

Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi
<https://doi.org/10.18592/pk.v12i1.10874>
Hal. 31-41

Kajian kompetensi pustakawan pada layanan prima di Perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu

¹Meyza Indriyani, Anis Masruri

¹Pascasarjana, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Email: meyzaindryani@gmail.com

Naskah diterima: 13 Agustus 2023, direvisi: 15 November 2023, diterima: 15 Mei 2024

ABSTRACT

Librarians have an important role for library development, especially in terms of providing excellent service to users, so librarians are required to have professional librarian competence. The purpose of this study is to examine the competence of librarians in improving the quality of excellent service at the STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu Library. The research uses qualitative methods with a descriptive approach. Data collection was conducted through interviews, literature studies, and triangulation. Data analysis through data reduction, presentation, and inference/verification. The results showed that the study of librarian competence in improving excellent service at STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu Library has been realized but has not been fulfilled optimally, including management competence, development competence, organizational competence, information service competence, and research competence.

Keywords: *excellent service; librarian competence; librarian review*

ABSTRAK

Pustakawan memiliki peranan penting untuk pengembangan perpustakaan terutama dalam hal memberikan layanan prima kepada pemustaka, maka pustakawan dituntut untuk memiliki kompetensi pustakawan yang profesional. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji kompetensi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan prima di Perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi pustaka, dan triangulasi. Analisis data melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kajian kompetensi pustakawan dalam meningkatkan layanan prima di Perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu telah terealisasikan namun belum terpenuhi secara maksimal, diantaranya kompetensi manajemen, kompetensi pengembangan, kompetensi organisasi, kompetensi layanan informasi, dan kompetensi penelitian. Dengan demikian dibutuhkan peningkatan yang lebih bagi pustakawan dalam meningkatkan dan mengembangkan kompetensi pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Kata Kunci: *kajian pustakawan; kompetensi pustakawan; layanan prima*

I. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan institusi di mana berbagai informasi dikelola dan dimanfaatkan oleh pemustaka dan menjadi sebuah keharusan perpustakaan di era globalisasi ini mampu dan tanggap terhadap kemajuan teknologi dan informasi. Kemajuan teknologi dan informasi ini pun secara tidak langsung mempengaruhi kebutuhan informasi pemustaka, dan perpustakaan harus bertindak cepat dan tanggap untuk mengikutinya. Seperti yang ditegaskan dalam Undang-Undang No. 47 tahun 2007 bahwa perpustakaan harus dijalankan dengan kepentingan pemustaka sebagai prioritasnya, di mana layanan perpustakaan disediakan dengan sangat baik dan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka (Ngatini, 2018). Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi di manapun berada memiliki peranan penting bagi lingkungan instansinya dan dalam pengelolaan perpustakaan, pustakawan merupakan salah satu komponen yang memegang peranan penting dan tidak bisa diabaikan keberadaannya (Rifngati, 2016).

Undang-Undang No. 43 Tahun 2007, pustakawan adalah orang yang melaksanakan tugas pengelolaan dan pelayanan perpustakaan serta memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan (Paryati & Wasisto, 2017). Seorang pustakawan harus mampu bersaing dan beradaptasi terhadap kemajuan informasi saat ini dengan meningkatkan dan menyediakan layanan perpustakaan yang cepat, tepat, dan akurat kepada pemustaka. Oleh karena itu, seorang pustakawan diharuskan memiliki kompetensi yang kreatif, inovatif, dan keterampilan serta tanggung jawab agar dapat mewujudkan dan memberikan layanan prima yang diharapkan oleh pemustaka.

Kompetensi, sebagaimana didefinisikan oleh Siregar adalah kapasitas seseorang untuk melakukan pekerjaan atau tugas berdasarkan tiga faktor: pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) (Apriyani et al., 2021). Menurut Sari dan Permana dalam Apriyani et al., (2021) kompetensi pustakawan merupakan gabungan dari berbagai faktor, antara lain pengetahuan, keterampilan, sikap, karakteristik, dan nilai-nilai perilaku yang dimiliki pustakawan dalam melakukan pekerjaannya agar menghasilkan kinerja yang unggul. Namun, disisi lain banyak pustakawan yang belum maksimal mengimplementasikan layanan prima saat melakukan layanan informasi kepada pemustaka, akhirnya membuat pemustaka tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan berakibat membuat kepercayaan dan kepuasan pemustaka menjadi turun. Kebutuhan pemustaka akan informasi juga akan semakin meningkat seiring berjalannya waktu, karenanya, pustakawan harus mampu memenuhi permintaan yang terus meningkat ini dengan memberikan pelayanan yang lebih baik. Kunci dari layanan perpustakaan yang berkualitas adalah layanan prima yang difokuskan kepada pemustaka.

