

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KOMPETENSI PUSTAKAWAN
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI PUSAT PERPUSTAKAAN
IAIN TULUNGAGUNG**

Nurul Setyawati Handayani

Institut Agama Islam Negeri Tulungagung

Email : nurulsh622@gmail.com

Laila Rifa'atul Azizah

Institut Agama Islam Negeri Tulungagung

Email : lailarifaatul@gmail.com

***Abstract:** Being a librarian must have two competencies namely professional competence and personal competence. To achieve both, librarians are expected to be able to integrate knowledge, skills, and attitudes. In order to provide maximum service, it is need to pay attention to the competencies of librarians. The purpose of this study is to find out whether librarians are competent in providing services to librarians from the viewpoint of the user as an object/recipient of library services. The method used is descriptive quantitative. The technique of collecting data using a survey in the form of a questionnaire of questions. The number of respondents in this study were 167 users who were students of IAIN Tulungagung. The survey results showed that librarians at the Library Center of IAIN Tulungagung were competent in providing services at 85.1% and the librarians' ability to provide services well at 89.8%.*

***Keywords :** competence, librarian, library services, library users*

***Abstrak:** Menjadi seorang pustakawan harus memiliki dua kompetensi yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. Untuk mencapai keduanya, pustakawan diharapkan bisa mengintegrasikan antara pengetahuan, kemampuan (skill) dan sikap. Agar dapat memberikan layanan secara maksimal, maka perlu memperhatikan kompetensi dari pustakawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pustakawan berkompeten dalam memberikan layanan kepada pemustaka dilihat dari sudut pandang pemustaka sebagai obyek/ penerima layanan perpustakaan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan survei berupa angket pertanyaan. Jumlah responden dalam penelitian ini sejumlah 167 pemustaka yang merupakan mahasiswa IAIN Tulungagung. Hasil survei menunjukkan bahwa pustakawan pada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berkompeten dalam memberikan layanan sebesar 85,1% serta kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan dengan baik sebesar 89,8%.*

Kata kunci : kompetensi, pustakawan, layanan perpustakaan, pemustaka

PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan kini telah membawa pengaruh yang luar biasa bagi lembaga penyedia informasi publik, diantaranya perpustakaan. Perpustakaan menjadi sebuah lembaga yang dituntut untuk menyediakan informasi dan jasa terkait pelayanan publik. Dalam konsep lama, perpustakaan dikenal sebagai tempat penyimpanan buku dengan ruangan yang sempit dan gelap. Bahwa mindset tentang perpustakaan tradisional mampu berubah dengan mengikuti perkembangan zaman saat ini, karena kondisi perpustakaan saat ini sudah sangat berbeda dengan perpustakaan tradisional, hal ini terlihat pada perpustakaan perguruan tinggi yang mulai menerapkan untuk meningkatkan pelayanan yang optimal. Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Bab I pasal 1 ayat 10 tentang perpustakaan, dijelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari perguruan tinggi tersebut yang turut serta melaksanakan tri darma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dengan tujuan sebagai salah satu pusat sumber belajar bagi seluruh civitas akademika untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan.¹

Perlu kita tahu, peran perpustakaan adalah sebagai lembaga layanan masyarakat yang menaungi bidang ilmu pengetahuan yang memberikan informasi berupa media baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif. Hal ini mengarah pada peningkatan pengetahuan, keterampilan dan wawasan informasi yang diperlukan untuk kemajuan pendidikan, pekerjaan, dan penelitian sebagai wahana dalam mencerdaskan anak bangsa. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan teknis yang mana dalam pelaksanaannya diperlukan suatu perencanaan dalam proses penyelenggaraannya. Fungsi layanan perpustakaan sebagai cara mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang diminati.² Secara garis besar, layanan perpustakaan menjadi salah satu ujung tombak dalam jasa perpustakaan, karena berhadapan langsung dengan pengguna. Hal ini segala

¹ Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan," 2007.

² Rahmah Elva, *Akses Dan Layanan Perpustakaan Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Prenada media Group, 2018), 2.

bentuk informasi dan fasilitas terkait sarana penelusuran informasi kepada pemustaka menjadi lebih mudah mendapatkan informasi secara optimal. Secara umum, layanan yang disediakan oleh perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, penyediaan dokumen, layanan silang layan, layanan multimedia, pendidikan pemakai, layanan fotokopi dan sebagainya.

