

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PUSTAKAWAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN
LOMBOK TIMUR**

Ridwan¹, Lubis², Widiastuti Furbani³, Amin Saleh⁴
Universitas Muhammadiyah Mataram¹²³⁴

Email: ridwanr320@gmail.com¹, lubis.vharoso@gmail.com², widiagey@gmail.com³, cukup4min@gmail.com⁴

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima : 01/12/2021
Disetujui : 07/12/2021
Publikasi : 09/12/2021

Kata Kunci:

1. Kinerja Pustakawan
2. Kualitas Layanan

ABSTRAK

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur memiliki SDM pustakawan hanya empat orang, dimana menurut Standar Nasional Perpustakaan satu orang pustakawan melayani 75 ribu orang dalam Perpustakaan Umum Daerah, sedangkan jumlah masyarakat yang ada di Kabupaten Lombok Timur 1.105.582 jiwa. Berarti pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur masih sangat terbatas. Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur dapat meningkatkan kualitas layanan dilihat dari aspek akses informasi yang *uptodate* dan lengkap, pustakawan menerapkan prinsip 5S (*affect of service*), menerapkan personal control, sehingga dengan memenuhi aspek tersebut kepuasan pemustaka dapat terwujud. Upaya pustakawan dalam meningkatkan kinerjanya seperti menempuh pendidikan dan pelatihan, banyak membaca referensi, memperoleh fasilitas sarana dan prasarana, melakukan kerjasama, mendapatkan dukungan atau motivasi, melaksanakan program kerja dan SKP. Sedangkan dari sisi kendala pustakawan mendapatkan berbagai kendala seperti belum mendapat pembinaan secara maksimal, belum mendapat tunjangan kesejahteraan secara maksimal, mengalami waktu yang tergesa-gesa pada saat kegiatan program kerja berlangsung.

***EFFORTS TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF LIBRARIAN IN
DISTRICT LIBRARY AND ARCHIVES
EAST LOMBOK***

ABSTRACT

Keyword:

1. Service Quality
2. Librarian Performance



Copyright©20

*The East Lombok Regency Library and Archives Service has only four librarian human resources, where according to the National Library Standards one librarian serves 75 thousand people in the Regional Public Library, while the number of people in East Lombok Regency is 1,105,582 people. This means that there are very limited librarians at the Department of Library and Archives of East Lombok Regency. Librarians at the East Lombok Regency Library and Archives Service can improve service quality in terms of access to up-to-date and complete information, librarians apply 5S (*affect of service*) principles, apply personal control, so that by fulfilling these aspects user satisfaction can be realized. Because user needs will be met if the librarian can serve the best and understand what the user needs. The librarian's efforts to improve their performance include taking education and training, reading a lot of references, obtaining facilities and infrastructure, cooperating, getting support or motivation, implementing work programs and SKP. Meanwhile, in terms of constraints, librarians have encountered various obstacles such as not receiving maximum guidance, not receiving maximum welfare benefits, experiencing rushed time during work program activities.*

A. PENDAHULUAN (*INTRODUCTION*)

Perpustakaan mulai berkembang di seluruh dunia tanpa terkecuali di Indonesia. Dimana pada awalnya perpustakaan di kaitkan dengan kumpulan tulisan-tulisan yang dipajang secara terbuka agar masyarakat dapat melihatnya sehingga berkembang menjadi sebuah pengertian yg realistis bahwa perpustakaan adalah sebuah gedung yang memuat kumpulan buku dan informasi dari sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka atau pengunjung lainnya. Sehingga perpustakaan tidak hanya menyediakan informasi dari buku saja melainkan sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di dalamnya. Salah satu sumber daya manusia (SDM) yang dimaksud adalah pustakawan. Pustakawan ini merupakan seseorang yang bekerja di perpustakaan dengan memiliki kompetensi khusus dan telah menempuh pendidikan khusus atau pelatihan secara resmi terkait dengan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan perpustakaan itu sendiri serta pemustaka atau pengunjung lainnya. Dalam hal ini, pustakawan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dari segi pelayanan, pengelolaan, dan pengembangan agar masyarakat dapat melihat kontribusi tenaga pustakawan secara realistis untuk dapat menilai kualitas layanan perpustakaan itu sendiri.

