

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Efektivitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektivitas berasal dari kata efek yang berarti: akibat/pengaruh, kesan yang muncul pada pikiran (sesudah mendengar atau melihat sesuatu). Sedangkan efektif berarti: 1. Kondisi berpengaruh, hal, 2. Ketercapaian/dapat membawa hasil (tentang usaha, tindakan), 3. Hal mulai berlakunya (tentang undang-undang, peraturan).¹ Efektivitas adalah keefektifan, yang mengarah pada pencapaian target dan efisiensi guna mencapai tujuan tertentu, yakni sebagai perbandingan yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan dengan membandingkan antara rencana sebelumnya dengan realisasi yang didapatkan.

Sementara itu menurut Emerson Handayani dalam Eva Mirza Syafitri dkk, mengemukakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya menurut Mahsun dalam Eva Mirza Syafitri dkk, bahwa efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai.²

¹ Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005). h. 284

² Eva Mirza Syafitri, Priyanto, Febrina Indrasari, "E-filling dalam Menunjang Efektivitas Kerja Karyawan", (*Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan Volume 2 Nomor 2 Tahun 2018*), h. 3 diakses dari <http://journal.pnm.ac.id/index.php/epicheirisi/article/view/307/155> pada 08 September 2019 Pukul: 15.16 WIB

Efektivitas ialah kemampuan yang digunakan untuk memilih arahan yang tepat atau peralatan yang tepat demi pencapaian tujuan yang telah ada sebelumnya. Yaitu untuk memastikan bahwa organisasi dapat mencapai sukses dan mencapai tujuan organisasi melalui orang atau karyawan atau anggota organisasi. Orang yang bekerja untuk organisasi merupakan sumber utama kapabilitas efektivitas dan efisiensi organisasi dalam suatu organisasi.³ Yamit dalam Maria M. Ratna Sari mengemukakan bahwa efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya adalah pada keluaran (*output*) yang dihasilkan.⁴

Efektivitas pada dasarnya adalah suatu tindakan ukuran prestasi dalam melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu. Sesuai dengan teori yang paling sederhana berpendapat bahwa efektivitas organisasi sama dengan prestasi organisasi secara keseluruhan. Keseluruhan tersebut dalam artian setiap tingkatan sub-sub yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan, dituntut melaksanakan setiap pekerjaan atau tugas semaksimal dan seoptimal mungkin dan memilih ketepatan dalam penyelesaiannya dan memiliki daya dukung terhadap setiap pekerjaan.⁵

³ Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia : teori, psikologi, hukum ketenagakerjaan, aplikasi dan penelitian : aplikasi dalam organisasi bisnis, pemerintahan dan pendidikan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), h. 21

⁴ Maria M. Ratna Sari, "Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individual pada Pasar Swalayan di Kota Denpasar" (*Jurnal Ilmiah dan Bisnis*, 2008), h. 3 diakses dari https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2c5&as_vis=1&q pada 03 Juli 2019 Pukul: 07.44 WIB

⁵ Muhammad Syahir dan Ahmad Syarifudin, *Efektivitas Pelaksanaan Finger Print di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*, (Yogyakarta : Idea Press Yogyakarta, 2015), h.10

Agar mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan lengkap secara *konprehensif*, maka definisi efektivitas akan digali dari berbagai pendapat. Ndraha dalam Muhammad Syahir dan Ahmad Syarifudin misalnya mengemukakan bahwa: “efektivitas organisasi merupakan tingkat keberhasilan pencapaian tujuan organisasi (target) atau dengan rumus $E = R/T$. E: efektivitas, R: realisasi T: target. “R” adalah proses dalam hal ini proses produksi, dan setiap proses tersendiri dari *input, throughput dan output*”.⁶

