penelusuran. Sebisa mungkin kita dampingi pengguna dalam pencarian informasi." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot menyatakan bahwa beliau memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dengan cara mengarahkan pengguna ke katalog kemudian mencatat kode nomor buku yang nantinya akan ditelusur melalui rak bahan pustaka. Sedangkan bapak Setiawan menyatakan bahwa beliau sebisa mungkin mendampingi pengguna dalam pencarian informasi dengan cara selalu aktif kepada pengguna perpustakaan. Diperkuat dengan pernyataan Ibu Siti Rochjani pada tanggal 6

April 2017, Pukul 11.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, yang menyatakan bahwa:

> "Iya terlebih dahulu saya arahkan pada katolog OPAC untuk mencari kode bahan pustaka yang diinginkan kemudian saya arahkan pada rak bahan pustaka sesuai dengan kode buku yang tertera pada OPAC."

Pernyataan tersebut didukung dengan standar operasional prosedur (SOP) bagian referensi dibawah ini.

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas	Pemustaka	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Petugas menerima formulir permintaan dari pemustaka			Formulir permohonan	1 menit	Pelayanan pemustaka	
2.	Petugas menentukan istilah yang berhubungan dengan topik			DDC	1 menit	Data koleksi	
3.	Petugas menelusur di OPAC dan sarana bantu lainnya			- OPAC - Database koleksi	1 menit	Data koleksi	
4.	Petugas menyusun bibliografi			Database koleksi	1 menit	bibliografi	
5.	Petugas menyerahkan daftar bibliografi kepemustaka			bibliografi	1 menit	Pelayanan pemustaka	

Gambar 7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Referensi

Berdasarkan uraian penyajian data, dapat disimpulkan bahwa informan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna. Dengan itu pengguna akan merasa puas dan nyaman jika berkunjung ke perpustakaan. Manfaat dengan pelayanan tersebut akan mempersingkat waktu pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, sehingga pengguna merasa terbantu dengan jasa yang diberikan pustakawan.

b) Mendorong pengguna untuk mengikuti kebijakan dan menilai kesalahan dalam prosedur

Setiap organisasi termasuk perpustakaan pasti adanya kebijakan yang mengatur proses kinerja berlangsung. Karena tanpa adanya kebijakan tersebut kinerja tidak akan tertata dengan baik sesuai ketentuan yang sudah digariskan oleh UU. Dalam pelayanan juga tentunya memiliki prosedur-prosedur yang sudah ditentukan sebelumnya. Sebagai pengguna yang menikmati pelayanan yang diberikan perpustakaan harus menaati prosedur perpustakaan, namun pustakawan juga harus tegas bilamana menemukan pengguna yang salah dalam prosedur tersebut. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Jelas tentunya kepada pengguna saya sarankan mengikuti kebijakan perpustakaan, dengan mengikuti prosedur yang sudah ditentukan pimpinan. Caranya jika mencari informasi harus melalui katalog karena bahan pustaka di perpustakaan banyak dan bermacam-macam." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Yang jelas jika pengguna melakukan kesalahan kita dorong mematuhi aturan di perpustakaan. Jika ada pengguna yang semaunya sendiri kita ingatkan bila perpustakaan juga memiliki aturan yang jelas menjadikan pengguna itu paham terkait SOP di sini dan bisa menjalankan mengikuti peraturan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak gatot menyatakan bahwa beliau selalu menyarankan pengguna untuk mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan pimpinan. Misalkan dengan cara jika pencarian informasi harus melalui katalog terlebih dahulu. Sedangkan bapak Setiawan menyatakan bahwa jika pengguna terdapat kesalahan beliau selalu mendorong pengguna untuk selalu mengikuti prosedur yang sudah ada dan memberikan pemahaman kepada pengguna terkait standar operasional prosedur (SOP) yang ada di perpustakaan. Diperkuat dengan pernyataan Ibu Ika Yuslina pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, yang menyatakan bahwa:

> "Saya selalu memperingatkan pengguna jika lupa dengan ketentuan yang sudah ditetapkan perpustakaan. Sebisa mungkin kita beritahu sampai pengguna mengerti dan menghormati segala peraturan di perpustakaan."

Berdasarkan uraian penyajian data, dapat disimpulkan bahwa informan sudah bertindak baik dalam memberikan informasi kepada pengguna dengan mendorong mengikuti kebijakan yang sudah ditetapkan oleh perpustakaan guna untuk memberikan pelayanan yang tertib dan nyaman. Dengan bersikap tegas kepada pengguna yang salah dalam peraturan, pengguna tidak akan memanfaatkan pelayanan secara sesukanya sendiri.

c) Mempertahankan sikap profesional dalam situasi sulit maupun selalu komunikasi yang efektif

Mempertahankan sikap profesional adalah hal yang tidak mudah apalagi bagi jasa pelayanan. Namun sikap profesional harus dimiliki bahkan harus ditanam pada jiwa pustakawan supaya dapat memberikan pelayanan secara optimal. Dengan sikap profesional juga harus bisa berkomunikasi secara efektif kepada pengguna, sehingga pengguna merasa dihargai kedatangannya di perpustakaan. Perbedaan komunikasi adalah hal yang wajar, karena tidak semua pendapat atau saran kita bisa diterima oleh semua orang termasuk pengguna perpustakaan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Kita sebagai pustakawan juga harus bisa menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna supaya bisa menangkap apa yang diperlukan pengguna. Jika tidak terjalin komunikasi yang baik tidak akan menemukan titik temu. Untuk bisa menemukan titik temunya pustakawan harus memahami apa yang dibutuhkan pengguna, sehingga akan memudahkan dalam memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Selaku pustakawan harus bertindak profesional dalam memberikan layanan karena sudah tugas saya. Kita kepada pengguna harus melakukan tindakan komunikatif kepada alur-alur kinerja disini, alur aturan disini." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Iya. Saya selalu berusaha untuk bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Tidak membeda-bedakan pengguna satu dengan lainnya." (Wawancara dengan Ibu Nining Nugrahini pada tanggal 1 April 2017, Pukul 11.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa kepada pengguna harus bisa menjalin komunikasi yang baik supaya bisa menemukan titik temu apa yang diharapkan pengguna perpustakaan. Sehingga akan memudahkan pustakawan dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Bapak Setiawan beranggapan bahwa bersikap profesional sudah kewajiban karena sudah tugas sebagai pustakawan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan ibu nining beranggapan bahwa beliau selalu berusaha profesional dalam memberikan pelayanan. Bertindak komunikatif juga perlu dilakukan pustakawan guna memberikan informasi kepada pengguna terkait alur-alur yang ada di perpustakaan. Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan salah satu mahasiswa pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Menurut saya pustakawan disini jika memberikan pelayanan biasa saja tidak begitu aktif menyampaikan informasi-informasi yang baru kepada pengguna, tetapi cukup baik membantu pencarian yang saya butuhkan." (Wawancara dengan Felix Andika D, Jurusan Teknik Elektro pada tanggal 7 April 2017, Pukul 11.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Berdasarkan uraian penyajian data, dapat disimpulkan bahwa informan sudah dapat memahami dengan baik sikap

profesional dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Dengan sikap tersebut akan memberikan dampak baik untuk kemajuan perpustakaan kedepannya. Karena sikap profesional adalah sikap yang baik harus dimiliki pustakawan, khususnya jasa pelayanan informasi.

b. Kompetensi Interpersonal (*Competency Interpersonal*)

1) Mengembangkan dan memelihara hubungan yang efektif dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama

a) Keberagaman budaya dalam organisasi dan diri sendiri

Keberhasilan perpustakaan dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari dukungan individu, termasuk pustakawan. Oleh karena itu setiap pustakawan harus dibekali pribadi yang baik untuk bisa beradaptasi dengan mudah jika terdapat perbedaan pendapat diantaranya. Untuk memahami budaya kerja pustakawan, terdapat pendekatan yang perlu dipertimbangkan salah satunya adalah memahami budaya kerja ruang lingkup organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. Maka dari itu, sesama manusia saling menghormati kebudayaan yang ada, karena Indonesia adalah negara yang mempunyai banyak adat istiadat yang menyebar luas pada setiap kepulauan. Berikut ini

adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Kalau dengan rekan kerja kita harus bisa memahami karakter masing-masing individu. jika terjadi masalah dalam organisasi berusaha memahami dan memaklumi perbedaan karakter tersebut." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Keragaman budaya tidak menjadi kendala bagi saya dalam bekerja dan berkomunikasi dengan rekan kerja. jika terjadi masalah biasanya terkait kantor bukan karena budaya masing-masing individu dan kami menyikapinya dengan diskusi atau musyawarah." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot, sebagai pustakawan dalam organisasi harus memahami karakter dari rekan kerja. jika terjadi masalah dengan rekan kerja sebisa mungkin harus saling menghormati ataupun memaklumi karakter dari masing-masing individu. Sedangkan menurut bapak Setiawan beranggapan bahwa keragaman budaya dalam organisasi tidak akan menjadi kendala dalam bekerja, jika terjadi masalah dalam organisasi itu murni karena faktor kantor bukan perbedaan kebudayaan dari masing-masing individu. Dan beliau menyikapi dengan cara berdiskusi ataupun musyawarah untuk mengambil kesepakatan bersama. Diperkuat dengan pernyataan Ibu Nining Nugrahini pada tanggal 1 April 2017, Pukul 11.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

"Disini mayoritas dari jawa jadi biasa-biasa saja. Tetapi kalau ada yang beda ragam budaya, saya tidak akan membedakan semua saling menghormati budaya satu sama lain."

Berdasarkan pendapat pustakawan tersebut, maka dapat disimpulkan informan bisa memahami keragaman budaya didalam organisasi dengan cara saling menghargai adat istiadat daerah masing-masing. Apabila terjadi masalah antara perbedaan kebudayaan, informan menyikapi dengan saling diskusi maupun saling menghormati sampai menemukan jalan keluar dari permasalahan tersebut.

b) Komitmen dalam memberikan pelayanan

Komitmen dalam memberikan pelayanan adalah pengabdian yang diberikan untuk membantu dengan tulus dan ikhlas. Jika seorang individu tidak memiliki komitmen pada organisasi, maka suatu pekerjaan tidak memiliki semangat tinggi dalam pencapaian tujuan organisasi. Karena suatu organisasi tidak bisa diukur hanya dengan pengetahuan maupun keterampilan dari setiap pustakawan, namun juga pada seberapa besar jiwa pustakawan berkomitmen pada perpustakaan itu sendiri. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Mengalir saja, saya bukan orang idealis yang sok begini sok begitu. Ya mengalir saja." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Ya berkomitmen. Sebaik mungkin melayani pengguna sebaik-baiknya, jangan sampai pengguna merasa tersinggung karena pustakawan marah dalam memberikan pelayanan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot selama ini dalam bekerja dengan santai yang harus baik didepan semua orang. Karena menurut beliau, beliau mengakui bahwa bukan oarang yang idealis yaitu orang yang bersikap ideal dimata orang lain. Beliau hanya bekerja apa adanya yang bisa diberikan untuk melayani pengguna perpustakaan. Sedangkan menurut bapak Setiawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna harus maksimal, jangan sampai pengguna merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan pustakawan. Dalam hal ini pustakawan harus memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan tersebut. Disisi lain pernyataan mahasiswa salah satu pengguna Perpustakaan Universitas Negeri malang sebagai berikut.

"Pernah waktu itu tidak membawa kartu tanda mahasiswa (KTM) dan saya tidak diijinkan masuk perpustakaan. Tetapi menurut saya sikap pustakawan dalam melayani pengguna kurang ramah atau baik." (Wawancara dengan Pranadya Bagus Imansyah, Jurusan Teknik Elektro pada tanggal 7 April 2017, Pukul 11.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Diperkuat dengan pernyataan Bapak Teguh Yudi Cahyono pada tanggal 6 April 2017, Pukul 13.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

> "Saya pribadi sudah berkomitmen. Misalkan dengan tepat masuk jam kerja, membantu pengguna yang kesulitan dalam pencarian informasi."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua informan memiliki komitmen yang tinggi dalam bekerja memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna perpustakaan. Informan satu beranggapan bahwa dirinya bukan orang yang idealis yaitu harus bersikap baik dalam memberikan pelayanan. Sedangkan informan lainnya selalu berusaha bersikap yang terbaik. Seharusnya komitmen pada pekerjaan harus dibentuk pada diri sendiri untuk mengahasilkan kinerja (*performance*) yang maksimal. Jika komitmen tidak terbentuk pada setiap pribadi bagaimana seoang pustakawan sebagai penyedia jasa layanan pengguna bisa tercapai. Sedangkan dalam memberikan pelayanan semangat tinggi dibutuhkan supaya pengguna merasa nyaman, senang datang memanfaatkan berbagai sumber informasi yang telah disediakan.

c) Memahami kekuatan sendiri dan saling melengkapi dengan rekan kerja

Bekerja dalam tim seperti halnya perpustakaan pada bagian layanan pengguna diharuskan untuk saling kerjasama satu dengan yang lain demi menciptakan kepuasan dalam memberikan pelayanan. Setiap individu pasti memiliki kekuatan atau kelebihan yang berbeda-beda. Sebagai pustakawan harus bisa menciptakan layanan yang baik dengan cara saling melengkapi antar pustakawan supaya pelayanan tersebut tidak terputus. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Berusaha saling melengkapi sesama rekan kerja. Misalkan mencarikan informasi dengan menambahkan informasi lain yang sekiranya pas dengan pengguna harapkan." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Iya. Walaupun saya bisa memberikan masukan-masukan. Misalkan memberikan usulan atau kebijakan harus didukung teman-teman supaya nanti kebijakan tersebut bermutu untuk kedepannya." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa dalam bekerja berusaha saling melengkapi dengan cara membantu mencarikan informasi-informasi yang dibutuhkan pengguna. Dengan ini pengguna akan merasa puas karena dapat menjadi

pertimbangan pemilihan informasi yang relevan. Sedangkan menurut bapak Setiawan selalu memberikan masukan ataupun usulan untuk pemenuhan kebutuhan pengguna. Karena tanpa dukungan dari rekan kerja semua itu tidak akan berjalan dengan baik. Sehingga setiap ada masukan diusahakan untuk saling sharing membicarakan antar pustakawan, supaya masukan tersebut dapat bermanfaat untuk semua rekan kerja. Diperkuat dengan pernyataan Bapak Achmad Qorni Novianto pada tanggal 27 Maret 2017, Pukul 09.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

> "Semaksimal mungkin selalu melengkapi dengan rekan kerja berusaha backup tugas jika ada pustakawan yang lain tidak bisa hadir bekerja. Komunikasi yang baik juga sangat diperlukan dalam bekerja secara tim."

Berdasarkan pendapat pustakawan terebut, dapat disimpulkan bahwa informan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna selalu berusaha saling melengkapi. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal demi pemenuhan kebutuhan pengguna, pengguna tersebut juga merasa terbantu dengan jasa yang telah diberikan pustakawan. Bekerja dalam pelayanan adalah bekerja tim, artinya bekerja kelompok bukan individual jadi sudah seharusnya saling melengkapi satu sama lain.

d) Selalu bersikap adil, jujur, saling menghormati antar sesama

Bersikap baik adalah sikap yang harus menjadi prinsip semua manusia. Karena dengan bersikap baik manusia bisa membangun lingkungan sosial yang nyaman dan harmonis. Sebagai pustakawan juga harus mempunyai perilaku tersebut, karena dalam lingkungan organisasi selalu berhubungan langsung dengan manusia, dalam hal ini pengguna perpustakaan. Mempunyai jiwa jujur dan adil dalam meberikan pelayanan kesemua pengguna tanpa memilih adalah wajib pustakawan berikan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Ya berusaha bersikap seperti itu. Karena penilaian semua itu bukan saya menilai tetapi orang lain. Saya hanya berusaha memberikan yang terbaik bagi pengguna perpustakaan." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Ya sebagai pustakawan harus bersikap seperti itu. Sikap seperti itu seharusnya melekat pada jiwa setiap individu dan menjadi prinsip pustakawan supaya pengguna merasa nyaman maupun dihargai. Dengan bersikap tersebut akan menguntungkan perpustakaan karena akan menjadikan nilai tambah, termasuk memberikan pelayanan. Saya selama memberikan pelayanan tidak pernah membeda-beda pengguna satu dengan pengguna lainnya." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot penilaian suatu pekerjaan bukan pada diri melainkan pada orang lain. Dalam bekerja beliau selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna. Sedangkan menurut bapak Setiawan sebagai pustakawan harus memiliki sikap adil, jujur, dan saling menghormati antar sesama. Karena sikap tersebut seharusnya menjadi prinsip setiap pustakawan, supaya pengguna merasa nyaman dan merasa dihormati. Pernyataan salah satu mahasiswa pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang sebagai berikut.

"Secara keseluruhan baik, tetapi ada pustakawan yang masih belum bersikap menghormati mahasiswa di perpustakaan." (Wawancara dengan K. Dwi Prasetya Kamajaya, Jurusan Teknik Elektro pada tanggal 7 April 2017, Pukul 11.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Namun diperkuat lagi dengan pernyataan Bapak Ali Mas'ud pada tanggal 3 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

"Iya selalu kita harus bersikap jujur, adil kepada pengguna, jika tidak menanamkan hal tersebut kita tidak akan bisa merebut hati pengguna untuk datang kembali di perpustakaan."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan selalu berusaha memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna. Tidak pernah membeda-bedakan antara pengguna satu dengan lainnya.

Dengan bersikap adil, jujur, dan saling menghormati akan menciptakan suasana nyaman dalam memberikan pelayanan. Sehingga pengguna tidak merasa kecewa dengan jasa yang diberikan pustakawan.

e) Memberi dan menerima masukan dari rekan kerja maupun pengguna terkait pelayanan

Bentuk pelayanan yaitu berhubungan langsung dengan manusia. Seberapa besar perpustakaan yang paling utama dinilai adalah pelayanannya. Informasi apapun yang terkait pelayanan adalah hal yang paling penting diketahui pustakawan. Karena dengan banyak mendapat wawasan, termasuk wawasan dibidang perpustakaan, maka pustakawan akan memberikan optimal untuk melayani pemenuhan kebutuhan sumber inforamsi yang diharapkan pengguna perpustakaan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Pernah, tapi mungkin masukan-masukan saya tidak sampai ke Ketua Kelompok Pustakawan (KKP) karena manajemennya kurang komunikatif dan jarak tempat kerja sedikit jauh dari rekan-rekan yang lain." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Posisi saya sekarang kodinator yang jelas pernah memberikan masukan terkait pelayanan perpustakaan.