Untuk mencapai pelayanan secara maksimal, maka perlu dihadirkan sumber daya yang berkompeten dalam bidangnya. Dalam bidang perpustakaan, seseorang yang memiliki kompetensi di bidang perpustakaan disebut dengan pustakawan. Berdasarkan undang-undang Nomo 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 15 menjelaskan, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan formal dan/ atau pelatihan kepustakawanan yang bertugas dan bertanggung jawab melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.³

Dalam Kepmentrans RI No. 83 Tahun 2012, Kompetensi merupakan kemampuan seseorang yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dan dituntut untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan.⁴ Untuk menjadi seorang pustakawan harus memiliki 2 kompetensi yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. Dalam mencapai kompetensi tersebut, pustakawan diharapkan bisa mengintegrasikan antara pengetahuan, skill dan sikap. Selain itu, Pustakawan mampu menguasai informasi, sehingga memberikan kesan baik untuk memahami apa yang dibutuhkan oleh pemustaka secara optimal.

Untuk bisa mencapai layanan yang maksimal, maka perlu memperhatikan kemampuan pustakawan. Sehingga kompetensi pustakawan diperlukan untuk mengukur dalam mencapai keberhasilan layanan di perpustakaan. Jumlah pustakawan di Perpustakaan IAIN Tulungagung sebanyak 8 orang dengan berbagai macam tugas yang diembannya. Sehingga dengan adanya sumber daya

³ Pemerintah Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.”

⁴ Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi RI No. 83 Tahun 2012. Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan,” 2012.

manusia yang terbatas, bagaimana perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang optimal. Sehingga penulis ingin mendalami dan mencari tahu bagaimana mengenai persepsi pemustaka terhadap kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan memberi gambaran atau penegasan suatu konsep yang diharapkan dapat menjawab berbagai pertanyaan yang terkait dengan objek penelitian.⁵ Fokus dalam penelitian ini yaitu tentang persepsi pemustaka terhadap kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung. Tujuannya untuk mengetahui apakah pustakawan berkompeten dalam memberikan layanan kepada pemustaka dilihat dari sudut pandang pemustaka yang merupakan obyek/ penerima layanan perpustakaan.

Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis yaitu berada di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas pertimbangan hasil yang didapatkan lebih heterogen dan representatif dari mahasiswa berbagai program studi. Penelitian ini dilakukan pada jam layanan perpustakaan dengan informan mahasiswa IAIN Tulungagung yang memiliki kesempatan sama untuk dipilih secara acak. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini yaitu *snowball sampling*, yang mana informan akan terus bertambah hingga data yang dikumpulkan jenuh.⁶

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu survei angket pertanyaan. Penulis terlibat langsung dalam layanan dan program yang diterapkan tersebut. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis, diverifikasi dan tahap terakhir yaitu dilakukan pengambilan kesimpulan.

KAJIAN TEORI

1. Kompetensi Pustakawan

Kompetensi secara luas diartikan sebagai tolok ukur guna mengetahui sejauh mana seseorang dapat memaksimalkan pengetahuan dan kemampuan

⁵ Sumanto, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan* (Yogyakarta: Andi Offset, 1990).

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&d* (Bandung: Alfabeta, 2016).

yang dimilikinya. Pengetahuan tersebut digunakan sebagai dasar dalam melakukan suatu kegiatan yang menjadi tugas dan kewajibannya. Kompetensi secara sempit berarti kemampuan seseorang dalam bertindak/ melakukan sesuatu hal.⁷

Sedangkan pendapat yang lain mengatakan bahwa kompetensi merupakan seseorang yang memiliki kemampuan yang tercermin dari pengetahuan, keterampilan dan sikapnya diperoleh melalui pendidikan. Kemampuan tersebut dipergunakan untuk menindaklanjuti pekerjaannya secara efektif dalam mencapai hasil kerja yang maksimal.⁸

Kompetensi pustakawan dapat dimaknai dengan kemampuan pustakawan dalam melaksanakan tugas yang diemban sesuai dengan standar kompetensinya dan tanggung jawab yang dilandasi pengetahuan serta keterampilan melalui pendidikan, diaplikasikan melalui sikap, serta perilaku dan karakteristik pada pustakawan dalam melaksanakan pekerjaannya yakni memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Standar kompetensi merupakan kecakapan yang dimiliki seseorang terkait jabatan yang diembannya. Standar kompetensi menjadi dasar penilaian kinerja seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Standar kompetensi pustakawan merujuk pada uraian kerja yang berlaku di perpustakaan serta keahlian lainnya yang menjadi tambahan kompetensi individu itu sendiri sebagai nilai tambah untuk kenaikan pangkat fungsionalnya sebagai pustakawan.⁹

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Pasal 34 tentang perpustakaan, dijelaskan bahwa untuk menjadi seorang pustakawan diwajibkan memiliki dua kompetensi, diantaranya kompetensi profesional

⁷ Rhoni Rodin, "Minat Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Sertifikasi Uji Kompetensi (Studi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Propinsi Bengkulu)," *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 12, no. 1 (2016): 54–61.

⁸ Putri Amalia Riska, "Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta" (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, 2018).

