



ISSN: 2477-2070
Volume 5 Nomor 2 Desember 2019

Jurnal Pustaka Ilmiah

Jurnal Ilmiah UPT Perpustakaan UNS

JURNAL PUSTAKA ILMIAH

Vol. 5 No. 2 Desember 2019

- Kompetensi Pustakawan dalam Mengelola Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi
Bambang Hermanto
- Upaya Meningkatkan Jasa Layanan Informasi Institut Pemerintah dalam Negeri di
Jatinangor
Eti Sumiati, Wijonarko
- Optimalisasi Layanan Perpustakaan Berbasis Siprus di Perpustakaan UIN Sunan
Kalijaga Yogyakarta
Idzhari Rahman, Syifaun Nafisah
- Kebutuhan Belajar Tenaga Pengelola Perpustakaan Universitas Jember (Jember
University Librarian Learning Needs)
Khusnun Nadhifah
- Komunikasi Persuasif Relawan Perpustakaan Desa (Studi Kasus Perpustakaan Desa
Sumber Ilmu Balecatur)
Veni Fitra Meilisa, Tafrikhuddin
- Analisis Usability Sistem Informasi Layanan Mandiri di Perpustakaan Universitas
Brawijaya
Kurniasih Yuni Pratiwi, Suprihatin

JPI

JURNAL PUSTAKA ILMIAH
Alamat: Jl. Ir. Sutami 36A Kertingan, Surakarta 57126
Telp./Fax.: (0271) 654311
email: jurnal.pustaka.ilmiah@gmail.com



JPI Vol. 5 No. 2 Hal. 881 - 942 Desember 2019 ISSN: 2477-2070

Jurnal Pustaka Ilmiah

Jurnal Ilmiah UPT Perpustakaan UNS

Jurnal Pustaka Ilmiah (JPI) sebagai media kreasi para pustakawan, guru, dosen, dan praktisi dalam pengembangan profesi secara berkelanjutan. Berbagai ide dan gagasan kreatif menjadi bahan kajian yang diimplementasikan dalam berbagai model pengembangan bahan pustaka, baik cetak maupun *online*. Kreativitas menjadi akar pengembangan ilmu pengetahuan sepanjang hayat dengan berbagai model pengembangan budaya literasi di perpustakaan. Keindahan dan kecermatan dalam sebuah tulisan ilmiah dan nonilmiah akan dapat direalisasikan secara nyata oleh sumber daya manusia untuk menghasilkan SDM yang unggul dan kreatif dengan membaca dan menulis untuk menyinari dunia. Budaya literasi menjadi upaya untuk pengembangan dari pemberdayaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tri dharma perguruan tinggi.

SUSUNAN REDAKSI JURNAL PUSTAKA ILMIAH UPT PERPUSTAKAAN UNS

Penanggung Jawab	: Burhanudin Harahap, S.H., M.H., M.SI., Ph.D.
Ketua Redaksi	: Dra. Tri Hardiningtyas, M.Si.
Wakil Redaksi	: Ir. Sri Lucyani, M.M.
Sekretaris	: Bambang Hermanto, S.Pd., M.IP.; Henny Perwitosari, A.Md.
Penyunting Ahli	: 1. Daryono, S.Sos., M.IP. 2. Tri Hardian Satiawardana, S.T., M.A.
Penyunting	: RiahWiratningsih, S.S., M.Si.; Masriatun, S.Sos., M.IP. Dinar Puspita Dewi, S.Sos., M.IP.; Sri Utari, S.E., Achmad Nur Chamdi, S.Pt., M.Si.
Bendahara	: Nurul H., A. Md.; Novi Tri Astuti, A.Md.
Sirkulasi	: Aji Hartono, A. Md.; Agus Sriyono, A.Md.; Aris Suprihadi, S.IP.