Jadi efektivitas dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh tingkat keberhasilan dalam ketercapaian dan target (kualitas, kuantitas, dan waktu yang telah di capai) yakni keadaan dan kemampuan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan. Bila sasaran dan tujuan telah tercapai dan berjalan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya artinya semuanya telah dilakukan dengan baik dan efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya untuk dapat mengukur efektivitas kerja pegawai yang mencakup secara keseluruhan mengenai efektivitas kerja Richard M. Steers mengemukakan kerangka acuan untuk menjelaskan efektivitas organisasi, diantaranya meliputi tiga unsur yakni kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, dan kepuasan kerja.⁷

⁶ Muhammad Syahir dan Ahmad Syarifudin, *Efektivitas Pelaksanaan Finger Print di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*, h.25

⁷ Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta : Erlangga, 1980), h. 192

- a. Kemampuan menyesuaikan diri, setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja didalam organisasi tersebut. Adapun indikator-indikator penilaian kemampuan menyesuaikan diri pegawai antara lain yaitu : Situasi, Komunikasi, dan Kerjasama.
- b. Prestasi kerja, Prestasi kerja adalah gambaran hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam jangka waktu tertentu dan dapat menghasilkan sesuatu yang menunjukkan pada pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan kecakapan yang mereka miliki. Adapun indikator-indikator penilaian prestasi kerja yaitu: Keterampilan, kemampuan, dan keahlian, Kedisiplinan, Kepribadian, Tanggung jawab.
- c. Kepuasan kerja, kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, sebab terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, pemerintahan dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Adapun indikator-indikator penilaian kepuasan kerja pegawai yaitu sebagai berikut : isi pekerjaan, supervisi, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, gaji dan finansial lainnya.

B. Konsep Kinerja Pengelola

1. Pengertian Kinerja

Secara etimologi kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*Performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara dalam Aries Susanty dan Sigit Wahyu Baskoro istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual Performance* prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.⁸ Kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan atau penyempurnaannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Bambang Guritno dan Waridin mendefinisikan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran dan tugas individu tersebut dalam suatu organisasi/lembaga pada suatu periode tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi/lembaga dimana individu tersebut bekerja. Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya.⁹

Jadi, dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang yang diberi kepercayaan pada suatu organisasi/lembaga dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta

⁸https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q&btnG=d=gs_qabs&u=%23p%3DQ8-2Vr4-vq4J diakses pada 13 September 2019 Pukul: 15.20

⁹ Bambang Guritno dan Waridin, *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kerja*, (Jakarta: JRBI, 2005), h. 63-64.

waktu dan segala sesuatu yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi tersebut.

Adapun berdasarkan uraian di atas, dalam konteks perpustakaan dapat dipahami bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pengelola/pustakawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat di evaluasi tingkat kinerjanya, sebab itu kinerja pustakawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang di capai organisasi.

Kinerja pustakawan dalam melaksanakan kegiatan perpustakaan sangat akan berpengaruh pada nilai perpustakaan. Dengan makna bahwa bila salah satu faktor rendah, maka kinerja seseorang pasti rendah pula. Milner dalam Sutrisno yang dikutip oleh Alek Candra dkk, mengemukakan secara umum dapat dinyatakan empat aspek dari kinerja, yaitu sebagai berikut :

- a) Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas.
- b) Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan beberapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
- c) Waktu kerja menerangkan akan jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
- d) Kerja sama menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.¹⁰

¹⁰ Alek Candra, Fatimah, Choiriyah, Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pengelola Kearsipan yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir, (*Jurnal Adminika Volume 5. No. 1, Januari - Juli 2019 ISSN : 2442-3343*), h. 133 diakses dari <https://scholar.google.co.id/scholar=efektivitas=kinerja=pengelola=perpustakaan&hl=&as> pada 03 Juli 2019 Pukul : 08.09 WIB

2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara yaitu sebagai berikut :¹¹

- a) Faktor kemampuan, secara psikolog kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realiti (*skill*), artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.
- b) Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Indikator dan Pengukur Kinerja

a) Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran dan tujuan yang di tetapkan. Indikator kinerja yakni merupakan sesuatu yang akan di hitung, di ukur dan digunakan sebagai dasar untuk menilai dan melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