Misalnya melayani harus senyum dan sering saya komunikasikan dengan rekan-rekan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot selama bekerja beliau pernah memberi masukan, termasuk dalam pelayanan. Namun karena jarak ruang kerja terpisah dengan yang lain kemungkinan masukan yang diberikan tidak terdengar oleh Ketua Kelompok Pustakawan (KKP). Menurut beliau, manajemen dalam hal ini kurang komunikatif terhadap bawahannya. Sedangkan menurut bapak Setiawan menyatakan bahwa sering memberikan masukan terkait dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Karena disini posisi beliau juga sebagai kodinator atau Ketua Kelompok Pustakawan (KKP). Sehingga sudah kewajiban untuk selalu memberikan saran atau masukan kepada rekan kerja. Hal tersebut didukung dengan pernyataan pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang menyatakan bahwa:

"Pernah. Informasi yang disampaikan pustakawan disini bisa diterima dengan baik dan mudah untuk dipahami." (Wawancara dengan K. Dwi Prasetya Kamajaya, Jurusan Teknik Elektro pada tanggal 7 April 2017, Pukul 11.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan anggapan dari Bapak Achmad Qorni Novianto pada tanggal 27 Maret 2017, Pukul 09.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

"Pernah saya memberikan masukan jika bahan pustaka karya ilmiah yang dibawah tahun 2014 untuk di digital kan. Dengan begitu akan memberi ruang untuk bahan pustaka karya ilmiah terbaru, karena disini rak bahan pustaka yang sedikit tidak memungkinkan karya ilmiah semua dipublikasikan secara fisik."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan sudah berusaha saling memberi saran atau masukan kepada rekan kerja terkait dalam memberikan pelayanan. Namun pustakawan lain beranggapan bahwa komunikasi antara KKP dengan bawahan kurang, dikarenakan ruang kerja yang sedikit jauh.

f) Sharing atau diskusi terkait kompetensi dalam memberikan pelayanan

Sharing atau diskusi adalah bentuk kegiatan bertukar pikiran secara lisan. Tujuan dari sharing atau diskusi ialah untuk mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah. Dalam organisasi perpustakaan sharing atau diskusi sangat diperlukan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang sekiranya akan menjadi masalah memberikan pelayanan kepada pengguna. Saling bertukar informasi secara efektif untuk mencapai kesepakatan bersama sangat dibutuhkan pustakawan dalam memberikan pelayanan untuk memuaskan pengguna. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang

peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Kadang pernah. Sayangnya hal seperti itu kurang diwacanakan. Jadi komunikasi yang dijalin hanya para Ketua Kelompok Pustakawan (KKP) dan KKP kurang kebawahnya." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Iya. Misalnya ada permasalahan saya tidak langsung membuat kebijakan sendiri tetapi kita diskusikan bersama, benar saya menjadi kodinator disini tetapi teman saya bukan bawahan melainkan rekan kerja. Kalau misalkan ada masalah bagaimana kita mencari solusi selanjutnya mengambil keputusan yang terbaik dan paling disetujui." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot, beliau pernah melakukan sharing atau diskusi dengan rekan kerja, tetapi hal tersebut kurang diwacanakan oleh Ketua Kelompok Pustakawan (KKP). Beliau juga beranggapan bahwa komunikasi yang dijalin selama ini hanya antara Kepala Perpustakaan dengan Ketua Kelompok Pustakawan (KKP). Sedangkan menurut bapak Setiawan selalu mendiskusikan antara Ketua Kelompok Pustakawan (KKP) dengan bawahan atau rekan kerja. Karena menurut beliau jika terjadi masalah dalam kinerja, beliau tidak pernah membuat kebijakan sendiri tanpa mendiskusikan dengan rekan kerja. Keputusan bersama adalah yang penting, karena teman bukan bawahan saya melainkan rekan kerja saya. Sehingga saling

bekerja sama dalam tim yang solid sangat dibutuhkan dalam hal melayani. Seperti gambar dibawah ini.

Gambar 8. Kegiatan Sharing atau diskusi Antar Pustakawan

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017

Ditambah dengan pernyataan Ibu Ika Yuslina pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

> "Iya. Saya pernah diskusi jika terjadi masalah dalam memberikan pelayanan ataupun menuangkan pendapat melewati ketua kelompok pustakawan (KKP) pada setiap bidang layanan kemudian nanti akan disampaikan kepada kepala perpustakaan."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua informan sebenarnya melakukan diskusi atau sharing dengan rekan kerja. Namun dalam hal tersebut tergantung atasan pembuat kebijakan pada setiap bidang layanan dalam menyikapi komunikasi dengan bawahan.

2) Bekerja secara efektif dalam tim dengan membangun sikap dan keterampilan yang kuat

a) Mengelola waktu secara efektif

Mengelola waktu secara efektif hal yang penting untuk diperhatikan dalam dunia kerja apalagi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Karena akan membuat kinerja tersebut tidak tertata dengan baik, apalagi seorang memberikan pelayanan harus stay. Artinya harus selalu ada untuk pengguna perpustakaan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Saya tidak berani bilang sudah efesien atau belum karena yang menilai orang lain. Saya tidak berani menilai diri sendiri." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Kalau 100% masih belum tetapi saya mencoba untuk lebih baik lagi. Kalau misalkan sekarang masih 75% atau 80% berarti saya harus mempunyai target lebih dari itu." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Efektif tidak itu orang lain yang mengetahui, jika saya dalam memberikan pelayanan sudah efektif." (Wawancara dengan bapak Ali Mas'ud pada tanggal 3 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot selama bekerja di Perpustakaan, beliau tidak pernah mengetahui seberapa efektif dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Karena beliau tidak

pernah berani menilai sendiri kualitas keefektifan bekerja, karena menurut beliau seharusnya yang menilai orang lain. Menurut bapak Ali beliau beranggapan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sudah efektif. Sedangkan menurut bapak Setiawan, beliau selalu berusaha untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Beliau mengukur keefektifan pelayanan yang diberikan sekarang masih 75% sampai 80%.

Gambar 9. Salah Satu Kegiatan Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Negeri Malang
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017

Gambar diatas menjelaskan bahwa belum secara maksimal keefektifan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara pustakawan satu dengan yang lain. Pustakawan yang satu beranggapan jika tidak bisa menilai kinerjanya sendiri dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, tetapi pustakawan

lain mengukur kinerjanya antara 70% sampai 80%. Namun dalam hal ini tujuannya adalah sama selalu berusaha lebih baik memberikan pelayanan kepada pengguna.

b) Konstruktif terhadap pencapaian tujuan maupun sasaran dalam tim

Sikap konstruktif sangat dibutuhkan oleh seorang pustakawan, karena sikap konstruktif adalah dimana seseorang membangun atau menjadikan sesuatu lebih jauh baik kedepan dari sebelumnya. Bila tidak terjalin sikap konstruktif, maka sasaran kinerja suatu organisasi tidak akan berjalan dengan baik dan semangat bekerja dalam memberikan pelayanan akan menurun. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Ya berusaha. Tentunya hal yang wajar bila sasaran tersebut tidak tercapai tetapi kita harus mengikuti pimpinan." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Ya. Katakan 90% tercapai. Sasaran dalam memberikan layanan, misalkan layanan penelusuran literatur, peminjaman, pengembalian. Target-target tersebut tercapai." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot, beliau selalu berusaha pencapaian sasaran kinerja dalam memberikan pelayanan kepada

pengguna, tetapi jika target tersebut tidak terpenuhi itu adalah hal yang wajar. Sudah sepantasnya dalam bekerja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan pimpinan. Sedangkan menurut bapak Setiawan jika diukur pencapaian sasaran dalam memberikan pelayanan kepada pengguna adalah 90%. Misalnya memberikan pelayanan peminjaman, pengembalian ataupun layanan penelusuran informasi. Pernyataan informan tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Perpustakaan Bapak Djoko Saryono pada tanggal 5 Mei 2017, Pukul 13.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

> "Jika melihat dari kinerja Sasaran Kinerja Pustakawan (SKP) disini, kinerjanya sudah baik bisa dikatakan 99% baik. Dari memberikan pelayanan kepada pengguna, memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan, dan jika pengguna meminta informasi yang belum ada disini dicarikan."

Ditambah dengan pernyataan dari Bapak Achmad Qorni Novianto pada tanggal 27 Maret 2017, Pukul 09.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

> "Dalam bekerja harus saling membantu seperti backup tugas rekan kerja jika berhalangan hadir saat bekerja, solid dalam bekerja."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna, namun disisi lain kurangnya semangat kerja pustakawan dalam

pencapaian sasaran dalam tim. Semangat tinggi dalam bekerja adalah kunci keberhasilan sebuah layanan, termasuk layanan perpustakaan. Gimana jika seorang pustakawan tidak memiliki semangat tinggi, suatu organisasi akan kesulitan dalam mewujudkan layanan prima. Sudah dijelaskan pada visi, tujuan perpustakaan bahwa memberikan jasa pelayanan prima untuk pemenuhan kebutuhan pengguna.

c) Mencari peluang dengan mengembangan potensi

Perpustakaan sebagai sumber informasi dimaksudkan bahwa di perpustakaan bukan saja mempunyai koleksi dalam bentuk tercetak saja, namun bahan noncetak dan juga informasi-informasi yang ada untuk diakses melalui jarak jauh. Sebagai pustakawan harus bisa menanggap peluang yang ada demi memberikan pelayanan maksimal. Maka dari itu dituntut untuk selalu mengembangkan potensi diri sendiri karena dengan seiringnya globalisasi kebutuhan pengguna sangat beragam dan kita sebagai pemberi pelayanan harus mampu menyesuiakan keadaan dengan tepat. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Waktu masih muda iya tapi sekarang sudah mulai bersabar. Karena kalau saya berambisi terus nanti pustakawan lain kurang merasa senang, merasa tersaingi jadi lebih berfikir paling down. Hampir setiap orang ingin

terlihat. Kalau saya seperti itu terus nanti akan jadi tidak nyaman dalam bekerja." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Iya. Bagi saya mengembangkan potensi itu penting, karena dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dari hari ke hari itu perlu adanya peningkatakan kualitas dalam bekerja. Tujuan dalam mengembangkan potensi adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa sekarang sudah tidak pernah mengembangkan potensi dalam dirinya karena sudah merasa tua. Kalau beliau selalu berambisi terus-menurus nanti akan menyebabkan suasana kerja tidak nyaman. Sedangkan bapak Setiawan beranggapan bahwa mengembangkan potensi sangat penting, karena bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang sekarang. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal. Ditambah dengan anggapan dari Bapak Achmad Qorni Novianto pada tanggal 27 Maret 2017, Pukul 09.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

"Mencari peluang untuk mengembangkan perpustakaan, sehingga dikenal ke luar adalah tujuannya. Karena semakin perpustakaan tersebut banyak yang memanfaatkan, perpustakaan bisa dikatakan sukses. Biasanya saya mencari peluang untuk mengebangkan potensi yang saya miliki dengan menulis karya ilmiah dan selanjutnya saya promosikan."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua informan selalu ingin mengembangkan potensinya. Adanya pustakawan yang semangat untuk memberikan pelayanan lebih baik untuk kedepannya ada juga yang tidak. Tidak dipungkiri bahwa faktor umur juga membuat kualitas kinerja berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

d) Memberi dan menerima mentoring dengan anggota tim sesuai kompetensi

Memberi maupun menerima adalah hal yang penting untuk dilakukan sebagai pustakawan demi menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas. Karena dengan memberikan sebagian ilmu dengan rekan kerja akan menjadikan pelayanan lebih maksimal. Menerima kritikan adalah suatu proses membangun potensi-potensi yang dimiliki pustakawan untuk lebih baik kedepan. Dengan adanya kegiatan mentoring kesesama rekan kerja menjadikan pelayanan lebih seimbang. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Tidak. Mungkin saya lupa. Kalau diberi tugas keluar belum pernah. Tapi kalau berbincang-bincang mungkin saling shraing informasi memberi pernah." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017,

Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Salah satunya saya kodinator jadi sering saya memberikan mentoring dengan rekan kerja terkait memberikan pelayanan yang baik dan memberikan saran-saran kepada rekan kerja." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot, beliau tidak pernah memberikan mentoring kesesama rekan kerja terkait kompetensi dalam memberikan pelayanan. Tetapi jika hanya sharing saling tukar informasi pernah dilakukan. Sedangkan menurut bapak Setiawan bahwa pernah dilakukan bisa jadi sering memberikan masukan-masukan kepada rekan kerja terkait dalam meberikan pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya. Ditambah dengan pernyataan dari Ibu Ika Yuslina pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

"Iya pernah saya memberikan mentoring tentang tata cara pelayanan disini, cara kerjanya seperti apa. Tapi biasanya saya memberikan mentoring hanya pada rekan kerja baru."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua informan mampu memberikan mentoring kepada rekan kerja terkait kompetensi dalam memberikan pelayanan. Bisa jadi dikarenakan tingkatan pustakawan yang dimiliki setiap informan. Kebanyakan

informan hanya memberikan masukan-masukan yang sekiranya bermanfaat untuk pengembanggan pelayanan.

e) Mencari solusi untuk keputusan bersama

Dalam organisasi, bekerja sama adalah hal yang penting. Karena suatu pelayanan akan berjalan dengan baik jika tidak adanya keharmonisan antara pustakawan satu dengan yang lainnya. Mencari jalan keluar untuk mendapatkan keputusan bersama bukan hal yang paling mudah, tetapi itu harus dilakukan seorang pustakawan. Karena memberikan pelayanan kepada pengguna merupakan bekerja dalam tim bukan bekerja secara individual. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

> "Seingat saya tidak pernah ada masalah selama bekerja disini. Sehingga saya juga tidak pernah memberikan solusi di tempat kerja" (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

> "Sering saya komunikasikan dengan rekan kerja disini untuk mencari solusi mengambil keputusan bersama. Walaupun saya kodinator disini saya juga tidak bisa mengambil keptusan sendiri tanpa rekan kerja saya karena dukungan dari mereka penting dalam pengambilan kebijakan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot selama ini beliau tidak pernah memberikan solusi dalam mengambil keputsuan secara

bersama rekan kerja. Karena bagi beliau selama bekerja tidak pernah ditemukan masalah-masalah dalam memberikan pelayanan. Sedangkan menurut bapak Setiawan, selama ini beliau jika terjadi masalah dalam bekerja selalu kordinasi dengan rekan kerja untuk mengambil keputusan bersama. Karena beliau tidak pernah mengambil kebijakan sendiri untuk menentukan kepentingan dalam organisasi. Ditambah dengan pernyataan dari Bapak Ali Mas'ud pada tanggal 3 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa:

> "Saya selalu sarankan pada rekan kerja untuk selalu mendiskusikan jika terjadi masalah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Dan kita mencari solusi yang baik, namun harus dengan diterima secara bersama jika tidak proses tersebut tidak akan berjalan dengan baik."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua pustakawan selalu aktif dalam bekerja maupun solid dengan rekan kerja. Seharusnya yang dilakukan sebagai pustakawan selalu kerjasama dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, karena dalam hal ini bekerja bukan individual tetapi bekerja tim. Jika sebagai pustakawan bekerja indivual, kinerja tersebut tidak akan sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Pustakawan harus bisa menjadikan organisasi tersebut nyaman dalam bekerja karena

kekompakkan sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan.

f) Mengunpulkan informasi untuk dipromosikan kepada pengguna

Di dunia pendidikan saat ini informasi sangat dibutuhkan di kalangan masyarakat apalagi di ruang lingkup mahasiswa. Kemudahan mendapatkan informasi yang relevan tetapi efesien sangat menunjang kebutuhan penggunanya. Sebagai pustakawan harus mampu mengelola informasi yang demikian banyak menjadi informasi yang ringkas dan mudah untuk dipahami semua orang. Tugas seorang psutakawan salah satunya, selain memberikan pelayanan kepada pengguna yaitu memberikan berbagai macam informasi dibelahan dunia supaya bisa dimanfaatkan dengan semestinya. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Dulu pernah. Seperti dalam bentuk paket informasi kemudian disebarluaskan ke pengguna." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Belum. Selama ini masih menjadi pimpinan saja." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Biasanya kalau mempromosikan informasi dari luar perpustakaan itu harus melewati kasubag tata usaha secara bergiliran. Selama ini saya belum pernah, tapi kalau promosi perpustakaan dalam perpustakaan sudah." (Wawancara dengan bapak Nining Nugrahini pada tanggal 1 April 2017, Pukul 11.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot selama bekerja beliau pernah mengumpulkan informasi berupa paket informasi yang telah dikumpulkan kemudian disebarluaskan kepada pengguna perpustakaan maupun keluar perpustakaan. Menurut ibu Nining pernah tetapi hanya promosi saat PKPT Mabah, Sedangkan menurut bapak Setiawan beliau belum pernah dalam pengumpulan informasi tersebut. Selama ini beliau masih menjadi pimpinan yang mengatur segala urusan dalam ruang lingkup bagian layanannya.

Berdasarkan uaraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua pustakawan melakukan pengumpulan informasi yang berguna dalam pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan maupun luar perpustakaan. Dalam hal pemenuhan informasi pengguna sangat dibutuhkan untuk memudahkan pemilihan sumber literatur yang relevan dan efisien. Sebagai pustakawan sebaiknya harus aktif untuk mengumpulkan informasi-informasi yang ada. Karena informasi-informasi tersebut sangat berguna untuk pendidikan masyarakat lebih berkembang.

3) Berlaku strategi yang efektif untuk mengelola politik, organisasi, konflik maupun perilaku dari rekan kerja

a) Evaluasi diri dengan menyesuaikan keadaan

Dalam bekerja evaluasi diri sangat dibutuhkan karena tidak selalu pustakawan ditempatkan pada satu bidang layanan. Evaluasi diri bertujuan untuk penyesuaian diri seseorang dalam beradaptasi dengan lingkungan baru dan aturan yang baru pula. Jika pustakawan sudah mampu beradaptasi dengan cepat akan berpengaruh juga kepada layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Iya pasti menyesuaikan. Karena dalam bekerja tidak semua ruang lingkupnya sama jadi kita harus belajar lagi supaya dapat memberikan pelayanan dengan baik." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Kalau evaluasi sendiri sering. Evaluasi kekurangan saya apa dan bagaimana menyikapinya. Semua dijadikan bentuk saya untuk intropeksi diri. Ketika dipindah atau di rolling saya intropeksi diri bukan saya mempunyai kesalahan melainkan tantangan baru untuk mengetahui bentuk-bentuk pekerjaan diperpustakaan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot bila terjadi rolling pada bagian yang belum diketahui beliau selalu menyesuaikan keadaan dengan tepat. Bagi beliau dalam bekerja kita harus menyesuaikan diri

dengan lingkungan baru untuk menciptakan kinerja yang nyaman dan senang. Dengan begitu dapat memberikan pelayanan yang baik tidak ada tekanan maupun paksaan. Sedangkan menurut bapak Setiawan evaluasi sering beliau lakukan dalam bekerja maupun saat dirolling. Beliau selalu intropeksi diri untuk mengetahui bentuk-bentuk pekerjaan yang baru akan dilakukan. Sebagai pustakawan tidak boleh sombong harus selalu evaluasi kekurangan pada dirinya dan mencari jalan keluar untuk menyikapinya, supaya dari kekurangan tersebut bisa menjadi kelebihan.Ditambah dengan pernyataan Bapak Sokhibul Ansor pada tanggal 18 April 2017, Pukul 14.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, menyatakan bahwa: "Iya selalu saya evaluasi diri dengan lingkungan baru dan pekerjaan baru, dibuat enjoy saja saat bekerja."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam bekerja harus ada evaluasi diri dengan menyesuaikan keadaan. Sehingga pustakawan akan mampu bekerja ikhlas tanpa pamrih dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Jika melakukan hal tersebut semua akan menjadi mudah dan nyaman dalam bekerja.

b) Memahami organisasi perpustakaan secara politik dengan mengembangkan strategi yang efektif

Sejarah perpustakaan ketika ditulis secara perspektif, tentu tidak terlepas dari waktu, tempat, dan pelaku sejarah itu sendiri. Kondisi dalam hal itu juga didukung oleh kondisi sosial, kondisi ekonomi, maupun kondisi politik. Sebagai pustakawan harus bisa memahami atau menempatkan kondisi lingkungan, untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kedepannya. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Karena sarana komunikasi kurang, nyaris tidak pernah. Harapan saya semua rapat membahas, tetapi metode disini tidak seperti itu. Ketua Kelompok Pustakawan (KKP) yang hanya dikumpulkan dan membahas rapat setelah selesai Ketua Kelompok Pustakawan (KKP) kurang memberikan informasi kepada bawahan. Jadi jika saya ingin memberikan saran atau masukan tidak sampai ke Ketua Kelompok Pustakawan (KKP)." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Belum." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Tidak juga karena menurut saya organisasi perpustakaan adalah organisasi sosial." (Wawancara dengan pada tanggal 18 April 2017, Pukul 14.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa selama beliau bekerja di perpustakaan memahami organisasi dalam politik, namun

beliau nyaris tidak pernah diikut sertakan dalam dunia politik. Misalkan dalam membahas masalah yang terjadi di perpustakaan saran beliau sering kali tidak tersampaikan, karena komunikasi antara bawahan dengan Ketua Kelompok Pustakawan (KKP) kurang komunikasif. Menurut bapak Sokhibul organisasi perpustakaan adalah organisasi sosial, Sedangkan menurut bapak Setiawan beliau tidak memahami organisasi dalam dunia politik yang ada di perpustakaan.