⁹ Amrullah Hasbana, "Standar Kompetensi Pustakawan Sebagai Instrumen Asesmen Jabatan Fungsional Pustakawan," *AL-MAKTABAH* 16, no. 1 (2017): 68–79.

dan kompetensi individu/ personal¹⁰ Sehingga seorang pustakawan dituntut untuk memiliki kedua-duanya :

- a. Kompetensi profesional dijelaskan pada ayat (1) yang meliputi aspek pengetahuan, aspek keahlian, dan aspek sikap kerja.
- b. Kompetensi individu/ personal dijelaskan pada ayat (1) yang meliputi aspek kepribadian, aspek etika dan aspek interaksi sosial.

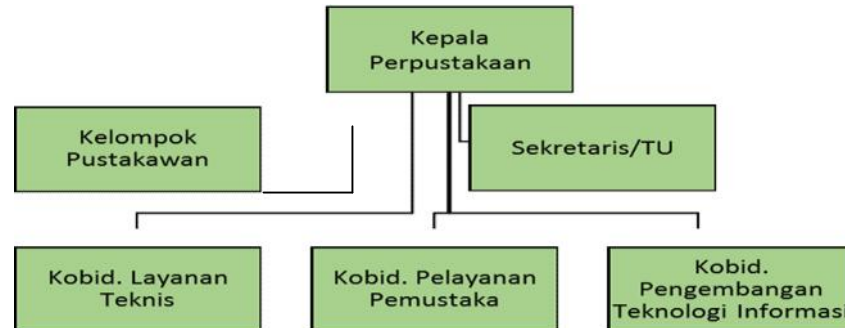
Secara mendalam dari kedua kompetensi tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut ini:

- a. Kompetensi profesional yaitu kemampuan pustakawan yang berkaitan dengan pengetahuan mengenai ilmu perpustakaan dan seluk beluknya yang kemudian diaplikasikan dalam memberikan pelayanan perpustakaan dan informasi kepada pengunjung.
- b. Kompetensi individu/ personal yaitu meliputi keterampilan, perilaku, sikap, serta nilai yang dimiliki oleh pustakawan guna memberikan pelayanan secara efektif kepada pengguna. Kompetensi ini melekat pada diri pustakawan, misalnya seorang pustakawan memberikan pelayanan dengan ramah, komunikatif dan solutif kepada pengunjung.

UPT Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung sebagai sebuah unit pelayanan jasa kepada penggunanya sudah sepatutnya dapat mengaplikasikan dengan kedua kompetensi tersebut, yakni kompetensi profesional dan kompetensi individu. Kompetensi profesional ditunjukkan melalui adanya sertifikat pendidikan/ keahlian serta pelatihan yang pernah diikuti oleh pustakawan. Sedangkan kompetensi individu/ personal dapat diukur dari besarnya tingkat kepuasan pemustaka yang berkaitan dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

¹⁰ Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014: Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan," 2014.

Gambar 1.
Struktur organisasi UPT Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung



Pada Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 Pasal 38 menyebutkan :

- a. Sebagai tenaga yang ahli dalam bidang perpustakaan, maka diharuskan memiliki suatu kapabilitas, integritas, dan kompetensi yang berkaitan dengan bidang perpustakaan
- b. Kapabilitas sebagaimana dijelaskan pada ayat (1) tentang kemampuan dan kecakapan di bidang perpustakaan
- c. Kemampuan dan kecakapan di bidang perpustakaan sebagaimana dijelaskan pada ayat (2) bahwa pendidikan diperoleh sekurang-kurangnya sarjana (S-1) atau diploma empat (D-IV)/ sarjana terapan dan bisa juga dari pengalaman bekerja di perpustakaan minimal 5 (lima) tahun
- d. Integritas sebagaimana dijelaskan pada ayat (1) tentang sikap yang arif dan bijaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga diharapkan pustakawan memiliki potensi dan kemampuan sesuai bidang perpustakaan
- e. Kompetensi sebagaimana dijelaskan pada ayat (1) tentang kemampuan yang meliputi aspek pengetahuan, aspek keahlian, dan aspek sikap kerja yang diperoleh melalui pendidikan formal dibuktikan dengan sertifikat kompetensi dari lembaga pendidikan yang terakreditasi.

2. Pelayanan Perpustakaan

Jika membahas mengenai pelayanan berarti membahas mengenai jasa. Jasa hanya dapat diberikan oleh seseorang kepada orang lain berupa

perlakuan yang tak terlihat tetapi dapat dirasakan. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun tim meliputi perencanaan, implementasi dan monitoring.¹¹

Efektivitas suatu layanan diukur melalui sejauh mana suatu layanan yang diberikan tersebut bisa memuaskan pemakainya/ pemustaka, dan bukan hanya melihat seberapa banyak yang diraih. Secara umum dapat dikatakan pemakai merasa puas apabila kebutuhan informasinya telah terpenuhi. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai yaitu dengan cara mengadakan survei kepuasan layanan.