DITERBITKAN OLEH UPT PERPUSTAKAAN UNS

REDAKSI JURNAL PUSTAKA ILMIAH

Alamat: Jl. Ir. Sutami 36A Kembangan, Surakarta 57126

Telp./Fax.: (0271) 654311; email: jurnal.pustaka.ilmiah@gmail.com

PENGANTAR REDAKSI

Salam Pustaka

Atas berkat rahmat dan karunia Allah SWT, maka kembali Jurnal Pustaka Ilmiah hadir di hadapan pembaca. Tim Redaksi Jurnal Pustaka Ilmiah (JPI) mengucapkan banyak terima kasih kepada para penulis yang telah berkontribusi untuk penerbitan Jurnal Pustaka Ilmiah volume 5 nomor 2 Desember 2019. Penerbitan Jurnal Pustaka Ilmiah volume 5 nomor 2 Desember 2019 kali ini mengetengahkan tema: ***Kepustakawanan***. Kehadiran Jurnal Pustaka Ilmiah diharapkan dapat dijadikan sebagai media penulisan bagi para pustakawan, dosen, tenaga kependidikan, guru, dan praktisi untuk menuangkan ide dan gagasan kreatifnya secara tertulis.

Dalam penerbitan Jurnal Pustaka Ilmiah volume 5 nomor 2 Desember 2019 ini disajikan enam tulisan sebagai berikut:

(1) Kompetensi Pustakawan dalam Mengelola Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi (*Bambang Hermanto*); (2) Upaya Meningkatkan Jasa Layanan Informasi Institut Pemerintah dalam Negeri Di Jatinangor (*Eti Sumiati, Wijonarko*); (3) Optimalisasi Layanan Perpustakaan Berbasis Siprus Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (*Idzhari Rahman, Syifaun Nafisah*); (4) Kebutuhan Belajar Tenaga Pengelola Perpustakaan Universitas Jember (*Jember University Librarian Learning Needs*) (*Khusnun Nadhifah*); (5) Komunikasi Persuasif Relawan Perpustakaan Desa (Studi Kasus Perpustakaan Desa Sumber Ilmu Balecatur) (*Veni Fitra Meilisa, Tafrikhuddin*); (6) Analisis *Usability* Sistem Informasi Layanan Mandiri Di Perpustakaan Universitas Brawijaya (*Kurniasih Yuni Pratiwi, Suprihatin*).

Akhirnya, Redaksi Jurnal Pustaka Ilmiah mengucapkan banyak terima kasih kepada semua penulis dan Kepala UPT Perpustakaan UNS yang telah memberikan dukungan dan memfasilitasi untuk penerbitan Jurnal Pustaka Ilmiah. Selain itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Tim Redaksi, dan Yuma Pressindo, yang telah mempersiapkan dari awal sampai terbitnya Jurnal Pustaka Ilmiah.

Selamat membaca...

Surakarta, Desember 2019
Tim Redaksi

SAMBUTAN

Burhanudin Harahap, S.H., M.H., M.SI., Ph.D.
Kepala UPT Perpustakaan UNS

Selamat dan sukses atas diterbitkannya kembali Jurnal Pustaka Ilmiah (JPI). Jurnal ini sebagai media kreativitas dan pengembangan *softs skills* para pustakawan, guru, dosen, dan praktisi untuk menuangkan ide dan gagasan demi layanan perpustakaan yang prima dan unggul. Berbagai isu terkait dengan pengembangan perpustakaan, pelayanan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar, pendidikan, penelitian, pelestarian, dan budaya literasi akan menjadi topik-topik yang disajikan dalam jurnal ilmiah ini.

Diterbitkannya JPI sebagai bukti kepedulian UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta (UNS) dalam rangka turut berpartisipasi mengembangkan dan membudayakan literasi untuk para pustakawan dan civitas akademika di UNS maupun luar UNS. Berbagai model pengembangan *softs skills* menjadi alternatif untuk membekali dan memperkuat jaringan kerja sama penulisan antar kelembagaan. Dengan demikian, kerja sama antar pustakawan dan pemustaka dapat diwujudkan dengan berbagai model dalam bidang literasi.

Penerbitan JPI merupakan sarana untuk memotivasi semua pustakawan agar berkarya di bidang penulisan, baik ilmiah maupun nonilmiah. Para pustakawan harus menjadi pionir dalam bidang penulisan. Hal ini sebagai bentuk kepedulian dan keteladanan para pustakawan yang memroses, menyajikan, dan menikmati bahan-bahan pustaka cetak dan noncetak di perpustakaan. Ketersediaan bahan pustaka akan menjadi bahan paling nyata untuk dikembangkan dalam berbagai model perwujudan teknik penulisan. Hal terpenting yang harus dimiliki oleh para pustakawan adalah semangat untuk berbagai pengetahuan melalui tulisan.