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua pustakawan memahami dunia politik dalam ruang lingkup perpustakaan. Misalkan bapak Gatot memahaminya namun beliau tidak pernah terjun ke politik. Hal tersebut sangat merugikan perpustakaan karena bila ada pustakawan yang memahami bahkan bisa memberikan masukan strategi dengan tepat akan mengembangkan lembaga lebih maju.

c) Memahami konflik dan menerapkan strategi di dalam kinerja

Dalam dunia bekerja tentunya pasti akan menemukan masalah-masalah dalam pengambilan keputusan. Sebagai pustakawan harus tanggap dan cerdas bilamana itu terjadi. Strategi yang tepat sangat dibutuhkan untuk memecahkan

suatu permasalahan dalam kinerja, supaya masalah-masalah tersebut tidak telalu lama dan akan menjadikan ketidaknyamanan di organisasi perpustakaan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Kalau ada konflik dengan rekan kerja saya meminimalisir lebih baik mengalah dari pada menang, karena tidak ada gunanya." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Kalau ada konflik antar teman, biasanya saya mengumpulkan dan berbicara dari hati ke hati supaya tidak ada konflik berkepanjangan untuk memecahkan masalah sampai terselesaikan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Bapak Gatot beranggapan bahwa jika terjadi konflik dengan rekan kerja beliau sering mengalah dari pada harus menang dan mengakibatkan konflik makin menjadi besar. Karena bagi beliau menang dalam konflik tidak ada manfaatnya. Sedangkan bapak Setiawan menyatakan bahwa kalau terjadi konflik dengan rekan kerja, beliau sering membicarakan dari hati ke hati untuk mencari jalan keluar. Karena itu dilakukan supaya konflik tersebut tidak makin besar dan panjang. Diperkuat dengan pernyataan dari Bapak Achmad Qorni Novianto pada tanggal 27 Maret 2017, Pukul 09.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

"Jika terjadi konflik kita tidak boleh mendahulukan emosi dari pada akal pikiran kita. Kalau bisa dipikir dahulu untuk mencari jalan keluarnya, tetapi dengan kesabaran hati supaya konflik tersebut tidak berkepanjangan."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan memahami jika terjadi konflik antar rekan kerja. Kedua informan dalam menyikapi konflik tersebut dengan cara yang berbeda-beda namun tujuannya sama yaitu untuk menyelesaikan permasalahan menjadi lebih baik dan mengambil keputusan bersama. Konflik jika disikapi dengan baik akan menjadi baik untuk kedepannya dan jika tidak disikapi dengan baik akan menjadi bumerang diantaranya.

d) Memahami berbagai pola perilaku dan mengembangkan tanggapan dengan tepat

Dalam memberikan pelayanan sebagai pustakawan setidaknya mampu memahami pola perilaku pengguna supaya dapat dengan mudah pustakawan membantu yang dibutuhkan dengan tepat. Karena setiap pengguna mempunyai perilaku maupun karakter yang berbeda-beda, jika pustakawan mampu memahami dengan baik akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Kalau pola perilaku sebagian pengguna yang ada saya paham. Karena mahasiswa S1 dengan S2 beda perilakunya. Kalau mahasiswa S2 mungkin dipengaruhi asal dia berada, mungkin karna pernah jadi dosen maupun punya jabatan jadi sedikit berbeda perlakuannya." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 12 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Iya. Memahami pola-pola, sikap pengguna yang datang ke perpustakaan. Kalau saya perkiraan mungkin 75% memahami karakter setiap individu. Sehingga sebagai pustakawan harus mengerti yang diinginkan pengguna supaya dapat memberikan yang diharapkan." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 6 April 2017, Pukul 10.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Iya selalu memahami macam-macam budaya dan pola perilaku karena setiap manusia tidak sama kebutuhannya juga berbeda-beda jadi kita juga harus sabar menghadapinya dengan senyum." (Wawancara dengan ibu Nining pada tanggal 1 April 2017, Pukul 11.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Gatot sebagian pola perilaku pengguna memahami. Karena perilaku mahasiswa tidak ada yang sama, misalkan perilaku mahasiswa S1 dengan mahasiswa S2. Menurut ibu Nining kita harus memahami berbagai pola perilaku pengguna dan mengerti apa yang diinginkan, Sedangkan menurut bapak Setiawan, beliau memahami perilaku atau pola-pola pengguna perpustakaan. Sebagai pustakawan harus bisa memahami sikap pengguna, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang tepat. Pernyataan tersebut didukung hasil wawancara peneliti dengan Kepala Perpustakaan Bapak Djoko Saryono pada tanggal 5 Mei 2017,

Pukul 13.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, bahwa:

> "Menjadikan pustakawan disini lebih tangkas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, sehingga pengguna merasa puas dengan informasi yang telah diberikan."

Berdasarkan uraian pustakawan tersebut, dapat disimpulkan bahwa informan memahami berbagai pola perilaku pengguna perpustakaan. Dengan memahami berbagai perilaku pengguna, memudahkan pustakawan dalam memberikan pelayanan demi pemenuhan kebutuhan informasinya. Karena pada dasarnya sikap manusia tidak ada yang sama, maka dari itu perlu untuk memahami karakter setiap pengguna perpustakaan.

2. Faktor penghambat kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang

Memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan merupakan kewajiban pustakawan sebagai penyedia jasa informasi. Pada zaman globalisasi saat ini mengakibatkan kebutuhan pengguna yang beraneka ragam sumber informasi. Disamping itu, kebutuhan pengguna umumnya selalu berubah dan berkembang mengikuti zaman. Sehingga kompetensi sangat dibutuhkan pustakawan dalam mewujudkan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Untuk mewujudkan pelayanan prima, adapun faktor yang menghambat diantaranya adalah faktor internal

dan faktor eksternal. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

"Pertama, sistem TIK disini terpusat, sehingga ketika ada masalah dari pusat layanan sirkulasi terganggu dan menyebabkan layanan menjadi manual. Untuk memprosesnya terlebih dahulu ditumpuk dan nanti akan diproses kembali saat sistem bisa berjalan normal. Hambatan sistem harus pandai diatasi karena akan mengganggu proses pelayanan.

Kedua, jika pustakawan mengalami masalah, misalkan sakit atau mempunyai aktivitas diluar perpustakaan. Karena sebagian pustakawan disini berprofesi sebagai dosen buka murni petugas pustakawan. Tetapi proses pelayanan harus tetap berjalan dengan baik.

Ketiga, di Perpustakaan Universitas Negeri Malang belum bisa memenuhi dengan memaksimalkan kebutuhan kompetensi. Misalnya himbauan sertifikasi pustakawan belum memadai dikarenakan sumber daya manusia yang lain tidak mendukung dan dana yang dibutuhkan tidak mencukupi.

Kelima, yang benar-benar menjadi hambatan yaitu ke efektifan penggunaan waktu, disebabkan fokus kurang optimal. Misalnya dalam jam kerja masih produktif bertukar informasi atau bercanda di sosial media (*whatsapp*).

Keenam, belum ada pustakawan yang melempar isu terkait perpustakaan. Mungkin ada, namun jarang keluar selebihnya diantara pustakawan kordinator yang mengatasi hambatan tersebut." (Wawancara dengan bapak Joko Saryono Selaku Kepala Perpustakaan pada tanggal 5 Mei 2017, Pukul 13.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Tidak seimbangnya perkembangan diluar perpustakaan dibandingkan dengan kesempatan pustakawan dalam peningkatan kompetensi. Yang bisa dilakukan pustakawan adalah mendorong lebih tangkas dengan memiliki kemampuan penyesuian yg lebih baik. Dan inisiatif dari masing-masing pustakawan juga dibutuhkan untuk mewujudkan hal tersebut." (Wawancara dengan bapak Joko Saryono Selaku Kepala Perpustakaan pada tanggal 5 Mei 2017, Pukul 13.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Kurangnya pemahaman tentang bahasa asing jika pengguna yang berkunjung tidak menguasai bahasa indonesia, biasanya saya memakai bahasa tubuh untuk menyampaikan informasi kepada pengguna perpustakaan." (Wawancara dengan bapak Teguh pada tanggal 5 Mei 2017, Pukul 13.00 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Kondisi diri sendiri atau mood yang terkadang menghambat. Misalkan lagi lelah dan tidak bisa memberikan pelayanan secara optimal kepada pengguna dengan menerapkan pelayanan sapa, senyum, salam (3S)." (Wawancara dengan bapak Setiawan pada tanggal 23 Mei 2017, Pukul 13.15 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

"Kondisi ruang kerja yang tidak bisa mengondisikan, karena ruang kerja saya agak jauh dengan pustakawan lain yang menyebabkan komunikasi antara pustakawan tidak komunikatif." (Wawancara dengan bapak Gatot Subrata pada tanggal 2 April 2017, Pukul 09.30 WIB di Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Menurut bapak Djoko Saryono faktor penghambat internal dalam memberikan pelayanan prima diantaranya adalah kurang efektif untuk pengolahan waktu, terkadang sistem error menyebabkan pelayanan terganggu, kurang inovasi diantara pustakawan untuk memberikan masukan kemajuan perpustakaan. Sedangkan faktor penghambat dari eksternal adalah tidak seimbangnya antara perkembangan diluar dibandingkan kompetensi yang dimiliki pustakawan hal tersebut menyebabkan kendala dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna. Menurut bapak Gatot Subrata, bapak Setiawan, dan bapak Teguh selama ini belum pernah mengalami hambatan eksternal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Namun faktor internal yang menghambat pelayanan diantaranya adalah kurang pemahaman bahasa asing, mood atau kondisi diri sendiri yang terkadang menghambat pelayanan secara 3S, dan kondisi ruangan yang menyebabkan kerjasama dalam tim terganggu.

Berdasarkan uraian terkait faktor penghambat, dapat disimpulkan bahwa dari masing-masing informasi yang telah peneliti wawancara terdapat perbedaan faktor internal yang menghambat proses pelayanan kepada pengguna, diantaranya adalah pemahaman pustakawan yang kurang terkait bahasa asing, kondisi diri sendiri atau mood yang menyebabkan tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal, terdapat ruang kerja pustakawan yang peneliti ketahui bahwa jauh dari rekan pustakawan yang mengganggu proses kerjasama antar pustakawan terganggu dan akan menyebabkan proses pelayanan terganggu, kurang inovatif dari pustakawan untuk kemajuan perpustakaan, keefektifan dalam memberikan pelayanan belum secara optimal, sistem terkadang error yang menyebabkan pelayanan terganggu. Sedangkan faktor eksternal yang dapat mengganggu pelayanan adalah kurangnya sumber daya manusia dan sertifikasi kompetensi yang masih banyak tidak dimiliki pustakawan disebabkan karena perkembangan diluar tidak sebanding dngan kompetensi yang dimiliki setiap pustakawan.

C. Analisis Dan Interpretasi

Dalam penelitian ini analisis dan interpretasi yang akan disajikan terkait kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan, sebagai berikut:

1. Kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang, meliputi:

a. Pelayanan Pelayanan Pengguna (*Competency Customer Service*)

1) Mengelola lingkungan perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan pengguna

a) Pengaturan bahan pustaka perpustakaan sesuai ketentuan yang berlaku

Setiap organisasi pasti ada aturan yang melekat pada kinerjanya. Aturan tersebut harus bisa dipenuhi pustakawan. Pengaturan klasifikasi harusnya harga mutlak yang harus diketahui pustakawan. Karena pengklasifikasian bahan pustaka adalah ilmu pengetahuan dasar sebagai pustakawan. Semua bahan pustaka yang berada di perpustakaan sudah tersusun sesuai nomor klasifikasi yang sudah ditentukan pada setiap organisasi tergantung dari aturan yang dipakai. Untuk melakukan kinerja pengklasifikasian bahan pustaka harus mempunyai kompetensi dalam kepustakawanan. Karena menurut Gutsche (2009:14), bahwa layanan perpustakaan sangat penting sebab yang dilayani bersifat universal dan melibatkan manusia. Sehingga kompetensi dalam pengelolaan perpustakaan dibutuhkan pustakawan untuk menunjnag kinerja (*performance*) layanan. Contoh gambar buku

pengklasifikasian yang digunakan pustakawan untuk menentukan kode buku.

Gambar 10. Dewey Decimal Classification (DDC)
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017

Kemudian ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bagian kelima standar pelayanan pasal 34 ayat (1) dan (2) yang menyatakan: (1) pustakawan harus memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal; (2) kompetensi profesional sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) mencangkup aspek pengetahuan, keahlian, dan sikap kerja.

Berdasarkan penyajian data, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sudah mengetahui maupun memahami pengaturan klasifikasi bahan pustaka dengan aturan yang sudah ditentukan. Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sudah pernah melakukan klasifikasi. Sejalan dengan teori Achmad (2012:101), menyatakan bahwa "prosedur pelayanan harus disusun demi

kemudahan dan kenyamanan pengguna". Dengan pustakawan memahami atau mengetahui peraturan, akan memudahkan pencarian informasi yang telah ditelusuri. Analisis data tersebut menyatakan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang secara umum sudah mengetahui dan memahami aturan standar pengklasifikasian dalam organisasi.

b) Pelayanan sikap 3S (senyum, sapa, salam)

Menurut Gutsche (2009:14), menyatakan bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik kompetensi dalam melayani dengan sikap 3S dibutuhkan pustakawan, karena dalam hal ini kinerja (*performance*) bersentuhan langsung dengan pengguna perpustakaan. Sehingga bersikap baik kepada pengguna adalah hal yang wajib harus dilakukan setiap pustakawan. Karena pelayanan perpustakaan juga sama halnya dengan pelayanan publik yang harus selalu memberikan kesan baik kepada penggunanya. Kemudian Hermawan (2006:131), menjelaskan bahwa "untuk menghadapi pengguna, pustakawan harus sabar, dapat mengendalikan diri dan selalu ramah sehingga pelayanan tetap berjalan baik sesuai prosedur yang berlaku". Untuk dapat merebut hati pengguna pustakawan juga harus didukung dengan pengetahuan, keterampilan tinggi, maupun kemampuan

dalam bidangnya. Seperti gambar dibawah yang menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna harus disertai dengan ketulusan hati, tersenyum, dan ramah.

Gambar 11. Pelayanan Kepada Pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan pustakawan dengan menganggap bahwa pengguna seperti teman sendiri. Seperti halnya berusaha komunikasi baik dengan pengguna menawarkan bantuan suapaya pengguna merasa diperhatikan. Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang tidak pernah membedakan dalam memberikan pelayanan. Sikap ramah, sopan, hangat kepada pengguna selalu dilakukan pustakawan dalam kinerjanya. Dalam hal ini sejalan teori Achmad (2012:101), menyatakan bahwa "melayani pengguna perpustakaan dengan hati nurani. Artinya dalam melakukan pelayanan yang utama adalah kesatuan sikap dan

perilaku sesuai hati nurani". Namun terdapat pustakawan yang belum bisa maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Ditarik kesimpulan dari analisis tersebut, pelayanan yang diberikan pustakawan secara umum sudah baik kepada pengguna.

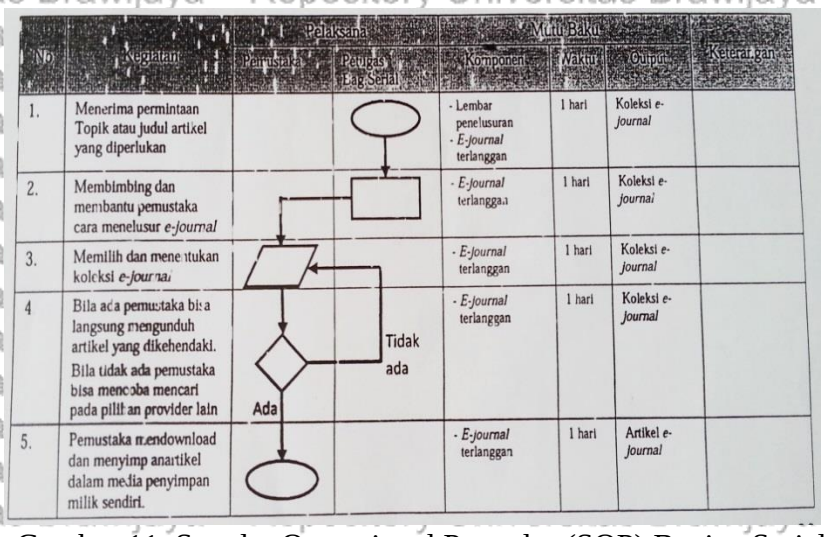
c) Menawarkan bantuan kepada pengguna perpustakaan

Jasa pustakawan dalam hal informasi sangat dibutuhkan pengguna untuk pemenuhan kebutuhannya. Pustakawan sebagai penyedia harus mampu memenuhi informasi yang dibutuhkan pengguna. Karena citra perpustakaan adalah pada kepuasan pengguna. Menurut teori Gutsche (2009:14), bahwa kompetensi pelayanan yang bersikap universial sehingga penting bagi pustakawan memperlakukan pengguna dengan baik. Karena peran pustakwan itu sendiri adalah penyedia jasa informasi yang dibutuhkan penggunanya. Maka jika pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan pustakawan, secara tidak langsung akan menyebarluaskan pelayanan yang diberikan pustakawan ke masyarakat luar perpustakaan. Dengan itu akan menarik pengguna lain untuk berkunjung ke perpustakaan. Menurut Hermawan (2006:137), menjelaskan bahwa "dalam melaksanakan prinsip pelayanan prima, pustakawan dituntut untuk bersikap sabar dalam menghadapi

berbagai keluhan pengguna perpustakaan, selalu lapang dada memberikan bantuan kepada pengguna demi pemenuhan kebutuhan". Karena keluhan pengguna adalah masukan yang berharga bagi kehidupan perpustakaan kedepannya.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan pustakawan dengan cara tanggap atau cepat menghampiri pengguna yang sekiranya kebingungan dalam pencarian informasi. Semaksimal mungkin pustakawan membantu pengguna untuk memenuhi kebutuhannya. Karena wajib bagi pustakawan harus memberikan pelayanan sampai tuntas. Oleh karena itu, Hermawan (2006:134), menjelaskan bahwa "pustakawan harus profesional, proaktif agar benar-benar memuaskan pengguna dengan pelayanan yang diberikan". Pernyataan di penyajian data sejalan dengan teori Achmad (2012:102), bahwa "standar pelayanan yaitu sebagai pustakawan harus memberdayakan pelanggan, artinya menawarkan jenis layanan yang ada di perpustakaan maupun literatur lain untuk menyelesaikan persoalan pengguna". Dari analisis tersebut, ditarik kesimpulan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sudah baik dalam memehami dalam memberikan pelayanan pengguna. Sehingga standar operasional prosedur (SOP) yang diberlakukan di

Perpustakaan Universitas Negeri Malang pustakawan sudah mengimplementasikan dengan baik.