Menurut UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan menjadi sebuah pengelola dan penyedia informasi dalam bentuk berbagai macam media yang merupakan tugas utama dari pustakawan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Hal ini berhubungan dengan perpustakaan merupakan tempat orientasi antara pemustaka dan pustakawan secara langsung dengan tujuan pemustaka ingin memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Yusuf dalam (Bara, 2009) bahwa sebuah lembaga perpustakaan dapat dikatakan baik, jika perpustakaan tersebut memenuhi beberapa kriteria diantaranya adalah koleksi yang relevan, aktual dan akurat, pustakawan yang berkualitas dan profesional, sistem pelayanan yang cepat dan tepat, dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai sehingga perpustakaan dapat di gunakan secara optimal oleh masyarakat.

Pustakawan merupakan penentu keberhasilan dalam penyebarluasan informasi yang ada pada perpustakaan. Dalam menjalankan tugas yang dimiliki, pustakawan dituntut

untuk kompetenkan serta mengoptimalkan kinerjanya dalam sebuah perpustakaan, agar terciptanya mutu pelayanan yang baik dan terciptanya kepuasan pengunjung. Sedangkan bentuk kepuasan dari pekerjaan yang dimiliki pustakawan sendiri yaitu dapat menumbuhkan sikap positif yang akan selalu memotivasi dirinya untuk bekerja dengan optimal (Suharti, 2009). Hal ini berhubungan dengan pengertian pustakawan yang sudah dicantumkan dalam “UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 8”, bahwasannya pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan menjadi tolok ukur penilaian kualitas sebuah perpustakaan karena pelayanan ini berhubungan langsung dengan masyarakat umum. Layanan yang berkualitas merupakan bagaimana kinerja sumber daya manusia dalam mencapai tingkat kepuasan pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi. Penilaian layanan yang berkualitas dapat diidentifikasi dari tingkat kepuasan pemustaka. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Parasuraman dkk dalam (Prasastono & Pradapa, 2012) bahwa kualitas layanan adalah sebuah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Pada dasarnya hanya pelanggan yang menilai kualitas layanan suatu badan usaha berkualitas atau tidak.

Pengembangan merupakan ukuran terbaik atau tertinggi dari semua kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan untuk dapat memenuhi kebutuhan atau tujuan yang disasar. Tujuan akhir dari optimalisasi ini yaitu memenuhi tujuan dengan nilai terbaik sesuai konteks. Hal ini mengacu pada pendapat Singiresu S Rao, John Wiley dan Sons dalam (Nathalia, 2019) bahwa pengembangan didefinisikan sebagai proses untuk mendapatkan keadaan yang memberikan nilai maksimum atau minimum. Jadi optimalisasi adalah suatu proses untuk meningkatkan hasil yang ingin dicapai sesuai keinginan atau harapan secara efektif dan efisien.

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dengan mewujudkan bakat, kemampuan, keterampilan yang dimiliki untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Kinerja datang dari diri seseorang untuk atau perilaku kerja seseorang untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam periode tertentu. Hal ini berkaitan dengan pendapat Donnelly, Gibson dan Ivancevich dalam (Nursam, 2017) bahwa kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan

kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Jumlah tenaga perpustakaan umum di Indonesia pun terbilang sangat rendah yaitu 1.174 orang sedangkan perpustakaan umum yang ada di Indonesia berjumlah 42.460. Termasuk di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Timur jumlah SDM yang sudah resmi menjadi pustakawan yaitu 4 orang.