Pelayanan prima adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan di luar prosedur yang telah ditetapkan dan berhasil memenuhi harapan pemustaka. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa perpustakaan harus selalu berusaha memberikan layanan semaksimal mungkin kepada pemustaka agar dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pemustaka. Konsep sikap atau perilaku (*attitude*), perhatian atau kepedulian (*attention*), dan tindakan atau aksi (*action*) adalah tiga komponen yang membentuk ide dasar untuk memberikan pelayanan prima. Wajar saja, keterlibatan pustakawan dalam melayani pemustaka sebagai peranan penting tidak lepas dari penyediaan layanan tersebut. Tentunya dibutuhkan pustakawan yang memiliki kinerja yang baik untuk memberikan pelayanan prima kepada pemustaka (Apriyani et al., 2021).

Perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan koleksi bahan pustaka untuk pemustaka di bidang kesehatan. Dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka, perpustakaan tersebut diharuskan memiliki staf perpustakaan atau pustakawan yang memiliki kompetensi pustakawan. Seorang tenaga kerja perpustakaan yang memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, lokakarya, atau latihan sekolah formal dikenal sebagai pustakawan atau *librarian* yang mampu mengelola semua kebutuhan perpustakaan sehingga pemustaka dapat terlayani. (Paryati & Wasisto, 2017) Perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti memiliki dua staf

perpustakaan/pustakawan, yang mana keduanya memiliki latar belakang pendidikan di bidang Ilmu Perpustakaan.

Perpustakaan membutuhkan landasan yang memadai dalam mewujudkan layanan prima untuk pemustaka, maka diperlukannya seorang pustakawan yang berkompoten di bidang kepustakawanan. Karakteristik kompetensi pustakawan yang berkualitas memiliki wawasan dan keterampilan dalam meningkatkan layanan prima di perpustakaan untuk pemustaka. Oleh karena itu, berdasarkan ketetapan Undang-undang bahwa perpustakaan diharuskan untuk memiliki pustakawan sesuai dengan standar kompetensi pustakawan (Paryani, 2018).

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik ini dilakukan oleh Ketut Masiani (2017) mengenai pelayanan perpustakaan yang harus ditingkatkan kepada pemustaka, dikarenakan pemustaka saat ini terbagi menjadi 2 generasi. Di mana saat ini pemustaka cenderung bersifat digital native yang mengutamakan teknologi informasi untuk mencari informasi. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi pustakawan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan serta upaya yang perlu dilakukan untuk mencapai kompetensi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode USG (Urgent, Seriousness, Growth). Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang paling dibutuhkan pengelola perpustakaan saat ini adalah kompetensi dan profesionalisme dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Kompetensi dan profesionalisme ini dapat diperoleh melalui pelatihan di bidang kepustakawanan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Paryati & Wasisto (2017) mengenai kemampuan dan peran penting pustakawan dalam memberikan sumber-sumber rujukan kepada pemustaka dalam melakukan penelitian agar tercapainya universitas riset yang unggul. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konsep diri pustakawan terhadap kualitas layanan di perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep diri pustakawan memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan fakultas. Bagaimana pustakawan menyadari tentang profesinya sebagai pustakawan dan melakukan tugas pokok dan fungsinya di perpustakaan fakultas. Layanan perpustakaan fakultas juga berusaha disesuaikan dengan standar layanan LibQUAL™. Peningkatan kualitas layanan perpustakaan fakultas dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada dan ruangan perpustakaan yang disediakan sebagai ruangan perpustakaan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Bayu Indra Saputro & Chaidir Amir (2018) mengenai perpustakaan kemendikbud selaku perpustakaan khusus dalam menunjang penyebaran hasil penelitian dan peran perpustakaan dalam menyediakan tenaga perpustakaan yang professional bagi pemustaka. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komposisi pengelola perpustakaan khusus, tenaga perpustakaan (pustakawan dan tenaga teknis), usia, dan pendidikan tenaga perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola Perpustakaan Kemendikbud ada 136 orang, dan hanya 21 orang (15,44%) yang menduduki jabatan fungsional pustakawan. Komposisi pustakawan ahli, pustakawan terampil, dan tenaga teknis perpustakaan di Kemendikbud adalah 18:3:115. Komposisi usia pustakawan 46-50 tahun sejumlah (28,57%), 51-55 sejumlah 4 orang (19,05%), 56-60 sejumlah 4 orang (19,05%), 36-40 sejumlah 3 orang (14,29%), 25-30 sejumlah 2 orang (9,52%), dan 41-45 sejumlah 2 orang (9,52%). Pustakawan Kemendikbud sebagian besar berpendidikan S1 sejumlah 15 (71,42%), S2, dan D3 masing-masing berjumlah 3 orang (14,29%). Sebagian besar pustakawan berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan (61,90%), pendidikan (9,05%), sastra (14,29%), dan administrasi negara (4,76%).