No	Kegiatan	Pelaksana: Pemustaka	Pelaksana: Petugas Lay. Serial	Mutu Baku: Komponen	Mutu Baku: Waktu	Mutu Baku: Output	Keterangan
1.	Menerima permintaan Topik atau judul artikel yang diperlukan			- Lembar penelusuran - *E-journal* terlanggan	1 hari	Koleksi *e-journal*	
2.	Membimbing dan membantu pemustaka cara menelusur *e-journal*			- *E-journal* terlanggan	1 hari	Koleksi *e-journal*	
3.	Memilih dan menentukan koleksi *e-journal*			- *E-journal* terlanggan	1 hari	Koleksi *e-journal*	
4	Bila ada pemustaka bisa langsung mengunduh artikel yang dikehendaki. Bila tidak ada pemustaka bisa mencoba mencari pada pilihan provider lain			- *E-journal* terlanggan	1 hari	Koleksi *e-journal*	
5.	Pemustaka mendownload dan menyimp anartikel dalam media penyimpan milik sendiri.			- *E-journal* terlanggan	1 hari	Artikel *e-journal*	

Gambar 11. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Serial

Dari hasil wawancara dan observasi menjelaskan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sudah melakukan sesuai SOP pada gambar di atas. Dengan mengikuti ketentuan tersebut akan memudahkan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

d) Hambatan-hambatan untuk mencari jalan keluar

Menurut Gutsche (2009:14), bahwa salah satu dalam memberikan pelayanan, sebagai pustakawan harus bisa berfikir pintar mencari jalan keluar suatu permasalahan dengan cara kerjasama yang harmonis antar semua pustakawan, baik pimpinan dan staf. Sehingga dengan kerjamasa dalam tim yang baik, kuat, dan terus meningkat akan memudahkan dalam

mencari jalan keluar dari hambatan yang ada dengan cepat. Menyelesaikan masalah untuk mencapai tujuan bersama adalah tugas yang berat bagi semua orang. Kemudian Hermawan (2006:127), menjelaskan bahwa sebagai pustakawan harus bisa membedakan ego pribadi dengan ego bersama. Disinilah diperlukan adanya toleransi, agar tidak mengedepankan ego pribadi, demi kemenangan pencapaian tujuan bersama. Dalam hal ini pustakawan harus benar-benar memahami karena sikap profesional yaitu tidak mementingkan ego pribadi.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah dengan cara selalu cepat membahas yang sekiranya menghambat proses pelayanan kepada pengguna. Tujuannya adalah supaya semua masalah yang terjadi cepat untuk diselesaikan tanpa harus menunggu lama. Dalam hal ini pustakawan juga dituntut untuk daya tangkap yang cerdas dan meminimalisir hambatan. Karena sudah dijelaskan pada teori Achmad (2012:91), menyatakan bahwa "sebagai pustakawan harus mampu untuk membantu pengguna dan memberikan jasa secara tepat". Disamping itu dari analisis SWOT yang terdapat pada perpustakaan Universitas Negeri Malang menunjukkan bahwa lingkungan sangat nyaman untuk bekerja, sehingga akan memudahkan pustakawan dalam pencapaian komunikasi

yang baik antara pustakawan. Dari analisis tersebut, dapat ditarik kesimpulkan upaya yang dilakukan pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang baik.

2) Keterampilan dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna

a) Bersikap profesional

Menurut Gutsche (2009:14), menyatakan bahwa kompetensi yang dibutuhkan pustakawan untuk dapat memberikan pelayanan pengguna salah satunya adalah bersikap profesional. Karena sikap profesional kepada organisasi akan bisa menjalankan pekerjaan dengan mudah, ringan dan mempunyai semangat. Tetapi keterbatasan pengetahuan masyarakat, pandangan mengenai profesi pustakawan. Sebagian masyarakat menyatakan bahwa profesi pustakawan tidak menuntut profesional dan dapat dikerjakan oleh siapa saja. Dengan entengnya ada yang menyatakan bahwa pustakawan hanya bekerja menjaga buku dan meminjamkan kepada pengguna. Dipertegas menurut Hermawan (2006:67), menjelaskan bahwa pekerjaan sebagai pustakawan tidak sederhana seperti pandangan masyarakat selama ini. Pustakawan harus bisa mengelola bahan pustaka sesuai kebutuhan informasi pengguna dan harus disesuaikan

juga dengan tingkat umur, lingkungan perpustakaan berada. Semua kegiatan tersebut harus bekerja secara profesional, sehingga informasi yang disediakn bisa dimanfaatkan sebaik mungkin. Apalagi pelayanan kepada pengguna merupakan tujuan utama adalah profesional seorang pustakawan. Karena menurut Lasa (2014:7), bahwa penetapan standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi tenaga ahli dalam bidang perpustakaan harus memiliki kapabilitas, integritas dan kompetensi dalam bidang perpustakaan.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan pustakawan adalah selalu berusaha bersikap profesional dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia jasa informasi. Karena pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang beranggapan bahwa masih banyak kekurangan dalam memberikan pelayanan termasuk motivasi bersikap profesional pada diri sendiri. Jelas dinyatakan pada teori Purwono (2013:48), bahwa "seorang profesional harus memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui proses pendidikan maupun pelatihan khusus, selain itu pula ada unsur semangat pengabdian di dalam melaksanakan tugas profesinya". Dalam hal ini secara profesional yang dimiliki pustakawan peneliti masih menemukan tidak sejalan dengan teori.

b) Merespon baik keberagaman budaya pada setiap pengguna

Mengenali perilaku pengguna adalah hal yang wajib dilakukan pustakawan untuk memberikan pelayanan yang diinginkannya. Karena menurut Gutsche (2009:14), menyatakan bahwa kompetensi personal dalam pelayanan pengguna salah satu untuk memberikan pelayanan yang baik adalah memahami dan menghargai keragaman budaya seseorang. Sedangkan menurut Hermawan (2006:130), bahwa pengguna perpustakaan dan informasi sangat beragam, dilihat dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan, tingkat sosial, pekerjaan, maupun dari kebudayaan yang mereka bawa dari asal berada. Perbedaan tersebut pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berbeda pula. Dengan bersikap sopan santun, selalu tersenyum, dan ramah kepada pengguna pustakawan bisa meminimalisir pengguna yang berbagai macam perilaku. Disisi lain juga dijelaskan pada hasil analisis SWOT Perpustakaan Universitas Negeri Malang, jika sebagai pustakawan tidak mampu mengatasi hal tersebut akan menjadi ancaman bagi kelangsungan perpustakaan kedepan.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan pustakawan berusaha menerima karakter dari masing-masing pengguna, namun juga memberikan masukan kepada pengguna

bahwa setiap daerah mempunyai perilaku yang berbeda. Maka dari itu sebagai manusia juga harus saling memberi dan menerima antara sesama. Padahal sebagai pustakawan harus selalu menerima perlakukan dari pengguna, karena dalam hal ini pengguna perpustakaan adalah raja. Penyataan dalam penyajian data tidak sejalan dengan teori menurut Hermawan (2006:125), yang menggungkapkan bahwa "pustakawan harus menyadari, memahami dengan penuh kesabaran, jangan mudah tersinggung dan marah. Karena bersikap sabar menunjukkan bahwa pustakawan bertindak dewasa dan profesional". Dari analisis tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian dilapangan diperoleh data 2 (dua) dari 19 (sembilan belas) pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang masih didapatkan kekurangan dalam memahami karakter ataupun perilaku setiap pengguna.

c) Memberikan saran atau masukan kepada organisasi terkait pelayanan

Menurut Gutsche (2009:14), bahwa dalam pelayanan pengguna kreativitas pustakawan sangat dibutuhkan perpustakaan, namun tetapi harus ditunjang dengan pengetahuan yang luas. Sehingga akan memudahkan pustakawan dalam memberikan saran ataupun kritikan sangat

bermanfaat bagi perpustakaan, karena dengan itu perpustakaan bisa berkembang jauh lebih baik kedepannya. Dijelaskan menurut Achmad (2012:241), bahwa "pustakawan harus aktif dan semangat supaya memberikan pelayanan baik kepada pengguna. Gagasan dan ide-ide kreatif akan mencuat dalam upaya menyelesaikan prioritas sebelum *dead-line*. Dengan meningkatnya kreativitas maka timbullah kinerja yang pintar". Namun mewujudkan hal tersebut harus didukung dengan banyak membaca, membaca adalah sumber beragam ilmu yang ada. Menggali potensi pada setiap pustakawan juga diimbangi dengan membaca.

Berdasarkan penyajian data, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang menyatakan bahwa pernah memberikan masukan atau ide-ide terkait penyusunan POB pada layanan perpustakaan yang memudahkan pengguna perpustakaan jika berkunjung di perpustakaan. Dalam hal ini sejalan dengan teori menurut Achmad (2012:102), yang menyatakan bahwa "prosedur pelayanan publik seharusnya tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan". Hal tersebut juga sudah menjadi ketetapan yang tercantum pada misi dan tujuan Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Dari analisis tersebut menyatakan sikap aktif dalam kinerja perpustakaan baik.

d) Mempromosikan nilai-nilai pelayanan perpustakaan kepada pengguna

Promosi adalah sebagian bentuk layanan yang ada di perpustakaan, dengan layanan tersebut pustakawan mampu menjangkau pengguna dari luar perpustakaan dan juga menyebarluaskan fasilitas maupun pelayanan yang telah disediakan. Sedangkan pada teori Gutsche (2009:13), beranggapan bahwa promosi adalah harus ada pada organisasi perpustakaan karena dalam meberikan pelayanan komunikasi yang jelas dibutuhkan salah satunya melalui promosi. Sehingga menurut Hermawan (2006:133), menjelaskan bahwa "memberikan pelayanan, pustakawan wajib melakukan promosi terkait produk layanan yang ada di perpustakaan. Namun tidak ada salahnya, jika pustakawan mempromosikan pada saat memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan". Tujuan dari promosi adalah untuk memperkenalkan produk layanan yang dimiliki perpustakaan, supaya dapat dimanfaatkan secara maksimal. Dalam hal pustakawan tidak harus menunggu tetapi harus aktif. Sebagai pustakawan juga harus memiliki prinsip jika pengguna adalah ujung tombak keberhasilan perpustakaan.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan pustakawan dengan memberikan promosi melalui kegiatan

pengenalan kampus perguruan tinggi (PKPT) yaitu kegiatan pada saat pengenalan kampus di perpustakaan. Disitu peran pustakawan sesungguhnya yaitu mempromosikan layanan maupun prosedurnya. Hal tersebut sejalan dengan teori menurut Achmad (2012:101), bahwa "standar pelayanan prima yaitu pelayanan bagi pungguna eksternal harus lebih diutamakan". Dari analisis tersebut menggungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan pustakawan, dalam hal ini promosi baik.

3) Mengembangkan dan mengevaluasi standar untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna

a) Mengikuti pelatihan maupun kursus untuk memberikan pelayanan yang efektif

Tuntutan globalisasi, tentu bukan saja menjadi tantangan para dunia bisnis, tetapi juga pustakawan untuk merubah diri dan terus berusaha meningkatkan kompetensi. Dalam menghadapi dampak globalisasi pustakawan harus dibekali pelatihan maupun kursus untuk meningkatkan kinerja. Karena menurut Gutsche (2009:14), bahwa dalam pengukuran kualitas pelayanan juga membutuhkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. Sehingga menurut Hermawan (2006:158), menyatakan bahwa "hal ini perlu dilakukan mengingat bahwa

sebagai pustakawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidangnya. Untuk mengikuti perkembangan, pustakawan harus secara berkelanjutan mendapatkan pembinaan baik dari lembaga". Jika pendidikan formal tidak memungkinkan untuk dilaksanakan, maka pendidikan non-formal seperti pelatihan maupun kursus adalah hal yang tepat dalam melakukan pembinaan.

Tabel 7. Target Kinerja UPT Perpustakaan Dalam Penyediaan Tenaga Pendidikan Bermutu (Pustakawan Dan Tenaga Administrasi)

NO	Output		Kinerja 2016	Target			
	Uraian	Aspek		2017	2018	2019	2020
1.	Jumlah pustakawan yang mengikuti inservice training	SDM	6	8	10	14	16
2.	Jumlah tenaga administrasi yang memiliki sertifikasi keahlian	SDM	1				

Dari hasil tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah pustakawan yang mengikuti pelatihan sertifikasi pustakawan tidak ada kemajuan dari tahun 2016 ke 2017. Namun hasil training pustakawan dari tahun 2016 ke 2017 mengalami peningkatan 2 (dua) orang. Berdasarkan penyajian data, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang beranggapan bahwa pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang

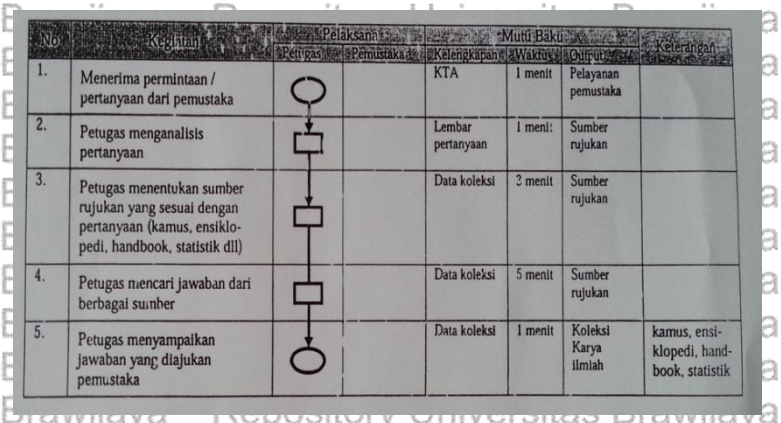
terkait pelayanan. Pada saat pelatihan tersebut pustakawan diajarkan menyikapi dan memberikan pelayanan yang baik, selalu tanggap jika pengguna merasa kesulitan dalam pencarian informasi. Namun peneliti menemukan tanggapan pustakawan lain bahwa belum pernah mengikuti pelatihan. Pernyataan tersebut tidak sejalan dengan teori menurut Achmad (2012:102), menggungkapkan bahwa "standar pelayanan prima yang sudah ditentukan yaitu setiap pustakawan harus melakukan perbaikan secara berkelanjutan, bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus". Dari analisis dan hasil wawancara informan yaitu kepala perpustakaan, dalam hal ini pelatihan pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang tidak sepenuhnya merata dilakukan.

b) Mensurvei keluhan-keluhan dari pengguna

Memberikan pelayanan yang terbaik adalah kewajiban semua pustakawan. Karena dalam hal ini pengguna adalah raja yang kebutuhannya perlu terpenuhi sampai tuntas. Memberikan jasa informasi kepada pengguna bukan hal yang mudah, pustakawan harus mampu memahami atau mengetahui keinginan pengguna. Dijelaskan menurut Gutsche (2009), bahwa kompetensi yang sudah ditentukan oleh organisasi

perpustakaan yaitu dengan selalu mensurvei keluhan pengguna, bertujuan supaya pustakawan bisa memahami keinginannya. Kemudian menurut Hermawan (2006:137), bahwa "dalam melaksanakan prinsip pelayanan prima, pustakawan dituntut dapat bersikap sabar dalam menghadapi berbagai keluhan dari pengguna. Kewajiban pustakawan untuk mendengar semua keluhan pengguna kemudian mensurvei masalah yang menghambat pencarian informasi". Dengan mendengar segala keluhan pengguna, pengguna akan merasa diperhatinkan dan akan menambah citra baru di perpustakaan.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan pustakawan adalah menawarkan bantuan kepada pengguna perpustakaan jika mereka kesulitan untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan. Pustakawan juga selalu menawarkan literatur lain yang sekiranya cocok dengan informasi yang diinginkan. Hal tersebut juga sesuai dengan SOP Perpustakaan Universitas Negeri Malang, seperti gambar dibawah ini.



No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas	Pemustaka	Kelengkapan	Waktu	Output/Hasil	
1.	Menerima permintaan / pertanyaan dari pemustaka			KTA	1 menit	Pelayanan pemustaka	
2.	Petugas menganalisis pertanyaan			Lembar pertanyaan	1 menit	Sumber rujukan	
3.	Petugas menentukan sumber rujukan yang sesuai dengan pertanyaan (kamus, ensiklo-pedi, handbook, statistik dll)			Data koleksi	3 menit	Sumber rujukan	
4.	Petugas mencari jawaban dari berbagai sumber			Data koleksi	5 menit	Sumber rujukan	
5.	Petugas menyampaikan jawaban yang diajukan pemustaka			Data koleksi	1 menit	Koleksi Karya ilmiah	kamus, ensi-klopedi, hand-book, statistik

Gambar 12. Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian referensi

Dari pernyataan pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sejalan dengan teori menurut Achmad (2012:102), bahwa "standar pelayanan prima yaitu memberdayakan pelanggan adalah kewajiban semua pustakawan. Berarti menawarkan jenis-jenis bahan pustaka lain untuk pemenuhan kebutuhannya". Dari hasil analisis dan pernyataan informan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang baik dalam mengatasi permintaan pengguna.

c) Menganalisa masukan dari pengguna dengan menyesuiakan standar pelayanan yang berlaku

Suatu organisasi pasti adanya standar kinerja yang sduah ditentukan. Setiap pustakawan harus menaati peraturan demi memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan organisasi.