Kepedulian setiap sumber daya manusia kepada kelembagaan dapat dituangkan dalam berbagai model pengabdian, salah satunya adalah melalui tulisan. Berbagai ide dan gagasan dapat direalisasikan dengan berbagai model bentuk artikel jurnal, buku, modul, monograf, dan lain sebagainya. Para civitas akademika, guru, pustakawan, praktisi harus memiliki keterampilan menulis sebagai bentuk perwujudan pengembangan diri secara berkelanjutan. Berbagai tulisan dan referensi sudah disajikan tetapi masih sangat minim untuk diimplementasikan dalam kehidupan. Banyak orang pandai dalam berbicara tetapi masih sedikit yang menuangkan ide dan gagasannya dalam bentuk tulisan.

Akhirnya, keluarga besar UPT Perpustakaan UNS mengucapkan banyak terima kasih kepada Rektor, Wakil Rektor, pengelola JPI, penulis, dan semua pihak yang telah mendukung penerbitan JPI. Semoga dengan diterbitkannya JPI ini dapat menjadi media untuk menulis para pustakawan, dosen, guru, dan praktisi dalam bidang iptek dan seni. Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada percetakan Yuma Pressindo yang telah membantu mempersiapkan dari awal sampai terbitnya JPI ini. Akhirnya, semoga JPI dapat memberikan nilai kemaslahatan untuk umat.

Surakarta, Desember 2019

DAFTAR ISI
JURNAL PUSTAKA ILMIAH
VOLUME 5 NOMOR 2/DESEMBER 2019
Tema: Kepustakawanan

Kompetensi Pustakawan dalam Mengelola Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi <i>Bambang Hermanto</i>	881-888
Upaya Meningkatkan Jasa Layanan Informasi Institut Pemerintah dalam Negeri Di Jatinangor <i>Eti Sumiati, Wijonarko</i>	889-897
Optimalisasi Layanan Perpustakaan Berbasis Sipro Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta <i>Idzhari Rahman, Syifaun Nafisah</i>	898-907
Kebutuhan Belajar Tenaga Pengelola Perpustakaan Universitas Jember (Jember University Librarian Learning Needs) <i>Khusnun Nadhifah</i>	908-915
Komunikasi Persuasif Relawan Perpustakaan Desa (Studi Kasus Perpustakaan Desa Sumber Ilmu Balecatur) <i>Veni Fitra Meilisa, Tafrikhuddin</i>	916-930
Analisis <i>Usability</i> Sistem Informasi Layanan Mandiri Di Perpustakaan Universitas Brawijaya <i>Kurniasih Yuni Pratiwi, Suprihatin</i>	931-942

KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENGELOLA LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Bambang Hermanto

Pustakawan Universitas Sebelas Maret Surakarta
bambangunsh@gmail.com

ABSTRAK

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu unit yang melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi seperti memilih, mengolah, menghimpun, melayangkan sumber informasi ke sivitas akademika. Layanan perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan bimbingan pengguna, dan literasi informasi. Kompetensi yang dimiliki pustakawan akan berdampak pada kualitas layanan perpustakaan. Pustakawan dapat belajar secara terus-menerus untuk meningkatkan kompetensi. Adapun tujuan dari tulisan ini adalah 1) dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan layanan perpustakaan yang telah diberikan kepada pemustaka, 2) kompetensi apa saja yang dibutuhkan pustakawan dalam melaksanakan kegiatan layanan perpustakaan yang unggul dan prima, 3) permasalahan yang dihadapi pustakawan dalam melaksanakan layanan perpustakaan. Adapun hasil dari tulisan ini adalah 1) pustakawan harus meningkatkan kompetensinya, 2) perpustakaan dapat membuat evaluasi diri untuk meningkatkan kualitas layanan, 3) perpustakaan menyediakan kotak kritik dan saran, 4) pustakawan ditugaskan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.

Kata Kunci : Kompetensi Pustakawan, Layanan Perpustakaan, Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit kerja yang melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi seperti pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 bahwa tujuan perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemustaka, menambah wawasan, meningkatkan kegemaran membaca, memperluas pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dipertegas Syihabuddin Qolyubi (2003:11) bahwa tujuan diadakan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pendidik dan mahasiswa, menyediakan bahan rujukan, menyediakan ruang belajar, menyediakan jasa peminjaman dan jasa informasi.