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada tujuan penelitian. Di mana penelitian ini merupakan pengembangan baru dari penelitian sebelumnya, yang bertujuan untuk mengetahui kajian kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan prima menggunakan teori dari Peypand dan Singh mengenai kompetensi inti yang harus dimiliki oleh pustakawan, yaitu kompetensi manajemen, pengembangan, organisasi, layanan informasi, dan penelitian. Selain itu, di perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu memiliki 2 pustakawan yang berlatar belakang di bidang ilmu perpustakaan, sehingga peneliti tertarik untuk

melaksanakan penelitian mengenai kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kompetensi pustakawan di Perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Urgensi penelitian ini untuk mengkaji kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Penelitian ini juga bermanfaat dalam membantu dan meningkatkan kompetensi pustakawan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Adapun kontribusi penelitian ini untuk membantu dan mendukung Perpustakaan STIKES Tri Mandiriri Sakti Bengkulu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan meningkatkan kompetensi pustakawannya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. PERPUSTAKAAN

Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang unik dalam beberapa hal, seperti tugas dan fungsi yang dilakukannya, koleksi yang ditampungnya, dan orang-orang yang menggunakannya. Dari perspektif ini, ada sejumlah perpustakaan yang termasuk dalam kategori perpustakaan khusus, termasuk perpustakaan yang bertempat di departemen atau instansi, yayasan atau lembaga, perkumpulan keahlian atau organisasi profesional, dan pusat dokumentasi dan informasi. Misalnya, Direktori Perpustakaan Khusus dan Sumber Informasi di Indonesia meliputi perpustakaan instansi, departemen, badan swasta, dan perpustakaan perguruan tinggi dan akademi.

Hal ini dikarenakan perpustakaan perguruan tinggi yang bersangkutan juga mengumpulkan koleksi khusus yang relevan dengan bidang perguruan tinggi tersebut. Dilihat dari latar belakang sejarah terhadap perkembangan dan pertumbuhannya, beberapa perpustakaan khusus dan pusat dokumentasi yang sangat besar, pada umumnya, tidak memerlukan arahan dari Perpustakaan Nasional RI. Bahkan dalam operasionalnya sehari-hari, Perpustakaan Nasional RI menganggap sejumlah perpustakaan khusus dan pusat dokumentasi sebagai mitra yang setara karena aspek yang dominan. Seperti koleksi dan perlengkapan pendukung lainnya, serta tenaga ahli atau tenaga profesional yang dikenal sebagai kompetensi pustakawan (Hernandono, 1999).

B. KOMPETENSI PUSTAKAWAN

Menurut Perpustakaan Nasional RI, kompetensi dapat didefinisikan sebagai kapasitas seseorang untuk mengerjakan tugas yang diberikan, seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja (Hamim, 2018). Pada tahun 2003, *Special Library Association* (SLA) menetapkan peraturan kompetensi yang membedakan kompetensi pustakawan menjadi tiga kategori: kompetensi inti, kompetensi profesional, dan kompetensi pribadi/individu. Berikut akan dijabarkan lebih lanjut:

1. Kompetensi inti

Pengetahuan dasar, seperti implementasi dan profesionalisme prima, serta berkesinambungan belajar mengenai informasi, layanan, dan manajemen praktis, serta menempatkan etika, keunggulan nilai dan prinsip profesi (Reyhan & Hermintoyo, 2019). Peyvand dan Singh menjabarkan terdapat 5 kompetensi inti yang harus dimiliki oleh pustakawan, yaitu: (Saputra et al., 2022)

Kompetensi manajemen, yaitu mengelola dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masing-masing pustakawan. Di mana pustakawan memiliki pengetahuan tentang peraturan organisasi, standar perpustakaan, pengelolaan perpustakaan, dan upaya yang dilakukan oleh pustakawan untuk meningkatkan diri melalui kegiatan pendidikan, pelatihan, dan kegiatan lainnya. Kompetensi pengembangan, yaitu memelihara bahan pustaka, menggunakan, memesan, memperoleh, dan menyortir sumber bacaan (konvensional dan kontemporer), mengelola bahan pustaka, memeriksa komponen dengan teliti, dan mewujudkan informasi sesuai kebutuhan pemustaka.

