KINERJA PELAYANAN PRIMA PUSTAKAWAN PADA LAYANAN REFERENSI DI BADAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN



SKRIPSI

Untuk Memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program sarjana strata satu (S1)

Jurusan Ilmu Perpustakaan

OLEH:

HERLIZA TILALIA
NIM. 11422030

JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG

2015

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu Universitas Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkanoleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas.

Palembang, 03 September 2015 Yang menyatakan,

Herliza Tilalia

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :Herliza Tilalia

Nim : 11422030

Prodi : Ilmu Perpustakaan Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Humaniora

Jenis karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti Non-Eksklusive (*Eksklusif Royalty Free Right*) atas karya ilimiah saya yang berjudul :

"Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan pada layanan Referensi terhadap kepuasaan pemustaka di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan". Beserta perangkat yang ada jika di perlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini maka UIN Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengasih media, formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap di cantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 03 September 2015 Yang menyatakan,

Herliza Tilalia

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari Herliza Tilalia

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora

UIN Raden Fatah Palembang

Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

"Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan"

Yang ditulis oleh:

Nama :Herliza Tilaia Nim :11422030

Prodi :Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat dilanjutkan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang untuk di ujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana Humaniora Prodi Ilmu Perpustakaan. *Wassalamu'alikum Wr. Wb*

Palembang, 03 September 2015

Dosen Pembimbing I

M.Syawaluddin, M.Ag S.IP, M.Pd.I

 \mathbf{v}

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari Herliza Tilalia

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora

UIN Raden Fatah Palembang

Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

"Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan"

Yang ditulis oleh:

Nama :Herliza Tilalia Nim :11422030

Prodi :Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat dilanjutkan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang untuk di ujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana Humaniora Prodi Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alikum Wr. Wb

Palembang, 03 September 2015

Dosen Pembimbing II

<u>Ahmad Wahidi Makky, S.Ag, S.IP, M.Pd.I</u> NIP. 19701123 199803 1 005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini di buat oleh Herliza Tilalia, Nim 11422030 Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

> Palembang, 03 September 2015 Dosen Pembimbing I

<u>M.Syawaluddin, M.Ag</u> NIP. 19711124 200312 1 001

Palembang, 03 September 2015

Dosen Pembimbing II,

<u>Ahmad Wahidi Makky, S.Ag, S.IP, M.Pd.I</u> NIP. 19701123 199803 1 005

MOTTO DAN DEDIKASI

MOTTO:

" BELAJARLAH TENTANG ARTI KEHIDUPAN DARI AYAHMU

DAN

BELAJARLAH TENTANG ARTI KETULUSAN DARI IBUMU "

> KATA MUTIARA

" MENGEJAR MIMPI BUKAN HANYA MEMUTARKAN TELAPAK
TANGAN SAJA TAPI MENGEJAR MIMPI PENUH DENGAN PERJUANGAN
DAN AIR MATA YANG TAK TERNILAI HARGANYA"

> HERLIZA TILALIA

KUPERSEMBAHAN KEPADA:

- * AYAHANDA TERCINTA EDI HERIYANTO
- **♦ IBUNDA TERCINTA HARTATI SN**
- ♦ KAKAK TERCINTA HERMANJA NASIPTA S.E.
- ♦ AYUK IPAR RAMADANI FAJAR YANTI
- **♦ SAHABAT-SAHABATKU DAFFFAH**
- ◆ TEMEN-TEMEN SEPERJUANGAN ILMU PERPUSTAKAAN A ANGKATAN 2011
- **♦ ALMAMATER KEBANGGAANKU.....**

KATA PENGANTAR

Allah SWT, karena berkat rahmat hidayah, ridho dan bimbingan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan pada Layanan Referensi untuk kepuasaan pemustaka di Badan Perpustakaan ProvinsiSumatera Selatan" merupakan sebuah hadiah bagi peneliti dari Allah SWT, namun hal tersebut tidak lepas dari orang-orang yang berjasa dalam memberikan dukungan, bimbingan, do'a serta inspirasinya untuk peneliti. Maka dari itu peneliti menghaturkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

- 1. Bapak Prof. DR. H. Aflatun Muchtar, M.A selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
- 2. Bapak Prof. Dr. H. J. Suyuti Pulungan, M.A selaku Dekan Fakultas Adab dan Budaya Islam.
- 3. Bapak DR. Noer Huda, M.A selaku Wakil Dekan I dan Pembimbing Akademik, Ibu Betty, M.Ag selaku wakil Dekan II, dan Bapak Zuhdi, M.Hi selaku wakil Dekan III Fakultas Adab dan Budaya Islam.
- 4. Bapak Otoman, M.Hum, selaku ketua Jurusan Prodi Sejarah Kebudayaan Islam.
- 5. Bapak M.Syawaluddin, M.Ag selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan.
- 6. Bapak Ahmad Wahidi Makky, S.Ag, S.IP, M.Pd.I selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan inspirasi dan membuka wawasan peneliti.
- 7. Bapak H. Kabul Aman, S.H.,M.H. selaku Kepala Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Palembang.
- 8. Dra. Nurhayati dan Ngatmi selaku Pustakawan Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
- 9. Seluruh dosen, Staff dan karyawan Fakultas Adab dan Humaniora.

10. Orang tua dari peneliti yang telah memberikan dukungan do'a dan motivasi

untuk menyelesaikan perkuliahan.

11. Teman – teman seperjuangan yang selalu bersama-sama dalam susah maupun

duka maupun senang dalam menghadapi perkuliahan untuk kelas PUS A 2011

12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah

membantu penyelesaian penelitian skripsi ini.

Peneliti telah berupaya semaksimal mungkin untuk memperoleh hasil yang

terbaik, namun peneliti menyadari keterbatasan pengetahuan, kemampuan,

kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu,

peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna

kesempurnaan dan perbaikan skripsi ini.

Kiranya segala kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti akan

mendapatkan pahala, kebaikan dan limpahan kasih sayang dari Allah SWT. Akhir

kata, peneliti mengucapkan terima kasih dan berharap skripsi ini bermanfaat bagi kita

semua.

Amin ya Robbal A'lamin.

Palembang, 03 September 2015

Peneliti

Herliza Tilalia

Nim 11422030

X

INTISARI

Kajian Sejarah Islam Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Skripsi, 2015

Herliza Tilalia, Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi Terhadap Kepuasaan Pemustaka Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

xvii+ 84 hlm + lampiran

Penelitian ini membahas tentang "Kinerja pelayanan prima pustakawan pada layanan referensi terhadap kepuasaan pemustaka di Badan Perpustakaan Sumatera Selatan". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksaanan kinerja pelayanan prima pustakawan pada layanan referensi terhadap kepuasaan pemustaka, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan prima pustakawan pada layanan referensi terhadap kepuasaan pemustaka dan untuk mengetahui pengaruh layanan prima terhadap kepuasaan pemustaka di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dan studi kepustakawan. Teknik yang dilakukan dengan cara wawancara dilakukan oleh peneliti dengan 1 orang kepala Badan Perpustakaan, 2 (dua) orang Pustakawan Referensi dan 6 (enam) orang Pemustaka Layanan Referensi/ rujukan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kinerja pelayanan prima pustakawan pada layanan referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik. Pustakawan yang bertindak sebagai pelayanan yang diberikan sudah cukup membuat pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang pustakawan berikan demi terwujudnya pelayanan prima sebuah perpustakaan. Kinerja yang dilakukan oleh pustakawan sesuai dengan tugas masing-masing dan dikerjakan sesuai perintah atasan/ kepala Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Faktor pendukung terlihat dari Sumber daya manusia (SDM) dan koleksi yang sudah memberikan kepuasaan tersendiri untuk pemustaka. Sedangkan faktor penghambat dalam kinerja pelayanan prima pustakawan terlihat dari kurangnya tenaga profesional yang tidak berlatar belakang pendidikan perpustakaan yang mana di layanan referensi sendiri tidak ada pustakawan yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan dan pustakawan tersebut hanya mengikuti diklat saja. Dilihat dari pengaruh layanan prima kepuasaan pemustaka sangat berpengaruh karena bisa dilihat apabila pelayanan prima yang diberikan dengan baik maka kepuasaan pemustaka dapat mendapatkan hasil yang baik juga. Tetapi sebaliknya kalau pelayanan prima tidak baik maka kepuasaan pemustaka tidak baik juga.

DAFTAR GAMBAR

- 1.1 Gambar 3.1 Nama-nama kepala Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
- 1.2 Gambar 3.2 Gedung dan ruang Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
- 1.3 Gambar 3.3 Gedung dan ruang Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
- 1.4 Gambar 3.4 Gedung dan ruang Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Daftar Lampiran

- 1.1 Biodata Penulis
- 1.2 Pedoman Wawancara
- 1.3 Transkip Nilai
- 1.4 Fotocopy SK Penunjukan Pembimbing
- 1.5 Surat Pengantar Izin Penelitian
- 1.6 Lembar Konsultasi Pembimbing
- 1.7 Surat Izin Penelitian
- 1.8 Surat Keterangan Lulus Bta dan Tahfidz
- 1.9 Fotocopy Sertifikat KKN
- 1.10 Fotocopy Sertifikat Komputer
- 1.11 Fotocopy Sertifikat BTA
- 1.12 Fotocopy Lulus Tofel
- 1.13 Fotocopy Stuktur Organisasi
- 1.14 Dokumentasi dan Foto

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Lembaran pengesahan	ii
Pernyataan Orisinalitas	iii
Persetujuan Publikasi	iv
Nota Dinas pembimbing 1	v
Nota Dinas Pembimbing 2	vi
Persetujuan Pembimbing	vii
Halaman persembahan	viii
Kata pengantar	ix
Abstraksi	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Daftar isi	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan penelitian	6
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Tinjauan Pustaka	8
1.6 Kerangka teori	11
1.7 Metode Penelitian	12
1.8 Definisi Operasional	17
1.9 Sistematika penulisan	19
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Perpustakaan Umum	
2.1.1 Tugas Perpustakaan Umum	22

2.1.2	Fungsi dari perpustakaan umum	23
2.1.3	Tujuan dari perpustakaan umum	24
2.2 Kinerja Pus	takawan	
2.2.1	Dimensi dalam kinerja Pustakawan	26
2.2.2	Bentuk-bentuk kinerja pustakawan	27
2.3 Layanan Pr	ima	
2.3.1.	Tujuan Peelayanan Prima	31
2.3.2.	Manfaat Pelayanan Prima	32
2.3.3.	Unsur-unsur yang menjadi dasar layanan prima	34
2.3.4.	Faktor mempengaruhi kualitas layanan prima	35
2.4 Layanan Re	eferensi	
2.4.1	Unsur-unsur Layanan Referensi	38
2.4.2	Tujuan layanan referensi/ rujukan	40
2.4.3	Fungsi layanan referensi	40
2.4.4	Aspek-aspek layanan referensi	41
2.4.5	Jenis koleksi referensi	42
BAB III : DESKRIPSI	WILAYAH PENELITIAN	
3.1 Sejarah S	Singkat	44
3.2 Fungsi b	adan	47
3.3 Tujuan .		48
3.4 Gedung	dan Ruang	50
3.5 Tata Rua	ng Referensi	52
3.6 Stuktur o	organisasi	54
3.7 Gambar st	uktur organisasi	59
3.8 Tugas sta	nf referensi	60
BAB IV HASIL DAN I	PEMBAHASAAN	
4.1 Pelaksanaan	kinerja pelayanan prima pustakawan	61

4.1.1 Dimensi kinerja pelayanan prima pustakawan	65
4.1.2 Bentuk kinerja Pelayanan Prima Pustakawan	66
4.1.3 Tujuan Pelayanan prima Pustakawan	69
4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pelayanan Prima	
Pustakawan	
4.2.1 faktor pendukung	71
4.2.2 Faktor Penghambat	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran penelitian	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat membutuhkan sebuah informasi yang fleksibel dan mudah dijangkau. Mudah dijangkau ialah tidak jauh dari tempat tinggal seperti perpustakaan. Perpustakaan sangat berperan penting dalam menyediakan dan memberikan informasi kepada para pengguna yang ada di sekitarnya. Perpustakaan merupakan sebuah gedung atau ruangan yang menyimpan berbagai koleksi baik tercetak maupun non cetak dan tidak untuk diperjual belikan. Seiring dengan adanya perkembangan tersebut, perpustakaan sebagai salah satu institusi penyedia jasa informasi saat ini telah dihadapkan pada berbagai tantangan yang sangat kompleks dan kompetitif.