Salah satu kegiatan di perpustakaan adalah layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan

dapat disesuaikan dengan kondisi perpustakaan, jumlah pustakawan dan kebutuhan pemustaka. Baik buruknya citra perpustakaan dapat dinilai dari jumlah pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan dan kualitas layanan perpustakaan. Hal senada disampaikan Bambang Hermanto (2015:2) bahwa baik tidaknya perpustakaan dapat dilihat dari banyak tidaknya jumlah pengguna perpustakaan dan kualitas layanan pustakawan yang diberikan kepada pemustaka. Walaupun mempunyai gedung yang megah, koleksi lengkap dan jumlah pustakawan banyak tidak dapat menjadi ukuran keberhasilan sebuah perpustakaan. Diperkuat Karmidi Martoatmojo (2008:2.3) bahwa walaupun perpustakaan memiliki koleksi yang banyak tetapi pengguna perpustakaan sedikit maka dapat dikatakan tidak ada artinya perpustakaan tersebut.

Setiap hari pustakawan berkecimpung dengan pemustaka yang mempunyai karakter dan kepribadian berbeda-beda. Ada yang berkarakter lembah lembut, perhatian, periang, semanak, menghargai orang lain dan ada juga karakter yang cuek, galak, semaunya sendiri, egois dan lain sebagainya. Untuk dapat mewujudkan layanan yang prima dan unggul diperlukan pustakawan yang profesional dan berkompotensi dibidang layanan. Selain itu kode etik juga harus dipatuhi oleh pustakawan agar dapat menjalankan tugas dan fungsi kepustakawannya dengan profesional. Menurut Wahid Nashihuddin (2012:2) bahwa kompetensi dapat menjadi tolak ukur kemampuan seseorang dalam menggunakan pengetahuan dan kemampuan yang dimilikinya. Kompetensi dapat sebagai mekanisme strategi, tindakan dan budaya kerja. Pustakawan sebagai ujung tombak layanan perpustakaan perlu memperhatikan kompetensi yang dimilikinya. Pustakawan mempunyai peran penting dalam menentukan keberhasilan layanan perpustakaan. Kinerja pustakawan dapat dilihat dari kualitas layanan perpustakaan. Hal senada disampaikan Fitra Febri Annisa (2015:10) bahwa pustakawan mempunyai peran penting dalam mewujudkan layanan yang prima.

Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah studi literatur. Mestika Zed (2004:3) menegaskan bahwa studi literatur merupakan metode dalam pemecahan masalah dengan bantuan literatur terkait. Teknik pengumpulan data dengan bantuan buku, karya ilmiah baik tercetak maupun elektronik. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis deskripsi kualitatif. Artikel ini memberikan pandangan mengenai upaya yang digunakan pustakawan dalam meningkatkan kompetensi dalam mengelola layanan perpustakaan perguruan tinggi.

Tujuan Penelitian

1. Memberikan gambaran tentang seputar layanan perpustakaan kepada calon pustakawan
2. Untuk mengetahui secara umum kompetensi pustakawan yang dibutuhkan dalam mengelola layanan perpustakaan perguruan tinggi

Seputar Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan penyedia bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyedia berbagai layanan yang sesuai kebutuhan pemustaka. Layanan perpustakaan merupakan salah satu layanan publik yang setiap hari bersinggungan langsung dengan pemustaka. Layanan akan berjalan dengan baik apabila sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Ada beberapa jenis layanan perpustakaan yang ada di perpustakaan perguruan tinggi antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan majalah dan jurnal, layanan penelusuran informasi, layanan pendidikan pemakai, literasi informasi, dan lain sebagainya. Pada tulisan ini penulisan akan memberikan gambaran tentang layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan jurnal dan majalah dan layanan penelusuran informasi.

1. Layanan Sirkulasi

Sirkulasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti peredaran. Menurut Lasa HS (1995:1) menegaskan bahwa sirkulasi mempunyai arti perputaran atau peredaran seperti sirkulasi udara dan sirkulasi uang. Menurut Syihabuddin Qolyubi dkk (2003:221) bahwa layanan sirkulasi adalah salah satu jasa perpustakaan berhubungan langsung dengan pemustaka. Karmidi Martoatmojo (2008:2.3) menegaskan bahwa layanan sirkulasi berhubungan masalah peredaran bahan perpustakaan yang berada di perpustakaan dengan pemustakanya. Layanan sirkulasi menurut Lasa HS (1995:2) mencakup

semua kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan penggunaan koleksi perpustakaan. Dari beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan layanan yang berhubungan dengan peminjaman, pengembalian, perpanjangan buku, penagihan keterlambatan, penagihan denda, melayani surat bebas perpustakaan, dan membuat statistik.