Masukan ataupun saran dari pengguna sangat dibutuhkan perpustakaan, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya. Karena menurut Gutsche (2009), bahwa upaya untuk memenuhi kebutuhan pengguna, indeks kompetensi dengan memberikan pelayanan sesuai standar yang berlaku harus dimplementasikan. Seperti yang dijelaskan pada teori menurut Hermawan (2006:113), bahwa "sebagai pustakawan sebaiknya melaksanakan pelayanan perpustakaan dan informasi kepada setiap pengguna secara tepat, cepat, akurat sesuai prosedur pelayanan perpustakaan"

Berdasarkan penyajian data, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang menyatakan bahwa mensurvei masukan ataupun keluhan dari pengguna penting dilakukan karena kepuasan pengguna terletak pada pelayanan yang baik. Pustakawan selalu berusaha untuk mendengar semua yang diinginkan pengguna, kemudian melihat dari kekurangan pelayanan perlu perbaikan. Namun tetapi pustakawan juga menyesuaikan sesuai kebijakan yang sudah ditentukan di perpustakaan. Pernyataan dari penyajian data sejalan dengan teori menurut Hermawan (2006:113), menyatakan bahwa "memberikan pelayanan harus dengan prima. Artinya pelayanan kepada pengguna harus disesuaikan dengan prosedur yang berlaku, sehingga dapat memberikan kepuasan

kepada pengguna". Dalam hal ini kesimpulan dari analisis dan hasil wawancara menyatakan bahwa pustakawan sudah bersikap memberikan pelayanan sesuai dengan aturan organisasi dengan baik.

d) Memberikan masukan kepada pengguna untuk pemenuhan kebutuhan

Menurut Gutsche (2009), bahwa "perpustakaan membutuhkan fondasi yang kuat untuk, terutama pada saat perubahan yang sangat cepat. Sehingga membutuhkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam menjalankannya". Untuk itu dalam memberikan masukan atau kritik adalah hal yang membangun pengetahuan setiap manusia. Sehingga pustakawan harus aktif, peka, kreatif dalam memberikan berbagai sumber informasi yang ada. Kemudian Hermawan (2006:135), menyatakan bahwa "dalam melayani pengguna pustakawan tidak diperbolehkan memaksakan kehendak jika pengguna tidak setuju dengan informasi yang diberikan. Karena pustakawan adalah seorang profesional yang memiliki etika dalam melayani pengguna". Oleh karena itu, pustakawan harus profesional, proaktif supaya pengguna benar-benar puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang menyatakan bahwa selalu berusaha membantu pengguna jika kesulitan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan. Pustakawan sering menawarkan referensi informasi lain kepada pengguna yang sekiranya cocok dengan kebutuhan. Pernyataan penyajian data tersebut sejalan dengan teori Achmad (2012:102), yang menyatakan bahwa "memberdayakan pengguna adalah salah satu kewajiban penyedia informasi, dalam hal ini pustakawan. Artinya sebagai pustakawan harus mampu memberikan pelayanan sampai tuntas. Sehingga jika pengguna pulang tidak membawa kekecewaan". Untuk menjalankan tugas tersebut pustakawan harus mempunyai standar minimal mengikuti pelatihan D2 bidang kepustakawanan. Seperti yang sudah dijelaskan menurut Lasa (2014:6), bahwa orang yang bisa disebut pustakawan bukan sembanrang orang yang bekerja di perpustakaan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sudah berupaya dalam pemenuhan kebutuhan pengguna.

e) Menciptakan ide-ide baru untuk mengembangkan pelayanan

Menurut Gutsche (2009), bahwa kompetensi yang harus dimiliki pustakawan dalam pelayanan pengguna adalah bersikap kreatif untuk mengembangkan perpustakaan dengan beragam ilmu pengutahuan yang ada. Sedangkan menurut Hermawan (2006:7), bahwa pekerjaan sebagai pustakawan harus cerdas untuk menangkap peluang, aktif, maupun kreatif. Semua hal tersebut dibutuhkan di perpustakaan, karena semakin hari dunia semakin maju. Tantangan bagi psutakawan untuk membenah diri supaya dapat memberikan yang terbaik kepada pengguna. Dalam paradigma baru, perpustakaan menawarkan berbagai hal-hal layanan baru dengan produk layanan yang inovatif dan dikemas sedemikian rupa. Pustakawan harus pintar menangkap peluang yang ada, sehingga kesempatan untuk mengembangkan perpustakaan selalu ada digenggaman. Jangan sampai peluang tersebut diambil orang lain, karena akan merugikan bagi perpustakaan bila suatu layanan tersebut tidak dimanfaatkan pengguna. Semua juga harus didukung oleh ide-ide atau kreatifitas anggota perpustakaan, khususnya pustakawan.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan pustakawan adalah berusaha memberi ide kepada organisasi

terkait pelayanan dalam pengembangannya. Tujuannya adalah untuk memberikan yang terbaik kepada pengguna perpustakaan. Namun pustakawan menyatakan jika ide atau masukan tersebut tidak disetujui pustakawan tidak memaksakan kehendaknya. Pernyataan dari penyajian data tersebut selaras dengan teori Achmad (2012:238), yang menyatakan "berfikir kreatif adalah cara untuk menemukan gagasan-gagasan baru, strategi-strategi baru untuk mengembangkan pelayanan menjadi lebih baik. Sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan diri dan selalu mencari hal-hal baru". Analisis dan hasil penelitian menyatakan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang baik untuk mengembangkan pelayanan dengan cara memberi masukan atau ide-ide terhadap organisasi.

4) Bersikap efektif dalam mengatasi situasi dengan pengguna

a) Menawarkan pengguna pencarian secara efektif dan efisien

Menurut Gutsche (2009:14), bahwa kompetensi dengan sikap efektif dibutuhkan pustakawan, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan efisien. Karena dengan menawarkan bantuan kepada pengguna secara aktif sudah peran sebagai pustakawan yaitu memberikan jasa

pelayanan secara tulus dan ikhlas. Kemudian Tjiptoherijanto (2010:31), menjelaskan bahwa "pelayanan yang diberikan pengguna sebisa mungkin memudahkan pengguna dalam pencarian informasi yang dibutuhkannya. Karena pada dasarnya efisiennya menghasilkan output dan input. Artinya seberapa besar pelayanan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan sesuai harapan pengguna perpustakaan". Sehingga kesesuaian informasi yang telah didapat pengguna akan memiliki kepuasan tersendiri pada setiap pustakawan karena bisa membantu orang lain dengan memudahkan urusannya.

Berdasarkan penyajian data, dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan informan sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dengan ikhlas dan tulus. Upaya tersebut juga sejalan dengan teori menurut Hermawan (2006:125), yang menyatakan bahwa "dalam pergaulan dengan pengguna, pustakawan harus mempunyai etika yang berlaku salah satunya adalah suka menolong. Artinya jika ada pengguna yang kesulitan dalam pencarian informasi pustakawan harus tanggap segera menawarkan bantuan dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan". Sehingga pustakawan harus dapat saling tolong menolong antar sesama. Sebab yang dihadapi setiap saat adalah manusia yang senantiasa memerlukan perhatian dari orang lain.

b) Mendorong pengguna untuk mengikuti kebijakan dan menilai kesalahan dalam prosedur

Menurut Gutsche (2009:14), bahwa indeks kompetensi dalam pelayanan pengguna adalah memberikan arahan kepada pengguna jika terjadi kesalahan dalam prosedur pemanfaatan layanan perpustakaan. Sehingga pustakawan harus bersikap tegas bilamana terdapat pengguna yang tidak mau mengikuti prosedur peraturan yang sudah ditetapkan perpustakaan. Memang pada dasarnya pengguna adalah raja yang segala urusannya harus dilayani dengan baik, namun ada saatnya jika pengguna tersebut sesuka sendiri. Dipertegas pada ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, menyatakan bahwa standardisasi adalah proses perumusan, menetapan, menerapkan, dan merevisi standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerja sama dengan semua pihak terkait. Sehingga pengguna siapa saja tidak terkecuali harus bisa memahami aturan prosedur pelayanan yang sudah ada.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan informan sudah baik dan sesuai dengan menaati aturan atau alur-alur prosedur yang ada di Perpustakaan Universitas

Negeri Malang. Sesuai dengan teori Hermawan (2006:125), bahwa "sebagai pustakawan harus sabar dan tidak mudah marah jika menemukan pengguna yang sesukanya memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan. Sehingga dengan bersikap tersebut menunjukkan bahwa pustakawan bertindak profesional dalam menjalankan kinerjanya sebagai penyedia jasa informasi atau pelayanan pengguna". Namun demikian tata tertib perpustakaan perlu dibuat cukup akomodatif. Hal ini akan membuat pengguna merasa puas dan nyaman untuk berkunjung ke perpustakaan.

c) Mempertahankan sikap profesional dalam situasi sulit maupun selalu komunikasi yang efektif

Menurut Gutsche (2009), bahwa menumbuhkan sikap profesional harus ada pada diri pustakawan. Karena profesi pustakawan sama hal nya dengan profesi lainya seperti dokter, polisi, bidan, dan lain-lain yaitu profesi yang selalu mengutamakan pengguan yang dilayani. Kemudian Hermawan (2006:113), menjelaskan bahwa "dalam hal ini kode etik pustakawan juga harus dipegang teguh dalam memberikan pengabdian kepada organisasi. Kewajiban melaksanakan pelayanan kepada setiap pengguna secara tepat, cepat, dan akurat dengan prosedur pelayanan perpustakaan adalah tugas

pokok setiap pustakawan". Sehingga mempunyai sikap profesional adalah tuntutan yang harus dilakukan pustakawan. Dengan bersikap komunikasi yang baik akan memudahkan pustakawan dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna. Namun pada saat peneliti melakukan wawancara dengan pengguna yang sering berkunjung di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, beranggapan bahwa pustakawan masih belum secara maksimal dalam melayani pengguna.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan informan adalah selalu berusaha bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cara berkomunikasi baik kepada pengguna. Upaya yang dilakukan pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sudah sesuai dengan teori menurut Hermawan (2006: 124-130), menyatakan bahwa dalam menjalin hubungan dengan masyarakat pustakawan harus berpegang pada etika yang berlaku diantaranya sopan santun, sabar dan tidak mudah marah, suka menolong, menghormati orang lain, penuh perhatian, tidak egois, sikap tenggang rasa, percaya diri, komunikatif. Sehingga dengan memiliki sikap tersebut pustakawan bisa disebut dengan pustakawan profesional. Dengan memiliki konsisten sikap dalam profesional akan memberikan dampak baik citra perpustakaan dan pustakawan.

b. Kompetensi Interpersonal (*Competency Interpersonal*)

1) Mengembangkan dan memelihara hubungan yang efektif dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama

a) Keberagaman budaya dalam organisasi dan diri sendiri

Menurut Gutsche (2009:15), bahwa dengan menguasai kompetensi interpersonal suatu pekerjaan akan menjadi sukses, karena kompetensi tersebut resep yang paling utama. Sehingga kompetensi keberagaman budaya organisasi adalah salah satu penguasaan diri dalam memberikan kinerja bersama. Karena menurut Hartini (2012:89), bahwa "dalam penerapan dan benar-benar mengelola keragaman, penting sekali bagi organisasi untuk melihat budaya dari masing individu yang ada untuk mendukung keberagaman dan mendapatkan manfaatnya. Dengan menggali nilai-nilai, kebiasaan, keyakinan yang dipahami dari setiap individu tersebut dapat berpengaruh pada proses sosialisasi dalam organisasi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan". Kemudian Achmad (2012:36), menjelaskan bahwa pengguna dianggap sebagai raja yang artinya bahwa wajib untuk dilayani dengan sebaik-baiknya. Seperti pernyataan bahwa dengan memperlakukan pengguna sebagai raja, menjadi senjata ampuh

untuk meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil penyajian data, upaya yang dilakukan informan adalah saling memahami maupun menghormati keragaman budaya pada setiap pustakawan atau rekan kerja. Namun bila terjadi masalah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pustakawan berupaya saling menghormati satu sama lain, memahami perbedaan karakter dengan cara mendiskusikan masalah tersebut supaya dapat terpecahkan. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan tidak akan terganggu. Hal tersebut dijelaskan pada teori menurut Achmad (2012:101), bahwa "standar pelayanan prima yaitu keberhasilan proses pelayanan harus berjalan efektif, artinya kebanggaan pada diri pustakawan dan membentuk citra positif di mata pengguna perpustakaan". Berdasarkan analisa hasil penelitian dilapangan, maka upaya yang telah dilakukan oleh pustakawan baik dengan memberikan jasa pelayanan kepada pengguna dengan saling bersikap positif satu sama lain.

b) Komitmen dalam memberikan pelayanan

Menurut Gutsche (2009:15), bahwa pencapaian suatu keberhasilan dalam organisasi harus mempunyai penguasaan

diri melalui kompetensi interpersonal yaitu berkomitmen dalam melayani pengguna. Sedangkan menurut Makmur (2015:68), bahwa komitmen merupakan sejauh mana pustakawan mampu menerima dan berkeinginan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan orientasi waktu yang telah ditentukan secara berkelanjutan. Karena pada dasarnya memberikan pelayanan kepada pengguna minimal berkomitmen pada diri sendiri untuk melayani dengan sepenuh hati. Karena menurut Makmur (2015:71), menyatakan bahwa "pada intinya yakni sejauh mana loyalitas pustakawan dalam bekerja mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan". Mewujudkan lingkungan yang nyaman dan ramah bagi pengguna perpustakaan dengan bersikap loyalitas tinggi, memudahkan pustakawan dalam menjalani profesi sebagai penyedia jasa informasi. Sehingga akan membangun citra positif di Perpustakaan.

Berdasarkan penyajian data, upaya informan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna salah satunya adalah berkomitmen pada diri sendiri bahwa selalu menjaga hati pengguna. Tujuannya adalah supaya pengguna tersebut tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang telah diberikan. Tetapi dalam hal ini peneliti mendapatkan dari hasil pengamatan dan wawancara menyatakan bahwa tidak semua

pustakawan bersikap loyalitas dalam bekerja dan memiliki semangat kerja tinggi. Menurut Achmad (2012:101), bahwa prinsip layanan prima yaitu memberikan pelayanan kepada pengguna yang utama adalah tatap muka, sehingga penilaian pengguna dimulai dari kesatuan sikap dan perilaku sesuai hati nurani. Teori menyatakan penilaian paling utama dalam pelayanan adalah melayani pengguna harus bersikap sama setiap harinya, namun kenyataan dilapangan tidak sesuai dengan teori.

Dari hasil penyajian data dan analisis, dapat ditarik kesimpulan bahwa memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan seharusnya bersikap loyalitas maupun semangat kerja tinggi. Namun dari hasil pengamatan dan wawancara masih didapatkan pustakawan dalam melayani pengguna dengan santai. Padahal dalam pelayanan semangat maupun dorongan bekerja di ruang publik sangat dibutuhkan untuk memberikan nilai positif bagi organisasi tersebut.

c) Memahami kekuatan sendiri dan saling melengkapi dengan rekan kerja

Menurut Gutsche (2009:15), bahwa "berinteraksi dengan orang lain secara produktif yang harus dilakukan pustakawan, karena hal tersebut kompetensi interpersonal dalam proses

pencapaian tujuan organisasi". Sehingga dengan memahami kekuatan diri sendiri adalah hal yang mudah untuk mengetahui potensi pada setiap individu. Sehingga memudahkan dalam mengembangkan kinerja pustakawan dan salaing melengkapi demi memberikan pelayanan kepada pengguna lebih baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Achmad (2012:254), bahwa dengan kerjasama maka dapat saling menunjang, saling mendukung, saling mengisi, saling membantu, saling menyempurnakan sehingga menghasilkan kinerja yang terbaik. Sehingga mampu berkomunukasi, mendengarkan, bahkan menghargai demi mengambil keputusan bersama sesuai harapan organisasi.

Berdasarkan penyajian data yang ada, upaya informan dalam hal ini adalah saling berusaha memberikan yang terbaik kepada pengguna dengan cara saling melengkapi kekurangan-kekurangan pada setiap pustakawan. Sehingga membentuk kinerja terbaik. Karena menurut Makmur (2015:16), bahwa "karakteristik budaya kerja yaitu satu sama lain harus saling melengkapi. Sehingga membentuk budaya kerja yang saling mempengaruhi, memberi kontribusi bahkan tidak bisa berdiri sendiri dalam suatu organisasi". Dari hasil penyajian data dan analisis pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang baik dalam memberikan pelayanan dengan selalu

mengutamakan kepentingan pengguna. Hal tersebut sejalan dengan teori Achmad (2012:101), menggungkapkan bahwa "suatu tatannan yang memadukan dari berbagai informasi yang ada untuk memberikan kenyaman kepada pengguna".

d) Selalu bersikap adil, jujur, saling menghormati antar sesama

Menurut Gutsche (2009:15), bahwa kompetensi interpersonal dalam indeks kompetensi dalam bidang perpustakaan termasuk yaitu termasuk bersikap adil, jujur, dan saling menghargai. Sama halnya pernyataan Achmad (2012:97), bahwa tenaga perpustakaan harus percaya bahwa pekerjaan sebagai pustakawan adalah mulia. Percaya bahwa prinip kejujuran itu baik. Untuk itu informasi yang disampaikan harus apa adanya. Dengan bersikap seperti itu pengguna akan merasa senang karena mendapatkan pelayanan yang baik, ramah, sopan untuk menciptakan suasana nyaman.

Berdasarkan dari hasil penyajian data, informan selalu berusaha bersikap adil, jujur, dan saling menghormati satu sama lainnya. Namun dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu mahasiswa yang berkunjung di Perpustakaan Univesitas Negeri Malang, beranggapan bahwa terdapat pustakawan yang tidak bersikap baik. Maka dari itu untuk

memberikan pelayanan, sebagai pustakawan seharusnya sudah mempunyai prinsip sikap tersebut. Hal tersebut sejalan dengan teori Achmad (2012:101), bahwa pada standar pelayanan prinsip salah satunya adalah pertemuan manusia dengan yang lain. Pertemuan semacam itu melibatkan sentuhan-sentuhan emosi, perasaan, harapan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku seseorang. Pustakawan harus pandai mengelola suasana hatinya sendiri untuk memberikan pelayanan yang nyaman kepada pengguna perpustakaan". Dari analisis tersebut pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang secara umum bersikap baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

e) Memberi dan menerima masukan dari rekan kerja maupun pengguna terkait pelayanan

Memberi dan menerima masukan kepada sesama rekan kerja adalah hal yang penting dalam organisasi perpustakaan khususnya pada bagian pelayanan pengguna. Karena hal tersebut sudah ditentukan pada teori Gutsche (2009:15), menyatakan bahwa memberi atau menerima masukan dari rekan kerja adalah sikap interpersonal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. "Selain itu Achmad (2012:54), menjelaskan bahwa "kebutuhan pengguna selalu berubah

dengan perkembangan zaman. Sehingga selalu bertukar informasi bisa membantu kinerja pustakawan dalam memberikan hasil yang lebih maksimal. Dengan itu pengguna akan merasa terbantu dalam pemenuhan kebutuhannya. Diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan pengguna perpustakan, yang menyatakan bahwa pustakawan dalam menyampaikan informasi bisa diterima dengan mudah untuk dipahami.