¹¹ Alek Candra, Fatimah, Choiriyah, Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pengelola Kearsipan yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir, h. 134

Menurut Mangkunegara mengemukakan bahwa indikator kinerja kerja yaitu :¹²

- 1) Kualitas kerja, kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan
 - 2) Kuantitas Kerja, kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing
 - 3) Pelaksanaan Tugas, pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan
 - 4) Tanggung Jawab, tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya
- b) Aspek-aspek Penilaian Kinerja Pengelola Perpustakaan

Dalam meningkatkan kinerja pengelola perpustakaan maka perlu adanya penilaian untuk setiap kinerja pengelolanya. Lasa HS menyatakan, ada 7 aspek-aspek penilaian untuk mengukur kinerja pengelola yaitu sebagai berikut :¹³

- 1) Pengetahuan tentang Pekerjaan

Pengetahuan tentang pekerjaan ini dapat dilihat dari segi pendidikan dan mengikuti pelatihan perpustakaan sehingga pengelola mempunyai pengetahuan tentang tugas yang diberikan kepadanya.

¹² Alek Candra, Fatimah, Choiriyah, Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pengelola Kearsipan yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir, h. 135

¹³ Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia : Kamus Lengkap Istilah-istilah Dunia Pustaka & Perpustakaan yang ditulis Lengkap oleh Pustakawan Senior*, (Yogyakarta : Pustaka Book Publisher , 2009), h. 159-160.

2) Kuantitas Hasil Kinerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan/jumlah banyaknya pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan oleh suatu perpustakaan tersebut.

3) Kebiasaan

Sikap dan perilaku dalam dunia perpustakaan juga menjadi salah satu faktor untuk mengembangkan dan memajukan perpustakaan itu sendiri. Adapun sikap dan perilaku yang harus dilakukan, baik oleh pemimpin maupun oleh pengelola/staf yaitu sebagai berikut :

a) Rajin, tepat waktu dan tidak malas

Sifat ini harus dimiliki oleh seorang pengusaha dan juga para karyawannya dalam melayani pelanggan. Selain itu mereka juga dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah, selalu ingin tahu, tidak malas dan tidak mudah putus asa.

b) Selalu murah senyum

Dengan senyuman, akan lebih mudah bagi karyawan dalam membujuk pelanggan agar ia menyukai produk dan atau perusahaan. Para pelanggan biasanya akan tersanjung dan juga akan merasa dihargai dengan senyuman yang ditunjukkan karyawan.

c) Lemah lembut dan ramah

Pada saat berbicara dengan para pelanggan, ada baiknya dengan suara yang lemah lembut yang didukung oleh sikap yang ramah.

d) Sopan santun dan hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya selalu dengan sopan dan penuh hormat. Dengan demikian, pelanggan juga akan menghormati pelayanan yang diberikan oleh karyawan tersebut.

e) Fleksibel dan suka menolong

Pengelola harus dapat memberikan pengertian dan pertolongan kepada pemakai yang mengalami kesulitan.

f) Serius dan memiliki rasa tanggung jawab

Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, pustakawan atau karyawan harus melakukannya dengan serius dan dengan sepenuh hati.

4) Kemampuan Bekerja dengan Tim

Kerja tim adalah kegiatan yang dilakukan dan dilaksanakan oleh sekelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi. Kerja tim dapat meningkatkan kerja sama dan komunikasi di dalam suatu pekerjaan.

5) Sikap Terhadap Kritik

Kemampuan untuk berfikir jernih dan rasional yang meliputi kemampuan untuk berfikir reflektif dan independen. Pengelola mampu menghadapi kritik dari pemustaka dengan tenang.

6) Adaptabilitas

Adaptabilitas merupakan kemampuan beradaptasi atau menyesuaikan diri. Pengelola perpustakaan harus mampu untuk menyesuaikan diri dengan situasi yang mereka hadapi di dalam perpustakaan.