Dalam berbagai cara untuk menemukan sebuah informasi dari dulu sampai sekarang yang paling sering didengar yaitu lembaga-lembaga yang menyediakan informasi dalam bentuk format perpustakaan seperti perpustakaan sekolah, Perpustakaan Perguruan tinggi, Perpustakaan umum dan Perpustakaan khusus. ²

 $^{^{\}rm I}$ Herlina, Manajemen Perpustakaan (Pendekatan teoridan praktik) (Palembang: Grafika Telindo Prees, 2009).h. 1.

 $^{^2\,}$ Herlina, $Manajemen\,Perpustakaan\,(\,Pendekatan\,teoridan\,praktik\,)$ (Palembang: Grafika Telindo Prees, 2009).h. 1.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut surat Edaran bersama (SEB) Mendikbud RI dan kepala BAKN Nomor 53649/MPK/1988 dan Nomor 15/SE/1988 tentang jabatan fungsional pustakawan, antara lain disebutkan tentang perpustakaan sebagai berikut ini:

"Perpustakaan adalah suatu lembaga, kantor atau unit kerja dapat disebut perpustakaan apabila sekurang-kurangnya memiliki 1.000 judul bahan pustaka yang terdiri dari sekurang-kurangnya 2.500 eksemplar/buah dan dibentuk dengan keputusan pejabat yang berwenang".

Perpustakaan menurut *The American Library Association* perpustakaan adalah Pusat media, Pusat belajar, Pusat sumber pendidikan, Pusat informasi, Pusat dokumentasi dan Pusat rujukan. Perpustakaan hanyalah salah satu dari suatu keragaman yang luas dari lembaga-lembaga yang memberikan jenis jasa kepada masyarakat masa kini. Jenis jasa khusus yang diberikan adalah berupa akses kepada simpanan-simpanan yang besar dari berbagai ilmu pengetahuan dan yang terorganisir.

Perpustakaan umum adalah sebuah perpustakaan yang didirikan oleh Badan Instansi milik Negara sebuah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan umum. Menurut Soematimah perpustakaan umum adalah perpustakaan yang mempunyai tugas melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan tingkat usia, tingkat sosial, dan tingkat pendidikan.

Menurut Sutarno NS perpustakaan umum ialah lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, Ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan Masyarakat.³

Ciri-ciri perpustakaan umum sebagai berikut:

- Terbukanya untuk umum artinya bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik dan pekerjaan.
- 2. Dibiayai oleh dana umum. Dana umum ialah dana yang berasal dari masyarakat. Biasanya dikumpulkan melalui pajak dan dikelolah oleh pemerintah. Dana ini digunakan untuk mengelolah perpustakaan umum karena dana berasal dari umum maka perpustakaan umum harus terbuka untuk umum.

³ Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat* (Solo: Seminar & kongres, 2007). H. 57.

3. Jasa yang diberikan pada hakikatnya bersifat cuma-cuma. Jasa yang diberikan mencakup jasa referal artinya jasa memberikan informasi, peminjaman, konsultasi studi sedangkan keanggotaan bersifat cuma-cuma artinya tidak perlu membayar pada perpustakaan umum di Indonesia masih ada yang memungut biaya untuk menjadi anggota. Namun hal ini semata-mata karena alasan administrative belaka, bukanlah prinsip utama.

Dari ciri-ciri perpustakaan umum diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan di perpustakaan harus memenuhi keinginan dari pemustaka perpustakaan itu sendiri. Dengan demikian maka harapan masyarakat terhadap pelayanan adalah; makin lama makin baik (better), makin lama makin cepat (faster), makin lama makin diperbaharui (newer), makin lama makin murah (cheaper), dan makin lama makin sederhana (more simple). Untuk dapat mengetahui apa saja indikator bahwa sebuah pelayanan dianggap prima, dapat dimulai dengan menguraikan paling tidak lima prinsip dasar pelayanan prima, yaitu mengutamakan pemustaka, sistem yang efektif, melayani dengan hati, perbaikan yang berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan.

Pelayanan dapat bermakna suatu bentuk aktivitas yang menggambarkan perhatian, bantuan, dan penghargaan kepada pemustaka yang dapat memberikan kepuasan bagi mereka. ⁴Melalui pelayanan yang baik (prima) akan melahirkan kedekatan antara produsen dan konsumen,

⁴ Helmy Ali, *Bentuk Pelayanan Prima Yang Mungkin Menjadi Harapan Masyarakat Di Sebuah Rumah Sakit Umum* (Aceh: Widyaiswara Madya BKPP, 2010). h. 3

menimbulkan kesan menyenangkan, sebagai kenangan yg sulit dilupakan.

Dalam sebuah pelayanan hendaklah memiliki fasilitas yang bisa memberikan kepuasaan kepada pemustaka.

Menurut Kaho Martiningsih menyatakan fasilitas bahwa penyelenggaraan berpengaruh pada pengelolahan ataupun pelayanan. Selanjutnya untuk memudahkan pengelolahan maka aspek perangkat keras, perangkat lunak, informasi dan teknologi memiliki andil yang sangat besar. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi layanan prima perpustakaan dapat bersumber dari sistem organisasi, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana. Selain sarana dan prasarana yang memadai kepuasaan pemakai sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, dalam hal ini adalah pustakawan atau staf perpustakaan.⁵

Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan merupakan sebuah perpustakaan umum bagi masyarakat umum. Biasanya yang datang ke perpustakaan Provinsi ini ialah masyarakat umum, pelajar, mahasiswa/mahasiswi, dosen, ulama dan anak-anak. Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah siap melayani semua pemustaka yang ingin mencari sebuah informasi yang mereka butuhkan. ⁶Menurut hasil observasi di badan

 5 Andi Pratowo, $Manajemen\ Perpustakaan\ Sekolah\ Profesional\ (Yogyakarta: DIVA Press, 2003). h. 49$

⁶ Hasil observasi pada tanggal 30 April 2015 pukul 14-30-16.00 WIB di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan masyarakat yang datang ke Perpustakaan sangat banyak, sehingga Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan tidak pernah sepi oleh pemustaka baik yang sudah menjadi anggota atau yang belum menjadi anggota. Setiap pemustaka selalu memiliki keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pustakawan atau staf perpustakaan sehingga yang menjadi kendala yaitu sikap pustakawan yang belum maksimal sehingga membuat pemustaka merasa tidak nyaman ketika berada di perpustakaan. dari pembahasan diatas maka saya tertarik untuk mengambil judul tentang "Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi Terhadap Kepuasaan Pemustaka Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan".

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan penelitian diatas maka dapat beberapa masalah yang perlu diperbaiki sebagai berikut ini:

- Bagaimana pelaksanaan kinerja pelayanan prima pustakawan pada Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?
- 2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja pelayanan prima pustakwan pada Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan) ?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ditujukan untuk mengetahui:

- Untuk mengetahui pelaksaanan kinerja pelayanan prima pustakawan pada Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
- Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan prima pustakawan pada Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini ialah:

- Bagi penulis, dapat menambah wawasan penulis terutama dalam mengetahui kualitas pelayanan prima pada layanan referensi untuk kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
- Secara praktis penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang pelayanan prima pada Layanan referensi untuk kepuasaan pemustaka untuk menunjang kegiatan pelayanan yang baik di Badan perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
- 3. Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.
- 4. Sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan untuk kepuasan pemustaka.

1.5 Tinjauan Pustaka

Djunaidi dan Mulkan Achmad dalam artikel yang berjudul ⁷"Pemberdayaan pengguna dalam rangka pengembangan menuju layanan prima perpustakaan" Metode yang dipakai ialah metode deskriftif kualitatif yang menyatakan pemberdayaan pemustaka sangat penting berperan untuk menunjang program kegiatan dan pengembangan layanan prima perpustakaan. Suatu pertanda layanan prima perpustakaan adalah telah memanfaatkan dan mengelolah IT dan menjadikan pemustaka sebagai mitra kerja.

Zul Akli dalam skripsinya yang berjudul ⁸"Strategi pemberdayaan pustakawan dalam mewujudkan layanan prima di Perpustakaan" metode yang dipakai ialah metode deskriftif kualitatif yang menyatakan dalam tulisan ini akan dibahas secara detail kiat-kiat atau strategi pemberdayaan pustakawan agar mereka mampu secara individual maupun kelompok melaksanakan tugas-tugas kepustakawanannya secara profesional dan dapat memberikan layanan terbaik (prima) dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Tulisan ini juga membahas tentang unsur dan sistem layanan yang harus dipenuhi dalam melakukan layanan prima, sesuai dengan standar yang berlaku. Di samping itu

⁷ Djunaidi Dan Mulkan Achmad "Pemberdayaan Pengguna Dalam Rangka Pengembangan Menuju Layanan Prima Perpustakaan" Artikel (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan, 2010).h.1 X Artikel Di Akses Pada Tanggal 18 November 2014 Dari http://Digilibunsri.Wordpress.Com/2010/03/04/Pemberdayaan-Pengguna-Dalam-Rangka-Pengembangan-Menuju-Layanan-Prima-Perpustakaan-Oleh Djunaidi-Dan Mulkan-Achmad-Html.

⁸ Zul akli " *strategi pemberdayaan pustakawan dalam mewujudkan layanan prima di perpustakaan*" skripsi ini di akses pada tanggal 30 April 2015 jam 22.00 wib dari pustakwan.PNRI.go.id/uploads/karya/pidato_ilmiah_zul_akli_(final).pdf

dalam tulisan ini dibahas pula tentang tantangan yang harus dihadapi oleh pustakawan terutama perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, sehingga dengan demikian pustakawan tidak mudah dan tetap berhasil dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka.

Maiyas Sandra Sari dan Elva Rahmah dalam ⁹jurrnal yang berjudul "Strategi pelayanan prima di kantor perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi kabupaten Pesisir Selatan" metode yang dipakai ialah dengan menggunakan metode deskriftif kualitatif yang menyatakan demikian juga halnya dengan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan, pelayanan prima sangat diperlukan demi mewujudkan kepuasan pemustaka. Namun hal itu belum terlaksana dengan baik karena ada beberapa hal yang menyebabkan layanan prima tidak berjalan dengan baik seperti pustakawan yang tidak berlatar belakang ilmu perpustakaan, sehingga mereka hanya mengetahui ilmu perpustakaan secara umum tidak mendalam. Selain itu, koleksi yang tidak diperbaharui menyebabkan pemustaka tidak bisa memperoleh informasi terkini. Berdasarkan permasalahan, tujuan penulis ini mendeskripsikan strategi pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.

⁹ Maiyas Sandra Sari Dan Elva Rahmah dalam jurnal yang berjudul " *Strategi Pelayanan Prima Di Kantor Perpustakaan, Arsip, Dan Dokumentasi* " jurnal (Universitas Negeri Padang : Ilmu Perpustakaan Dan Kearsipan, 2013). Di akses pada tanggal 2 Mei 2015 Pukul 20.30 WIB dari http://Ejournal.Unp.Ac.Id/Index.Php/lipk/Article/View/2454

Nurul Wakhidah dalam makalanya yang berjudul " *Layanan prima sebagai* faktor penting untuk menarik pengunjung perpustakaan" metode yang dipakai ialah metode deskriftif kualitatif yang menyatakan dengan demikian setelah semua upaya telah dilakukan dengan maksimal, maka perpustakaan tersebut dapat tercermin sebagai perpustakaan yang mempunyai layanan prima. Sehingga layanan prima perpustakaan dapat menarik pengujung dapat kembali lagi ke perpustakaan dalam mencari informasi.¹⁰

Yuyu Yulia dalan artikelnya yang berjudul "Memenuhi harapan pengguna tentang layanan prima perpustakaan melalui penerapan Standard Operation Procedure (SOP) digital" metode yang dipakai ialah dengan menggunakan deskriftif kuantitatif yang menyatakan bahwa beberapa cara yang dilakukan perpustakaan untuk mendorong peningkatan mutu layanan.¹¹

Menurut pandangan peneliti tentang judul yang diteliti yaitu kaitan pelayanan prima dan kepuasaan pemustaka saling berhubungan karena pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka hendaklah dengan pelayanan yang terbaik yang dimiliki oleh pustakawan agar pemustaka merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga informasi yang dibutuhkan telah sampai kepada pemustaka.