Berdasarkan hasil penyajian data, upaya yang dilakukan informan adalah memberikan pelayanan kepada pengguna dengan bersikap ramah dan sopan santun. Memberi masukan ataupun solusi kesesama pustakawan dianjurkan guna memaksimalkan kinerja (*performance*) pustakawan. Namun disisi lain peneliti menemukan masalah dilapangan bahwa pustakawan beranggapan ruang lingkup kerja di Perpustakaan Universitas Negeri Malang kurang komunikatif. Sehingga jika pustakawan ingin memberikan masukan ataupun saran tidak bisa tersampaikan. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua pustakawan bersikap aktif atau mempunyai semangat kerja tinggi. Hal tersebut tidak sejalan menurut teori Achmad (2012:102), bahwa standar pelayanan prima yang sudah ditentukan yaitu kebutuhan pengguna semakin tinggi dan berkembang. Fenomena tersebut menyebabkan aksi-reaksi

antara mutu pelayanan akan terus berjalan, dengan saling memberi masukan terkait pelayanan yang lebih baik dan menutupi kekurangan sesama pustakawan akan menciptakan pelayanan yang lebih baik.

f) Sharing atau diskusi terkait kompetensi dalam memberikan pelayanan

Diskusi dilakukan untuk menambah wawasan pustakawan di Perpustakaan. Dengan adanya sharing atau diskusi tersebut, akan menambah pengetahuan dan saling melengkapi kekurangan antara pustakawan, Sehingga memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Karena menurut Gutsche (2009:15), menjelaskan bahwa "dalam indeks kompetensi sudah ditentukan sharing atau diskusi adalah hal yang harus diimplementasikan karena salah satu faktor penentu pelayanan pengguna". Sebagaimana ketentuan dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bagian ketiga pasal (19) ayat (1) yang menyatakan bahwa pengembangan perpustakaan merupakan upaya peningkatan sumber daya, pelayanan, dan pengelolaan perpustakaan baik dalam hal kuantitaf dan kualitas.

Berdasarkan hasil penyajian data, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang melakukan sharing

maupun diskusi dengan rekan kerja yang bertujuan untuk mencari jalan keluar bila terjadi masalah atau hambatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Diskusi sangat penting dilakukan mengingat jasa pelayanan dinilai dari kerjasama antar rekan kerja untuk memberikan yang terbaik. Namun peneliti mendapatkan pernyataan pustakawan bahwa kegiatan sharing maupun diskusi tidak dilakukan oleh Ketua Kelompok Pustakawan (KKP) pada bagian pelayanan perpustakaan. Karena teori menurut Hermawan (2006:142), menjelaskan bahwa "sebagai pustakawan harus menciptakan hubungan baik dengan rekan kerja, pengguna, maupun atasan dari semua bidang layanan, sehingga dapat memberikan hubungan harmonis". Dari hasil analisis dan penelitian dilapangan, dapat disimpulkan bahwa tidak semua pustakawan memiliki sikap loyal.

2) Bekerja secara efektif dalam tim dengan membangun sikap dan keterampilan yang kuat

a) Mengelola waktu secara efektif

Kompetensi dalam mengelola waktu sebaik mungkin adalah kesadaran dari individu itu sendiri. Menurut Gutsche (2009:15), bahwa untuk pencapaian sasaran kinerja atau organisasi dibutuhkan pengelolaan waktu secara baik.

Sehingga pustakawan harus memiliki prinsip bahwa kepuasan pengguna adalah prioritas nomor satu. Karena jika pengguna puas dengan hasil pelayanan yang diberikan pustakawan, pengguna akan bercerita kepada orang lain. Dengan demikian bila terjadi kekurangan dalam memberikan pelayanan pengguna mudah melupakan, karena sikap pustakawan yang baik, ramah, sopan santun. Karena menurut Achmad (2012:166), menyatakan bahwa melakukan hal tersebut harus diimbangi dengan pengolaan waktu secara efektif, sehingga menghasilkan kinerja maksimal. Pengolahan waktu secara efektif bisa menjalin hubungan yang baik dengan pengguna perpustakaan, karena dapat lebih memberikan pelayanan saling percaya, mendorong pengguna selalu datang ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil penyajian data, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang belum sepenuhnya efektif dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, namun pustakawan selalu berusaha lebih baik kedepannya. Hal tersebut dibuktikan hasil dokumentasi pada penyajian data. Dalam hal ini sejalan dengan teori menurut Achmad (2012:101), bahwa "standar pelayanan prima, tetapi tidak sepenuhnya dilakukan pustakawan. Standar pelayanan prima yang menyatakan bahwa "proses pelayanan harus berjalan efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan pada diri

pustakawan dan membentuk citra positif di mata pengguna". Sehingga dapat disimpulkan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang cukup baik dalam pengolahan waktu, karena dari hasil wawancara dengan informan yaitu kepala perpustakaan menyatakan bahwa penilaian keefektifan sebesar antara 70% sampai 80%.

b) Konstruktif terhadap pencapaian tujuan maupun sasaran dalam tim

Menurut Gutsche (2009:15), bahwa kompetensi dalam hal berkonstruktif terhadap pencapaian sasaran harus ada pada pustakawan untuk mencapai tujuan organisasi. Diperjelas dengan teori Keban (2004:140), bahwa dalam organisasi adanya tujuan yang harus dicapai dalam setiap kinerja pustakawan. Karena suatu organisasi bisa dikatakan efektif jika tujuan organisasi atau nilai-nilai visi tercapai. Akan tetapi seringkali visi organisasi dapat tercapai, namun bukan secara sengaja atau sebagimana yang telah direncanakan. Visi yang telah direncanakan Perpustakaan tidak akan berjalan baik jika setiap pustakawan tidak memiliki sikap konstruktif dalam dirinya. Karena kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pengguna tidak bisa dikerjakan dengan sendiri harus didasarkan kerjasama antara pustakawan secara bersama-sama.

Saling membangun kesesama pustakawan, akan memperbaiki dan melengkapi kekurangan setiap individu, karena membina hubungan antar pustakawan adalah hal yang terbaik. Sebab penilaian kepuasan pengguna dilihat dari seberapa besar pengguna merasa puas dengan kenyamanan, keefektifan, keakuratan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penyajian data, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, berupaya selalu memberikan pelayanan kepada pengguna sebaik mungkin. pustakawan menyatakan bahwa pencapaian visi perpustakaan sudah memperoleh hasil sebesar 90%. Namun peneliti saat dilapangan didapatkan pustakawan yang masih kurang berkonstruktif dalam pemenuhan sasaran tersebut. Padahal dijelaskan pada teori Purwono (2013.140), bahwa tanggung jawab menyediakan informasi adalah tugas pustakawan. Tanggungjawab penyediaan layanan perpustakaan sedikit banyak menyadarkan untuk memecahkan masalah dengan memberikan kejelasan berdasarkan pemahaman masalah pustakawan itu sendiri. Pustakawan sebagai penyedia pelayanan harus bisa mencari solusi jika terjadi masalah dalam melayani informasi kepada pengguna, jangan sampai pustakawan berkata tidak bisa jika memberikan layanan. Karena dalam hal ini sudah menjadi kewajiban pustakawan.

Dari analisis tersebut, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang baik dalam pencapaian sasaran dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

c) Mencari peluang dengan mengembangan potensi

Perkembangan ilmu pengetahuan semakin hari yang semakin pesat menyebabkan pustakawan harus pintar mencari peluang maupun mengembangan potensi dirinya. Tujuan dari pada itu adalah memberikan pelayanan maupun informasi-informasi terkini. Hal tersebut sejalan dengan teori Gutsche (2009:15), beranggapan bahwa kompetensi tersebut adalah kompetensi interpersonal yang harus diimplementasikan pustakwan, sebab perkembangan zaman akan berubah kapan saja dan sangat cepat termasuk perkembangan pendidikan. Karena menurut teori Hermawan (2006:2), menjelaskan bahwa "pengembangan koleksi tidak didasarkan pada bentuk fisik saja, melainkan kandungan informasi didalamnya. Perpustakaan bukan hanya menyimpan buku saja, tetapi menyimpan informasi yang bermanfaat bagi kehidupan pengguna". Sehingga pustakawan harus bisa mengembangkan potensi diri, karena itu akan berpengaruh pada kelangsungan hidup perpustakaan kedepan.

Berdasarkan hasil penyajian data, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang ada yang beranggapan bahwa umur membuat kinerja menjadi lemah dan sudah tidak mau untuk mengembangankan potensi. Hal tersebut tidak sesuai dengan pernyataan Hermawan (2006:164), bahwa mengembangkan potensi akan menambah ilmu wawasan dan memberikan kinerja lebih baik dari sebelumnya. Tetapi harus didukung dengan penyediaan pelatihan untuk mewujudkan. Sebagai suatu organisasi juga memerlukan pembinaan, terutama dalam hal status dan kedudukannya. Sehingg pelayanan akan lebih baik. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak semua pustakawan memiliki semangat tinggi pada diri sendiri.

d) Memberi dan menerima mentoring dengan anggota tim sesuai kompetensi

Ilmu adalah jembatan kehidupan menjadi lebih baik dan berkembang. Dengan ilmu kita mampu mengetahui segala hal. Dunia kerja adalah dunia dimana kita bekerjasama dalam satu tim. Dari masing-masing induvidu diwajibkan untuk memiliki kompetensi dalam bidang yang digeluti. Karena Gutsche (2009:15), menggungkapkan bahwa kompetensi pelayanan pengguna yang mengharuskan pustakawan memiliki sertifikasi

kompetensi untuk peningkatan mutu pelayanan. Kemudian dipertegas dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan bagian kelima pasal (31) yang berbunyi standar tenaga perpustakaan memuat kriteria minimal mengenai kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikasi. Mentoring kesesama rekan kerja sangat dibutuhkan pustakawan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan. Sebab sangat bermanfaat untuk memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan lebih berinovasi.

Berdasarkan hasil penyajian data, pustakawaan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang menyatakan bahwa secara umum pernah sharing maupun diskusi dengan rekan kerja terkait dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna. Namun pustakawan yang sering memberikan mentoring adalah Ketua Kelompok Pustakawan (KKP). Padahal dengan adanya aktivitas mentoring kesesama rekan kerja bisa saling berbagi wawasan dan pengalaman. Memberikan atau membagi pengalaman yang mungkin pustakawan lain belum melakukan membantu pustakawan muda supaya belajar lebih mendalam terkait kepustakawanan. Karena menurut Purwono (2013:89), menyatakan bahwa

"perpustakaan yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat tidak dapat terlepas dari tantangan dan ancaman, dengan aktivitas mentoring kesesama rekan kerja akan membantu pustakawan yang kurang terampil dalam melayani pngguna". Dari hasil analisis dan wawancara menyatakan bahwa kinerja pustakawan masih kurang efektif.

e) Mencari solusi untuk keputusan bersama

Menurut Gutsche (2009:15), bahwa kompetensi interpersonal adalah kompetensi penilain sikap atau perilaku dan nilai seseorang. Sehingga mencari solusi adalah sikap diri sendiri dengan penuh kesadaran. Karena lembaga organisasi adalah kinerja yang harus bisa mementingkan keputusan bersama untuk mencapai tujuan organisasi. apabila terjadi masalah ataupun hambatan dalam pelayanan pengguna, sebagai pustakawan harus mampu mencari solusi yang bisa diterima bersama. Komunikasi bisa dikatakan efektif jika pesan yang disampaikan bisa diterima dan dimengerti. Karena Achmad (2012:256), menjelaskan bahwa jika komunikasi terjadi secara efektif salah satu akan mengakibatkan meningkatkan kerjasama dalam tim. Jika kerjasama dalam tim bisa dibangun dengan baik pencarian solusi untuk pencapaian tujuan organisasi akan mudah.

Berdasarkan hasil penyajian data, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang berupaya selalu membicarakan demi pencapaian jalan keluar guna keputusan bersama. Karena dengan berdiskusi mencari jalan keluar bersama, kualitas hubungan kerja menjadi semakin baik. Menurut Achmad (2012:257), bahwa "komunikasi baik verbal maupun non verbal bila terjalin baik kendala yang muncul bisa dipecahkan secara bersama. Kinerja terbaik akan mengangkat citra institusi dan pribadi maupun lebih termotivasi untuk selalu produktif". Dari hasil analisis dan penyajian data menyatakan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang baik.

f) Mengunpulkan informasi untuk dipromosikan kepada pengguna

Menurut Gutsche (2009:16), bahwa untuk dapat memberikan pelayanan kepada pengguna, kompetensi interpersonal yang harus dimiliki pustakawan adalah mempromosikan informasi yang ada di perpustakaan. Karena kebutuhan informasi pada saat ini sangat luas dan pengguna sangat beragam. Pustakawan dituntut untuk memiliki kompetensi dalam bidang yang sesuai dengan kinerjanya. Tujuanya adalah supaya dapat memberikan informasi-

informasi akurat yang dibutuhkan pengguna perpustakaan. Hal tersebut sejalan dengan teori menurut Suharmini (2010:6.21), menyatakan bahwa fungsi informasi secara luas bisa berkembang sesuai dengan situasi dan institusi lembaga. Pada kenyataannya informasi memang dibutuhkan banyak masyarakat tidak terbatas pada satu bidang saja, melainkan menyeluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil penyajian data, dapat disimpulkan bahwa tidak semua pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang memberikan pelayanan pengumpulan informasi-informasi yang sekiranya dibutuhkan oleh pengguna. Dalam hal ini tidak sejalan dengan teori Suharmini (2010:6.20), menyatakan bahwa "informasi sangat dibutuhkan berhubungan erat dengan perpustakaan", tetapi peneliti mendapatkan dari hasil dilapangan menyatakan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang masih belum memberikan pelayanan dengan memberikan penyebaran informasi demi pemenuhan kebutuhan pengguna di luar perpustakaan. Dari hasil analisis tersebut keseluruhan pustakawan pada pelayanan pengguna menyatakan bahwa belum sepenuhnya memberikan pelayanan secara maksimal.

3) Berlaku strategi yang efektif untuk mengelola politik, organisasi, konflik maupun perilaku dari rekan kerja

a) Evaluasi diri dengan menyesuaikan keadaan

Menurut Gutsche (2009:16), bahwa "kompetensi dengan penyesuaian lingkungan sangat penting. Karena kompetensi tersebut adalah hal yang mutlak dilakukan pustakawan untuk menunjang pelayanan". Sebab bekerja tidak selalu ditempatkan pada satu bidang layanan saja, melainkan di rolling ke semua bidang. Dengan penyesuaian pustakawan mudah memahami kinerja pelayanan baru, aturan baru, maupun lingkungan baru.

Seperti pernyataan Keban (2004:167), bahwa suatu organisasi hanya dapat bertahan hidup sepanjang ia mampu melakukan penyesuaian diri dengan berbagai bentuk yaitu perubahan strategi, struktur, dan budaya kerja. Sebagai pustakawan yang berkompeten evaluasi diri sangat perlu dilakukan, karena untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna.

Berdasarkan penyajian data, upaya pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang selalu intropeksi pada diri sendiri. Bertujuan untuk mengetahui kekurangan ataupun memahami bentuk-bentuk dari pelayanan yang baru. Karena pustakawan beranggapan bahwa melakukan hal tersebut adalah tantangan untuk melakukan kinerja baru dengan hasil yang memuaskan pengguna perpustakaan. Dengan situasi yang baru

pustakawan wajib mengetahui dengan tepat pemenuhan informasi pengguna. Karena menurut Achmad (2012:102), bahwa memberdayakan pelanggan berarti pustakawan harus mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik". Namun terdapat pustakawan yang beranggapan bahwa jika bekerja dibuat santai dijalani apa adanya sesuai aturan. Dari hasil analisis menyatakan secara umum pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang baik.

b) Memahami organisasi perpustakaan secara politik dengan mengembangkan strategi yang efektif

Menurut Gutsche (2009:16), bahwa adanya kompetensi interpernosal yaitu dengan memahami organisasi perpustakaan secara politik akan membangun perpustakaan lebih startegi, karena semakin hari persaingan layanan tidak terkecuali perpustakaan semakin maju. Seperti yang dijelaskan menurut Syafiie (2003:103), bahwa politik yaitu organisasi dari aktivitas yang berusaha untuk menguasai dengan merebut dukungan dari masyarakat dan mempunyai pandangan berbeda. Perpustakaan adalah organisasi nirlaba, artinya lembaga yang tidak mencari keuntungan untuk suatu tujuan. Melainkan organiasai yang memberikan jasa pelayanan tanpa meminta imbalan. Akan tetapi, seorang pustakawan paling

tidak bisa memahami politik untuk memberikan motivasi-motivasi ataupun masukan kepada suatu lembaga. Tujuannya adalah untuk mengembangkan organisasi perpustakaan menjadi baik melawan kemajuan teknologi. Jika suatu organisasi tidak mampu berjuang menjadi yang lebih baik, perpustakaan tidak akan berjalan. Apalagi pada zaman global informasi dan pelayanan sudah merambah dunia teknologi, sehingga tantangan bagi pustakawan untuk mengembangkan potensi.

Berdasarkan penyajian data, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang beranggpan bahwa tidak banyak mengetahui bahkan memahami terkait politik secara umum. Karena metode kinerja di Perpustakaan Universitas Negeri Malang kurang penyebaran informasi kepada seluruh pustakawan khususnya pada layanan pengguna. Karena peneliti menemukan bahwa harapan dari pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, supaya penyebaran informasi secara menyelutuh bukan hanya pada seorang pustakawan dengan begitu saranan komunikasi kurang komunikatif. Sudah dijelaskan pada teori Achmad (2012:257), menyatakan bahwa "jika komunikasi terjadi secara efektif dapat memecahkan setiap masalah. Karena masalah sebesar apapun dapat diatasi dengan komunikasi yang efektif. Potensi

menjadi energi hebat untuk menuntaskan suatu masalah, jika dapat terpecahkan maka kepuasan kerja dan kerjasama tim akan meningkat". Dari hasil analisis menyatakan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang secara umum masih belum memahami politik dalam organisasi perpustakaan.

c) Memahami konflik dan menerapkan strategi di dalam kinerja

Konflik pasti selalu ada di dalam organisasi, pustakawan sebagai penyedia layanan informasi harus tanggap jika terjadi konflik dalam kinerja. Karena jika dibiarkan begitu saja akan menimbulkan masalah dan mengganggu proses pelayanan. Sehingga pustakawan harus mampu mengendalikan konflik dan kritik secara terbuka. Hal tersebut sesuai teori menurut Gutsche (2009:16), bahwa dengan kompetensi dalam indeks bidang perpustakaan yaitu kompetensi interpersonal. Karena harus adanya pengendalian diri sehingga tidak menimbulkan pepecahan. Namun tetapi, menyikapi konflik juga dapat mempengaruhi dampak positif maupun dampak negartif. seperti yang dijelaskan Makmur (2015:48), bahwa dampak negatif akan mempengaruhi prestasi organisasi atau unit secara keseluruhan sehingga menyebabkan hubungan kerja tidak baik.

Sedangkan dampak positif akan memperkuat ikatan hubungan kepercayaan yang semakin besar, meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja.