7) Fleksibel

Fleksibel yaitu kelenturan, beradaptasi secara mudah dan cepat, ketidakcanggungan dalam lingkungan dan pekerjaannya. Pengelola tidak canggung dalam memberikan pelayanan yang ada dalam perpustakaan kepada pemustakannya.

4. Evaluasi Kinerja

Sesuatu proses kinerja yang telah selesai dilaksanakan akan memberikan hasil kinerja atau prestasi kerja. Suatu proses kinerja dapat dikatakan selesai apabila telah mencapai suatu target tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Evaluasi kinerja dilakukan untuk dapat diberi penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh oleh individu ataupun tim dalam suatu organisasi.

Menurut Wibowo evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja dapat pula dilakukan terhadap proses penilaian, review dan pengukuran kinerja. Atas dasar evaluasi kinerja dapat dilakukan langkah-langkah untuk melakukan perbaikan kinerja di waktu yang akan datang.¹⁴

¹⁴ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta : Rajawali Press, 2010), h. 261

Evaluasi kinerja merupakan proses umpan balik atas kinerja masa lalu yang bermanfaat bagi peningkatan produktivitas. Evaluasi kinerja dapat digunakan untuk melihat keberhasilan atau kegagalan suatu perpustakaan dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi program perpustakaan. Evaluasi kinerja dikatakan berhasil jika menyediakan model manajemen praktis organisasi yang mengarah pada perubahan untuk perbaikan secara terus-menerus.¹⁵

Evaluasi kinerja atau penilaian kinerja memiliki tujuan penting bagi suatu organisasi. Menurut Jonh F. Bache mengungkapkan bahwa tujuan satu-satunya dari setiap penilaian kinerja seharusnya adalah untuk memperbaiki kinerja, untuk memberikan umpan balik tentang kualitas kinerja, dan kemudian mempelajari kemajuan, memperbaiki yang dikehendaki dalam kinerja¹⁶

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsi dari evaluasi kinerja yaitu untuk memenuhi dan memberikan umpan balik bagi pekerja tentang bagaimana pandangan organisasi terhadap kinerja yang diberikannya. Selanjutnya evaluasi kinerja dapat digunakan untuk mengalokasikan *Reward*. Keputusan tentang siapa yang mendapatkan kebaikan upah dan *Reward* lain seiring dipertimbangkan melalui evaluasi kinerja.

¹⁵ Yuni Wibawanti, *Model Pengukuran Kinerja Perpustakaan Pts X Berdasarkan ISO 11620:2008 dan SNP 010:2011*, "Artikel Jurnal" (Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Matematika dan IPA Universitas Indraprasta PGRI, 2015) h. 370 diakses dari <https://scholar.google.co.id/scholar=efektivitas=Kinerja=pengelola=perpustakaan&hl=e&as> pada 03 Juli 2019 Pukul: 10.02 WIB

¹⁶ A. Dale Timpe, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia : Kinerja*, (Jakarta : Gramedia, 2002), h. 239

5. Pengelola Perpustakaan

Pengelola perpustakaan/pustakawan adalah tenaga kependidikan berkualifikasi serta profesional yang bertanggung jawab atas perencanaan dan pengelolaan perpustakaan, didukung oleh tenaga yang mencukupi, dan bekerjasama dengan semua anggota perpustakaan.¹⁷

Pengelola merupakan orang yang mengolah data yang ada di perpustakaan dalam bentuk buku ataupun non-buku dan yang memberikan layanan informasi dengan menggunakan seluruh sumber daya yang ada di perpustakaan.