Dari beberapa tulisan di atas belum ada yang membahas tentang Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan pada Layanan Referensi terhadap kepuasaan pemustaka

Yuyu Yulia " Memenuhi Harapan Pengguna Tentang Layanan Prima Perpustakaan Melaui Penerapan Standar Operation Procedure (Sop) Digitall " Artikel Di Akses Pada Tanggal 4 Mei 2015 Pukul 21.00 Wib Dari

Www.Mobile.Repository.Ipb.Ac.Id/Handle/123456789/29731#Sthash.Concgghq.Dpbs.

_

Nurul Wakhidah ," *Layanan Prima sebagai factor penting untuk menarik pengunjung perpustakaan*, "Skripsi (fakultas ilmu perpustakaan, 2013.h.7. Skripsi diakses tanggal 18 November 2014 dari http://Nurulwee.blogspot.com/2013/07/Layanan-Prima-di-perpustakaan.html.

di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Alasan penulis ingin membahas penelitian ini bahwa perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebuah perpustakaan yang besar dan harus mempunyai pelayanan yang prima. Perpustakaan harus didukung dengan pelayanan terbaik, apabila pelayanan tersebut tidak berjalan dengan baik maka perpustakaan tersebut tidak dikatakan perpustakaan yang dapat memenuhi kepuasaan pemustaka. Sebuah pelayanan yang terbaik akan membuat pemustaka merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan membuat para pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan tersebut.

1.6 Kerangka Teori

Menurut Iiyas, mengungkapkan bahwa kinerja adalah penampilan hasil karya personal baik kuaitatif maupun kuantitatif daam suatu organisasi. 12

Menurut Kottler,¹³mengatakan bahwa jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berperan aktif dalam proses jasa tersebut. Sedangkan Yoeti mengemukakan bahwa pelayanan itu diberikan kepada dua macam pelanggan, yaitu *internal customer* (orang yang terlibat dalam proses produksi produk dan jasa yang kita hasilkan) dan *external customer* (mereka yang berada di luar organisasi yang menerima barang atau jasa dari pemberi pelayanan).

¹³ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.* (Jakarta: Salemba Empat 2002). h. 156.

_

¹² Jajang Burhanudin, *Studi Kinerja* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2010).h. 14

Menurut Lisda Rahayu, menjelaskan pelayanan prima merupakan suatu upaya organisasi yang bergerak di bidang jasa untuk memberikan layanan terbaik kepada pemakainya sebagai wujud kepedulian organisasi kepada pemakai jasa perpustakaan dalam bentuk layanan personal staf perpustakaan terhadap pengguna perpustakaan.¹⁴

Menurut Herlina, menjelaskan Layanan perpustakaan ialah pemberian segala informasi kepada pemustaka perpustakaan dan penyedia segala sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi. 15

Menurut Soedjono Trimo, menjelaskan pelayanan Referensi sebagai pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayani yang sedang mencari atau membutuhkan informasi-informasi tertentu.

1.7 Metodologi Penelitian

Metodologi merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Sedangkan penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Metodologi penelitian membahas konsep teoretis tentangberbagai metode, kelebihan, dan kelemahannya, yang dalam karya

Lisda Rahayu, pelayanan bahan pustaka. h. 6.28
 Herlina, Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan (Palembang: Noer Fikri Offset, 2013). h.118.

ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan. Jadi Metodologi penelitian ialah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu.

Metodologi penelitian menggunakan peneliti sesuai urutan kerja penelitian dari awal penelitian sampai akhir penelitian.

1. Jenis Penelitian

Metodologi Penelitian kualitatif ialah Sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata yang didapat dari hasil pengamatan manusia yang bersifat ilmu pengetahuan sosial. Studi kasus tunggal, adalah suatu strategi penelitian yang mengkaji secara rinci atas suatu latar atau satu orang subjek atau satu peristiwa tertentu.

2. Sumber Data

Sumber data ialah sebuah subjek dimana data dapat diperoleh dari wawancara/ kuersioner, sumber datanya responden (orang yang menjawab pertanyaan dari peneliti), baik tertulis ataupun lisan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder yang dijabarkan dibawah ini:

a). Data primer¹⁶

Data primer merupakan data yang diperoleh dari lapangan berupa hasil dari wawancara dengan sumber informasi yang mengadakan penelitian secara langsung dengan menggunakan alat

¹⁶ Saifuddin Anwar. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2011).h. 91

pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Hal yang harus diteliti pada data Primer ialah Kinerja pelayanan prima pustakawan.

b). Data sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang di peroleh dari hasil Dokumentasi, wawancara, dan Studi Kasus Tunggaal.

3. Penentuan Informan

Menurut Lincoln dan Guba mengemukakan bahwa penentuan sampel dalam penelitian kualitatif tidak didasarkan pada perhitungan statistik, sampel yang dipilih berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum buka untuk digeneralisasikan. Dalam menentukan sampel pada penelitian kualitatif menggunakan teknik *non probabilitas*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengambilan sampel yang disering digunakan adalah *purposive sampling* yakni teknik pengambilan ampel dengan pertimbangan tertentu.

Pertimbangan yang digunakan adalah dengan memberikan ciri atau karakteristik tertentu kepada sampel atau informan. Oleh karena itu diberikan karakter pemustaka yang menjadi sampel atau informan penelitih adalah sebagai berikut ini:

1). Pemustaka yang berada di ruang Referensi

2). Pemustaka yang memanfaatkan koleksi Referensi

Dengan memperhatikan pertimbangan di atas jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 15 informan. Terdiri dari 1 orang Ketua kelompok Pustakawan, 2 pustakawan layanan Referensi, dan 12 pemustaka layanan Referensi yang berkunjung ke Badan Perpustakan Provinsi Sumatera selatan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis ambil dalam penelitian ini sebagai berikut ini:¹⁷

a. Wawancara mendalam

Wawancara mendalam merupakan suatu wawancara secara langsung dengan responden baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur untuk mendapatkan gambaran serta informasi yang dibutuhkan sebagai data sekunder guna mendukung data primer yang telah peneliti dapatkan sebelumnya.

b. Observasi

Observasi merupakan serangkaian pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap subyek atau obyek penelitian melalui mata, telinga dan perasaan dengan melihat

 $^{^{17}\,}$ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta,2011).h.

fakta-fakta fisik oleh dari objek yang diteliti dan mendapatkan masukan dari pihak-pihak terkait dalam penelitian ini.

c. Dokumentasi dan Studi Kepustakawan

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melihat dan mempelajari dokumen-dokumen atau catatan yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Misalnya sejarah Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, keadaan pustakawan atau staf, serta sarana dan prasarana penunjang fasilitas layanan Perpustakaan lainnya.

Studi kepustakaan bermaksud memperoleh data teoritis yang berhubungan dengan judul yang dipilih dengan jalan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan persoalan-persoalan yang akan di teliti.

5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Badan perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan di jalan Demang Lebar Daun No 47 palembang 30137. Telp 0711 357175. URL: www.Banpustaka.com YM: Banpustaka.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh atau responden atau sumber data lain yang terkumpul. Analisis data adalah

 $^{^{18}}$ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif R & D (Bandung: Alfabeta, 2014).h. 317

teknik mendeskripsikan atau merangkum data menggunakan analisis kualitatif yang mana data-data yang ditemukan dapat memberikan gambaran masalah yang telah dikemukakan. Menganalisis data merupakan proses pengelolahan data yang ada kemudian proses pengolahan yang ada maka hasilnya disimpulkan berupa penilaian yang mengarah pada predikat yang dimaksud berupa hasil yang dinyatakan dengan kualitas yang baik, cukup baik atau kurang baik dengan tujuan penelitian.

Proses analisis data dilakukan 3 tahap:

a. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang banyak maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mengetahui pada hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari titik temunya dan membuang hal-hal yang tidak perlu.

b. Penyajian data

Penyajian data ialah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. ¹⁹

c. Verifikasi data dan Menarik kesimpulan

Verifikasi adalah sebuah tinjauan ulang pada pengamatan dilapangan dan hasil dari wawancara atau peninjauan kembali data

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif R & D* . h. 338-345

yang ada, data dapat dilihat dari laporan perpustakaan, dari data dapat diuji kebenaran dan kecocokannya yang merupakan validitas setelah itu baru ditarik sebuah kesimpulan.

Apabila setelah melakukan verifikasi data maka peneliti hendaklah menanyakan kembali tentang wawancara yang teah dilakukan, apabila menurut Narasumber hasi wawancara tersebut belum valid maka hendaklah dilakukan wawancara selanjutnya sehingga baru bisa peneiti menarik kesimpulan dari hasil wawancara kepada narasumber tersebut

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan dalam penyampaian skripsi ini maka disusun suatu sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN : Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI : Bab ini berisikan tentang pengertian Layanan Perpustakaan, Layanan Prima, Layanan Publik, Layanan Referensi, Ciri-Ciri Layanan Prima, Dan Standar Pelayanan Prima.

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN : Bab ini berisi tentang profil dan sejarah singkat berdirinya Perpustakaan, visi dan misi Perpustakaan, tugas dan fungsi, stuktur organisasi Perpustakaan, kondisi Perpustakaan, fasilitas sarana dan prasara Perpustakaan dan pengelolah Perpustakaan.

BAB IV HASIL PENELITIAN : Bab ini membahas tentang persoalan pokok yang dikaji yaitu kualitas pelayanan prima pada Layanan Referensi untuk kepuasaan pemustaka (studi kasus Layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan).

BAB V PENUTUP: Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah lembaga layanan informasi dan bahan bacaan kepada masyarakat umum yang tidak membedakan lapisan, golongan, lapangan pekerjaan, dan lain-lain yang akan menggunakan dan yang menjadi sasaran layanan perpustakaan. Menurut Sulistyo Basuki menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh dana umum dan tujuan melayani umum. Perpustakaan keliling merupakan perpuasaan layanan (ekstensi) dari perpustakaan umum kabupaten/kota. Perpustakaan tersebut memberikan layanan dengan cara mengunjungi tempat tinggal atau kegiatan masyarakat, dengan jadwal tertentu dan bekerja sama dengan masyarakat dan swasta.

Penyediaan dana perpustakaan umum juga berasal dari masyarakat, antara lain swadana, sumbangan donator, dan atau dari anggaran pendapat dan belanja Daerah (APBD) yang berasal dari masyarakat seperti pajak yang harus dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan umum. Perpustakaan umum didirikan untuk kepentingan masyarakat, maka pelopor dalam menyakatakan ide pembangunan, pemeliharaan, pengembangan, dan pemanfaatannya menjadi tanggung jawab dan pemerintah daerah setempat.

 $^{^{20}}$ Bastiano Sudarsana,
 $Pembinaan\ Minat\ Baca:\ Undang\$ (Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013). h. 1.20

Menurut *Unesco Public Library Manifesto*, perpustakaan umum dinyatakan sebagai berikut: ²¹

"The public library is the local center of information, making all kinds of knowledge and information readily available to the users The public library, the local gateway to knowledge, provides a basic condition for lifelong learning, independent decision-making and culture development of the individual and social group".

Artinya:

"Masyarakat adalah pusat lokal informasi, membuat semua jenis pengetahuan dan informasi yang tersedia untuk para penggunanya. Perpustakaan umum, maupun lokal untuk pengetahuan, mnyediakan kondisi dasar untuk belajar sepanjang hanyat, pengambilan keputusan independen dan pengembangan budaya kelompok individu dan social".