Layanan perpustakaan dapat dikatakan baik apabila tingkat keterpakaian koleksi serta kepuasan pemustaka selalu meningkat. Oleh karena, untuk menjadi mutu layanan perpustakaan terus meningkat maka pengelola perpustakaan harus mengetahui seberapa kebutuhan pemustakanya dengan baik dan merealisasikannya. Keberhasilan sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh layanan yang diberikan kepada pemustakanya. Karena terdapat 3 unsur utama sebuah perpustakaan, yaitu pustakawan, pemustaka, dan gedung perpustakaan yang jika salah satu perannya tidak terlaksana dengan baik maka tidak akan terjalin hubungan yang sinergis.

Jenis-jenis layanan yang terdapat pada UPT Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung diantaranya :¹²

a. Layanan Presensi dan Loker

Presensi yang wajib dilakukan bagi setiap pemustaka yang hendak masuk ke dalam perpustakaan. Bagi pemustaka yang membawa barang dapat dititipkan pada loker yang telah tersedia.

b. Layanan Administrasi

Layanan ini meliputi : pembuatan KTA, Kartu SAKTI, Kartu SUPER, surat pengantar berkunjung ke perpustakaan lain, lupa password, serta surat keterangan bebas pustaka.

¹¹ Hartono, *Kompetensi Pustakawan Profesional* (Yogyakarta: Calpulis, 2016).

¹² Tim Perpustakaan, *Buku Panduan Perpustakaan IAIN Tulungagung* (UPT Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung., 2019).

c. Layanan Sumber Informasi Elektronik

1) Layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*).

Layanan ini dapat diakses melalui <http://opac.iain-tulungagung.ac.id>

2) Repository

Layanan ini memberikan layanan penelusuran kumpulan karya sivitas akademika IAIN Tulungagung dalam bentuk elektronik dapat diakses di alamat: <http://repo.iain-tulungagung.ac.id>

3) E-Book Nasional

Kumpulan buku elektronik nasional yang berisi kumpulan buku berbahasa Indonesia yang dilanggan oleh perpustakaan.

4) E-Book Internasional

Layanan ini memberikan akses kepada kumpulan buku elektronik internasional dengan subyek *early arabic books*, dan dapat diakses di alamat: gdc.galegroup.com/gdc/artemis?p=EAPB&u=kemenag30

5) E-Journal

Koleksi jurnal elektronik yang dilanggan oleh perpustakaan dapat diakses di: <http://search.ebscohost.com> Serta kumpulan e-journal yang dilanggan oleh kemenristekdikti:

a) EBSCO (agriculture, engineering, library, information sciences, and technology, MEDLINE) Alamat URL : <http://search.ebscohost.com>

b) PROQUEST (biology, sociology) Alamat URL : <http://search.proquest.com>

d. Layanan Baca di Tempat

e. Layanan Referensi

f. Layanan Sirkulasi

Layanan ini mencakup peminjaman dan pengembalian buku

g. Layanan Fotokopi

h. Silang Layanan

Layanan ini diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka apabila informasi atau koleksi yang diinginkan tidak tersedia di Pusat

Perpustakaan IAIN Tulungagung dengan cara petugas perpustakaan menghubungi pihak-pihak tertentu yang berkaitan dengan informasi yang diinginkan tersebut

i. Literasi Informasi

Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung menyelenggarakan beberapa kegiatan untuk Literasi Informasi, seperti *user education* bagi mahasiswa baru, *Focus Group Discussion* tentang plagiarisme, dan pelatihan penelusuran E-Book.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung

Untuk mengetahui seberapa besar kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka perlu dilakukan pengukuran. Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan yang diberikan selama ini. Survei dilakukan dengan menggunakan angket yang disebarakan melalui media cetak dan elektronik. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada 167 pemustaka, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Variabel Kompetensi Pustakawan

Tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai kompetensi pustakawan di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 3.1

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Apakah pustakawan memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai seluruh aspek yang ada di perpustakaan IAIN Tulungagung?	Sangat tahu	23	13,8
		Tahu	115	68,9
		Ragu-ragu	18	10,8
		Tidak tahu	11	6,6
		Sangat tidak tahu	0	0
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (82,7%) pustakawan mengetahui, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai segala aspek yang berkaitan dengan layanan yang ada di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung. Selanjutnya hanya sebagian kecil (17,4%) pemustaka beranggapan bahwa hanya beberapa pustakawan yang saja yang belum memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai beberapa aspek layanan yang ada di perpustakaan.