Di dalam dunia perpustakaan peranan pengelola perpustakaan sangat penting dimana peran utama pengelola perpustakaan ialah memberikan sumbangan pada misi dan tujuan perpustakaan termasuk prosedur evaluasi dan mengembangkan serta melaksanakan misi dan tujuan perpustakaan.¹⁸

Menurut UU No. 47 tahun 2007, tenaga kerja/pengelola perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Pustakawan itu sendiri adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan ilmu perpustakaan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melakukan dan melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

¹⁷ Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah* (Bandung : MQS Publishing, 2009), h. 30

¹⁸ Mulyadi, *Profesi Kepustakawanan : Bekal Calon Pustakawan Tingkat Ahli*, (Palembang: Rafah Press, 2011), h. 33

Pustakawan atau librarian adalah seseorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah normal.¹⁹

Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Pendidikan Tinggi (2004) yang dimaksud dengan pustakawan adalah orang yang bertugas di perpustakaan, memilih, mengolah, meminjamkan, merawat pustaka, menjaga dan mengawasi perpustakaan, serta melayani pengguna. Untuk pustakawan perguruan tinggi paling rendah lulusan sarjana, dengan bidang pendidikan Strata 1 (S1) dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi (Pusdokinfo), atau S1 bidang lain yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan perpustakaan, dengan melaksanakan tugas keprofesian dalam bidang perpustakaan.²⁰

Tuntutan peningkatan kualitas kinerja pustakawan berdasarkan sistem karier dan prestasi kerja dengan prinsip memberikan penghargaan dan sanksi telah dimatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dan ketentuan pelaksanaannya diatur dalam Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya. Tuntutan tersebut diharapkan akan menghasilkan pustakawan yang berkualitas, profesional, bertanggung jawab, jujur dan lebih mampu dalam memberikan layanan publik. Dengan kata lain, setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menyanggah jabatan

¹⁹ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2009), h. 40.

²⁰ Rhoni Rodin, Perspektif Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Perpustakaan Stain Curup, *“Jurnal” Al-Kuttab Vol. 4 Tahun 2017*, h. 54 diakses pada 03 Juli 2019 Pukul: 08.06 WIB

fungsional pustakawan, diharapkan kedepan adalah pustakawan yang lebih profesional dalam melaksanakan tugasnya, sehingga dapat mewujudkan kinerja yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan.²¹

Undang-undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 dalam Fitriani Yunita dkk, menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan berkewajiban :²²

- a. Memberikan layanan prima terhadap pemustaka
- b. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif dan
- c. Memberikan keteladanan, menjaga nama baik lembaga, dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya

Sedangkan tenaga teknis perpustakaan ialah tenaga non-pustakawan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan dan yang membantu tugas pustakawan dalam kegiatan sehari-hari di perpustakaan, misalnya tenaga teknis computer, tenaga teknis audio-visual, dan tenaga teknik ketatausahaan. Salah satu contoh asisten pustakawan adalah teknisi, teknisi merupakan tenaga perpustakaan yang bersifat non-profesi, misalnya pengagendaan, pengetikan kartu-kartu, pelabelan, pengadaan, pelayanan, pemimjaman dan pengembalian bahan pustaka, dan sebagainya.

²¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian dan Ketentuan Pelaksanaannya diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 132/KEP/M.PAN/12/2002

²² Fitriani Yunita, Aan Permana, Desy Ery Dani, "Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan : Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan Stikes Widya Husada Semarang" artikel jurnal (Semarang : Fakultas Ilmu Budaya Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang), h. 4 diakses, dari https://scholar.google.co.id/scholar?Start=s260&q=efektivitas+kinerja+pengelola+perpustakaan&hl=en&as_sdt=0,5&as_vis1 pada 09 Juli 2019 Pukul: 23.39 WIB

Jadi dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelola perpustakaan adalah sekelompok orang, yang terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan yang saling bekerja sama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam sebuah organisasi tersebut untuk mencapai tujuan bersama sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Pengelola perpustakaan sudah pasti tidak akan pernah lepas dari kinerja, maka dari itu melakukan suatu penilaian terhadap kinerja sangat penting guna mengetahui sudah sejauh mana keberhasilan suatu organisasi tersebut dalam menjalankan tupoksinya, sehingga organisasi tersebut dapat terus memperbaiki sumber daya yang dapat mendukung dalam meningkatkan efektivitas kinerja pengelolanya.