Dari penjelasan di atas, bahwa hal yang paling berperan penting dalam perpustakaan adalah sumber daya manusia (SDM) yang dapat mengelola secara maksimal perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Terkait dengan pustakawan di Perpustakaan seluruh Indonesia khususnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Timur masih kurang. Terlebih masyarakat yang di layani merupakan masyarakat umum yang berada di Kabupaten Lombok Timur berjumlah 1.105.582 jiwa.

B. KAJIAN TERDAHULU (*PREVIOUS FINDINGS*)

Pembahasan tentang kinerja pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan tentu banyak dibahas dalam berbagai penelitian sebelumnya. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Andi Ahmad Chabir Galib dalam bentuk tesis Tahun 2019 yang berjudul “Kinerja Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana kinerja pelayanan perpustakaan dilihat dari empat pilar pelayanan yang berkualitas, yaitu; 1) Daya Tanggap; b) Keandalan; b) Etika; dan d) Fasilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari empat indikator kinerja pelayanan perpustakaan tersebut, keandalan dan etika sudah cukup baik karena kemampuan individu pustakawan dalam memberikan pelayanan perpustakaan khususnya di bidang sirkulasi sudah mampu menanggapi keluhan dan memenuhi kebutuhan pemustaka, seperti dalam hal komunikasi yang baik, pengarahan terkait informasi yang diberikan dan kemampuan dalam hal penelusuran koleksi melalui katalog online (OPAC). Disisi lain indikator terkait daya tanggap dan fasilitas pelayanan masih belum baik, karena pendanaan anggaran yang minim sehingga pengadaan fasilitas yang ada masih belum memadai, selain itu kemampuan institusi tergantung dari kebijakan pimpinan dalam pemenuhan hal tersebut.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah terletak pada fokusnya. Penelitian terdahulu lebih fokus menganalisis kinerja pustakawan dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka, sedangkan penelitian penulis lebih fokus pada bagaimana upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan dalam memenuhi kepuasan pemustaka.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Gatot Subrata (2009) dalam Digital Library Universitas Negeri Malang, Oktober 2009 dengan judul “Upaya Pengembangan kinerja pustakawan Perguruan Tinggi di Era Globalisasi Informasi”. Penelitian ini menjelaskan pustakawan perguruan tinggi dituntut untuk lebih profesional, berkualitas, berpengalaman, berketerampilan yang tinggi dan memiliki sikap yang menunjang terlaksananya program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Selain itu mampu menempatkan berbagai peluang dan tangguh dalam menghadapi tantangan. Untuk mewujudkan hal ini perlu upaya pengembangan pengetahuan dan kemampuan (keterampilan) pustakawan yang relevan dengan tugas dan tanggung jawabnya di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi (pusdokinfo). Selain itu tak kalah penting harus disertai pengembangan diri oleh individu pustakawan bersangkutan. Pengembangan diri ini merupakan proses yang terkait dengan motivasi, sikap, profesi, dan ciri-ciri kepribadian lain yang harus dimiliki pustakawan. Dengan memiliki pengetahuan keterampilan dan pengembangan diri yang tinggi, memungkinkan peningkatan kinerja pustakawan yang lebih profesional dan berkualitas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pula terhadap pemakai (pengguna) perpustakaan perguruan tinggi.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah terletak pada objek yang dikaji. Penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana pustakawan perguruan tinggi dituntut untuk mengembangkan kinerjanya di era globalisasi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan, sedangkan penulis menjelaskan tentang bagaimana upaya pengembangan kinerja pustakawa di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur.