Kompetensi organisasi, yaitu mengelola bahan bacaan perpustakaan, termasuk keahlian dalam pembuatan katalog *offline* dan *online*, mengklasifikasikan buku, melakukan pengindeksan dan penyusunan abstrak, serta pemanfaatan organisasi informasi. Kompetensi layanan informasi yaitu kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan informasi seperti melakukan pendidikan pengguna, menyediakan kebutuhan materi pemustaka, membantu pemustaka secara langsung dalam mengakses informasi, membuat, mengembangkan, dan memelihara situs web perpustakaan, dan mengelola layanan informasi. Kompetensi penelitian, yaitu perencanaan, penyusunan, menciptakan karya ilmiah, dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian, menggabungkan data/informasi, serta mengkaji dan menafsirkan data/informasi.

2. Kompetensi profesional

Agar dapat bermanfaat dan membantu dalam memenuhi kebutuhan pengguna, masing-masing kompetensi utama memiliki keterampilan khusus dalam mengimplementasikan organisasi informasi, mengelola sumber informasi, mengelola layanan informasi, dan memanfaatkan teknologi dan peralatan informasi (Reyhan & Hermintoyo, 2019).

3. Kompetensi individu

Setiap pustakawan profesional harus mampu memiliki *soft skill* yang dapat membantu mereka menjadi profesional dalam pekerjaannya. Keterampilan tersebut antara lain terbuka terhadap ide orang lain dan memiliki pendekatan inovatif dalam mengembangkan kompetensi perpustakaan (Reyhan & Hermintoyo, 2019). Menurut Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan. Kemampuan ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja (Sujatna, 2018). Menurut penafsiran yang diberikan oleh Perpustakaan SKKNI (Indonesia, 2012), kompetensi berikut diperlukan bagi pustakawan untuk memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. (Rahmawati, 2020)

Kemampuan dalam memanfaatkan TIK, seperti memanfaatkan dan merancang database, memahami bahasa pemrograman dasar, dll. Pustakawan diharapkan mampu mengelola dan menyebarkan informasi tepat bagi pemustaka menggunakan teknologi informasi dengan kompetensi tersebut. Di bidang ilmu perpustakaan, kapasitas untuk mengakses informasi konvensional, termasuk layanan referensi, pengemasan ulang informasi, dan metadata yang terintegrasi secara digital.

Agar dapat memberikan informasi secara cepat dan tepat, pustakawan setidaknya memiliki kekhususan atau spesialisasi dalam kaitannya dengan subjek tertentu. Keterampilan manajemen pengetahuan dan audit informasi dimiliki pustakawan. Dalam rangka merancang layanan informasi atau produk yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, pustakawan harus mampu menilai dan mengevaluasi informasi dengan cara ini. Mempunyai keterampilan komunikasi yang luar biasa. Pustakawan tidak hanya mengelola dan mendistribusikan informasi yang dapat dipercaya, tetapi juga dapat membantu pemustaka menjadi lebih melek informasi dengan memfasilitasi pembelajaran kolaboratif berbasis elektronik (*e-learning*) atau materi pembelajaran kolaboratif.

Pustakawan harus mampu bekerja secara Mandiri atau dalam tim dan harus memiliki fleksibilitas dalam pekerjaannya. Selain itu, pustakawan harus dapat merencanakan perkembangan perpustakaan yang akan datang mengingat pesatnya kemajuan teknologi. Kreativitas adalah suatu keharusan bagi pustakawan. Dalam hal ini, kreativitas mengharuskan pustakawan mengikuti perkembangan terkini. Akibatnya, membaca, menulis, dan berinteraksi dengan pustakawan lain semuanya dapat membantu mereka menjadi lebih kreatif. Sesuai dengan kode etik pustakawan, pustakawan harus tetap menjaga sikap santun dan bijaksana saat melayani pemustaka, baik secara lisan maupun tindakan. Selain itu, pustakawan harus melayani pengguna tanpa anggapan ketidaktahuan, ketidakpedulian, atau pengabaian terhadap kebutuhan mereka.

C. LAYANAN PRIMA

Pelayanan adalah kegiatan pustakawan dalam melayani pemustaka sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pemustaka. Kegiatan pustakawan dalam melayani pemustaka tentunya harus berkualitas. Oleh karena itu, dalam KBBI istilah "melayani" dan "pelayanan" terkait satu sama lain. Melayani adalah tindakan membantu orang lain dalam mempersiapkan (mengurus) apa yang mereka butuhkan. Pelayanan, di sisi lain, adalah urusan memenuhi kebutuhan seseorang (Sujatna, 2018). Menurut Rahmawati dalam Achmad (2020) kenyamanan, kecepatan, keandalan, empati, dan melampaui harapan pemustaka adalah ciri khas layanan prima. Manfaat layanan prima yaitu meningkatkan hubungan antara pustakawan dan pemustaka, meningkatkan citra perpustakaan, dan meningkatkan loyalitas pemustaka.