Tabel 3.2

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
2	Bagaimanakah sikap pustakawan terhadap saudara saat memberikan layanan?	Sangat baik	33	19,8
		Baik	120	71,9
		Ragu-ragu	8	4,8
		Tidak baik	4	2,4
		Sangat tidak baik	2	1,2
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (91,7%) pustakawan sangat baik, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan sudah memberikan layanan terbaik kepada pemustaka. Selanjutnya hanya sebagian kecil (8,4%) pemustaka beranggapan bahwa hanya beberapa pustakawan yang belum memiliki sikap baik dalam memberikan pelayanan secara ramah.

Tabel 3.3

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
3	Apakah pustakawan tanggap untuk membantu saudara ketika berada di perpustakaan?	Sangat membantu	24	14,4
		Membantu	99	59,3
		Ragu-ragu	28	16,8
		Tidak membantu	15	9
		Sangat tidak membantu	1	0,6
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (73,7%) pustakawan sangat membantu, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan sudah memberikan layanan terbaik kepada pemustaka. Selanjutnya hanya sebagian kecil (26,4%) pemustaka beranggapan hanya beberapa pustakawan yang belum memiliki sikap baik dalam memberikan pelayanan secara ramah.

Tabel 3.4

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
4	Apakah pustakawan bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan saudara hingga tuntas?	Sangat bertanggung jawab	16	9,6
		Bertanggung jawab	116	69,5
		Ragu-ragu	29	17,4
		Tidak bertanggung jawab	5	3
		Sangat tidak bertanggung jawab	1	0,6
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (79,1%) pustakawan bertanggung jawab, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan sudah bertanggung jawab sesuai dengan tugasnya dalam melayani kebutuhan mahasiswa dengan sepenuh hati. Selanjutnya hanya sebagian kecil (21%) pemustaka beranggapan hanya beberapa pustakawan belum sepenuhnya tanggung jawab dengan tugas yang diembannya, hal ini berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki pustakawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa.

Tabel 3.5

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
5	Apakah pustakawan berkompeten dalam memberikan layanan?	Sangat berkompeten	19	11,4
		Berkompeten	123	73,7
		Ragu-ragu	21	12,6
		Tidak berkompeten	4	2,4
		Sangat tidak berkompeten	0	0
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (85,1%) pustakawan sangat berkompeten, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan sudah sangat berkompeten dalam melayani kebutuhan mahasiswa dengan sepenuh hati. Selanjutnya hanya sebagian kecil (15%) pemustaka beranggapan hanya beberapa pustakawan belum sepenuhnya tanggung jawab dengan tugas yang diembannya, hal ini berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki pustakawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa.

Tabel 3.6

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
6	Bagaimanakah kecepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan?	Sangat cepat	18	10,8
		Cepat	114	68,3
		Ragu-ragu	24	14,4
		Tidak cepat	9	5,4
		Sangat tidak cepat	2	1,2
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (79%) pustakawan bisa dikatakan sangat cepat, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Selanjutnya hanya sebagian kecil (21%) pemustaka beranggapan hanya masih ada beberapa pustakawan yang belum bisa memberikan pelayanan secara cepat, karena terkendala dengan pengetahuan sumber daya manusianya.

Tabel 3.7

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
7	Bagaimanakah ketepatan pustakawan dalam memberikan informasi kepada Saudara?	Sangat tepat	20	12
		Tepat	110	65,9
		Ragu-ragu	32	19,2
		Tidak tepat	4	2,4
		Sangat tidak tepat	1	0,6
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (77,9%) pustakawan tepat, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan sudah sangat tepat dalam memberikan informasi kepada pemustaka dalam memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan. Selanjutnya hanya sebagian kecil (22,2%) pemustaka beranggapan hanya beberapa pustakawan ada yang masih belum sepenuhnya tepat dalam memberikan pelayanan terkait layanan yang ada di perpustakaan.

Tabel 3.8

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
8	Apakah pustakawan dapat memahami kebutuhan saudara dengan baik?	Sangat memahami	18	10,8
		Memahami	108	64,7
		Ragu-ragu	34	20,4
		Tidak memahami	6	3,6
		Sangat tidak memahami	1	0,6
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (75,5%) pustakawan memahami, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan bisa memahami apa yang menjadi kebutuhan pemustakanya, baik berkaitan layanan maupun fasilitasnya. Selanjutnya hanya sebagian kecil (24,6%) pemustaka beranggapan hanya beberapa pustakawan tidak memahami apa kebutuhan bagi pemustakanya di perpustakaan.