C. METODOLOGI PENELITIAN (*RESEARCH METHODOLOGY*)

Jika dilihat dari jenis masalah yang di angkat dalam penelitian ini, maka peneliti memilih menggunakan metode kualitatif karena dianggap sangat relevan dengan data

yang akan di kumpulkan di lapangan. Metode penelitian kualitatif menurut Bodgan dan Taylor dalam (Frank Van Steenbergem & Tuinhof, 2009) menjelaskan bahwa :

“Penelitian Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

Berdasarkan definisi di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa metode kualitatif merupakan penelusuran secara intensif menggunakan prosedur ilmiah untuk mengumpulkan dan mendapat data yang valid berdasarkan kejadian yang ada di lapangan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data diperoleh langsung dari sumber atau disebut data utama, di dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara, sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber yang tersedia sehingga peneliti disebut sebagai tangan kedua, data sekunder diperoleh dari dokumen, observasi, foto, serta penelitian terdahulu yang relevan (Mulyadi, 2016:144). Sumber data dari penelitian ini adalah diambil dari dokumen, hasil wawancara, catatan lapangan dan hasil dari observasi. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah semua pustakawan yang berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur sebanyak 4 orang.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN (*RESULTS AND FINDINGS ANALYSIS*)

1. Upaya Pengembangan Kinerja Pustakawan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur

Salah satu SDM yang ada dalam perpustakaan disebut dengan pustakawan. Pustakawan merupakan motor penggerak perpustakaan, karena perpustakaan dapat dikatakan berkualitas jika ada sumber daya pustakawan yang optimal kinerjanya. Maksudnya adalah pustakawan dapat menggerakkan sumber daya manusia yang lain dalam organisasi perpustakaan untuk dapat mengoptimalkan kinerjanya dengan melaksanakan tugas dan fungsinya agar dapat memenuhi target yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan. Pustakawan berperan sangat penting dalam layanan perpustakaan, hal itu dikarenakan tanpa pustakawan layanan di perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik (Ridwan & Wahyudi, 2020). Oleh karena itu, Pustakawan harus mampu dan selalu berusaha membangun atau mengembangkan kinerjanya ke arah yang

lebih baik dengan lebih memperhatikan kualitas layanan terhadap pemakai. Adapun beberapa hal yang mendukung untuk mengoptimalkan kinerja pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur berdasarkan hasil pengumpulan data menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara terhadap narasumber yang sudah dipercaya dan berpengalaman dalam perpustakaan sebagai berikut :

a. Menempuh pendidikan atau pelatihan kepustakawanan

Seseorang dapat dikatakan pustakawan jika sudah menempuh pendidikan dan pelatihan untuk mendukung kinerja pada saat melaksanakan akan tanggung jawabnya untuk mengelola dan memberikan pelayanan di perpustakaan. Hal ini terkait kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur, Informan “LN” dan “AA” mengatakan bahwa selain pendidikan formal, ada beberapa cara untuk mendukung kinerja pustakawan yaitu dengan mendapat pembinaan dari kepala pimpinan dan banyak mengikuti webinar, seminar, workshop ataupun kegiatan yang terkait dengan kepustakawanan dan perpustakaan untuk di implementasikan saat melaksanakan kerja dan tanggung jawabnya.

b. Menambah wawasan dengan cara banyak membaca referensi untuk di implementasikan dalam memaksimalkan kinerja

Pustakawan merupakan seseorang yang melek informasi, karena pustakawan harus terampil dalam mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi untuk mendukung kinerjanya dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi dirinya sendiri dan pengguna perpustakaan. Oleh karena itu, informan “LN” mengatakan bahwa dengan cara banyak membaca referensi secara langsung pustakawan dapat menambah wawasan atau pengetahuan dan menguprgrade informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat dan untuk diterapkan dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai seorang profesi pustakawan. Sehingga pustakawan dapat diandalkan memberikan layanan secara akurat tuntut meminimalisir kesalahan (*reliabilitas*), dan pustakawan mampu memberikan jawaban kepada setiap permintaan dalam waktu yang singkat (*responsiv*).

c. Memperoleh fasilitas dan meningkatkan sarana prasana yang dapat menunjang kinerja pustakawan