Dapat disimpulkan dari kutipan di atas, menurut peneliti sebuah perpustakaan umum melayani masyarakat umum yang membutuhkan sebuah pengetahuan yang mendasar sehingga dengan dibentuknya sebuah perpustakaan umum yang dibuka untuk umum tidak membuat masyarakat umum kecewa dalam hal mencari informasi dan membuat mereka bangga aka nada sumber pengetahuan informasi yang dibuka untuk mereka dan masyarakat umum juga tidak merasa kehilangan informasi ang mereka butuhkan.

2.1.1 Tugas Perpustakaan Umum

Sebuah perpustakaan memiliki tugas masing-masing yang saling berhubungan langsung dengan pemustaka. Disini akan dibahas tentang tugas dari perpustakaan umum adalah sebagai berikut:

_

 $^{^{21}}$ Sutarno NS, $Manajemen\ Perpustakaan:$ Suatu pendekatan Praktik (Jakarta: Sagung Seto, 2006).h. 38

- a. Seperti yang telah diuraikan tugas dari perpustakaan apa pun jenisnya yaitu menyediakan, mengelolah, memelihara, dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfataanya dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bacaan.
- b. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film, dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya.

2.1.2 Fungsi dari perpustakaan umum²²

Adapun fungsi dari perpustakaan umum ialah sebagai berikut ini:

- a. Pengkajian kebutuhan pemakai dalam hal informasi dan bahan bacaan.
- b. Penyediaan bahan pustaka yang diperkirakan diperlukan melalui pembelian, langganan, tukar menukar, dan lain-lain.
- c. Pengelolahan dan penyiapan setiap bahan pustaka.
- d. Penyimpanan dan pemeliharaan koleksi.
- e. Pendayagunaan koleksi.
- f. Pemberian layanan kepada warga masyarakat, baik yang datang langsung di perpustakaan maupun yang menggunakan telepon, faksimile dan lain-lain.

²² Bastiano Sudarsana, *Pembinaan Minat baca: Undang.* h.1.21.

- g. Permasyarakatan perpustakaan.
- h. Pengkajian dan pengembangan semua aspek kepustakawan.
- Pelaksanaan koordinasi dengan pihak pemerintah daerah, tokoh-tokoh masyarakat, dan mitra kerja lainnya.
- j. Menjalin kerja sama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfataan bersama koleksi sarana atau prasarana.
- k. Pengelolahan dan ketatausahaan perpustakaan

2.1.3 Tujuan dari Perpustakaan Umum

Menurut Herlina, ²³Tujuan dari perpustakaan umum ialah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah, membantu warga mengembangkan kemapuan yang dimiliki. Yang termasuk dalam perpustakaan umum adalah perpustakaan wilaya atau perpustakaan daerah mulai dari provinsi sampai ke desa. Katagori dari perpustakaan umum ialah sebagai berikut ini:

- a. Perpustakaan diselenggarakan oleh pemerintah provinsi, kabupaten dan kota, termasuk perpustakaan keliling.
- b. Perpustakaan desa/kelurahan.
- Perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga swadaya masyarakat, lembaga-lembaga keagamaan.
- d. Taman baca, rumah baca, pondok baca dan sebagainya, baik yang diselenggarakan oleh individu atau perorangan.

²³ Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2010). h.25.

2.2 Kinerja Pustakawan

Tuntutan peningkatan kualitas kinerja pustakawan berdasarkan sistem karier dan prestasi kerja dengan prinsip memberikan penghargaan dan sanksi telah diamanatkan dalam 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 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya. Tuntutan tersebut diharapkan akan menghasilkan pustakawan yang berkualitas, profesional, bertanggung jawab, jujur dan lebih mampu dalam pemberian pelayanan publik. Dengan kata lain, setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menyandang jabatan fungsional pustakawan, diharapkan ke depan adalah pustakawan yang lebih profesional dalam melaksanakan tugasnya, sehingga dapat mewujudkan kinerja yang berkualitas sebagaimana diharapkan.²⁴

Kinerja dapat pula diartikan sebegai hasil kerja yang dimiliki baik seseorang maupun kelompok secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen, yaitu : tujuan, ukuran dan penilaiaan. Jadi kinerja pustakawan dapat diterjemahkan pula sebagai hasil kerja dari pustakawan dan penilaian kerja tersebut apakah sudah tercapai sesuai tujuan

²⁴ 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.

dalam melaksanakan tugas sesuai tannggung jawab masing – masing pustakawan.

2.2.1 Dimensi dalam Kinerja Pustakawan

Dimensi dalam kinerja pustakawan terdiri dari berbagai macam dimensi diantara lain sebagai berikut ini:

1. Dimensi Fisiologi

Manusia akan bekerja dengan baikbila bekerja dalam keadaan konfigurasi operasional, yakni bekerja dengan berbagai ragam tugas dan ritme kecepatan yang sesuai dengan keadaan fisiknya.

2. Dimensi psikologis

Dalam hubungan ini bekerja merupakan ungkapan kepribadian seseorang yang memperoleh kepuasaan dari pekerjaanya akan menampilkan kinerja yang lebih baik dari pada mereka yang tidak menyenangi pekerjaannya.

3. Dimensi sosial

Bekerja dapat di pandang sebagai sesuatu ungkapan hubungan sosial diantara sesama pustakawan. Situasi yang menyebabkan perpecahan diantara sesama pustakawan dapat menurunkan kinerja pustakawan baik individu maupun secara kelompok.

4. Dimensi ekonomi

Bekerja adalah kehidupan bagi pustakawan. Imbalan jasa yang tidak sepadan dapat menghambat atau memacu pustakawan untuk

berprestasi tergantung bagaimana pustakawan menanggapi masalah tersebut.

5. Dimensi keseimbangan

Dalam hubungan keseimbangan antara apa yang di peroleh di pekerjaan dengan kebutuhan hidup akan memacusesorang untuk berusaha lebih giat guna mencapai keseimbangan atau sebaliknya. Dimensi ini juga disebut sebagai juga sebagai dimensi kekuasaan pekerjaan karena keseimbangan dapat menimbulkann konflik yang dapat menurunkan kinerja. ²⁵

2.2.2 Bentuk-Bentuk Kinerja Pustakawan²⁶

Bentuk-bentuk kinerja Pustakawan sebagai berikut ini:

A. Kinerja Organisasi

Dalam kenyataan yang ideal yang direncanakan dalam organisasi selalu tidak tercapai sepenuhnya. Paling tidak 2 faktor utama yang mempengaruhi kinerja organisasi yaitu factor internal dan eksternal. Faktor internal antara lain : kinerja proses dan kinerja pegawai tidak sesuai yang diharapkan, kebijakan (peraturan) baru dari pemerintah yang tidak menguntungkan organisasi dan kalah kaladalam persaingan dan lain-lain.

²⁵ Jajang Burhanudin, *Studi Kinerja* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2010). h. 15

²⁶ Jajang burhanudin, *Studi Kinerja* . h. 17

B. Kinerja Proses

Kinerja proses adalah sumber daya manusia, sarana fisik, maupun desain proses. Seluruh proses akan berjalan dengan baik bila ada manusia yang menggerakannya. Dengan kata lain kualitas manusia sangat menentukan kinerja proses, walaupun harus ada dukungan dari factor-faktor yang lainnya namun itu bukanlah hal yang dominan.

C. Kinerja Pegawai

Kinerja atau performance bearti hasil kerja seseorang pustakawan dalam sebuah proses manajemen atau departemen secara keseluruhan. Hasil kerja tersebut dapat di tujukan buktinya secara konkrit dan dapat pula dapat diukur atau dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. Beberapa persyaratan standar untuk mengukur kesuksesan kinerja pustakawan sebagai berikut:

- 1. Standar kinerja harus relevan dengan individu dan organisasi
- 2. Standar kinerja haruslah stabil dan dapat diandalkan.
- Standar kinerja haruslah membedakan antara pelaksanaan pekerjaan dan hasil yang dicapai.
- 4. Standar kinerja harus dinyatakan dalam angka.
- 5. Standar kinerja haruslah dipahami oleh pemustaka
- 6. Standar kinerja haruslah memberikan penafsiran tunggal.

2.3 Layanan Prima

Konsep pelayanan prima bagi pustakwan sebenarnya bukan hal yang baru. Mereka yang bekerja di perpustakaan, sejak mula telah ditekankan tentang orientasi jasa perpustakaan kepada kepentingan atau kepuasaan pemustaka. Bahkan jajaran pemimpin perpustakaan sering mengungkapkan kepada anggotanya bahwa hakikat pelayanan adalah berani meletakkan diri sendiri satu tingkat di bawah yang dilayani tanpa harus kehilangan harga diri.

Menurut pendapat *DE Vreye* di atas *AB Susanto* menyebutkan 4 unsur utama layanan prima sebagai berikut ini:²⁷

- a. Dapat diandalkan, artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.
- Responsive, berarti tanggap terhadap kebutuhan pemakai jasa dan cepat dalam pelayanan.
- c. Menyakinkan, berarti yakin atas pelayanan yang telah diterapkan.
- d. Empati, termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah dan mengambil perpesktif (objek yang bisa dilihat oleh mata) orang lain.

Ada beberapa pengertian tentang layanan prima yang diuraikan sebagai berikut ini:²⁸

a. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pemustaka. Pemustaka memiliki harapan yang sederhana dan sementara di

²⁷ Blasius Sudarsono, *Antologi Kepustakawan Indonesia* (Jakarta: ikatan Pustakwan Indonesia, 2006).h. 138

²⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan prima* (Yogyakarta: Graha ilmu, 2013).h. 17.

hatinya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak di berikan oleh pustakawan atau staf perpustakaan namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise dari pelayanan perpustakaan.

- b. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki cirri khas kualitas (*Quality nice*) cirri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pemustaka yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pemustaka waktu itu dan saat itu juga.
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pemustaka setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- d. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (practical needs) dan kebutuhan emosional (emotional needs) pemustaka. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (tangible) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologi pemustaka.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Pada hakikatnya layanan prima adalah suatu upaya organisasi yang bergerak di bidang jasa untuk memberikan layanan terbaik kepada pemustaka sebagai wujud kepedulian organisasi kepada pemakai jasa. Dalam kaitannya dengan layanan perpustakaan

maka layanan prima adalah suatu bentuk layanan personal staf perpustakaan terhadap pemakai perpustakaan.²⁹

2.3.1 Tujuan Pelayanan prima

Tujuan dari pelayanan prima ialah dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada pemustaka. Dalam pelaksanaanya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pemustaka dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*Quality Nice*). Tujuan dari pelayanan prima tersebut tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pemustaka merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya, serta upaya mempertahankan pemustaka agar tetap loyal untuk datang ke perpustakaan.³⁰

Bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik sebagai berikut ini:

- a. Kecepatan, pemustaka sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.
- b. keramahan, untuk menciptakan kerjasama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan pemustaka.

²⁹ Lisda Rahayu, *Pelayanan Bahan Pustaka*. h. 6.26

³⁰ Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima. h.12

d. kenyamanan, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja pustakawan atau staf serta menerapkan pemustaka yang loyal (setia).

Dari bentuk-bentuk pelayanan prima di atas dapat juga di jelaskan makna dari pelayanan prima yang di uraikan sebagai berikut ini:

- 1. Menempatkan dan membuat pemustaka merasa penting.
- 2. Melayani pemustaka dengan ramah,cepat dan tepat.
- 3. Mengedepankan dan mengutamakan kepentingan pemustaka.
- 4. Menempatkan pemustaka sebagai mitra.
- 5. Memberikan dan menghasilkan kepuasaan pemustaka.

2.3.2 Manfaat Pelayanan Prima

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh perpustakaan dalam melaksanakan pelayanan prima yaitu :

a. Meningkatkan citra perpustakaan

Berawal dari tingkat persaingan yang semakin tajam di antara para pesaing. Maka perpustakaan harus meningkatkan pelayanan terhadap pemustaka dengan cara mengadakan pendidikan mengenai pelayanan prima.

b. Merupakan promosi bagi perpustakaan

Dengan memberikan pelayanan prima kepadapemustaka dan merasa terpuaskan kebutuhannya, maka pemustaka akan menceritakan

kepada orang lain. Penyampaian informasi itu merupakan promosi gratis bagi perpustakaan.

c. Menciptakan kesan pertama yang baik

Apabila kita terbiasa dengan pelayanan prima yang kita berikan pada setiap pemustaka, terutama calon pemustaka akan mendapatkan kesan pertama yang lebih mendalam, karena pelayanan yang kita berikan sesuai dengan kebutuhan yang dinginkan.

d. Meningkatkan daya saing perpustakaan

Semakin tajamnya persaingan, biasanya perpustakaan berlombalomba memberikan hadiah. Ada pemustaka yang senang dengan hadiah, tetapi tidak semua pemustaka akan tertarik dengan hal itu. Ada pemustaka yang akan lebih senang lagi apabila memperoleh pelayanan yang prima.