Terdapat beberapa saran yang dapat penulis rangkum dalam variabel kompetensi pustakawan yaitu sebagai berikut:

- 1) Guna meningkatkan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas, seorang pustakawan harus semakin aktif dalam mengikuti pelatihan kepustakawanan yang diadakan oleh organisasi atau lembaga
- 2) Pustakawan lebih tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemustaka
- 3) Dalam melayani kebutuhan pemustaka, seorang pustakawan diharapkan lebih bertanggung jawab sesuai tugas pekerjaannya

- 4) Pustakawan diharapkan mampu mengoperasikan fasilitas yang ada di perpustakaan semisal OPAC, pencarian jurnal, E-book dan fasilitas-fasilitas lainnya yg sudah beralih ke teknologi. Sehingga nantinya tidak merasa gaptek (gagap teknologi)

b. Variabel Layanan Perpustakaan

Tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai layanan perpustakaan di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 3.9

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Menurut saudara, apakah dengan adanya pustakawan membantu saudara ketika berada di perpustakaan?	Sangat membantu	47	28,1
		Membantu	94	56,3
		Ragu-ragu	19	11,4
		Tidak membantu	7	4,2
		Sangat tidak membantu	0	0
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (84,4%) pustakawan membantu, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan membantu pemustaka ketika mengalami kesulitan saat berada di perpustakaan, sehingga mereka mendapatkan pelayanan ketika mereka membutuhkan. Selanjutnya hanya sebagian kecil (15,6%) pemustaka beranggapan bahwa pustakawan ada yang tidak tanggap ketika pemustaka mengalami kesulitan ketika memanfaatkan layanan serta fasilitas di perpustakaan.

Tabel 3.10

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
2	Apakah pustakawan memberikan pelayanan dengan baik?	Sangat baik	20	12
		Baik	130	77,8
		Ragu-ragu	16	9,6
		Tidak baik	1	0,6
		Sangat tidak baik	0	0
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (89,8%) pustakawan baik, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan mampu memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan semaksimal mungkin. Selanjutnya hanya sebagian kecil (10,2%) pemustaka beranggapan hanya beberapa pustakawan belum mampu dalam memberikan pelayanan yang maksimal karena terdapat beberapa kendala yang dialami.

Tabel 3.11

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
3	Apakah pustakawan bersedia membantu jika saudara mengalami kesulitan dalam menemukan informasi?	Sangat membantu	18	10,8
		Membantu	113	67,7
		Ragu-ragu	27	16,2
		Tidak membantu	8	4,8
		Sangat tidak membantu	1	0,6
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (78,5%) pustakawan membantu, sehingga dapat dipahami bahwa pustakawan sudah bersedia membantu ketika pemustaka membutuhkan bantuan disaat mereka membutuhkan dalam menemukan informasi, baik tentang alur layanan dan juga tentang sumber referensi yang ada di perpustakaan baik tekstual maupun elektronik. Selanjutnya hanya sebagian kecil (21,6%) pemustaka beranggapan hanya beberapa pustakawan belum dapat membantu sesuai tugas yang diembannya berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing pustakawan, baik pengetahuan keilmuan di bidangnya maupun kurang fahamnya tentang layanan yang ada di Perpustakaan.

Tabel 3.12

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
4	Apakah saudara merasa keberadaan pustakawan mempermudah aktivitas saudara selama berada di perpustakaan?	Sangat mempermudah	33	19,8
		Mempermudah	110	65,9
		Ragu-ragu	18	10,8
		Tidak mempermudah	5	3
		Sangat tidak mempermudah	1	0,6
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (85,7%) pemustaka mendapatkan kemudahan, sehingga dapat dipahami bahwa dengan adanya pustakawan dapat mempermudah keberadaan pemustaka di perpustakaan, sehingga ketika pemustaka merasa mengalami kesulitan mereka dapat menanyakan ke pustakawan tanpa rasa sungkan. Selanjutnya hanya sebagian kecil (14,4%) pemustaka merasa kesulitan selama di perpustakaan karena menjumpai pemustaka yang kurang faham dengan tugas yang diembannya.

Tabel 3.13

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
5	Menurut saudara, bagaimana jenis-jenis layanan yang ada di perpustakaan (Presensi dan loker, administrasi, sirkulasi, skripsi dan referensi)?	Sangat baik	20	12
		Baik	111	66,5
		Ragu-ragu	21	12,6
		Tidak baik	14	8,4
		Sangat tidak baik	1	0,6
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (78,5%) layanan baik, sehingga dapat dipahami bahwa pemustaka beranggapan bahwa layanan yang disediakan oleh perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka, mulai dari layanan presensi, loker, administrasi, sirkulasi dan referensi yang ada di perpustakaan. Selanjutnya

hanya sebagian kecil (21,6%) pemustaka beranggapan kurang baik, karena kurangnya pustakawan memberikan pelayanan dengan ramah.