Fasilitas sarana dan prasarana sangat berperan penting untuk menopang kinerja pustakawan. Menurut Somudiningrat dalam (Kosasih, 2009) menyatakan bahwa ketersediaan prasarana pendukung yang memadai akan memudahkan pelayanan. Hal ini sejalan dengan Informan “LN” mengatakan bahwa karena dengan adanya media dan alat yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur dapat memudahkan pustakawan untuk memaksimalkan kinerjanya. Misalnya, dalam melakukan kegiatan pembinaan, pustakawan difasilitasi kendaraan seperti sepeda motor untuk mengunjungi titik target. Kemudian dalam melakukan kegiatan perpustakaan keliling, pustakawan difasilitasi kendaraan berupa mobil untuk mengunjungi sekolah.

d. Melakukan kerjasama dengan sesama rekan pustakawan dan staf yang lainnya

Kerjasama (*networking*) merupakan kegiatan atau perilaku untuk memudahkan pekerjaan dan dapat menjalin sikap sosial dengan baik. Oleh karena itu, Informan “LN” mengatakan bahwa kerjasama pustakawan dapat dijalin dengan sesama rekan pustakawan, staf yang lain, pemerintah, instansi lainnya dan sekolah-sekolah. Hal ini dapat membantu pustakawan untuk mempermudah, meringankan, serta menambah relasi, inspirasi, inovasi dan dukungan untuk mengembangkan kinerja para pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur.

e. Mendapat dukungan motivasi dari keluarga dan orang terdekat

Hal ini sangat penting dalam pengembangan diri yaitu bakat, perilaku dan menonjolkan kepribadian pustakawan dalam melaksanakan kerjanya. Informan “AA” mengatakan bahwa dengan mendapat dukungan dari orang terdekat, ketika melaksanakan kerjanya, pustakawan mampu memberikan sikap yang ceria dan mendorong diri untuk melakukan suatu hal yang baru (berinovasi), dan berkreasi.

f. Melaksanakan program kerja dan SKP yang dibuat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur.

Berdasarkan poin 6 di atas, program kerja yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur sebagai berikut :

NO.	Program Kerja	Indikator Kinerja
1.	Pemasyarakatan minat dan kebiasaan membaca untuk mendorong terwujudnya masyarakat pembelajar	Mengadakan Perpustakaan keliling
2.	Supevisi, pembinaan dan stimulasi pada Perpustakaan umum,	Terdidiknya pengelola Perpustakaan, melakukan

	Perpustakaan khusus, Perpustakaan sekolah dan Perpustakaan Masyarakat	sosialisasi layanan perpustakaan
3.	Publikasi dan sosialisasi minat dan budaya baca	Mengadakan kegiatan pameran buku dan lomba (di setiap sekolah dan perpustakaan desa)
4.	Penyediaan bahan pustaka Perpustakaan Umum Daerah	Melakukan pengolahan dan perawatan bahan pustaka
5.	Pengembangan minat dan budaya baca masyarakat desa	Tersedianya ruang baca anak dan mengadakan kegiatan bergembira di perpustakaan
6.	Workshop Perpustakaan	Melakukan kegiatan workshop pendidikan pemustaka/promosi perpustakaan

Melihat dari penjelasan di atas, berbicara tentang kinerja merupakan suatu hal yang mendasari seseorang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pustakawan. Jadi, Informan “MI” mengatakan bahwa kinerja dapat dikatakan optimal ketika di ukur dari ketercapainnya seluruh program kerja dan terpenuhinya SKP (Sasaran Kerja Pegawai) yang dibuat setahun sekali oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur. Menurut pendapat Sedarmayanti dalam (Subrata, 2009) bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja atau prestasi kerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sejalan dengan pendapat Keith Davis (dalam Subrata, 2009) bahwa *human performance* (kemampuan sumber daya aparatur pemerintah) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan '*abilty*' (*knowledge + skill*), sedangkan faktor motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) sumber daya aparatur pemerintah dalam menghadapi situasi kerja.