Ada juga manfaat Layanan prima menurut Sri Junita sebagai berikut ini:³¹

1. Bagi pustakawan

- a. Semakin percaya diri
- b. Ada kebanggan, kepuasaan pribadi
- c. Menambah ketenaga kerja
- d. Menumbuhkan semangat kerja
- e. Pintu karier terbuka

³¹ Sri Junita, *Standar Layanan Prima Perpustakaan*, h.7.

f. Kesejaahteraan meningkat karena mendapat bonus, insentif, kenaikan gaji atau upah.

2. Bagi pemustaka

- a. Kebutuhan terpenuhi
- b. Mendapatkan kepuasaan yang lebih baik
- c. Merasa dihargai atau diperhatikan kepentingannya
- d. Merasa mendapatkan layanan yang professional.

3. Bagi organisasi

- a. Citra organisasi semakin menigkat
- b. Citra pegawai semakin lebih professional
- c. Sebagai mitra kerja (bisnis) yang saling menguntungkan.
- d. Eksistensi organisasi semakin mantap
- e. Memiliki peluang untuk berkembang pesat
- f. Memiliki daya saing berkompetisi
- g. Pendapatan organisasi meningkat.

2.3.3 Unsur-unsur yang menjadi dasar Layanan prima

Menurut Luthfi P ada 6 unsur dasar layanan prima sebagai berikut ini:³²

a. *Ability* (kemampuan) petugas layanan memiliki pengetahuan yang didasarkan pada tingkat pendidikan dan pelatihan tertentu yang

³² Sri Junita, *Standar Pelayanan Prima Perpustakaan*, h. 2

- disyaratkan dalam jabatan (kemampuan sesuai bidang kerja, komunikasi efektif, motivasi dan hubungan masyarakat).
- b. Attitude (sikap) petugas layanan dituntut adanya keramah-tamahan yang standar dalam melayani, sabar dan santun, tidak egois bertutur kepada pemustaka.
- c. Appearance (penampilan) personal dan fisik sebagaimana layanan lini depan memerlukan persyaratan seperti: wajah menawan, badan tegap, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku percaya diri dan busana menarik.
- d. Attention (perhatian) petugas layanan memiliki kepedulian pada kebutuhan pemustaka serta dapat memahami saran dan kritik pemustaka.
- e. *Action* (tindakan) terhadap kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam pelayanan pada pemustaka.
- f. *Accountability* (tanggung jawab) petugas layanan memiliki sikap keberpihakan pada pemustaka dan berusaha meminimalkan kerugian dan ketidakpuasaan pemustaka.

2.3.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas Layanan Prima

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan Prima sebagai berikut ini:

a. Faktor kesadaran

Faktor ini berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan. Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang baik dalam hal kecepatan maupun kualitas, tergantung pada kemampuan berpikir, Penggunaan perasaan, Pertimbangan dan Pengambilan keputusan setiap individu.

b. Faktor Aturan

Faktor seperti ini biasanya berisi tentang aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, aturan yang memuat cara kerja normatif yang harus ditempuh oleh suatu organisasi atau individu, dan aturan petugas pelaksaan yang terlibat langsung dengan aturan itu haruslah memahami lebih dulu maksud dan tujuan.

c. Faktor Organisasi

Sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia yang mempunyai watak dari kehendak yang multi komplek, maka organisasi pelayanan lebih banyak ditekankan pada peraturan dan mekanisme kerja yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Unsur perilaku organisasi dalam hal ini pustakawanan, struktur dan lingkungan menentukan pelayanan yang berlangsung di perpustakaan.

d. Faktor keterampilan dan kemampuan

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani pengguna. Kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologi dalam bekerja. Aspek mental, Kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada kemampuan. Keterampilan lebih berorientasi pada penguasaan suatu teknik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan. 33

e. Faktor Sarana Pelayanan

Bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung sarana pelayanan yang lengkap sehingga pelayanan menjadi efektif dan efesien. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan, serta kejelasan informasi yang dapat menghasilkan efesiensi dan efektivitas pelayanan.

2.4 Layanan Referensi

Kata referens merupakan asal kata dari bahasa inggris yang berate *to* refer (dalam bentuk kata kerja) yang berarti menunjuk atau merujuk kepada sesuatu, yaitu informasi. informasi tersebut dimaksud pada umumnya dapat berupa orang, benda, alat, dan alamat. Menurut Soedjono Trimo pelayanan referensi sebagai pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih

³³ Lisda Rahayu, *Pelayanan Bahan Pustaka*, h. 6.28

personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau mebutuhkan informasi-informasi tertentu.

Layanan referensi adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan. Hal ini dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatan koleksi. menurut isi dan sifat hanya dibaca pada bagian tertentu, tidak semua isinya (dari halaman depan sampai yang terakhir), pertimbangan keselamatan dan keutuhan koleksi, dan untuk kepentingan orang banyak, serta penelitian. Layanan rujukan ini meruakan kegiatan memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk cepat atau pemberian bimbingan pemakaian sumber rujukan.³⁴

Dua hal terpenting yang harus ada pada bagian referensi sebagai berikut:

- 1. Adanya koleksi buku-buku referensi yang bermutu dan memadai
- 2. Pengetahuan dan pengalaman para tenaga/pustakawan di bagian referensi.

Dari beberapa pengertian di atas, kita dapat melihat bahwa layanan referensi ternyata sangat beragam dan komprehensif. Akan tetapi dari uraian tersebut di atas secara umum dapat dikatakan bahwa layanan referensi adalah layanan yang berkaitan dengan bantuan pustakwan kepada pemakai baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mencari informasi dan memanfaatakan perpustakaan secara efektif.

2.4.1 Unsur-Unsur Layanan Referensi

³⁴ Sutarno NS, Manajemen perpustakaan. h.94

Adapun Unsur-unsur Layanan Referensi dapat diuraikan sebagai berikut:³⁵

1. Pustakawan

- a. Pustakawan yang cakap dan memiliki pengetahuan umum yang cukup luas
- b. Bersikap ramah dan berkebiasaan tekun, cermat, dan telaten.
- c. Terbuka dan selalu siap memberikan bantuan kepada para pemakai perpustakaan.
- d. Mengetahui berbagai jenis bahan pustaka yang termasuk dalam koleksi referensi dan mengetahui cara penggunanya.
- e. Mampu memberikan petunjuk praktis kepada para pengunjung dalam memilih dan menggunakan koleksi referensi.

2. Pembaca/pengunjung perpustakaan

Pembaca dan pengunjung perpustakaan yang mengajukan pertanyaan kepada pustakawan referensi, pertanyaan yang diajukan ada dua jenis sebagai berikut ini:

- 1. Langsung bisa dijawab.
- Tidak langsung dijawab/dijawab dengan menggunakan koleksi rujukan.
- 3. *Koleksi rujukan*: almanak, buku pegangan (*manual.handbook*), buku tahunan (*yeardbook/annual*), Direktori, Eksiklopedi, Kamus, Sumber

³⁵ Foto copy, Sifat Dan Jenis Koleksi Referensi

Biografi, Sumber Geografi, Bibliografi, Indeks, Abstrak, Terbitan Berseri.

2.4.2 Tujuan Layanan Referensi/Rujukan

Tujuan layanan referensi dapat dibaca dibawah ini:

- a. Memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara cepat dan tepat.
- Memungkinkan pemakai perpustakaan melakukan penelusuran literature dengan pilihan yang lebih luas.
- Memungkinkan pemakaian perpustakaan menggunakan koleksi rujukan dengan tepat guna.

2.4.3 Fungsi Layanan Referensi

Fungsi layanan referensi pada suatu perpustakaan sangat beragam, tergantung dari jenis perpustakaan, visi dan misi perpustakaan. Secara umum fungsi layanan refernsi dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Membantu pustakawan dalam mengorganisasikan dan memanfatakan koleksi referensi secara aktif.
- Meningkatkan peran pustakawan referens sebagai subjek spesialis pada bidang disiplin ilmu.
- Meningkatkan kualitas layanan yang akhirnya dapat berpengaruh pada image perpustakaan dan kualitas pustakawan referens.
- d. Memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada para pemakai informasi dalam melakukan penelusuran informasi.

Layanan referensi lebih dititik beratkan pada pelayanan individu agar para pemakai perpustakaan mampu mendayagunakan sumber-sumber informasi referens secara mandiri. Tujuan dari kemandirian ini adalah untuk memperlancar tugas-tugas kepustakawan sehingga akan menghemat tenaga dan waktu bagi pustakwan. Dalam hal ini, pustakawan dapat membantu menyeleksi dan memilih sumber informasi referens yang tepat dan membimbing pemakai daam menggunakan sumber informasi tersebut. untuk selanjutnya pemakai akan lebih mandiri dalam mencari informasi.³⁶

2.4.4 Aspek-Aspek Layanan Rujukan/Referensi

Aspek-aspek layanan Rujukan / Referensi dapat diuraikan sebagai berikut ini:

a. Petugas³⁷

Tugas layanan rujukan ini cukup berat maka diperlukan petugas rujukan yang cakap, cekatan dan memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1. Mempunyai pengetahuan umum yang luas
- 2. Mengetahui jenis koleksi rujukan
- Mempunyai pengetahuan yang dalam tentang sumber informasi yang dapat digunakan, khususnya perlu memiliki pengetahuan yang baik tentang kejadian Mukhtahir.

³⁶ Lisda Rahayu, Pelayanan Bahan Pustaka. h. 3.7

³⁷ Ahmadadus kurniawan. Blogsport.com/ 2013/20/ pengertian-tugas-fungsi layanan.html?

- 4. Mengetahui bahan pustaka yang sudah menjadi koleksi perpustakannya.
- 5. Mempunyai kemampuan yang baik dalam berkomunikasi.

b. Koleksi

Semua koleksi perpustakaan menyediakan ruangan khusus yang terpisah lain dapat digunakan oleh petugas layanan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan.

c. Sarana dan Prasarana

Sebaiknya perpustakaan menyediakan ruangan khusus yang terpisah dari ruangan lainnya untuk layanan rujukan.

d. Pemakai

Latar belakang pendidikan dan pekerjaan pemakai perpustakaan (*user profile*) perlu diketahui untuk mendapatkan gambaran kebutuhan informasi dan kesanggupan mereka dalam memakai sumber rujukan.

e. Pertanyaan Rujukan

Pertanyaan rujukan dapat dikelompokan menjadi dua yaitu:

- Pertanyaan dengan spesifikasi yang jelas, yakni jelas apa yang diinginkan.
- 2. Pertanyaan yang tidak jelas spesifikasinya sehingga memerlukan indentifikasi dengan melakukan wawancara (*reference interview*).

2.4.5 Jenis Koleksi Referensi

Yang termasuk dalam jenis koleksi referensi sebagai berikut ini:³⁸

- a. Kamus merupakan bahan rujukan berisi kata-kata disertai arti (maknanya) dan disusun berdasarkan abjad, kadang-kadang dilengkapi dengan pengejaan, suku kata, asal kata (etimologi), persamaan (sinonim), lawan kata (antonim), dan pemustakaannya dalam kalimat (sintaksis).
- b. Ensiklopedi merupakan bahan rujukan yang berisi uraian ringkas tentang berbagaitofik atau subjek yang umumnya disusun secara alfabetis, kadang-kadang disertai deskripsi, definisi dan informasi bibliografis.
- c. Direktori merupakan berisi nama-nama perorangan, badan, lembaga, organisasi atau asosiasi yang disusun secara alfabetis dan dilenkapi dengan informasi seperti alamat, tahun pendirian, lingkup kegiatan dan data penting lainnya.
- d. Biografi merupakan riwayat hidup tokoh-tokoh atau orang-orang terkemuka dari berbagai kalangan dilengkapi data misalnnya kota dan tanggal lahir, tahun meninggal, pendidikan, profesi, karya tulis, dan lain-lain.
- e. Indeks merupakan daftar karya tulis berupa artikel majalah, makala, laporan dan lain-lain dalam satu atau beberapa bidang ilmu pengetahuan yang disusun secara sistematis dan alfabetis.