Tabel 3.14

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
6	Apakah prosedur peminjaman dan pengembalian di perpustakaan mudah dipahami?	Sangat mudah	48	28,7
		Mudah	110	65,9
		Ragu-ragu	5	3
		Tidak mudah	4	2,4
		Sangat tidak mudah	0	0
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (94,6%) pemustaka mendapatkan kemudahan, sehingga dapat dipahami bahwa pemustaka merasa mendapatkan kemudahan dalam memahami prosedur peminjaman dan pengembalian yang ada di perpustakaan. Pemahaman didapatkan oleh pemustaka melalui penjelasan ketika mengikuti pendidikan pemustaka saat menjadi mahasiswa baru. Selanjutnya hanya sebagian kecil (5,4%) pemustaka beranggapan merasa kesulitan karena kurang fahamnya prosedur yang ada, bisa jadi pemustaka tidak mengikuti pendidikan pemustakaan saat menjadi mahasiswa baru dahulu. Bisa juga karena pemustaka kurang membaca dan memahami prosedur yang sudah ada di perpustakaan.

Tabel 3.15

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
7	Menurut Saudara apakah pustakawan ramah ketika memberikan pelayanan di perpustakaan?	Sangat ramah	36	21,6
		Ramah	94	56,3
		Ragu-ragu	23	13,8
		Tidak ramah	13	7,8
		Sangat tidak ramah	1	0,6
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (77,9%) pustakawan ramah, sehingga dapat dipahami bahwa menurut pemustaka pustakawan memberikan pelayanan dengan ramah dan

membantu dalam memberikan pelayanan ketika pemustaka membutuhkan. Selanjutnya hanya sebagian kecil (22,2%) pemustaka beranggapan hanya beberapa pustakawan ada yang belum ramah dalam memberikan pelayanan di perpustakaan. Sehingga belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan dengan ramah.

Tabel 3.16

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
8	Apakah sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan telah menunjang kebutuhan saudara?	Sangat menunjang	19	11,4
		Menunjang	84	50,3
		Ragu-ragu	43	25,7
		Tidak menunjang	20	12
		Sangat tidak menunjang	1	0,6
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (61,7%) layanan sangat menunjang, sehingga dapat dipahami bahwa layanan yang ada di pusat perpustakaan IAIN Tulungagung memberikan sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang kebutuhan pemustaka. Selanjutnya hanya sebagian kecil (38,3%) layanan belum menunjang, sehingga dapat dipahami bahwa layanan belum menunjang kebutuhan pemustaka terkait sarana dan prasarana yang dikarenakan terbatasnya fasilitas di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung.

Tabel 3.17

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
9	Apakah layanan yang ada di perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan saudara?	Sangat sesuai	9	5,4
		Sesuai	101	60,5
		Ragu-ragu	43	25,7
		Tidak sesuai	14	8,4
		Sangat tidak sesuai	0	0
Total			167	100

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar (65,9%) layanan sudah sesuai, sehingga dapat dipahami bahwa layanan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Selanjutnya hanya sebagian

kecil (34,1%) pemustaka beranggapan belum sesuai dengan kebutuhan pemustaka yang berkaitan dengan layanan yang masih terbatas.

Terdapat beberapa masukan saran yang dapat penulis rangkum mengenai variabel layanan perpustakaan yaitu sebagai berikut:

- 1) Perbanyak fasilitas tempat baca
- 2) Peningkatan sarana dan prasarana di perpustakaan, seperti AC, air minum secara gratis, komputer peminjaman
- 3) Koleksi buku terutama untuk jurusan baru agar diperbanyak dan dilengkapi lagi
- 4) Letak buku pada rak agar disesuaikan dengan yang ada pada OPAC

Dari hasil tabel variabel di atas yaitu tentang kompetensi pustakawan dan layanan perpustakaan dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa puas dan terbantu di perpustakaan, meskipun masih ada dari beberapa pemustaka yang merasa kurang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan begitu angket ini dapat dijadikan sebagai masukan dan perubahan yang lebih baik bagi perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang ada di perpustakaan gedung baru nantinya. Adapun yang menjadi masukan untuk perpustakaan berkaitan dengan layanan-layanan yang ada di perpustakaan untuk lebih diperbaiki, sarana dan prasarana, serta fasilitas yang lain untuk menunjang kebutuhan pemustaka baik kalangan mahasiswa, dosen serta tenaga kependidikan yang adadi civitas akademika IAIN Tulungagung dalam membantu proses pembelajaran dan penyelesaian tugas kuliah maupun tugas akhir kuliah baik skripsi, tesis, dan disertasi.