Dari pendapat di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pustakawan adalah aparatur pemerintah dan pelayanan masyarakat. Hal ini sehubungan dengan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dengan kinerja yang optimal maka pustakawan harus memiliki keterampilan atau kemampuan yang didukung oleh pengetahuan dan skill untuk berinovasi dan berkereasi, serta memiliki motivasi dari dalam diri dan lingkungan untuk membentuk sikap dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan jasa atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustakanya. Indikator kualitas layanan dapat dilihat pada, sebagai berikut :

- a. Akses informasi yang disediakan oleh perpustakaan termasuk yang bekerja di dalamnya yaitu pustakawan, bagaimana pustakawan mengakses atau menyediakan informasi untuk masyarakat. Informasi yang di maksud antara lain kelengkapan koleksi (buku majalah, surat kabar), relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka, dan kemudahan akses internet/dokumen elektronik dll. Hal ini berkaitan dengan apa yang dikatakan Informan “MI” yaitu kualitas layanan dan kinerja pustakawan dapat dikatakan optimal apabila kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi, seperti pengembangan dan pengadaan koleksi terbaru yang *uptodate*, dan pada masa pandemi pustakawan berinovasi menerapkan pintarbung (pinjam antar buku daring).
- b. Pengaruh layanan, yaitu menyangkut tentang bagaimana sikap pustakawan saat melayani pemustaka harus dilayani dengan sopan, artinya pustakawan memberikan pelayanan harus menggunakan prinsip 4 S (senyum, salam, sopan, dan santun) sehingga pelayanan berlangsung dengan ramah dan menyenangkan. Kemudian pustakawan mampu cepat tanggap menjawab pertanyaan pemustaka dengan di dasari wawasan yang luas, selalu siap siaga merespon permintaan pemustaka, komunikatif serta mampu meyakinkan pemustaka, jujur, mampu menciptakan keamanan, dan memperhatikan penampilan. Diharapkan dengan pelayanan itu akan terwujud pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna perpustakaan dan informasi.
- c. *Personal control*, yaitu suatu kondisi yang diciptakan pustakawan agar pemustaka dapat mandiri secara individu (*personal*) melakukan sendiri apa yang diinginkan tanpa bantuan ketika mencari atau membutuhkan informasi, yang meliputi ketersediaanya OPAC, adanya petunjuk-petunjuk yang jelas di perpustakaan, adanya tatanan nomor klasifikasi buku di setiap rak agar pemustaka mudah dalam mencari buku. Namun dari ketiga aspek tersebut, peneliti telah melakukan observasi bahwa ketiga aspek tersebut masih minim di implementasikan pustakawan. Contohnya seperti OPAC, belum semua bahan pustaka diinput dalam OPAC, sehingga pustakawan masih menelusuri informasi secara manual. Kedua,

belum adanya petunjuk yang jelas untuk mengarahkan pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan secara mandiri. Ketiga, tatanan buku-buku yang ada di rak tidak rapi, nomor klasifikasi tidak berurutan dan terkadang buku di tempatkan tidak sesuai pada nomor rak yang tertera sehingga pemustaka susah menemukan buku yang dibutuhkan.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa meningkatkan kualitas layanan dapat dilihat dari aspek akses informasi yang up-to-date dan lengkap, pustakawan menerapkan prinsip 5S (*affect of service*), menerapkan personal control, sehingga dengan memenuhi aspek tersebut kepuasan pemustaka dapat terwujud. Karena kebutuhan pengguna akan terpenuhi apabila pustakawan dapat melayani dengan sebaik-baiknya dan mengerti apa kebutuhan pemustaka.

2. Kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam mengoptimalkan kinerjanya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur

Adapun kendala-kendala yang dihadapi pustakawan dalam mengoptimalkan kinerjanya untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur sebagai berikut :

- a. Pustakawan belum mendapat pembinaan secara maksimal yang dilakukan oleh organisasi IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia) Sebagai lembaga yang tumbuh dan berkembang, sejalan dengan pertumbuhan ilmu pengetahuan, menuntut pustakawan selalu membina diri, menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan. Kemampuan pustakawan mengikuti perkembangan yang akan berpengaruh pada kinerjanya untuk meningkatkan kualitas mutu layanan. Oleh karena itu, dengan adanya pembinaan pustakawan dapat berkembang. Pembinaan dapat dilakukan sebelum dan sesudah menjadi anggota. Pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur sudah menjadi anggota, maka kegiatan pembinaan seharusnya dilakukan secara berkala dan terus menerus. Namun hal ini diungkapkan oleh Informan LN bahwa, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur mengikuti organisasi IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia) namun belum pernah maksimal dilakukan pembinaan terhadap pustakawan yang ada di sana. Oleh karena itu LN mengatakan hal tersebut salah satu kendalanya. Terlepas dari kendala tersebut, pustakawan dapat membentengi kendala itu dengan cara

banyak mengikuti pelatihan (webinar, seminar, workshop) dan banyak membaca referensi untuk menunjang kemampuan kinerja pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur.

b. Pustakawan belum maksimal mendapatkan penunjang kesejahteraan

Dukungan kesejahteraan merupakan suatu yang wajar diberikan kepada profesi pustakawan. Kesejahteraan tersebut berupa kesejahteraan lahiriah dan kesejahteraan batiniah. Kesejahteraan lahiriah adalah berwujud kesejahteraan atau imbalan yang diterima. Hal ini di ungkapkan oleh Informan LN selaku tenaga fungsional pustakawan bahwa kesejahteraan lahiriah (tunjangan perbaikan penghasilan) yang diberikan belum maksimal yaitu di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur diberikan hanya Rp. 1.000.000 perbulan sedangkan di wilayah Lombok Tengah, Lombok Barat, Lombok Utara pustakawan dapat memperoleh hampir Rp. 3.800.000 per bulan. Hal ini karena belum sepenuhnya mendapat dukungan dari Dinas dan kurangnya kemampuan uang daerah atau memang pengetahuan atau kebijakannya tidak meratakan tunjangan perbaikan penghasilan kepada pustakawann. Ini merupakan salah satu kendala yang di paparkan tenaga fungsional pustakawan. Kesejahteraan batiniah merupakan pengakuan atas prestasi dari profesi pustakawan. Salah satu kendala kesejahteraan batiniah di ungkapkan oleh Informan AA bahwa belum maksimal mendapat dukungan dari pimpinan, karena jika mendapat dukungan sepenuhnya maka pustakawan semangat dalam bekerja. Namun kendala tersebut tidak serta merta menghalangi pustakawan untuk memaksimalkan kinerjanya, pustakawan dapat melihat sisi yang positif yaitu lebih besinergi kemudian melakukan banyak kerjasama dengan pihak-pihak yang mendukung dan melakukan advokasi yaitu dapat meyakinkan berbagai pihak agar mendapat mendukung program atau tugas-tugas pustakawan.

c. Pustakawan mengalami waktu yang mepet pada saat program kerja sedang berlangsung

Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur memiliki 4 orang pustakawan. Dari jumlah tersebut, pustakawan kadang kalang kabut waktu ketika ada kegiatan yang berlangsung karena keterbatasan SDM yang ada di sana. Informan TR mengatakan bahwa ketika sedang berlangsung melakukan kegiatan pengolahan bahan pustaka, namun dia dibutuhkan juga secara bersamaan dalam

kegiatan pengembangan atau dilayanan sirkulasi. Hal ini memicu pustakawan kalang kabut waktu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Namun pustakawan di sana mengatasinya dengan memakai skala prioritas, maksudnya adalah ketika salah satu pustakawan mempunyai target untuk menyelesaikan pengolahan bahan pustaka, namun kegiatan pengembangan sedang berlangsung pada waktu yang bersamaan, pustakawan harus profesional dengan cara memilih kegiatan pengembangan terlebih dahulu karena pustakawan dibutuhkan untuk menjadi panitia dalam mensukseskan kegiatan tersebut, kemudian setelah selesai pustakawan dapat kembali beroperasi melakukan kegiatan mengolah bahan pustaka. Jadi pustakawan tidak melepas kedua tanggung jawabnya dalam waktu yang bersamaan. Hal ini imenunjukkan pustakawan dituntut profesional dalam bekerja.

d. Pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi, terganggu karena padamnya listrik.

Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur saling membantu atau melengkapi satu sama lain. Perpustakaan sendiri sudah berbasis otomasi. Menurut Corbin dalam (Daryono, 2016) otomasi perpustakaan adalah *Human Machine System* yaitu sistem yang merupakan gabungan kemampuan manusia dengan mesin (komputer) dalam mengelola perpustakaan. Hal ini sejalan dengan kendala yang di ungkapkan oleh Informan MI bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur menggunakan aplikasi inslite, pada melakukan layanan terkadang listrik padam sehingga dapat mengganggu dan menunda pelayanan. Namun pustakawan mendapat solusi dengan cara memakai layanan cadangan yaitu layanan manual untuk sementara sehingga itidak mesti menunggu listrik kembali normal karena akan membuang waktu.

E. KESIMPULAN (*CONCLUSION*)

1. Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur dapat meningkatkan kualitas layanan dilihat dari aspek akses informasi yang *uptodate* dan lengkap, pustakawan menerapkan prinsip 5S (*affect of service*), menerapkan personal control, sehingga dengan memenuhi aspek tersebut kepuasan pemustaka dapat terwujud.
2. Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kinerjanya seperti menempuh pendidikan atau pelatihan kepustakawanan, menambah wawasan dengan cara banyak membaca referensi untuk dimplementasikan dalam memaksimalkan kinerja, memperoleh fasilitas

dan meningkatkan sarana prasana yang dapat menunjang kinerja pustakawan, melakukan kerjasama dengan rekan-rekan pustakawan dan staf yang lainnya, mendapat dukungan dan motivasi dari keluarga, melaksanakan program kerja dan SKP yang dibuat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur.

3. Pustakwan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur menghadapi berbagai kendala dalam mengoptimalkan kinerjanya seperti pustakawan belum mendapat pembinaan secara maksimal yang dilakukan oleh organisasi IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia), pustakawan belum maksimal mendapatkan penunjang kesejahteraan, pustakawan mengalami kalang kabut waktu pada saat program kerja sedang berlangsung, pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi, terganggu karena padamnya listrik.

DAFTAR PUSTAKA (*REFERENCES*)

- Bara, A. K. B. (2009). Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan. *Jurnal Iqra' Volume 03 No.01 May, 2009, 03(01)*, 9–17.
- Daryono. (2016). Otomatisasi Perpustakaan. *Teknologi*, 1–21.
- Frank van Steenberg, & Tuinhof, A. (2009). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11)*, 951–952., 4(2), 14–19.
- Kosasih, A. (2009). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan Oleh : Aa Kosasih, S. Sos. / Pustakawan Pertama. *Ilmu Perpustakaan*, 1–10.
- Nathalia, V. (2019). MENARA Ilmu Vol. XIII No.5 April 2019. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmu, XIII(5)*, 124.
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management, 2(2)*, 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. (2012). Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Program Studi D3 Perhotelan, Program Diploma Kepariwisata Universitas Stikubank Semarang ABSTRACT, XI*, 13–23.
- Ridwan, R., & Wahyudi, I. T. (2020). PERAN PERPUSTAKAAN DALAM MENYEDIAKAN INFORMASI BAGI MASYARAKAT UMUM DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT. *JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER), 1(2)*. <https://doi.org/10.31764/jiper.v1i2.1742>
- Subrata, G. (2009). Upaya pengembangan kinerja pustakawan perguruan tinggi di era globalisasi informasi. *Jurnal Pustakawan Perpustakaan UM*, 1–12.