³⁸ Herlina, *Pembinaan dan pengembangan perpustakaan*. h. 114

f. Abstrak merupakan perluasaan dari indeks dan membuat ringkasan isi atau sari karangan dari berbagai macam karya tulis yang diindeksan.

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

3.1. Sejarah Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang disingkat dengan BANPUSTAKA Provinsi Sumatera Selatan adalah instansi vertikal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang berada di Ibu Kota Provinsi. Badan ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No.7 tahun 2001 tanggal 31 Mei 2001 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah No.12 tahun 2000 tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Adapun lokasi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan pada awalnya berlokasi di jalan Kebun Duku 24 Ilir Palembang. Kemudian pindah di jalan POM IX Taman Budaya Sriwijaya Palembang, dan sejak tahun 1989 sampai sekarang pindah ke jalan Demang Lebar Daun No.47 Palembang.³⁹

Riwayat berdirinya Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebelum era Otonomi Daerah merupakan bagian dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah sebagai berikut: Pada tahun 1956 atas dasar SK MENDIKBUD RI No. 29103 Tahun 1956 didirikan Perpustakaan Negara, pada tahun 1978 atas dasar SK MENDIKBUD RI No. 095/0/1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah Depdikbud Provinsi Sumatera Selatan, pada tahun 1980, berdasarkan SK MENDIKBUD No. 0164/1980 didirikan Perpustakaan Nasional RI di Jakarta yang berada di bawah jajaran Depdikbud, pada tahun 1997, berdasarkan Keppres No. 50 Tahun 1997 Struktur

 $^{^{\}rm 39}\,$ Sumber dari Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang diambil pada bulan Juli 2015.

Organisasi Perpustakaan Nasional RI dikembangkan Eselonnya menjadi Eselon 1 dengan penambahan struktur organisasi.

Perpustakaan Daerah menjadi Eselon II, pada tahun 2000 Keppres No. 50 Tahun 1997 diperbaharui dengan adanya Keppres No. 67 Tahun 2000, kemudian dengan adanya Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No. 7 Tahun 2001 tanggal 31 Mei 2001 sebagaimana tercantum pada bab XI C pasal 40 D lampiran XI C (lembaga daerah tahun 2001 No. 12), Perpustakaan Nasional Provinsi Sumatera Selatan berubah menjadi Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan atas dasar SK Gubernur Sumatera Selatan No. 215 Tahun 2001, dan pada tahun 2007 atas dasar Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2008 maka menjadi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sedangkan untuk pelaksanaan tugas pokok dan fungsi mengacu pada Pergub No. 40 Tahun 2008.

Dengan riwayat berdiri Badan Perpustakaan sebelum era otonomi Daerah diatas maka dapat dijelaskan juga sususunan kepemimpinan yang dapat diihat dibawah ini. Seiring 10 (sepuluh) tahun berdirinya Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sudah beberapa kali mengalami kepemimpinan yang diuraikan sebagai berikut ini:

Gambar 3.1

Nama-nama kepala Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

⁴⁰ Sumber dari Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang diambil pada bulan Juli 2015.

No	Nama kepala badan	Tahun jabatan	Jabatan
1	A. Rani	1956-1958	2 tahun
2	Taufik Nuskom	1958-1964	6 tahun
3	Drs. Muslim Rozali	1964-1984	10 tahun
4	Saptuson A. Rachman BBA	1984-1992	8 tahun
5	Drs. Ramli Thaher	1992-1995	3 tahun
6	Drs. H. Idris Kamah	1995-1998	3 tahun
7	Drs. H. Zainuddin Kamal, MM, MBA, D	1998-2000	2 tahun
8	Drs. H. Zainuddin Kamal, MM, MBA, D	2001-2003	2 tahun
9	Drs. H. Soeparno Sjamsudin, MM	2003-2005	2 tahun
10	Ir. Hapzar Hanafi	2005-2006	1 tahun
11	H. Harun Al-Rasyid, SH	2006-2008	2 tahun
12	Hj. Euis Rosmiati, S.ST, MM	2008-2009	1 tahun
13	H. Asnawi, HD. SH. M.Si	2009-2013	4 tahun
14	Drs. Suhana	2013-2014	1 tahun
15	H. Maulana Akil. S.IP., M. Si	2014-2015	1 tahun
16	H. Kabul Aman. S.H., M.H	2015-sekarang	Sekarang

Keterangan : Susunan Kabinet diatas didapat dari Badan Perpustakaan Provinsi

Sumatera Selatan

3.2 . Fungsi, Misi dan Visi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Adapun fungsi, misi dan visi di badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dapat diuraikan dibawah ini:

3.2.1 Fungsi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sebagai berikut ini:

Fungsi dari Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Sebagai instansi pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pelestarian dan pemberdayaan bahan pustaka baik cetak maupun karya rekam, penyelenggaraan pembinaan semua jenis perpustakaan dan pustakawan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tenaga pengelolah perpustakaan.⁴¹

3.2.2 Visi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Adapun visi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, yaitu: perpustakaan sebagai sumber informasi, pengembangan ilmu, teknologi dan tempat pelestarian nilai-nilai budaya bangsa dalam rangka memfasilitasi pembentukan Sumber Daya Manusia (SDM).

3.2.2 Misi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Untuk menciptakan visi tersebut Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan mempunyai misi yaitu memiliki tenaga pengelola yang terampil dan profesional, menciptakan lingkungan

⁴¹ Sumber dari Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang diambil pada bulan Juli 2015.

baca yang kondunsif, menyediakan sumber informasi yang cukup dan berkualitas, menyediakan akses dan menyebarluaskan informasi yang inovatif secara tepat dan komprehensif, menjadikan pusat sumber ilmu pengetahuan dan teknologi yang bermutu.⁴²

3.3. Tujuan dan sasaran Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Adapun tujuan dan sasaran Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dapat diuraikan sebagai berikut ini:

3.3.1 Tujuan Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Tujuan didirikannya Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan adalah meningkatkan peran perpustakaan sebagai pembina berbagai jenis perpustakaan, tenaga pengelola perpustakaan, dan sebagai sarana pendidikan, mengoptimalkan layanan perpustakaan dengan sistem automisasi guna memenuhi kebutuhan informasi teknologi tepat guna bagi berbagai lapisan masyarakat pengguna (pemustaka), mengadakan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan operasi kegiatan perpustakaan, khususnya guna kepentingan pemustaka dan pengelola perpustakaan, dan

 $^{^{\}rm 42}$ Sumber dari Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang diambil pada bulan Juli 2015.

mengoptimalkan pendayagunaan prasarana layanan operasional keliling guna memenuhi kebutuhan pemustaka sampai ke pemukiman rumah tinggal, rumah sakit, kecamatan, desa, kelurahan yang ada di kota Palembang.

3.3.2 Sasaran

Sasaran Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, antara lain pembinaan dan pengembangan semua jenis perpustakaan pada 11 Dati II (kabupaten dan 4 kota) di Provinsi Sumatera Selatan, pembinaan dan pelatihan tenaga (peningkatan pengelola perpustakaan) internal maupun eksternal melalui kerjasama lintas sektoral, pendataan berbagai jenis perpustakaan Provinsi, Kabupaten, dan Kota di Sumatera Selatan, pembinaan dan pelestarian koleksi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan pengorganisasiannya, pembinaan jasa layanan dan informasi, pelaksanaan layanan ekstensi/ perpustakaan keliling secara luas dan terarah, dengan mengoptimalkan sarana kendaraan operasional kelilinh darat dan sungai, dan pembinaan sekretariat secara berkala (triwulan, tahunan) antara lain:

Perencanaan, evaluasi, dan pelaporan, tata persuratan dan kearsipan, tata kepegawaian, pengurusan perlengkapan, pengurusan rumah tangga, pengurusan kehumasan dan keprotokolan, dan pengurusan administrasi keuangan.

3.4. Gedung dan Ruang Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan terletak di Jalan Demang Lebar Daun No. 47 Palembang satu arah menuju kediaman Gubernur Sumatera Selatan dan letaknya sangat strategis dan mudah di jangkau. Bangunannya berdiri megah menempati lahan seluas 8.308 m2, dengan luas bangunan keseluruhan 2.070 m2, terdiri dari tiga lantai, yaitu:⁴³

Gambar 3.2 Gedung dan ruang Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

No	Ruang	Jumlah	Keadaan
1	Teras/ Pendopo	1	Baik
2	Lobby	1	Baik
3	Ruang Informasi	2	Baik
4	Ruang baca untuk kalangan dewasa	2	Baik
5	Ruang baca anak-anak	1	Baik
6	Ruang penitipan tas	1	Baik
7	Ruang layanan Referensi	1	Baik
8	Ruang Layanan fotokopi	1	Rusak
9	Ruang Internet	1	Baik
10	Ruang kepala bidang dan layanan informasi	1	Baik
11	Ruang kasubid layanan perpustakaan	1	Baik
12	Ruang kasubid layanan perpustakaa keliling	1	Baik
13	Bangunan Musolah	1	Baik
14	Bangunan kantin	1	Baik
15	Bangunan garasi dan gudang	1	Baik
16	Bangunan Rumah penjaga kantor	1	Baik
17	Lahan Parkir	1	Baik
18	Tempat permainan anak-anak	1	Baik

Keterangan : Lantai 1 Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

 $^{^{\}rm 43}$ Sumber dari Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang diambil pada bulan Juli 2015.

Gambar 3.3 Gedung dan ruang Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

No	Ruang	Jlm	Keadaan
1	Ruang kepala Badan Perpustakaan	1	Baik
2	Ruang rapat pemimpin	1	Baik
3	Ruang sekretaris	1	Baik
4	Ruang kasubag umum dan kepegawaian	1	Baik
5	Ruang kasubag keuangan dan staf	1	Baik
6	Ruang APBN	1	Baik
7	Ruang kabid kerjasama perpustakaa	1	Baik
8	Ruang kabid deposit	1	Baik
9	Ruang kasubid pengadaan dan pengelolah	1	Baik
10	Ruang kasubid penerbitan dan koleksi khusus SUM-SEL	1	Baik
11	Ruangan layanan Deposit	1	Baik
12	Ruang Aula	1	Baik

Keterangan : Lantai Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Gedung dan ruang Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Gambar 3.4

No	Ruang	Jumlah	Keadaan
1	Ruang kabid pembinaan, penelitian, dan	1	Baik
	pengembangan perpustakaan		
	Ruang kasubid Litbang dan kelembagaan		
2	perpustakaan	1	Baik
3	Ruang kasubid SDM	1	Baik
4	Ruang kasubid Diklat	1	Baik
5	Ruang dapur	1	Baik
6	Ruang Kelompok Pustakawan	1	Baik
7	Ruangan toilet	1	Baik

Keterangan : Lantai 3 badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

3.5. Ruang Layanan Referensi di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Fasilitas dan keadaan sebuah ruangan dapat mempengaruh kenyamanan para pemustaka. Setiap pemustaka yang datang ke Perpustakaan Provinsi

Sumatera Selatan akan memasuki pintu utama gedung dan langsung mengisi/ mengetik buku pengunjung di computer yang sudah disiapkan Perpustakaan. Apabila pemustaka terdaftar sebagai anggota perpustakaan maka cukup men *scan* kartu anggotanya pada alat *Scanning* yang disediakan dan komputer akan mendatanya secara otomatis, namun kalau belum terdaftar sebagai anggota Perpustakaan maka pemustaka wajib mengisi data dikomputer agar terdaftar sebagai anggota baru.