2. Strategi Peningkatan Kompetensi Pustakawan Terhadap Pelayanan Kepada Pemustaka

Pada dasarnya perpustakaan selalu mengupayakan adanya peningkatan dan kemajuan terhadap peran dan fungsinya tidak terkecuali perihal sumber daya manusia yang menjadi pelaku dari layanan yang ada di perpustakaan. Adapun strategi yang dapat dilakukan yaitu:

a. Strategi peningkatan kompetensi pustakawan:

- 1) Mengikuti pelatihan, seminar, workshop mengenai perpustakaan dan kepustakawanan
- 2) Secara aktif pustakawan terlibat langsung pada kegiatan yang dapat mengembangkan kemampuannya serta aktif menghasilkan berbagai karya dan tulisan ilmiah
- 3) Kerjasama antar perpustakaan yang saling menguntungkan serta pembinaan masing-masing SDM yang dimiliki oleh perpustakaan.
- 4) Rotasi antar bagian guna menambah keterampilan dan agar menguasai masing-masing bagian yang ada di perpustakaan
- 5) Adanya penilaian kinerja oleh pimpinan yang dilakukan secara berkala

b. Strategi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan:

- 1) Evaluasi secara rutin terhadap kebutuhan pemustaka
- 2) Perlunya dilakukan survei mengenai kepuasan pemustaka secara berkala
- 3) Perlunya peningkatan yang meliputi fasilitas serta sarana dan prasarana yang memadai disesuaikan dengan jumlah mahasiswa
- 4) Adanya pelayanan yang berbasis inklusi sosial
- 5) Memberikan pelayanan secara proaktif, inovatif dan responsif kepada pemustaka
- 6) Kerjasama antar perpustakaan dan lembaga terkait (silang layan dan informasi)

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan di atas dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

- a. Sebagian besar pemustaka setuju bahwa pustakawan pada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berkompeten di bidangnya serta mengetahui segala aspek yang ada di perpustakaan

- b. Pertanyaan yang mendapatkan nilai paling tinggi pada variabel kompetensi pustakawan yaitu pada aspek sikap pustakawan dalam memberikan layanan sebesar 91,7% dan juga pada aspek kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan sebesar 85,1% respon dari pemustaka
- c. Sebagian besar pemustaka setuju bahwa layanan yang ada di Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung sudah baik dan menunjang kebutuhan pemustaka
- d. Pertanyaan yang mendapatkan nilai paling tinggi pada variabel layanan perpustakaan yaitu pada aspek pustakawan memberikan pelayanan dengan baik sebesar 89,8% dan juga pada aspek kemudahan prosedur peminjaman dan pengembalian di perpustakaan sebesar 94,6% jawaban dari pemustaka

2. Saran

Meskipun sebagian besar responden mengatakan bahwa pustakawan pada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berkompeten dalam memberikan layanan, namun terdapat sebagian kecil lainnya yang mengatakan sebaliknya. Hal ini menandakan bahwa masih terdapat hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Berikut beberapa saran yang telah penulis rangkum diantaranya:

- a. Pustakawan harus lebih aktif ikut serta dalam pelatihan kepustakawanan guna meningkatkan kompetensi dan wawasannya
- b. Pustakawan diharapkan lebih tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka serta bertanggung jawab terhadap tugasnya sebagai seorang pustakawan
- c. Saat ini sistem perpustakaan telah berbasis teknologi, diharapkan pustakawan mampu mengoperasikan seluruh fasilitas yang berbasis teknologi tersebut dalam melayani pemustaka
- d. Perlunya peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana perpustakaan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka
- e. Perbanyak koleksi buku terutama untuk jurusan baru yang jumlah koleksinya masih sangat terbatas
- f. Tata letak koleksi buku yang ada di rak harus disesuaikan yang ada pada OPAC.

DAFTAR RUJUKAN

- Amalia, Putri, Riska. “Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.” UIN Sunan Kalijaga, 2018.
- Elva, Rahmah. *Akses Dan Layanan Perpustakaan Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Prenada media Group, 2018.
- Hartono. *Kompetensi Pustakawan Profesional*. Yogyakarta: Calpulis, 2016.
- Hasbana, Amrullah. “Standar Kompetensi Pustakawan Sebagai Instrumen Asesmen Jabatan Fungsional Pustakawan.” *AL-MAKTABAH* 16, no. 1 (2017): 68–79.
- Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. “Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi RI No. 83 Tahun 2012. Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan,” 2012.
- Pemerintah Republik Indonesia. “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014: Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” 2014.
- . “Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” 2007.
- Rodin, Rhoni. “Minat Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Sertifikasi Uji Kompetensi (Studi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Propinsi Bengkulu).” *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 12, no. 1 (2016): 54–61.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&d*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sumanto. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*. Yogyakarta: Andi Offset, 1990.
- Tim Perpustakaan. *Buku Panduan Perpustakaan IAIN Tulungagung*. UPT Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung., 2019.