Berdasarkan penyajian data, upaya yang dilakukan pustakawan dengan berkomunikasi baik mencari jalan keluar yang sekiranya menyebabkan konflik. Pustakawan selalu berusaha membicarakan permasalahan dengan baik-baik, supaya masalah tersebut tidak menjadi besar. Komunikasi keduanya harus dijalanin dengan baik. Pernyataan tersebut sejalan dengan teori Achmad (2012:265), menyatakan bahwa "hubungan dua belah pihak terjadi disebab komunikasi yang dapat meningkatkan kualitas hubungan". Pustakawan lain juga beranggapan bahwa jika terjadi konflik harus bisa mengontrol emosi diri sendiri sehingga tidak berkepanjangan. Dari hasil analisis menyatakan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang baik untuk menyikapi konflik dalam kinerja.

d) Memahami berbagai pola perilaku dan mengembangkan tanggapan dengan tepat

Menurut Gutsche (2009:16), bahwa untuk menguasai kompetensi interpersonal secara sukses juga harus bisa memahami macam-macam perilaku pengguna. Sehingga akan

memudahkan pustakawan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna dengan tepat dan cepat. Karena perilaku pada setiap individu berbeda karakternya. Dalam hal ini pustakawan dalam memberikan pelayanan harus bisa memahami perilaku dari setiap pengguna. Karena setiap permintaan kebutuhan pengguna tidak sama, hal ini sikap pustakawan harus tanggap. Tujuannya adalah untuk memberikan kenyamanan ataupun kepuasan pengguna perpustakaan. Karena menurut Achmad (2012:84), bahwa begitu penting pengguna bagi perpustakaan, karena untuk menciptakan kepuasannya merupakan pekerjaan besar. Untuk itu program layanan prima sebaiknya digunakan sebagai sistem dalam memberikan jasa pelayanan di perpustakaan.

Berdasarkan penyajian data, upaya pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah selalu belajar memahami perilaku pengguna yang datang di Perpustakaan. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang tepat. Karena ketepatan memberikan informasi akan memberikan waktu lebih efektif. Dijelaskan menurut Hermawan (2006:132), menyatakan bahwa pustakawan harus mengetahui yang diinginkan pengguna. Untuk itu, pustakawan harus komunikasi dengan baik. Untuk memenuhi keinginan pengguna pustakawan harus bisa memahami perilaku pada

setiap pengguna perpustakaan. Dari hasil analisis tersebut menyatakan bahwa secara keseluruhan pustakawan dalam pelayanan pengguna mampu menyikapi karakter dari setiap perilaku pengguna sebesar 71%.

2. Faktor penghambat kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang

Dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor yang menghambat kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang sebagai berikut:

a. Faktor internal

Berdasarkan analisis dan interpretasi faktor penghambat internal sebagai berikut:

1. Pelatihan untuk mengembangkan kompetensi

Pelatihan sangat dianjurkan bagi para pustakawan untuk menunjang kompetensi yang dibutuhkan pustakawan untuk menajalankan perannya sebagai penyedia jasa informasi demi memenuhi kebutuhan pengguna. Pustakawan sangat terhambat dengan kurangnya pelatihan yang didapat untuk menunjang kinerja dalam memebrikan pelayanan kepada pengguna. Permasalahan tersebut sesuai dengan pada kajian pustaka menurut Subrata (2009:5), menyatakan bahwa pembinaan pelatihan kepustakawanan dibutuhkan semua lembaga

organisasi, termasuk pustakawan. Dipertegas menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bagian kelima Pasal 31 berbunyi: standar tenaga perpustakaan memuat kriteria minimal mengenai kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikasi. Sehingga pelatihan tersebut sangat dianjurkan bagi pustakawan sebagai profesi.

2. Komitmen dalam memberikan pelayanan

Dalam bekerja komitmen dalam memberikan pelayanan sangat dianjurkan bagi pustakawan untuk selalu bersikap ramah, sopan, santun, tersenyum, menyapa pengguna jika datang. Faktor tersebut masih ditemukan peneliti pada saat penelitian berlangsung. Dari analisis dan interpretasi tersebut kompetensi pustakawan menghambat kinerja pustakawan dalam melayani pengguna secara maksimal sesuai dengan teori Azmar (2015:231), mengemukakan bahwa komitmen adalah kemampuan yang dimiliki setiap individu, sebagai pustakawan harus menyadari kekurangan untuk menutupi. Sehingga pelayanan tersebut bisa pengguna merasa puas dengan layanan yang telah diberikan. Kemudian menurut Makmur (2015:69), menjelaskan bahwa organisasi dalam hal ini layanan pengguna dibentuk untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan

sebelumnya. Karena terdapat aktivitas yang berkualitas serta semangat dan loyalitas yang tinggi.

3. Memberi dan menerima masukan dari rekan kerja maupun pengguna terkait pelayanan

Saran dan kritikan yang diberikan pengguna sangat dibutuhkan perpustakaan untuk menjadikan pelayanan yang lebih baik kedepan. Namun dalam hal ini peneliti menemukan kompetensi tersebut menghambat kemajuan perpustakaan untuk lebih memberikan perbaikan dalam pelayanan. Kompetensi tersebut seharusnya dimiliki pustakawan untuk menunjang kinerja (*Performance*). Karena teori menurut Azmar (2015:231), mengemukakan bahwa menjalin hubungan antar individu menjadi pertimbangan pustakawan untuk menjalin komunikasi yang baik. Sehingga hal tersebut akan memudahkan semua orang jika akan memberi dan menerima masukan dari orang lain.

4. Sharing atau diskusi terkait kompetensi dalam memberikan pelayanan

Adanya sharing atau diskusi sangat membantu pengetahuan pustakawan jika terjadi masalah dalam meberikan pelayanan kepada pengguna. Manfaat dari sharing itu sendiri adalah membantu pustakawan lain jika pengetahuan terkait kompetensi dalam pelayanan belum begitu dikuasai. Namun pada analisis

dan interpretasi yang peneliti temukan melalui hasil wawancara dengan pustakawan dilapangan aktivitas tersebut tidak semua pustakawan melakukannya. Hal tersebut juga dijelaskan pada teori menurut Azmar (2015:231), bahwa yang menghambat dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan, karena dengan membina hubungan baik antar pustakawan akan menciptakaan kemudahan dan kebersamaan kerja.

5. Mengelola waktu secara efektif

Pengolahan waktu secara efisien diharuskan pustakawan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan cepat kepada pengguna. Sehingga dari sisi pengguna itu sendiri tidak merasa kecewa. Pada saat proses peneliti melakukan wawancara dengan kepala perpustakaan, informasi yang di dapatkan peneliti bahwa pustakawan masih didapatkan waktu belum efektif dikarenakan pada saat jam kerja bercandaan di sosial media. Kurangnya kompetensi tersebut mengganggu proses pelayanan kepada pengguna, hal tersebut juga sejalan menurut Azmar (2015:231), beranggapan bahwa kesadaran diri sendiri sangat dibutuhkan pustakawan. Karena akan menyebabkan motivasi pada diri sendiri untuk selalu berubah menjadi yang lebih baik dari sebelumnya.

6. Mencari peluang dengan mengembangkan potensi

Untuk menjadikan pustakawan profesional juga harus pandai mencari peluang demi kelangsungan hidup perpustakaan. Berusaha selalu menjadi lebih baik dan memberikan yang dibutuhkan pengguna perpustakaan. Dalam hal ini saat penelitian, peneliti menemukan hal bahwa pustakawan masih kurang kompetensi untuk mengembangkan potensi-potensi yang ada pada dirinya. Diperjelas pada teori Azmar (2015:231), menyatakan bahwa untuk melakukan hal tersebut harus adanya kesadaran diri sendiri untuk memberikan yang lebih pada organisasi, termasuk pelayanan perpustakaan. Kemudian menurut Subrata (2009:5), mengungkapkan bahwa untuk mengembangkan kinerja pustakawan dalam melayani pengguna memiliki hambatan yaitu terbatasnya pengetahuan dan keterampilan dalam bidang perpustakaan. Sehingga untuk melakukan hal tersebut harus ditunjang pengetahuan yang memadai dibidangnya

7. Memberi dan menerima mentoring dengan anggota tim sesuai kompetensi

Memberikan mentoring bukan perkara mudah karena untuk itu harus dibekali dengan ilmu pengetahuan atau kompetensi yang memadai dalam bidangnya. Faktor penghambat kompetensi dalam hal ini sejalan dengan teori Subrata (2009:5), yang menyatakan bahwa "terbatasnya pengetahuan,

keterampilan, dokumentasi dan informasi dalam bidang kepustakawan akan mengganggu proses mentoring tersebut. Karena sebagai mentoring juga harus memahami pengetahuan yang telah disampaikannya". Sehingga penerima informasi mudah untuk memahami pengetahuan yang telah disampaikan. Manfaat dengan adanya mentoring tersebut akan membantu rekan kerja lain jika terdapat adanya pengetahuan yang kurang memadai dalam hal kepustakawananan.

8. Mengunpulkan informasi untuk dipromosikan kepada pengguna

Promosi adalah kegiatan untuk memberikan informasi yang belum diketahui pengguna supaya lebih memanfaatkan layanan perpustakaan secara maksimal. Dengan diadakan promosi akan menarik pengguna lain untuk berkunjung ke perpustakaan. Kompetensi seperti hal ini kurang diimplementasikan pada setiap pustakawan, karena pustakawan mengakui bahwa mengumpulkan informasi kemudian mempromosikan ke luar perpustakaan harus melalui pemilihan dari bagian atasan. Masalah tersebut akan mengganggu pelayanan yang lebih luas kepada pengguna. Melihat hal tersebut sejalan dengan teori bahwa faktor yang menghambat proses pelayanan salah satunya adalah untuk mengembangkan kinerja dalam memberikan layanan pengguna diantaranya terbatasnya pengetahuan dan

informasi yang dimiliki pustakawan menghambat kemajuan perpustakaan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007, bagian keempat standar pelayanan perpustakaan Pasal 30 mempertegas kepustusannya yang berbunyi: promosi pelayanan perpustakaan dilakukan untuk meningkatkan citra perpustakaan dan mengoptimalkan penggunaan perpustakaan serta meningkatkan budaya kegemaran membaca masyarakat.

9. Memahami organisasi perpustakaan secara politik dengan mengembangkan strategi yang efektif

Sebagai pustakawan memiliki wawasan luas sangat dibutuhkan apalagi zaman sekarang kebutuhan manusia sangat beragam sesuai perkembangan informasi yang ada saat ini. Pustakawan harus bisa berfikir aktif dan efektif untuk mengembangkan perpustakaan, khususnya layanan. Hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa jarang ditemukan pustakawan aktif untuk mengembangkan perpustakaan. Dan lagi kepala perpustakaan menyampaikan bahwa pustakawan masih kurang dalam memberikan ide-ide yang efektif. Kompetensi tersebut sangat menghambat proses pengembangan perpustakaan. Faktor tersebut sejalan dengan teori Subrata (2009:5), yang beranggapan bahwa terbatasnya

pengetahuan dan informasi yang dimiliki pustakawan akan menghambat kinerja pelayanan di perpustakaan.

Dpertegas menurut teori Azmar (2015:231), menggunggkapkan bahwa "untuk mewujudkan sikap profesional dalam bekerja faktor yang berpengaruh adalah diri sendiri. Karena dalam hal ini pustakawan harus memiliki kesadaran maupun motivasi pada diri sendiri untuk lebih baik kedepan". Sehingga kompetensi keduanya harus saling berkesinambungan. Jika kompetensi tersebut bisa jalan keduanya memudahkan pustakawan untuk mewujudkan pelayanan prima yang diharapkan pengguna perpustakaan.

10. Memahami berbagai pola perilaku dan mengembangkan tanggapan dengan tepat

Memahami pola perilaku manusia bukan hal perkara mudah. Namun sebagai pustakawan harus melakukannya karena dengan bisa memahami pola-pola perilaku pengguna memudahkan pustakawan untuk cepat menangkap kemauan dari pengguna. Dalam hal ini peneliti menemukan kompetesi tersebut masih belum secara keseluruhan diimplimentasikan pustakawan. Kurangnya kompetensi tersebut akan mengganggu proses pelayanan yang diberikan pengguna dan membuat waktu lebih lama karena pemahaman atau mis komunikasi antara pustakawan dan pengguna perpustakaan. Hambatan tersebut

dipertegas dalam teori menurut Suryanthy (2013:587), yang menyatakan jika faktor yang menjadi hambatan bagi pustakawan dalam menerapkan pelayanan prima adalah kebutuhan pengguna yang sulit dan sikap pustakawan kurang bersahabat dengan pengguna.

Kemudian menurut teori Hermawan (2006:128), mengungkapkan bahwa dalam pergaulan dengan pengguna harus berpegang teguh pada etika yang berlaku salah satunya yaitu bersikap tenggang rasa. Oleh karena itu pustakawan harus saling membantu antar sesama manusia, saling menghargai dan mengerti. Sehingga akan menciptakan keharmonisan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

11. Merespon baik keberagaman budaya pada setiap pengguna

Menjalin hubungan baik dengan semua orang adalah hal yang diharuskan setiap pustakawan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Karena dalam hal ini pelayanan yang diberikan pustakawan secara langsung dirasakan oleh pengguna itu sendiri. Dari hasil penelitian kompetensi tersebut masih didapatkan belum secara keseluruhan dilaksanakan pustakawan. Jika kompetensi tersebut tidak terlaksana akan mengganggu proses pelayanan. Pernyatakan tersebut sesuai dengan teori Azmar (2015:231), yang menjelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan prima di

perpustakaan, terdapat hambatan yang membuat layanan prima belum terwujud salah satunya kompetensi untuk menjalin hubungan antara individu. Karena untuk bisa menjaga perbedaan budaya antara rekan kerja yang paling utama harus mampu menjalin hubungan baik dengan orang lain.

12. Mengikuti pelatihan maupun kursus untuk memberikan pelayanan yang efektif

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna, pelatihan sangat menunjang. Karena dengan diadakan pelatihan tersebut pustakawan akan lebih memahami kinerja-kinerja yang baik dan pas untuk dapat diterapkan di perpustakaan. Pelatihan dilakukan supaya pustakawan bisa menjalankan kinerja sesuai bidangnya masing-masing. Tujuannya adalah untuk memudahkan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang diharapkan pengguna. Namun dari hasil penelitian dilapangan pernyataan kepala perpustakaan mengunggkapkan bahwa perkembangan dunia diluar perpustakaan tidak seimbang dengan kompetensi yang dimiliki pustakawan. Karena masih banyak pustakawan yang belum mendapatkan sertifikasi kompetensi, hal tersebut karena terkendala dana. Permasalahan tersebut menghambat proses pelayanan yang ada, karena minimnya pengetahuan yang

didapat dari pelatihan. Menurut Subrata (2009:5), menjelaskan bahwa untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang diharapkan terdapat hambatan yaitu pembinaan pelatihan kepustakawan yang kurang memadai.

Kemudian dipertegas dengan teori Hermawan (2006:155), menyatakan bahwa pembinaan kualitas dapat dilakukan melalui pendidikan formal, non-formal atau pendidikan informal. Dan sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bagian kelima Pasal 35 yang berbunyi: pustakawan harus memiliki sertifikasi kompetensi.

b. Faktor eksternal

Berdasarkan penjelasan pada penyajian data faktor penghambat kompetensi pustakawan yang mengganggu proses dalam mewujudkan pelayanan prima adalah ketidak seimbangan antara pengembangan kompetensi pustakawan dengan kemajuan pelayanan perpustakaan saat ini. Pada penelitian ini informan beranggapan bahwa masih banyak pustakawan masih belum memiliki sertifikasi kompetensi pustakawan karena terkendala dana. Namun upaya yang dilakukan pustakawan selalu mendorong lebih tangkas dengan mempunyai kemampuan penyesuaian diri. Pernyataan tersebut tidak sejalan dengan teori Hermawan (2006:173), yang menyatakan bahwa dalam

menghadapi perubahan dan persaingan sebagai dampak globalisasi, maka semua profesi tak terkecuali profesi sebagai pustakawan harus memiliki komptensi dalam menjalankan profesinya secara profesional.

Kemudian diperjelas dalam aturan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bagian kelima Pasal 31 dan 35 yang berbunyi: (31) standar tenaga perpustakaan memuat kriteria minimal mengenai kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikasi; dan (35) pustakawan harus memiliki sertifikasi kompetensi. Sehingga sertifikasi kompetensi sangat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian dari peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

   a. Kompetensi Pelayanan Pelanggan (*Customer Service Competency*)

   Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang secara umum kinerja (*Performance*) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sudah baik berdasarkan pernyataan dari kepala perpustakaan melalui pengukuran Sasaran Kinerja Pustakawan (SKP). Namun peneliti dilapangan mendapatkan beberapa aspek kompetensi dalam pelayanan yang belum maksimal diimplementasikan diantaranya promosi perpustakaan didapatkan 4 (empat) dari 19 (sembilan belas) pustakawan, miss komunikasi dengan rekan kerja maupun pengguna perpustakaan 5 (lima) dari 19 (sembilan belas) pustakawan, pelatihan terkait pelayanan 4 (empat) dari 19 (sembilan belas) pustakawan, pemahaman

keberagaman budaya setiap pengguna 2 (dua) dari 19 (sembilan belas) pustakawan.

b. Kompetensi Interpersonal (*Interpersonal Competency*)

Secara garis besar dari hasil penelitian kompetensi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang baik. Namun masih didapatkan kekurangan yang belum maksimal diantaranya komitmen dalam bersikap kepada pengguna 3 (tiga) dari 19 (sembilan belas) pustakawan, kurang merespon pengguna 2 (dua) dari 19 (sembilan belas) pustakawan.

2. Faktor penghambat kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, meliputi:

a. Faktor Internal antara lain: Pelatihan kompetensi, komitmen dalam memberikan pelayanan, memberi dan menerima masukan dari rekan kerja maupun pengguna, sharing atau diskusi terkait kompetensi dalam memberikan pelayanan, kefektifan waktu bekerja, mencari peluang, memberi dan menerima mentoring dengan anggota tim sesuai kompetensi, promosi terkait perpustakaan, memahami organisasi perpustakaan secara politik, memahami berbagai pola perilaku pengguna, merespon baik keberagaman budaya setiap pengguna

b. Faktor Eksternal antara lain: tidak keseimbangan antara perkembangan diluar perpustakaan dengan kesempatan pustakawan

dalam peningkatan kompetensi. Faktor tersebut karena terkendala anggaran perpustakaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, untuk mengoptimalkan kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Negeri Malang, perlu adanya upaya sebagai berikut:

1. Pustakawan perlu meningkatan kesadaran dengan bersikap sopan, santun, menjalin komunikasi yang efektif kepada pengguna dan berupaya untuk berkomitmen dalam memberikan pelayanan.
2. Mengoptimalkan pengeluaran anggaran dengan cara menyeimbangkan dana antara biaya peningkatan kompetensi (sertifikasi kompetensi pustakawan) dengan pengembangan perpustakaan, khususnya dalam memberikan sistem layanan secara cepat, tepat, dan efisien.
3. Manajemen perpustakaan perlu diadakan evaluasi kinerja secara berkelanjutan dengan mensurvei kinerja pustakawan secara langsung untuk mengetahui proses pelayanan kepada pengguna perpustakaan.
4. Pustakawan lebih sentitif atau memperhatikan pengguna dengan cara menjalin hubungan baik dengan pengguna, menciptakan komunikasi yang efektif, dan menciptakan suasana nyaman di lingkungan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, Sutedjo, Mansur, Surono, Suprayitno, Edy, 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima*$^{++}$ *Perpustakaan*. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Andriani, Juznia, 2011. *"Aktivitas Pustakawan Dalam Layanan Penelusuran Elektronik: Studi Kasus Di Pusat Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian"*, dari http://pustaka.litbang.pertanian.go.id/publikasi/pp202115.pdf diakses pada tanggal 24 Januari 2017.