Menurut Pratiknyowati dalam Ngatini (2018) pelayanan prima adalah suatu sikap atau cara pustakawan dalam melayani pemustaka secara memuaskan, yang mengandung 4 unsur pokok, yaitu: 1) kecepatan, 2) kebenaran, 3) keramahan, dan 4) kenyamanan. Menurut Pratiknyowati dalam Ngatini (2018) Sedangkan menurut Ngatini pelayanan prima terdiri dari tiga komponen: aspek manusia, aspek aktivitas, dan aspek fasilitas. Aspek manusia terkait dengan sumber daya manusia yang memberikan layanan, khususnya pustakawan, yang membidangi pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Aspek aktivitas terkait dengan bagaimana pemustaka dapat mengevaluasi kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan yang diberikan. Aspek fasilitas dimungkinkan untuk menampilkan sebaik mungkin fasilitas perpustakaan sehingga pemustaka dapat memanfaatkannya sebaik mungkin (Sujatna, 2018).

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Jogdan dan Taylor dalam Moleong, (2014) mengatakan bahwa metode kualitatif merupakan kata tulisan maupun lisan dari individu dan sikap yang diteliti melalui prosedur penelitian sehingga menghasilkan data deskriptif. Subjek penelitian ini adalah pustakawan di perpustakaan STIKes Tri Mandiri Sakti yang berjumlah dua orang, dan objek penelitian adalah kajian terhadap kompetensi pustakawan dalam meningkatkan layanan prima di perpustakaan STIKes Tri Mandiri Sakti Bengkulu. Pemilihan lokasi penelitian dalam penelitian ini dikarenakan Perpustakaan STIKes Tri Mandiri Sakti Bengkulu memiliki dua pustakawan yang berlatar belakang di bidang ilmu perpustakaan.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi pustaka, dan triangulasi. Triangulasi adalah teknik yang bersifat menggabungkan beragam data dan sumber yang sudah ada (Yin dalam Amane et al., 2023). Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara kepada dua informan yaitu kepala perpustakaan dan staf pelaksana pustakawannya. Setelah wawancara akan dilakukan pengujian kredibilitas data melalui pengecekan hasil sumber data, yakni hasil wawancara dan kajian sumber data dari studi pustaka yang relevan dengan penelitian yang dikaji. Selanjutnya analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun dengan sistematis data yang didapatkan dari hasil wawancara, lapangan, lainnya (Sugiyono dalam Saleh, 2017) dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi data.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian ini, kajian kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan prima di perpustakaan, yaitu kompetensi manajemen, kompetensi pengembangan, kompetensi organisasi, kompetensi layanan informasi, dan kompetensi penelitian.

A. KOMPETENSI MANAJEMEN

Kompetensi manajemen pustakawan yaitu mengelola, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tentang peraturan organisasi, standar perpustakaan, pengelolaan perpustakaan, dan upaya untuk meningkatkan diri melalui kegiatan pendidikan, pelatihan, dan kegiatan lainnya

(Saputra et al., 2022). Berikut hasil wawancara bersama informan pertama sebagai kepala perpustakaan di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu.

“Saya sebagai Kepala Perpustakaan di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu yang memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan. Seseorang yang berprofesi sebagai pustakawan, saya masih terus belajar dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk pengembangan perpustakaan, dengan mengikuti berbagai kegiatan seperti pelatihan, webinar, bimtek, dan lain sebagainya baik secara langsung maupun secara online. Serta bergabung dengan organisasi perpustakaan sebagai tambahan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan saya dalam pengembangan perpustakaan”. (LM/11/12/2022)

Dari hasil wawancara di atas, informan menyatakan bahwa sebagai seorang pustakawan selalu berusaha untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam mengembangkan kompetensi pustakawan. Sama halnya dengan pernyataan informan kedua yang menyatakan bahwa:

“Sebagai seorang dengan profesi sebagai pustakawan memiliki kemampuan kompetensi manajemen sangatlah penting. Saya sebagai pustakawan di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu yakni sebagai pustakawan pelaksana, merupakan seseorang yang memiliki latar belakang pendidikan Perpustakaan yang belum memiliki Sertifikasi Pustakawan fungsional, jadi masih harus untuk selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam mengembangkan perpustakaan yakni salah satunya dengan cara mengikuti berbagai pelatihan, webinar, Bimtek, yang dilakukan melalui zoom atau datang langsung dan juga meningkatkan pengetahuan dengan cara bergabung ke dalam organisasi perpustakaan”. (SW/11/12/2022)

Dilihat dari hasil wawancara terhadap dua informan di atas menunjukkan bahwa sebagai seorang pustakawan, mereka selalu berusaha dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya untuk mengembangkan kompetensi pustakawan di bidang manajemen dengan mengikuti berbagai kegiatan seperti, pelatihan, webinar, dan bimtek, serta ikut bergabung dalam organisasi perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Supriyanto bahwa pustakawan adalah seseorang yang bekerja di bidang kepustakawanan dan telah mempelajari ilmu perpustakaan, baik melalui kegiatan sekolah formal maupun pelatihan, kursus, atau seminar (Saputra et al., 2022). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pustakawan di perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu memiliki karakteristik dan keterampilan dalam meningkatkan kualitas layanan prima di perpustakaan, sehingga hal tersebut dapat memenuhi kompetensi pustakawan di bidang manajemen.

B. KOMPETENSI PENGEMBANGAN

Kompetensi pengembangan pustakawan yaitu melestarikan bahan pustaka, menggunakan, memesan, memperoleh, dan menyortir sumber bacaan (konvensional dan kontemporer), mengelola koleksi, memeriksa komponen dengan teliti, dan mewujudkan informasi sesuai kebutuhan pemustaka (Saputra et al., 2022). Berikut hasil wawancara dengan informan pertama sebagai kepala perpustakaan di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu.

“Sebagai Kepala Perpustakaan, koleksi perpustakaan salah satu komponen penting dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, pengembangan koleksi sangat perlu dilakukan melalui berbagai cara, diantaranya pemesanan bahan pustaka. Untuk pelestarian bahan pustaka dilakukan dengan pengecekan pada koleksi perpustakaan, dengan dilakukannya perbaikan pada koleksi yang rusak, dan pergantian koleksi baru yang mengalami kerusakan parah dengan melakukan pemesanan yang disesuaikan dengan dana yang ada”. (LM/11/12/2022)

Dari hasil wawancara di atas, informan menyatakan bahwa sebagai seorang pustakawan selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya melalui pengembangan koleksi perpustakaan. Sama halnya dengan pernyataan informan kedua, sebagai berikut:

“Koleksi bahan pustaka merupakan komponen utama dalam sebuah perpustakaan. Pengembangan koleksi bahan perpustakaan yakni dengan cara melakukan seleksi kebutuhan pemustaka, disesuaikan dengan dana yang ada lalu melakukan pemesanan, sebagai seorang

pustakawan juga harus mempunyai kemampuan ataupun keterampilan dalam melestarikan bahan pustaka yang ada. Untuk melestarikan bahan pustaka di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu sendiri yakni dengan cara melakukan pengecekan secara berkala pada bahan pustaka, melakukan perbaikan pada koleksi yang rusak, melakukan pemesanan kembali pada buku rusak parah dengan penggunaannya yang tinggi. Namun belum ada kebijakan tertulis dalam melakukan pengembangan ini". (SW/11/12/2022)

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan di atas menunjukkan bahwa pengembangan koleksi yang dilakukan oleh pustakawan yaitu penyeleksian kebutuhan pemustaka dengan pemesanan sesuai dana yang ada dan pelestarian koleksi melalui pengecekan secara berkala, serta melakukan perbaikan bahan pustaka yang rusak, namun untuk koleksi yang mengalami kerusakan parah akan diganti dengan pemesanan koleksi yang baru. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kompetensi pustakawan di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu memiliki keterampilan dan kemampuan dalam meningkatkan kualitas layanan prima di perpustakaan, sehingga dapat dikatakan telah cukup memenuhi kompetensi pustakawan di bidang pengembangan.

C. KOMPETENSI ORGANISASI

Kompetensi organisasi pustakawan yaitu mengelola bahan bacaan perpustakaan, termasuk keahlian dalam pembuatan katalog *offline* dan *online*, mengklasifikasikan buku, melakukan pengindeksan dan penyusunan abstrak, serta pemanfaatan organisasi informasi (Saputra et al., 2022). Berikut hasil wawancara dengan informan pertama selaku kepala perpustakaan di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti.