Perpustakaan sebelum menjalankan kegiatan layanan sirkulasi dapat membuat peraturan, ketentuan-ketentuan dan tata tertib perpustakaan. Dipertegas Karmidi Martoatmojo (2008:2.3) bahwa untuk mempermudah pekerjaan layanan sirkulasi diperlukan peraturan, ketentuan-ketentuan dan tata tertib, Adapun peraturan tersebut seperti peraturan pemanfaatan koleksi, koleksi yang boleh dipinjam atau yang tidak boleh dipinjam, jumlah buku, jam buka tutup perpustakaan, tanda-tanda koleksi, dan denda keterlambatan dan lain sebagainya.

Pustakawan dalam menjalankan tugas di layanan sirkulasi tidak bisa lepas dari beberapa permasalahan yang dihadapi antara lain:

- a. Pemustaka tidak mengakui kalau punya pinjaman buku walaupun ada catatan di database perpustakaan
- b. Pemustaka menghilangkan buku yang dipinjam tetapi tidak dapat mengganti dengan buku yang sama
- c. Pemustaka mengembalikan buku dalam kondisi rusak
- d. Keterlambatan dalam pengembalian dan perpanjang buku tetapi pemustaka keberatan untuk membayar denda keterlambatan
- e. Terjadi penyalahgunaan kartu anggota orang lain
- f. Terjadi miskomunikasi antara pustakawan dan pemustaka

- g. Pemustaka tidak mematuhi peraturan dan tata tertib perpustakaan, seperti membuat gaduh, makan dan minum di ruang koleksi, membawa tas masuk ke ruang koleksi, dan lain-lainnya.

- h. Ditemukan beberapa buku yang ada perbedaan status buku antara di database dan kondisi buku di rak

Pustakawan harus bisa memecahkan permasalahan yang timbul dalam melaksanakan tugas di layanan sirkulasi. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan pustakawan sebelum melakukan tindakan pemecahan masalah yang ada di layanan sirkulasi antara lain :

- a. Memahami dan merumuskan masalah
- b. Mengumpulkan dan menganalisis data yang relevan
- c. Mengembangkan alternatif-alternatif dalam pemecahan masalah
- d. Melakukan evaluasi alternatif-alternatif lain dalam pemecahan masalah
- e. Pemilihan alternatif yang terbaik
- f. Implementasi

2. Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi. Layanan referensi juga memberikan bimbingan cara menemukan dan memakai koleksi referensi tersebut. Dipertegas Purwani Istiana (2014:23) bahwa layanan referensi merupakan layanan yang memberikan informasi langsung kepada pemustak untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Pemustaka yang memanfaatkan layanan ini biasanya sudah membawa pertanyaan dari luar perpustakaan. Pustakawan dalam memberikan jawaban akan melakukan penelusuran terlebih dahulu melalui koleksi referensi seperti kamus, statistik,

bibliografi, ensiklopedi, handbook, biografi, direktori dan lain sebagainya.

Pustakawan yang bertugas di layanan referensi harus bisa mengarahkan pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan, bisa mengusahakan pemustaka menelusuri sumber informasi yang lain dengan berbagai pilihan sumber referensi yang lebih luas, dan mengusahakan pemustaka menggunakan koleksi referensi lebih cepat dan tepat. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan maka pustakawan yang bertugas di layanan referensi harus menyisihkan waktu untuk membaca buku-buku koleksi referensi agar dapat mengetahui isi dan informasi yang terkandung dalam koleksi tersebut.

3. Layanan Jurnal dan Majalah

Layanan ini menyediakan artikel-artikel dari berbagai jurnal dan majalah baik berasal dari pembelian, hadiah maupun tukar menukar. Biasanya layanan jurnal dan majalah dipisahkan dengan layanan lainnya dan menugaskan pustakawan secara khusus. Perpustakaan dapat mengupdate jurnal-jurnal terbaru agar dapat memenuhi kebutuhan informasi.