C. Pelayanan kepada Pemustaka

1. Pengertian Layanan

Pengertian layanan perpustakaan berkembang dari waktu ke waktu. Hal ini sejalan dengan kebutuhan manusia terhadap informasi yang terus meningkat. Pada awalnya, yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya.²³

Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui pelayanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang

²³ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan : Teori dan Aplikasi*, (Jakarta : Kencana, 2018), h. 4-5

dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media. Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang dapat berguna bagi yang menerimanya.²⁴

Pelayanan kepada pemustaka sebagai salah satu kegiatan utama memerlukan suatu standar dengan memperhatikan bahwa standar itu harus: berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemustaka, berdasarkan keterpaduan dan kesamarataan, berdasarkan pada peraturan baku yang di laksanakan secara optimal, dan dilaksanakan secara tepat, cermat, dan terarah. Fungsi layanan perpustakaan ialah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati.

Jadi layanan pengguna perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang mempertemukan langsung antara pemustaka dengan pengelola perpustakaan untuk memberikan pelayanan dalam penyediaan bahan pustaka yang ada di dalam perpustakaan dan pemberi informasi sesuai dengan kebutuhan yang diminati oleh pemustaka tersebut.

2. Sistem Layanan Perpustakaan

Perpustakaan harus menerapkan sistem layanan yang jelas agar layanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan. Terdapat tiga macam sistem layanan perpustakaan, yaitu sebagai berikut :²⁵

²⁴ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan : Teori dan Aplikasi*, h. 2-3

²⁵ Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan" *Jurnal Ta'allum*, Vol. 04, No. 02, November 2016. h. 288-291 diakses dari <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/taalum/article/view/380/312> pada 09 Juli 2019 Pukul: 23.41 WIB

1) Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)

Layanan terbuka (*open access*) merupakan sistem pelayanan yang mengizinkan pemustaka/pengguna langsung bersinggungan dengan koleksi perpustakaan. Pada sistem layanan terbuka, setiap pemustaka diizinkan melakukan penelusuran langsung ke ruang koleksi dan berhak mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkannya.²⁶

Sistem layanan terbuka mempunyai kelebihan dan kekurangan. Beberapa kelebihan dari sistem terbuka yaitu :

- a. Menghemat tenaga, sebab petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjam karena pengguna bisa langsung mengambil sendiri di rak
- b. Memberikan kepuasan kepada pengguna sebab bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung di jajaran koleksi
- c. Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari
- d. Mengurangi kemungkinan terjadinya salah faham antara pengguna dan petugas

Adapun kelemahan dari sistem terbuka yaitu :

- a. Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang tidak sesuai dengan letaknya
- b. Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang
- c. Memerlukan ruangan yang relatif lebih luas untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi

²⁶ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan : Teori dan Aplikasi* h. 12-13

d. Kemungkinan kehilangan koleksi sangat besar

2) Sistem Layanan Tertutup (*Close Access*)

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang pemustakanya tidak diperkenankan menelusur dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkannya ke ruang koleksi, tetapi harus diambilkan oleh petugas perpustakaan.²⁷ Pengguna bisa memilih koleksi melalui katalog dan selanjutnya petugas perpustakaan yang mengambilkan bahan pustaka yang diminatinya.

Kelebihan dari sistem tertutup yaitu :

- a. Memungkinkan susunan rak dipersempit antara satu dengan yang lainnya, sehingga menghemat ruang untuk menyimpan koleksi
- b. Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah petugas
- c. Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi relatif kecil

Kelemahan dari sistem tertutup yaitu :

- a. Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman
- b. Prosedur peminjaman tidak bisa cepat karena harus menunggu giliran dilayani bila antrian panjang
- c. Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam
- d. Peminjam sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang dikehendaki

²⁷ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan : Teori dan Aplikasi*, h. 14

3) Sistem Layanan Campuran (*Mixed Access*)

Penggabungan dari sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup dikenal dengan istilah layanan campuran (*mixed access*). Sistem layanan ini biasanya diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi. Pemisahan penerapan sistem layanan berdasarkan jenis koleksi misalnya layanan tertutup diterapkan untuk koleksi referensi, koleksi khusus (skripsi, tesis, disertasi), sedangkan layanan terbuka diterapkan untuk koleksi umum.