"Sebagai Kepala Perpustakaan, dalam pengelolaan bahan pustaka sangat penting, dengan dilakukannya pembuatan katalog dan klasifikasi koleksi perpustakaan. Yang mana pengkatalogan pada koleksi perpustakaan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi, yaitu menggunakan Slims 9 (bulian). Dan pengklasifikasian bahan pustaka menggunakan DDC-14 dan E-DDC 21". (LM/11/12/2022)

Dilihat dari pernyataan informan pertama menunjukkan bahwa kemampuan dalam pengorganisasian bahan pustaka telah berkembang. Seperti halnya dengan pernyataan oleh informan kedua, sebagai berikut:

"Kemampuan pustakawan dalam mengelola bahan bacaan perpustakaan sangatlah penting. Salah satunya adalah kemampuan membuat katalog dan klasifikasi. Dengan perkembangan zaman, pembuatan katalog pada Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu sekarang menggunakan Katalog Online yang ada di Slims 9 (bulian) dan dilakukan pencetakan langsung dari menu SLIMS yang ada. Dan dalam pengklasifikasian buku menggunakan Klasifikasi Desimal Dewey Edisi 14 dan E-DDC 21 yang mana untuk bahan koleksi Perpustakaan kami sendiri banyak tergolong di golongan 300 dan golongan 600." (SW/11/12/2022)

Berdasarkan hasil dari kedua informan di atas menunjukkan bahwa kemampuan pustakawan dalam pengorganisasian bahan koleksi telah berkembang, sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini, di mana katalog buku dilakukan secara *online* melalui SLIMS 9 (bulian) dan pengklasifikasian buku menggunakan DDC edisi-14 dan E-DDC 21. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu telah memiliki keterampilan dan kemampuan dalam meningkatkan kualitas layanan prima di perpustakaan yang sesuai dengan standar kompetensi organisasi.

D. KOMPETENSI LAYANAN INFORMASI

Kompetensi layanan informasi merupakan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan informasi seperti melakukan pendidikan pemustaka, menyediakan kebutuhan materi pemustaka, membantu pemustaka secara langsung dalam mengakses informasi, membuat, mengembangkan, dan memelihara situs web perpustakaan, dan mengelola layanan informasi (Saputra et al., 2022). Kompetensi layanan informasi salah satu kompetensi yang harus dimiliki

oleh seorang pustakawan. Berikut hasil wawancara bersama kepala perpustakaan di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti.

“Saya selaku Kepala Perpustakaan, dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka dilakukan dengan beberapa layanan, yaitu layanan baca di tempat, layanan peminjaman dan pengembalian yang telah otomatis, layanan OPAC dalam penelusuran informasi, layanan absensi menggunakan barcode, dan layanan perpustakaan digital (e-library STIKes TMS Bengkulu) yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja, baik melalui komputer dan HandPhone.” (LM/11/12/2022)

Dilihat dari pernyataan informan pertama di atas menunjukkan bahwa dalam pemenuhan layanan informasi bagi pemustaka masih cukup terbatas. Sama halnya dengan pernyataan informan kedua, sebagai berikut:

“Dengan perkembangan era digital yang semakin maju, Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu memberikan beberapa layanan kepada pemustaka dalam hal pencarian atau penelusuran informasi yakni berupa layanan baca di tempat, layanan peminjaman dan pengembalian yang sudah otomatis, layanan OPAC untuk penelusuran informasi, layanan absensi pengunjung yang sudah menggunakan barcode, dan layanan perpustakaan digital (e-library STIKes TMS Bengkulu) yang bisa di akses di komputer ataupun HandPhone yang dapat digunakan di manapun dan kapanpun.” (SW/11/12/2022)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap kedua informan di atas menunjukkan bahwa layanan informasi yang diberikan oleh pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di lingkup perguruan tinggi masih cukup terbatas. Karena masih terdapat beberapa layanan yang belum ada, seperti layanan konsultasi, layanan pendidikan pengguna, layanan publik, dan lain sebagainya. Seperti yang di ungkapkan Lestari dan Islamningsih dalam Saputra et al., (2022) bahwa penguasaan teknologi informasi modern pada umumnya tak dapat dihindari oleh kompetensi pustakawan, karena perkembangan era digital semakin pesat, maka teknologi informasi akan lebih aktif dalam kebermanfaatannya untuk mencapai tujuan organisasi.

Dengan demikian menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu dalam hal memberikan layanan informasi kepada pemustaka untuk meningkatkan kualitas layanan prima di perpustakaan masih terbatas berdasarkan standar kompetensi pustakawan di bidang layanan informasi.