Setelah mengisi buku tamu Perpustakaan maka pemustaka langsung masuk ke ruang baca referensi yang berada disebelah kiri yang bersebelahan dengan ruang baca dewasa. Setiap pemustaka dapat mengetahui bahwa di sebelah ruang baca dewasa terdapat ruang baca referensi karena di atas pintu ada tulisan "REFERENSI" dipintu masuk. Setelah memasuki pintu tersebut pemustaka harus mengisi buku pengunjung di bagian depan pintu masuk. Setelah mengisi buku pengunjung Referensi maka pemustaka diberikan kebebasaan untuk mencari koleksi yang mereka butuhkan, tetapi koleksi tersebut tidak bisa di pinjam dan hanya bisa dibaca di tempat. Ruang referensi menyediakan 4 kursi dalam 1 meja dan 9 meja yang disediakan yang bisa di gunakan pemustaka untuk membaca koleksi tersebut, tetapi pemustaka bisa duduk di lantai jika ingin karena lantainya dialasi dengan karpet bersih berwarna biru. Ruangan yang terang karena diberi beberapa lampu sebagai fasilitas untuk penerangan, ruangan ini juga ada 4 AC (*Air Conditioner*) sebagai pemberi rasa nyaman kepada pemustaka.

Ruang referensi terdapat 36 rak buku yang terdiri dari kelas 000-900 dalam bentuk ensiklopedia, kamus, terbitan pemerintah, dan lain-lain termasuk tesis, skripsi, dan juga laporan penelitian. Dalam ruang referensi di tempatkan 2 orang pustakawan yang bertugas melayani dan mengawasi pemustaka yang jahil tangan. Koleksi referensi dilengkapi menggunakan sistem *barcode* sehingga apabila koleksi tersebut dibawa keluar ruangan maka Security System yang ada di pintu masuk utama akan berbunyi. Ruang referensi juga menyediakan troli untuk menampung buku-buku yang sudah dibaca oleh pemustaka. Pada setiap meja telah dipasang pengumuman "Buku yang selesai dibaca masukan dalam troli ". Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menyediakan layanan *hotsport* yang memberikanakses gratis yang dapat memudahkan pemustaka untuk mendapatkan informasi secara optimal di Perpustakaan.⁴⁴

3.6. Struktur Organisasi

Dengan telah dibuatkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No. 9
Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan
Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Selatan,
maka untuk tertib pelaksanaannya perlu disusun Uraian Tugas dan Fungsi Badan
Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Peraturan Gubernur No. 40
Tahun 2008 sebagai Berikut:

3.6.1. Kepala Badan Perpustakaan

⁴⁴ Hasil observasi peneliti pada bulan Juli 2015

Kepala Badan Perpustakaan mempunyai tugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi di bidang Perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kepala Badan Perpustakaan mempunyai fungsi yaitu: Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan; Pelayanan penunjang penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi di bidang Perpustakaan; Penerbitan dan pencetakan karya ilmiah populer dan karya-karya lainnya seperti bibliografi daerah, katalog induk daerah, bahan rujukan berupa indeks, bibliografi subjek, abstrak, literatur skunder, dan bahan pustaka lainnya; Pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pelestarian dan pemberdayaan bahan pustaka baik karya cetak maupun karya rekam;

Pelaksanaan kerjasama perpustakaan dan informasi dengan instansi terkait; Pelaksanaan penelitian dan pengembangan sistem perpustakaan; Pelaksanaan pembinaan semua jenis perpustakaan dan pustakawan; Pengelolaan karya cetak dan karya rekam sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku; Penyusunan rencana pengelolaan, penyelenggaraan kegiatan perpustakaan dan informasi ilmiah; Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tenaga fungsional pustakawan dan tenaga pengelola perpustakaan; dan Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3.6.2 Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengolahan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, program dan perencanaan evaluasi serta laporan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, sekretariat mempunyai fungsi yaitu; Pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian; Pengelolaan administrasi keuangan dan gaji pegawai; Pengelolaan program dan perencanaan, evaluasi serta laporan; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3.6.3 Bidang Pembinaan, Litbang Perpustakaan

Bidang Pembinaan, Penelitian dan Pengembangan Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan sumber daya manusia, pembinaan semua jenis perpustakaan, penelitian dan pengembangan perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang Pembinaan, Penelitian Pengembangan Perpustakaan mempunyai fungsi yaitu: Pelaksanaan kebijakan di bidang pendidikan dan pelatihan serta pembinaan semua jenis perpustakaan; Pelaksanaan, pembinaan semua jenis perpustakaan dan pemasyarakatan jabatan fungsional pustakawan; Pelaksanaan pendidikan kerjasama dan pelatihan teknis perpustakaan dan instansi terkait; Pelaksanaan penelitian dan pengembangan sistem perpustakaan; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3.6.4 Bidang Deposit, Pengadaan dan Pengolahan

Bidang Deposit, Pengadaan dan Pengolahan Bahan Pustaka mempunyai tugas mengadakan dan mengelolah bahan pustaka, melestarikan, mencetak, menerbitkan dan menerima karya cetak dan karya rekam. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang Deposit, pengadaan dan pengolahan bahan pustaka mempunyai tugas yaitu: Pengumpulan, pengadaan, penerimaan, pengolahan, pendayagunaan dan penyimpanan bahan pustaka; pengelolaan karya cetak dan karya rekam sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berlaku; yang pelaksanaan penyusunan bibliografi daerah, katalog induk daerah, bahan rujukan berupa indeks, bibliografi subjek, abstrak, literatur sekunder dan bahan pustaka lainnya; melaksanakan penerbitan dan pencetakan bahan pustaka; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

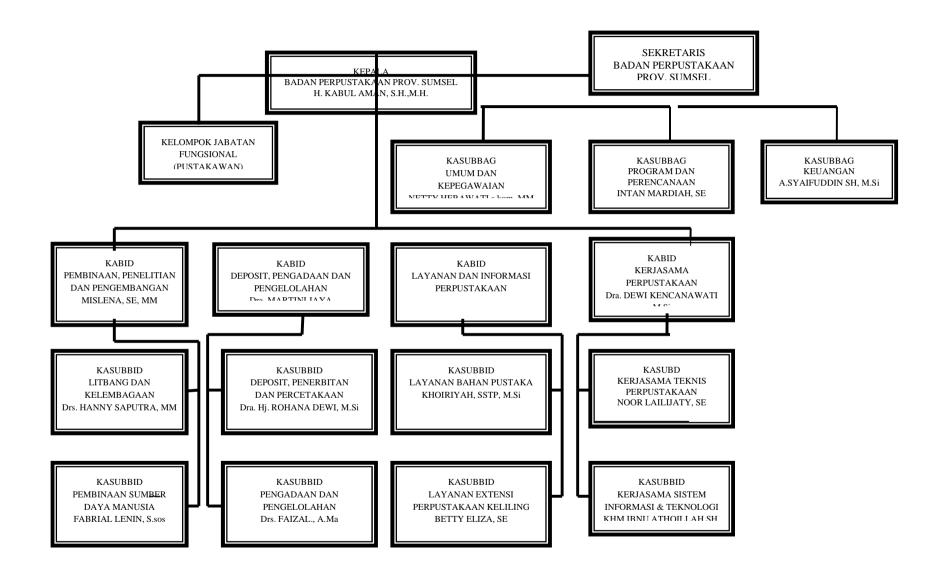
3.6.5. Bidang Layanan dan Informasi Perpustakaan

Bidang Layanan dan Informasi Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan layanan bahan pustaka, jaringan kerjasama dan teknologi informasi perpustakaan, bibliografi dan literatur sekunder serta melaksanakan layanan ekstensi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, bidang Layanan dan Informasi Perpustakaan mempunyai tugas yaitu: Pemberian layanan jasa informasi bahan pustaka; Pelaksanaan penyuluhan dan bimbingan tentang pemanfaatan dan penggunaan perpustakaan, dokumentasi dan informasi; Pelaksanaan layanan ekstensi; dan Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.⁴⁵

3.6.6. Bidang Kerjasama Perpustakaan

Bidang kerjasama Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan tugas kerjasama system informasi dan teknologi serta kerjasama teknis perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang Kerjasama Perpustakaan mempunyai fungsi pelaksanaan penyediaan, yaitu: pemeliharaan dan pengembangan sistem informasi perpustakaan; pelaksanaan pengkajian dan penalaran teknologi informasi untuk perpustakaan; pelaksanaan kerjasama akses informasi dan koleksi perpustakaan; pelaksanaan penerapan teknologi informasi penelitian pengembangan sistem perpustakaan;

⁴⁵ Sumber dari Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang diambil pada bulan Juli 2015.



3.8 Tugas Staf Layanan Referensi

Adapun tugas staf layanan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut ini:

- a. Memberikan arahan kepada pemustaka untuk mengisi buku pengunjung kepada pemustaka sebelum memasuki ruangan Referensi ini.
- b. Selalu memberikan senyuman dan bersikap ramah kepada pemustaka.
- Menjelaskan kepada pemustaka peraturan-peraturan yang diterapkan
 Layanan Referensi agar mereka lebih mengetahuinya.
- d. Memberikan informasi kepada pemustaka koleksi apa saja yang dimilki layanan referensi agar informasi yang mereka butuhkan terpenuhi.
- e. Menjawab pertanyaan yang mereka berikan kepada Pustakawan.
- f. Memberikan solusi kepada pemustaka apabila pemustaka merasakan kesulitan dalam mencari informasi.
- g. Mengarahkan pemustaka untuk mencari koleksi yang mereka butuhkan melalui OPAC yang telah disediahkan Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
- h. Lebih memahami keinginan pemustaka agar mereka lebih nyaman ketika berada di ruangan Referensi dan membuat mereka ingin kembali kepada mereka.

BAB IV

KINERJA PELAYANAN PRIMA PUSTAKAWAN PADA LAYANAN REFERENSI DI BADAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

Untuk mengetahui kinerja pelayanan prima pustakawan pada layanan referensi terhadap kepuasaan pemustaka di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, peneliti telah mendapatkan data dari Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dengan cara menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara bebas mendalam (*free and indept interview*) dengan kepala Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, pustakawan, dan pengunjung layanan referensi. Dari hasil wawancara mendalam dapat diuraikan sebagai berikut ini:

4.1 Pelaksanaan kinerja pelayanan prima pustakawan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pemustaka dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*Quality nice*). Dengan kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan maka tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah instansi pemerintahan dapat berjalan dengan lancar dan keinginan tersebut dapat terwujudkan. Sebuah kinerja yang bagus akan menghasilkan pelayanan yang terbaik juga demi terwujudnya kepuasaan pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam hal pelaksanaan kinerja pelayanan prima pustakawan sangat bervariatif seperti yang di ungkapkan oleh salah satu pengunjung layanan referensi sebagai berikut ini:

Menurut Bobi Mahasiswa Jurusan Biologi Universitas PGRI, menyatakan tentang kinerja pelayanan prima pustakawan sebagai berikut ini:

"Kinerja yang diberikan pustakawan menurut saya rata-rata saja karena saya belum perna liat yang lebih buruk tetapi saya belum perna liat yang lebih baik karena setiap kali saya ke Perpustakaan ya pelayanannya seperti inilah tidak ada bedanya. Saya paling menghindar untuk bertanya kepada pemustaka karena jawaban pustakawan selalu berbelit-belit (memutar-mutar) dan tidak tahu. Makanya saya lebih suka mencari sendiri " 46

pernyataan diatas yang diberikan oleh ketua Berhubungan dengan kelompok pustakawan, ibu Nurma HN mengatakan:

" Cara pelaksanaan kinerja dengan cara pustakawan harus diberikan pendidikan khusus sehingga pustakawan benar-benar mengerti bagaimana melaksanakan kinerja pustakawan dan memberikan pelayanan prima kepada pemustaka, selain pustakawan bahan pustaka juga menjadi upaya dalam hal melaksanankan kinerja pelayanan prima pustakawan kalau bahan pustaka lengkap maka kinerja pustakawan bisa memberikan pelayanan prima juga kepada pemustaka "47

Adapun menurut Erwan salah satu mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah palembang jurusan Sistem informasi menyatakan sebagai berikut ini:48

" Menurut saya pribadi kinerja yang dilakukan oleh pustakawan sudah cukup baik bisa dikatakan baik karena mereka ibaratnya memberitahu apa yang

Juli 2015.