Kelebihan dari sistem campuran adalah :

- a. Pengguna dapat menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum secara bersamaan
- b. Tidak memerlukan ruang baca khusus untuk koleksi referensi

Kelemahan dari sistem campuran adalah :

- a. Petugas perpustakaan kesulitan mengontrol pengguna yang memanfaatkan koleksi referensi dan koleksi umum secara bersamaan
- b. Perlu pengawasan yang lebih ketat

3. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan

Agar koleksi perpustakaan dibaca dan dapat didayagunakan semaksimal mungkin oleh pemustaka maka perpustakaan harus menyediakan berbagai macam jenis layanan serta memberikan kemudahan kepada pemustakanya dalam menggunakan koleksi di perpustakaan. Jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan secara umum dapat dibagi dalam 3 kategori yaitu sebagai berikut :

a) Layanan Teknis

Pada perpustakaan istilah layanan teknis sering disebut dengan pengolahan bahan perpustakaan. Layanan teknis merupakan kegiatan awal yang ada di perpustakaan sebelum bahan perpustakaan siap dilayankan. Bagian ini sering disebut sebagai “dapurnya” perpustakaan.

Kegiatan pengolahan bahan perpustakaan meliputi registrasi bahan perpustakaan, memasukkan data bahan perpustakaan ke database perpustakaan, pemberian nomor klasifikasi, pemberian no panggil (*call number*), pemberian kelengkapan bahan perpustakaan (label buku dan sampul).

b) Layanan Pengguna

Layanan pengguna adalah layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan, layanan pengguna perpustakaan yaitu sebagai berikut :

- a. Layanan Sirkulasi, dalam ilmu perpustakaan sirkulasi sering dikenal dengan istilah peminjaman. Pelayanan sirkulasi sebenarnya merupakan semua bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.²⁸
- b. Layanan Referensi, Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan salah satu kegiatan layanan dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

²⁸ Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta : Pintu Book Publisher, 2009).
h. 1

- c. *OPAC (Online Public Access Catalogue)*. Katalog adalah salah satu sarana untuk menelusur informasi tentang bahan perpustakaan. Selain itu katalog merupakan wakil dari bahan perpustakaan, karena dari katalog pengguna dapat memperoleh informasi awal tentang bahan perpustakaan sebelum menemukan bahan perpustakaan yang diperlukan. Informasi yang dimuat dalam katalog antara lain: judul, keterangan kepengarangan, impressum (penerbit, kota terbit dan tahun terbit), keterangan fisik buku/kolasi (jumlah halaman, tinggi buku, bibliografi, indeks), nomor panggil, serta ISBN/ISSN.
- d. Layanan Pendidikan Pengguna, layanan ini merupakan layanan yang diberikan untuk memperkenalkan kepada para pemustaka tentang seluk-beluk perpustakaan dan cara memanfaatkan layanan secara efektif dan efisien. Sehingga diharapkan dapat menjadikan pengguna perpustakaan yang tertib dan bertanggung jawab.
- e. Layanan Administrasi, kategori layanan administrasi perpustakaan terdiri dari layanan administrasi staf perpustakaan dan layanan administrasi untuk pengguna perpustakaan. Layanan administrasi staf perpustakaan meliputi kegiatan surat menyurat dan pengarsipan dokumen, sedangkan layanan administrasi untuk pengguna perpustakaan meliputi kegiatan pembuatan kartu anggota perpustakaan dan pemberian surat keterangan bebas administrasi perpustakaan (bebas pinjaman maupun tanggungan lainnya).