E. KOMPETENSI PENELITIAN

Kompetensi penelitian pustakawan yaitu perencanaan, penyusunan, menciptakan karya ilmiah, dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian, menggabungkan data/informasi, serta mengkaji dan menafsirkan data/informasi (Saputra et al., 2022). Berikut hasil wawancara dengan kepala perpustakaan sebagai informan pertama di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti.

“Selama menjabat sebagai Kepala Perpustakaan di STIKes TMS ini, untuk melakukan penelitian yang menghasilkan karya ilmiah belum pernah saya dilakukan, dikarenakan ada beberapa hal. Untuk ke depannya semoga saya dan staf perpustakaan bisa saling bekerja sama untuk membuat karya ilmiah mengenai perkembangan ataupun peningkatan layanan di perpustakaan kami.” (LM/11/12/2022)

Dilihat dari pernyataan informan pertama dapat diketahui bahwa kemampuan pustakawan di bidang penelitian belum pernah terlaksana sama sekali, begitupun dengan pernyataan informan kedua sebagai berikut:

“Kemampuan dan keterampilan pustakawan dalam merencanakan, menyusun, dan menghasilkan karya ilmiah sebernarnya sangatlah penting, namun faktanya pada Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu belum berjalan, karena belum pernah menghasilkan karya ilmiah, dan hanya menjalankan tugas sebagai Pustakawan yang menyediakan informasi.”

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan di atas menunjukkan bahwa kemampuan dan keterampilan pustakawan dalam merencanakan, menyusun, dan menghasilkan karya ilmiah

belum terlaksana. Dengan demikian kompetensi pustakawan di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu dalam hal penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan prima di perpustakaan tidak terpenuhi berdasarkan standar kompetensi pustakawan di bidang penelitian.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa kajian kompetensi pustakawan dalam meningkatkan layanan prima di Perpustakaan STIKes Tri Mandiriri Sakti Bengkulu terealisasi walaupun belum terpenuhi secara menyeluruh, diantaranya kompetensi manajemen, kompetensi pengembangan, kompetensi organisasi, kompetensi layanan informasi, dan kompetensi penelitian. Dengan demikian dibutuhkan peningkatan yang lebih bagi pustakawan dalam meningkatkan dan mengembangkan kompetensi pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Amane, A. P. O., Kertati, I., Hastuti, D., W, R. P., Shodiq, L. J., & Ridho'i, M. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif: Perspektif bidang ilmu Sosial*. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Apriyani, N., Dewi, L., & Suhardini, D. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2), 187. <https://doi.org/10.29240/tik.v5i2.2850>
- Hamim, M. (2018). Upaya Meningkatkan Kompetensi Pengelola Perpustakaan Melalui Kegiatan Komunitas SLiMS Kediri Raya. *Indonesia Journal of Academic Librarianship*, 2(1), 55–62. http://repository.iainkediri.ac.id/16/1/IJAL_vol_2_-_Hamim_2018.pdf
- Hernandono. (1999). *Perpustakaan dan Kepustakawanan*. Universitas Terbuka.
- Masiani, K. (2017). Peningkatan Kompetensi Staf Pengelola Perpustakaan dalam Upaya Optimalisasi Pelayanan terhadap Pemustaka. *Jurnal Pari*, 3(2), 99–104. <http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/JP/article/view/6802>
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya Offset.
- Ngatini. (2018). Pelayanan Prima : Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1(1), 53–70. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/11500/8671>
- Paryani, M. (2018). *Evaluasi Kompetensi Pustakawan Berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di Bidang Perpustakaan dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Perpustakaan*. Universitas Brawijaya.
- Paryati, & Wasisto, J. (2017). Pengaruh Konsep Diri Pengelola Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas dan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 1–12. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23192/21223>
- Rahmawati, N. S. (2020). Meningkatkan Layanan Prima di Era Disruptif: Tantangan bagi Pustakawan. *Visipustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 22(3), 181–190. <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/view/1009>
- Reyhan, M. M., & Hermintoyo, H. (2019). Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Repositori Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(3), 204–216. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26845>
- Rifngati, E. (2016). Tantangan Pustakawan Perguruan Tinggi dalam Memberikan Layanan Prima dengan Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Dinamika Penelitian*, 16(2). <https://doi.org/10.21274/dinamika.2016.16.2.268-273>
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif* (H. Upu (ed.)). Pustaka Ramadhan.
- Saputra, B. H., Mustafa, L. O., & Qomariah, E. (2022). Implementasi Kompetensi Pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 5(3), 560–574. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.2>

- Saputro, B. I., & Amir, C. (2018). Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus: Studi Kasus di Perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 207–218.
- Sujatna. (2018). *Inovasi Pustakawan Zaman Now*. Mahara Publishing.