Pada saat ini, perpustakaan tidak hanya menyediakan jurnal tercetak tetapi juga menyediakan jurnal elektronik. Pemustaka perpustakaan perguruan tinggi sangat membutuhkan sumber informasi yang dapat diakses dengan mudah tanpa harus berkunjung ke perpustakaan. Menurut Purwani Istiana (2014:29) bahwa masyarakat perguruan tinggi sangat membutuhkan sumber referensi yang dapat diakses dengan cepat dan mudah. Jurnal elektronik dapat menjawab kebutuhan tersebut. Selain itu jurnal elektronik memiliki kelebihan dibandingkan dengan jurnal tercetak.

a. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi merupakan jasa layanan perpustakaan yang membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi sesuai topik yang dibutuhkan. Pustakawan harus terus belajar tentang teknik-teknik penelusuran informasi. Untuk memperoleh hasil yang maksimal maka pustakawan dan pemustaka dapat berkomunikasi secara intensif tentang topik yang dikehendaki agar proses temu kembali informasi berjalan dengan lancar.

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan maka pustakawan akan dihadapkan dengan topik-topik khusus dan keperluan khusus pula. Pustakawan semakin mudah memanfaatkan berbagai sumber informasi dalam temu kembali informasi setelah hadirnya internet di perpustakaan.

Peningkatan Kompetensi Kepustakawan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia bahwa kompetensi merupakan kewenangan untuk menentukan atau memutuskan sesuatu. Menurut Kaswan (2016:178) bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang dalam menghasilkan kinerja yang efektif dan unggul dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Dipertegas Suparyadi (2015:243) bahwa kompetensi merupakan perpaduan antara pengetahuan, keterampilan atau keahlian dan perilaku individu yang dapat membuat individu tersebut mampu memenuhi yang disyaratkan dalam menjalankan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 bahwa pustakawan merupakan seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan serta mempunyai tugas untuk melaksanakan pengelolaan dan

pelayanan perpustakaan. Menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No. 83 tahun 2012 bidang Perpustakaan bahwa seorang pustakawan harus memiliki kompetensi antara lain :

1. Kompetensi umum atau kompetensi dasar. Kompetensi ini meliputi kemampuan mengoperasikan komputer dasar, menyusun rencana kerja dan membuat laporan kerja.
2. Kompetensi inti atau kompetensi fungsional. Kompetensi ini meliputi kemampuan pustakawan dalam melakukan seleksi bahan pustaka, pengadaan bahan pustaka, katalogisasi bahan pustaka, menentukan subyek, perawatan bahan pustaka, layanan sirkulasi, layanan referensi, penelusuran informasi sederhana, promosi perpustakaan, literasi informasi, dan memanfaatkan internet dalam layanan perpustakaan.
3. Kompetensi khusus atau kompetensi tingkat lanjut bersifat spesifik.. Kompetensi ini meliputi merancang tata ruang perpustakaan, perbaikan bahan pustaka, membuat literatur sekunder, penelusuran informasi kompleks, melakukan kajian kepustakawan, dan membuat karya tulis.

Kompetensi pustakawan harus terus menerus ditingkatkan baik dalam bidang kepustakawan maupun bidang lain yang bisa memperlancar kegiatan kepustakawannya. Kompetensi pustakawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, pelatihan, workshop, seminar, membaca dan menulis. Pustakawan harus menguasai kompetensi *hardskill* dan *softskill*. Kemampuan *hardskill* dapat diperoleh melalui pembelajaran secara formal dan dunia pendidikan secara periodik. Sedangkan kompetensi *softskill* dapat ditumbuhkan dan ditingkatkan melalui workshop, pelatihan, berbagi pengalaman antar pustakawan dan magang perpustakaan. *Soft skills* berkaitan dengan kepribadian, kecerdasan emosional,

keterampilan sosial, berkomunikasi, keramahan dapat diperoleh melalui pendidikan non formal. Kemampuan *soft skills* seperti keterampilan berkomunikasi secara efektif, keterampilan menghargai orang lain, kemampuan berpikir kritis, sikap dan motivasi kerja. Dipertegas Wahid Nashihuddin (2012:3) bahwa pustakawan harus memiliki standar kompetensi seperti kemampuan dalam mengoperasikan komputer, kemampuan pengelolaan basis data, kemampuan dan penguasaan peralatan TI, penguasaan Teknologi informasi dan jaringan, kemampuan internet dan berbahasa Inggris yang aktif dan pasif.