Arlinah I.R, _____. "Layanan Jasa Informasi Perpustakaan", dari http://faculty.petra.ac.id/arlinah/perpustakaan/layanan/layanan_informasi.pdf diakses pada tanggal 28 Maret 2017.

Azmar, Nora Junita, 2015. *"Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan"*. Jurnal Iqra' Volume 09 No.02, dari http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/118 diakses pada tanggal 4 Februari 2017.

Djuwarnik, 2013. *Peranan Jejaring Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan*. Dalam prosiding. Surabaya: Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur.

Gutsche, Betha, 2009. *"Competency Index For The Library Field"*, dari https://www.webjunction.org/content/dam/WebJunction/Documents/webJunction/Competency%20Index%20for%20Library%20Field.pdf diakses pada tanggal 4 Mei 2017.

Hartini, Titin, 2012. *"Mengelola Keragaman Sumber daya Manusia: Suatu Upaya Mengoptimalkan Kinerja Organisasi"*. Jurnal Ilmiah STIE MDP, dari http://eprints.mdp.ac.id/667/1/3.%20Mengelola%20Keragaman%20Sumberdaya%20Manusia%20Suatu%20Upaya%20Mengoptimalkan%20Kinerja%20Organisasi.pdf diakses pada tanggal 1 Juni 2017.

Haryono, Tisyo, 2012. *"Kompetensi Profesional Pustakawan Dan Penerapannya Di Perpustakaan Khusus Bidang Standardisasi"*, dari http://perpusnas.go.id/magazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan-penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standardisasi/ diakses pada tanggal 16 Juli 2017.

Hermawan, 2016. "Kompetensi Pustakawan: Antara Harapan Dan Kerisauan", dari https://library.uns.ac.id/kompetensi-pustakawan-antara-harapan-dan-kerisauan/ diakses pada tanggal 16 Juli 2017.

Hermawan, Rachman dan Zen, Zulfikar, 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia.* Jakarta: CV. Sagung Seto.

Ikhsan. M, Yogi. S, 2006. *Standar Pelayanan Publik Daerah*. _____:PKKOD-LAN.

Istiana, Purwani, 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak (Anggota IKAPI).

Keban, Yeremias T, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu.* Yogyakarta: Gava Media.

Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, dari http://pustakawan.perpusnas.go.id/uploads/document/SKKNI_Bidang_PErpustakaan.pdf diakses pada tanggal 16 Juli 2017.

Kosasih, Aa, 2006. *"Layanan Referensi Dan Serial Perpustakaan Sekolah"*, dari http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/karsasih/Layanan%20Referensi%20Dan%20Serial%20Perpustakaan%20Sekolah.pdf diakses pada tanggal 31 Januari 2017.

Lasa, 2009. "*Layanan Prima Perpustakaan"*, dari http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/6375/Layanan%20Prima%20Perpustakaan.pdf?sequence=1&isAllowed=y diakses pada tanggal 24 Januari 2017.

_____, 2014. "*Standardisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*", dari http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/5346/Standarisasi%20Perpustakaan%20Perguruan%20Tinggi.pdf?sequence=1&isAllowed=y diakses pada tanggal 16 Juli 2017.

Mahsun, Mohamad, 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Makmur, 2007. *Patologi Serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Milles, Matthew B., A. Michael Huberman dan Johnny Saldana, 2014. *Qualitative Data Analysis*. Arizona. Sage Publication.Inc.

Moleong, Lexy, J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muchdlor, Sjaifullah, 2012. *Pelayanan Rujukan/Referensi*, dari http://docplayer.info/35575465Pelayanan rujukan-referensi oleh-sjaifullah-muchdlor-s-pd.html diakses pada tanggal 5 Februari 2017.

Nurazizah, 2008. *Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Perpustakaan FIB UI*. Universitas Indonesia, Jakarta: Skripsi dipublikasikan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Purwani, Indah dan Ginting, Mariana, _____*"Katalog Koleksi Bahan Perpustakaan E Resource"*, dari http://pusbangkol.perpusnas.go.id/files/KATALOG%20KOLEKSI%20BAHN%20PERPUSTAKAAN%20E-RESOURCES.pdf diakses pada tanggal 24 Januari 2017.

Purwono, 2013. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Puspitasari, Kartika, 2011. *"Implementasi Knowledge Management Di PT. Bank Mandiri (Persero)"*, dari http://kartika.blogstudent.mb.ipb.ac.id/files/2011/03/Knowledge-Management.pdf diakses pada tanggal 4 Februari 2017.

Rahayuningsing F,. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Setiawan, 2009. *"Pelayanan Bahan Pustaka"*, dari http://digilib.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfsetiawan/setiawan%20pelayanan%20bahan%20pustaka.pdf diakses pada tanggal 31 Januari 2017.

Silalahi, Ulbert, 2009. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Subrata, Gatot, 2009. *"Upaya Pengembangan Kinerja Pustakawan Perguruan Tinggi Di Era Globalisasi Informasi"*, dari http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/kargto/Upaya%20Pengembangan%20Kinerja%20Pustakawan.pdf diakses pada tanggal 6 Mei 2017.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharmini, Sri dan Purwono, 2010. *Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Sulistyo-Basuki, 2011. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Sutarno NS, 2006. *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Suryanthy, Paranoan. DB, Resmawan, Erwin, 2013. *"Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Badan Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara"*. eJournal Administrative Reform,1 (2): 576-589, dari http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/Suryanthi%20(09-05-13-05-35-49).pdf diakses pada tanggal 6 Mei 2017.

Suryokusomo, Ferry. R Anggoro, 2008. *Pelayanan Publik Dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.

Thoyyibah, Rizkia Halalinatin, _____. *"Standart Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Se Surabaya"*, dari http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln3e2faeb04ffull.pdf diakses pada tanggal 4 Mei 2017.

Tjiptoherijanto, Prijono dan Manurung, Mandala, 2010. *Paradigma Administrasi Publik Dan Perkembangannya*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Repository Universitas Brawijaya

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMUADMINISTRASI
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 4370 /UN10.F03.11.11/PN/2017
Lampiran : -
Hal : Riset

Kepada : Yth. Kepala Perpustakaan
Universitas Negeri Malang
Jl. Semarang Nomor 5
Kota Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset bagi mahasiswa :

Nama	: Dea Tiaraningrum
Alamat	: Jl. Pahlawan Gg.VII/13 Rejoagung, Kabupaten Tulungagung
NIM	: 135030707111003
Jurusan	: Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi	: Ilmu Perpustakaan
Tema	: Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayana Prima Di Perpustakaan (Studi Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang)
Lamanya	: 2 (dua) bulan (27 Maret – 27 Mei 2017)
Peserta	: 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 21 Maret 2017
a.n. Dekan
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan

Dr. Natih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19580807 197903 2 001

Gambar 1. Surat Riset

Repository Universitas Brawijaya

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MALANG
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Semarang 5, Malang 65145
Telepon: 0341-571035
Laman: library.um.ac.id

No. : 23.3.5/UN32.18/LT/2017 — 23 Maret 2017
Hal : Riset

Yth. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang

Memperhatikan surat Saudara No. 4370/UN10.FO3.11.11/PN//2017, tanggal 21 Maret 2017 perihal sebagaimana dalam isi pokok surat, dengan ini kami mengijinkan kepada mahasiswa Saudara:

Nama : Dea Tiaraningrum
NIM : 135030707111003
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

untuk melaksanakan Riset dengan tema ***" Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Prima di Perpustakaan (Studi Perpustakaan Universitas Negeri Malang) "*** dan akan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan mulai tgl 27 Maret – 27 Mei 2017 di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan ketentuan sesuai peraturan yang berlaku.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

Kepala,

Prof. Dr. Djoko Saryono, M.Pd.
NIP. 19620327 198603 1 002

Tembusan:
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang

Gambar 2. Surat Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA

INDIKATOR		PERTANYAAN
Pelayanan Pengguna	Mengelola lingkungan perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan pengguna	1. Apakah anda mengetahui tentang pengaturan koleksi perpustakaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku? 2. Apakah jika pengguna kesulitan dalam pencarian informasi, anda selalu menawarkan bantuan? 3. Apakah anda dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sudah melaksanakan sikap 3S (senyum, sapa, salam)? 4. Apakah jika terjadi masalah anda selalu membahas hambatan-hambatan dalam mencari jalan keluar?
	Mengembangkan dan mengevaluasi standar untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna	1. Apakah anda pernah menciptakan ide-ide baru dalam memberikan pelayanan? 2. Apakah anda sebagai pustakawan selalu mensurvei keluhan pengguna demi pemenuhan kebutuhan? 3. Apakah anda selalu menganalisa masukan maupun saran dari pengguna, kemudian menyesuaikan dengan standar pelayanan yang berlaku? 4. Apakah anda selalu mengikuti pelatihan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada pengguna?

		5. Apakah anda selalu berusaha memberikan masukan kepada pengguna demi pemenuhan kebutuhan untuk pencapaian tujuannya?
	Keterampilan layanan pengguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna	1. Apakah anda selalu memperlakukan pengguna secara profesional. misalnya bersikap ramah dalam memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran? 2. Apakah anda pernah memberikan promosi terkait nilai-nilai pelayanan perpustakaan kepada pengguna? 3. Apakah anda pernah memberikan masukan maupun saran kepada organisasi terkait pelayanan yang lebih baik? 4. Apakah anda sebagai pustakawan dalam memberikan pelayanan selalu menghormati dan merespon baik keragaman budaya setiap pengguna?
	Bersikap efektif dalam mengatasi situasi dengan pengguna	1. Apakah anda selalu mendorong pengguna untuk mengikuti kebijakan perpustakaan dan menilai bila terjadi kesalahan dalam prosedur? 2. Bagaimana anda sebagai pustakawan selalu menawarkan kepada pengguna pencarian secara efektif dan efisien? 3. Bagaimana anda sebagai

		pustakawan selalu mempertahankan sikap secara profesional dalam situasi sulit dan komunikasi yang efektif?
Kompetensi Interpersonal	Mengembangkan dan memelihara hubungan yang efektif dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama	1. Apakah anda selalu memberikan pelayanan dengan baik. Misalnya memberikan pelayanan yang adil, selalu menghormati, dan jujur kepada pengguna? 2. Apakah anda selalu berkomitmen dalam memberikan pelayanan? 3. Apakah anda memahami keberagaman budaya dalam organisasi maupun diri sendiri? 4. Apakah anda memahami tentang kekuatan anda sendiri dan berusaha saling melengkapi dengan rekan kerja dalam memberikan pelayanan yang lebih baik? 5. Apakah anda sering diskusi dengan rekan kerja terkait kompetensi pelayanan? 6. Apakah anda pernah memberikan dan menerima masukan dari rekan kerja maupun pengguna terkait memberikan pelayanan di perpustakaan?
	Bekerja secara efektif dalam tim dengan membangun keterampilan dan sikap yang kuat	1. Apakah anda selalu berkonstruktif terhadap pencapaian tujuan maupun sasaran kinerja dalam tim? 2. Apakah anda selalu mencari solusi yang dapat diterima bersama

		terlepas dari tingkatan strata? 3. Apakah anda selalu berperan aktif dalam pengeumpulan informasi untuk dipromosikan kepada pengguna? 4. Apakah anda sudah efektif dalam memberikan pelayanan? 5. Apakah anda selalu mencari peluang untuk mengembangankan ide-ide potensi yang ada? 6. Apakah anda pernah memberikan pelatihan maupun mentoring dari anggota tim sesuai dengan kompetensi?
	Berlaku strategi yang efektif untuk mengelola politik organisasi, konflik dan perilaku dari rekan kerja	1. Apakah anda memahami organisasi secara politik termasuk perpustakaan dengan mengembangkan strategi yang efektif? 2. Apakah anda dalam memberikan pelayanan memahami berbagai pola perilaku pengguna dan selalu mengembangkan tanggapan yang tepat? 3. Apakah anda selalu evaluasi diri sendiri dan menyesuaikan keadaan dengan tepat? 4. Apakah anda memahami konflik yang terjadi dan menerapkan strategi dalam kinerja?

Pedoman wawancara Kepala Perpustakaan Universitas Negeri Malang

NO	PERTANYAAN
1.	Bagaimana sistem penilaian evaluasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang?
2.	Berdasarkan hasil evaluasi menurut bapak kompetensi yang menonjol apa?
3.	Menurut bapak sendiri sampai sekarang ini yang perlu diperbaiki, paling kurang, dan rencana kedepan seperti apa?
4.	Bagaimana kompetensi yang dimiliki pustakawan disini?
5.	Bagaimana kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan selama ini? Apakah ada hambatan dari kompetensi tersebut dalam memberikan pelayanan selama ini?
6.	Apakah kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan UM sudah efektif?

Repository Universitas Brawijaya
REPOSITORY.UB.AC.ID
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

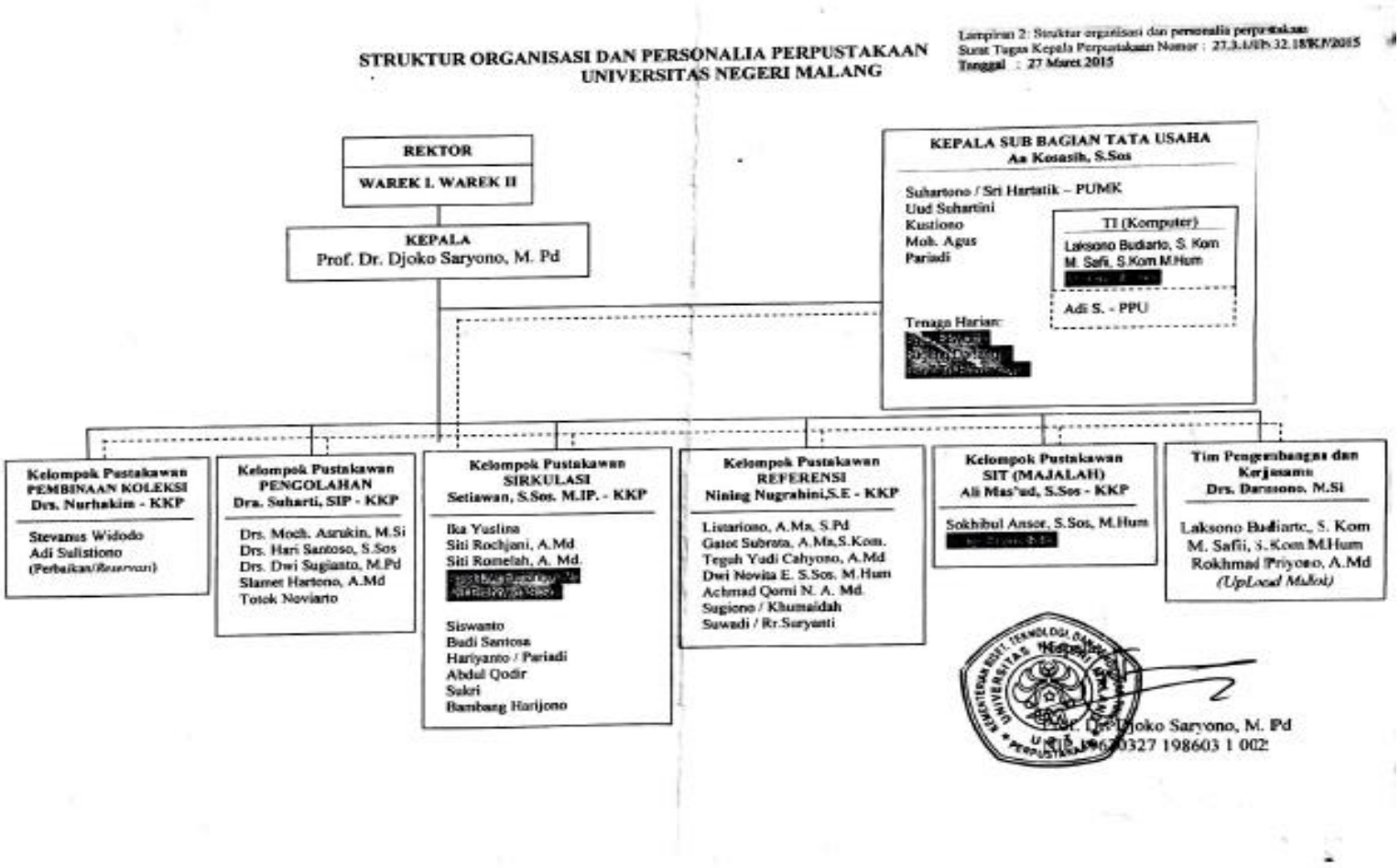
Gambar. Pelayanan Kepada Pengguna Perpustakaan
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2017

Gambar. Saat Peneliti Melakukan Wawancara
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2017

Gambar. Situs Penelitian (Perpustakaan Universitas Negeri Malang)
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2017

Repository Universitas Brawijaya
REPOSITORY.UB.AC.ID
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository



Gambar. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository
Repository Universitas Brawijaya Repository Universitas Brawijaya Repository

CURRICULUM VITAE

Nama : Dea Tiaraningrum

NIM : 135030707111003

Tempat dan Tanggal Lahir : Tulungagung, 03 Juni 1993

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jl. Pahlawan Gg.VII/13 Rejoagung, Dusun Sukorejo Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung

Email : dea.dede97@yahoo.com

Nomor HP : 081249671788

Riwayat Pendidikan :

No	Instansi	Tahun
1	SDN 1 Kedungwaru	2000-2007
2	SMPN 6 Tulungagung	2007-2010
3	SMAN 1 Karangrejo	2010-2013
4	Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya	2013-Sekarang

Pengalaman Kepanitian :

No	Nama Kepanitiaan	Jabatan	Tahun
1	Kegiatan Hari Kunjungan Perpustakaan	Staff Hubungan Masyarakat (HUMAS)	2015/2016

Pengalaman Lain:

No	Nama Kegiatan	Peran	Tahun
1	Seminar Kewirausahaan Nasional	Perserta	2013
2	Seminar Internasional "Union Catalog OCLC"	Peserta	2014
3	Seminar Forum Komunikasi Dan Sosialisasi	Peserta	2015
4	Seminar Dan Kegiatan Workshop SLIMS HMPIP	Peserta	2016

Repository Universitas Brawijaya
REPOSITORY.UB.AC.ID
UNIVERSITAS BRAWIJAYA