Kemampuan Berkomunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses dalam menyampaikan informasi yang berupa pesan, ide, dan gagasan dari pihak satu ke pihak lainnya. Menurut Burhanudin (2013:2) bahwa komunikasi adalah pengiriman informasi dari individu kepada individu yang lainnya. Komunikasi merupakan pertukaran gagasan, pendapat, informasi dan instruksi yang bertujuan tertentu yang dilakukan secara personal maupun impersonal dengan menggunakan simbol-simbol atau sinyal. Burhanudin (2013:5) menerangkan bahwa proses komunikasi terjadi melalui beberapa tahap yaitu pengiriman ide atau gagasan, pengiriman pesan, penerimaan pesan, penafsiran pesan dan penerimaan tanggapan.

Pustakawan dapat mempelajari teori tentang komunikasi interpersonal supaya dapat menyampaikan informasi, berbagi pengalaman, menumbuhkan simpati, dan menumbuhkan motivasi kepada pemustaka. Misalnya pustakawan akan memberikan informasi kepada pemustaka yang berkunjung di perpustakaan bahwa pada tanggal 27 November 2019 perpustakaan akan membuka layanan baru dengan harapan pemustaka tersebut mengetahui dan memanfaatkan layanan tersebut.

Komunikasi juga dapat digunakan untuk membangun hubungan antara pustakawan dan pemustaka. Komunikasi pustakawan yang baik dapat menjadikan kunci keberhasilan dalam memberikan layanan perpustakaan. Pustakawan harus komunikatif dengan pemustaka dan teman pustakawan dalam segala situasi dan kondisi. Pustakawan tidak boleh melibatkan urusan pribadi dalam memberikan layanan pada pemustaka. Untuk menjalin hubungan yang baik maka pustakawan berusaha membiasakan diri untuk selalu berkomunikasi dengan pemustaka. Pustakawan harus pandai dalam memilih kata, irama, dan penekanan nada selama berkomunikasi dengan pemustaka agar dapat dipahami maksudnya.

Pustakawan harus benar-benar dapat menjadi teman, sahabat, saudara bagi seluruh pemustaka. Pustakawan harus aktif berkomunikasi dengan menyapa terlebih dahulu kepada pemustaka. Dengan membangun komunikasi yang baik maka pustakawan akan mengetahui permasalahan yang dihadapi pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan, mengetahui karakter dan tipe pemustaka, dapat mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka, dan memperoleh bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan perpustakaan yang berorientasi pada pemustaka.

Kemampuan Mengimplementasikan Teknologi Informasi

Pustakawan yang kreatif senantiasa selalu mengikuti perkembangan teknologi. Pustakawan dapat menciptakan inovasi-inovasi dan pembaruan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi. Penguasaan teknologi mengenai literasi informasi wajib dimiliki oleh pustakawan. Pemahaman sumber informasi perlu ditingkatkan untuk menghadapi tantangan dan kendala dalam melaksanakan tugas dan fungsi pustakawan. Seperti kemampuan pustakawan dalam memberikan bimbingan dalam melakukan literasi

informasi, pengelolaan bahan pustaka dalam bentuk cetak maupun digital, kemampuan pustakawan dalam melakukan validasi informasi, kemampuan pustakawan dalam mengimplementasikan teknologi informasi, kemampuan pustakawan dalam menggunakan berbagai perangkat teknologi informasi, dan kemampuan berkolaborasi dengan profesi lain dalam pengembangan layanan perpustakaan.

Melalui implementasi teknologi informasi maka pustakawan dapat memunculkan ide-ide kreatif dan menciptakan inovasi-inovasi baru dalam pengembangan layanan perpustakaan. Menurut Nashihuddin (2015:55) bahwa pustakawan dapat mewujudkan ide-ide inovasi dalam pengembangan layanan perpustakaan dengan berbagai upaya antara lain :

1. Menyiapkan kompetensi pustakawan yang memadai
2. Mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka
3. Menyiapkan kemasan informasi sesuai kebutuhan pemustaka
4. Menetapkan segmentasi pasar *user needed* berbasis bauran pemasaran
5. Menetapkan proses bisnis internal perpustakaan
6. Menyiapkan media dan kontak layanan perpustakaan
7. Melakukan *rebranding* layanan perpustakaan, seperti pameran perpustakaan, bimbingan pengguna perpustakaan, bimbingan penulisan ilmiah, bimbingan penelusuran informasi, dan bimbingan literasi informasi

Kemampuan Interpersonal

Kemampuan interpersonal dibutuhkan pustakawan agar mampu berinteraksi dan dapat membangun hubungan baik dengan pemustaka. Kemampuan komunikasi pustakawan harus dilatih agar dalam penyampaian informasi dengan baik dan memberikan kesan positif. Pustakawan dalam berkomunikasi harus ramah,

bersahabat, dan tidak tergesa-gesa sehingga mudah dipahami oleh pemustaka. Pustakawan harus benar-benar menjadi teman, sahabat, saudara dalam berbagai situasi dan kondisi bagi seluruh pemustaka. Menyapa dengan hangat dan bersahabat akan membuat pemustaka merasa nyaman dan tidak merasa diabaikan. Selain itu, pustakawan dapat menerapkan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan

Evaluasi layanan perpustakaan merupakan proses untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka yang didasarkan pada kualitas layanan perpustakaan dan untuk mengetahui respon pemustaka terhadap layanan yang telah dilakukan perpustakaan. Perpustakaan akan memperoleh data dan masukan-masukan dari pemustaka sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dan inovasi guna meningkatkan kualitas layanan. Ukuran keberhasilan layanan perpustakaan salah satunya ditentukan oleh tingkat kepuasan pemustaka. Menurut Purwani Istiana (2014:84) bahwa tujuan diadakan evaluasi kualitas layanan perpustakaan adalah

1. Memperoleh informasi tentang keberhasilan layanan perpustakaan
2. Memperoleh informasi terkait pengembangan kinerja perpustakaan

3. Memperoleh masukan dari pemustaka untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan memperbaiki layanan perpustakaan apabila belum sesuai harapan pemustaka

Kesimpulan

Layanan perpustakaan merupakan salah satu layanan publik. Perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka yang berasal dari beragam latar belakang sosial, ekonomi, budaya dan tingkat pendidikan berbeda-beda. Pustakawan yang bertugas di layanan perpustakaan akan bersinggungan langsung dengan pemustaka yang mempunyai karakteristik berbeda-beda. Pustakawan dapat meningkatkan kompetensi kepustakawanan, kemampuan berkomunikasi, kemampuan mengimplementasikan teknologi informasi dan kemampuan memecahkan permasalahan dalam layanan perpustakaan. Pustakawan harus dapat memunculkan ide-ide kreatif dan menciptakan inovasi-inovasi baru dalam pengembangan layanan perpustakaan. Pustakawan dapat meluangkan waktu untuk membaca buku koleksi perpustakaan agar dapat meningkatkan layanan perpustakaan khususnya layanan referensi. Kompetensi yang dimiliki pustakawan akan menentukan keberhasilan layanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Fitra Febri. 2015. Problematika Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* Vol. 4, No. 1, September 2015, Seri A
- Burhanudin. 2013. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : Pustaka Pelajar
- Hermanto, Bambang. 2015. Permasalahan Seputar Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/43193/Permasalahan-Seputar-Layanan-Sirkulasi-di-Perpustakaan-Perguruan-Tinggi>. Diakses tanggal 15 Nopember 2019 Jam 09.15 WIB
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak

- Kaswan. 2016. Pengembangan manajemen: mempersiapkan dan mengembangkan calon dan manajer yang efektif. Bandung : Alfabeta Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia No. 83 tahun 2012 tentang SKKNI Bidang Perpustakaan
- Lasa HS. 1995. Jenis-jenis Informasi Perpustakaan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Martoatmojo, Karmidi. 2008. Pelayanan Bahan Pustaka. Jakarta : UT
- Nashihuddin, Wahid. 2015. Strategi peningkatan kompetensi dan profesionalisme pustakawan di Perpustakaan Khusus. Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 24 No. 2 Oktober 2015 hal. 51-58
- Qolyubi, Syihabuddin. 2003. Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi . Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga
- Rohmadi, Muhammad. 2018. 7 Kunci Sukses menjadi Pustakawan Kreatif di Era Industri 4.0. Surakarta: Yuma Pustaka*
- Suparyadi. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia: Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM. Yogyakarta: Andi
- Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Zed, Mestika. 2004. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Nusantara