47 Nurman HN (ketua kelompok Pustakawan Badan perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Palembang), wawancara tanggal 27 Juli 2015.

⁴⁶ Bobi (Mahasiswa Biologi Universitas Muhamadiyah, Palembang), wawancara tanggal 28

Erwan mahasiswa UIN Raden fatah Palembang Jurusan Sistem Informasi, wawancara tanggal 28 juli 2015.

pemustaka tidak tahu menjadi tahu, kalau secara pelayanan pustakawan ramah dengan pemustaka disini ".

Sedangkan menurut Siti Mulyati mahasiswa Akubank, Palembang menyatakan sebagai berikut :

"kinerja yang diberikan oleh pustakawan dalam hal pelayanan prima menurut saya masih kurang karena pustakawan sendiri masih dibilang santai ketika pemustaka dalam keadaan ramai, tetapi ketika sepi boleh la pustakawan itu merasa santai. Kalau pemustaka ramai maka pustakawan harus menjaga sifatnya agar tidak ribut dan tidak membuat pemustaka merasa nyaman. Dalam hal pencarian koleksi saya lebih suka mencari sendiri karena pustakawan lebih *cuek* (tidak peduli) dan apabila ditanya selalu tidak memberikan jawaban yang pasti ".⁴⁹

Dora mahasiswa S2 Pelita Harapan jurusan Hukum tentang kinerja pelayanan prima pustakawan sebagai berikut ini :

"Menurut saya pelaksanaan kinerja pustakawan kurang baik, karena ketika saya masuk tidak ada satu pun pustakawan yang berada dimeja pengunjung jadi saya langsung jalan aja karena saya tidak mengerti kalau harus mengisi buku pengunjung, Pustakawannya malah duduk ditempat lain. Berbeda halnya dengan Perpustakaan di kampus saya petugasnya *stay* (tetap) dimeja pengunjung sehingga memudahkan kita dalam hal berkunjung ke Perpustakaan "50

Menurut Wiwin Realita, Universitas Muhammadiyah Palembang jurusan (Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan) FKIP Biologi, menyatakan sebagai berikut ini: 51

" Menurut saya pelayanan disini sudah cukup baik, buku-bukunya lengkap, jangka waktu pinjam lama terus dendanya tidak begitu besar, waktu

⁴⁹ Siti Mulyati mahasiswa Akubank Palembang,wawancara tanggal 28 juli 2015.

⁵⁰ Dora Mahasiswa Pelita harapan, Jakarta, wawancara tanggal 27 Juli 2015.

⁵¹ Wiwin Realita Mahasiswa Muhammadiyah.

bukanya juga lama sabtu-minggu juga buka, saya rasa layanannya juga bagus. Kalau masalah pustakawannya, ramah-ramah terutama yang bapak-bapak. ⁵²

Menurut salah satu pustakawan layanan referensi, ibu Nurhayati menyatakan:

"Sebenarnya pelaksanaan kinerja pustakawan itu tergantung dari kita sendiri/ dari pribadi masing-masing apakah pustakawan mau membuat suatu kepuasaan bagi dirinya bahwa pustakawan harus begini *loe*, pustakawan ini harus begini *loe* dari pribadi masing-masing melaksanakan kinerja dari masing-masingkan orang berbeda-bedakan, kalau orang mau memajukan apa itu pustakawan kalau dari kita sendiri kalau hanya sebuah nama percuma saja dan kalau hanya mengandalkan tunjangan besar atau kecil yang penting akhir bulan dapat gaji jadi tergantung dari individu masing-masing" ⁵³

Tanggapan dari pengunjung Layanan referensi, Sri Rahayu menyatakan sebagai berikut:⁵⁴

"Disetiap perpustakaan pasti berbeda-beda pelayanannya, di Perpustakaan Provinsi tidak hanya satu orang yang menjaga dan juga sudah dibantuh dengan teknologi jadi lebih aktif lagi dalam melayaninnya pemustakanya. Jadi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena pustakawan selalu memberikan pelayanan yang terbaik, mereka sering memberikan masukan apabila ada pemustaka yang merasa binggung dalam mencari koleksi yang mereka butuhkan ".

Adapun dapat disimpulkan menurut penulis, upaya pelaksanaan kinerja pelayanan prima pustakawan sudah cukup baik. Apabila pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan pustakawan maka pemustaka akan merasa nyaman ketika berada di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan membuat pemustaka untuk datang kembali ke Perpustakaan walaupun koleksi

⁵² Wiwin Realita, mahasiswa Fakultas keguruan Ilmu Pendidikan (FKIP) Biologi Universitas Muhammadiyah Palembang, wawancara tanggal 28 juli 2015.

⁵³ Nurhayati (Pustakawan Referensi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Palembang), wawancara tanggal 27 Juli 2015.

⁵⁴ Sri Rahayu mahasiswa Taman Siswa wawancara tanggal 22 oktober 2015.

yang mereka inginkan tidak ditemukan, tetapi pemustaka merasa nyaman dan betah dengan kinerja pelayanan prima pustakawan kepada Pemustaka.

4.1.1 Dimensi dalam kinerja Pelayanan Prima Pustakawan

Menurut Bayu Airlangga Putra, Dimensi ialah berbagai elemen dalam kinerja yang dianggap memiliki andil dalam keberhasilan pelaksanaan kinerja tersebut secara keseluruhan. Menurut hasil yang peneliti dapat dari wawancara kepada pemustaka tentang dimensi kinerja pustakawan yang terdiri dari Dimensi Fisiologi, Psikologi, Sosial, ekonomi dan keseimbangan. Hasil wawancara yang dilalakukan peneliti dengan pemustaka sebagai berikut ini:

Menurut Sri Rahayu mahasiswa Taman Siswa menyatakan sebagai berikut ini:⁵⁵

"Menurut saya pribadi dimensi kinerja pustakawan yang ada, sudah cukup baik karena pustakawan sendiri memberikan kepuasaan tersendiri bagi pemustaka dalam hal menemukan informasi dan pustakawan sendiri bisa membaur dikalangan pemustaka tanpa membedakan golongan dan kalangan pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Provinsi ini".

M.Syaifudin seorang Dosen di Palembang, menyatakan sebagai berikut ini: ⁵⁶

" Masalah dimensi kinerja pustakawan yang sudah dijelaskan, menurut saya dimensi fisiologi membuat pustakawan bekerja dalam

⁵⁵ Sri Rahayu mahasiswa Taman Siswa, wawancara pada tanggal 22 Oktober 2015.

⁵⁶ M. Syaifudin seorang Dosen di Palembang, wawancara pada tanggal 21 Oktober 2015.

berbagai ragam tugas, dimensi psikologi ini akan memberikan kesenangan tersendiri bagi pemustaka maka akan menampilkan kinerja yang prima juga, dimensi social mampu membentuk silaturahmi antara pustakawan dan pemustaka dengan baik, sedangkan dimensi sosial pustakawan akan memberikan pelayanan terbaik apabila imbalan jasa yang mereka dapat terpenuhi. Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi kinerja pustakawan di Layanan Referensi udah cukup baik".

Adapun menurut Intan Salah satu Pelajar di Palembang, menyatakan sebagai berikut ini:⁵⁷

"Dimensi kinerja pustakawan sudah cukup baik dan sangat bervariatif karena dimensi yang ada akan saling berhubungan satu sama lain, apabila dimensi yang satu hilang maka sebuah perpustakaan tidak akan menghasilkan kinerja yang bisa memenuhi kebutuhan pemustaka lainnya. Sama halnya dengan kinerja apabila pustakawan tidak bekerja sesuai tugas masing-masing maka tidak akan terbentuk pelayanan prima bagi pustakawan itu sendiri".

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa dimensi kinerja pelayanan prima pustakawan pada layanan referensi sudah cukup baik karena dimensi yang ada sudah cukup menunjang terbentuknya sebuah kinerja pustakawan yang prima sehingga pustakawan akan memberikan sebuah pelayanan terbaik yang mereka miliki sampai membuat pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan.

4.1.2 Bentuk-bentuk kinerja pelayanan prima pustakawan

Bentuk-bentuk kinerja pelayanan prima pustakawan terdiri dari kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja pegawai. Bentuk-

_

⁵⁷ Intan seorang pelajar di Palembang, wawancara tanggal 21 oktober 2015.

bentuk tersebut dapat diuraikan berdasarkan wawancara kepada pemustaka yang dapat dilihat dibawah ini. menurut salah satu pemustaka pada layanan Referensi di bawah ini:

Menurut Nur'azizah mahasiswa Akbid Siti Khadijah Palembang menyatakan sebagai berikut ini:⁵⁸

"Bentuk kinerja seperti kinerja organisasi, proses, dan pegawai menurut saya pribadi bentuk kinerja tersebut sudah cukup baik karena saling berkesinambungan antara satu dengan yang lainnya, karena apabila dilihat dari organisasi pustakawan disini sudah ada bagian masing-masing, terus kalau dilihat dari proses kinerja mereka sendiri sudah sesuai tugas masing-masing dan beraturan dan kalau dilihat dari pegawainya pustakawan disini sudah ramah dalam hal melayani pemustaka dengan baik. Jadi menurut saya pribadi kinerja yang dilakukan pustakawan sudah cukup baik".

Adapun menurut Ria mahasiswa Universitas Tridinanti Palembang menyatakan sebagai berikut ini:⁵⁹

"Bagus si adanya sebuah organisasi karena lebih tau misalnyo organisasi ini siapo yang ngurusnyo dan kalu ado keperluan bisa bertanya pada badannya masing-masing. Kalau dari proses kinerja pustakawan itu sendiri sudah cukup memuakan ketika kita bertanya yah dikasih pengarahan kalau kita tidak tahu koleksi ini dimana letaknya terus mau pinjem atau kayak mana dikasih tau".

M.Syarif Hidayat seorang masyarakat umum yang berkunjung ke layanan Refereni menyatakan sebagai berikut ini:⁶⁰

"Kalau dilihat dari bentuk kinerja pustakawan itu sendiri disini dari organisasi yang ada sudah bagus karena sudah organisasi yang

 $^{^{58}}$ Nur'azizah mahasiswa Akbid Siti Khadijah Palembang, wawancara pada tanggal 23 Oktober 2015.

⁵⁹ Ria mahasiswa Universitas Tridinanti Palembang wawancara pada tanggal 23 oktober 2015.

⁶⁰ M.Syarif Hidayat seorang Masyarakat umum wawancara pada tanggal 20 oktober 2015.

ada sudah memberikan arahan kepada pustakawan itu sendiri bagian mana yang mesti mereka kerjakan, terus kalau dilihat dari segi proses kinerja mereka sendiri sudah cukup baik karena setiap pemustaka yang masuk pada layanan tersebut sudah diberi tahu dulu untuk mengisi buku pengunjung perpustakaan sehingga pustakawan mengetahui berapa saja yang berkunjung pada layanan tersebut, sedangkan kalau dilihat dari pengawainya/ pustakawannya sudah cukup ramah dalam hal melayani pemustaka dan dapat juga memberikan kenyamanan kepada pemustaka yang berkunjung pada layanan referensi tersebut. jadi menurut saya kinerja yang diberikan sudah cukup baik ".

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa bentuk kinerja pelayanan prima pustakan pada layanan referensi yang terdiri dari kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja pegawai sudah cukup baik karena organisasi sudah disusun sesuai dengan keahlian yang pustakawan miliki dan sudah disusun rapi sehingga tidak ada terjadi perselisihan antara pustakawan tentang masalah kinerja tersebut, dari segi proses yang ada pustakawan sudah mengetahui kinerja apa yang mereka mesti lakukan karena sudah terterah dalam bentuk kinerja yang sudah disusun atau dirapatkan oleh Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, serta dari segi pegawainya sudah ramah pustakawannya dalam hal melayani pemustaka dan sudah memberikan kenyamana dengan sarana prasarana yang dimiliki Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

4.1.3 Tujuan Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan

Tujuan dari kinerja pelayanan prima pustakawan ini ingin memberikan sebuah pelayanan prima sehingga memberikan kepuasaan dan kepercayaan kepada pemustaka atas apa yang pustakawan berikan. Adapun tujuan dari kinerja pelayanan prima putakawan ini terdiri dari kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Menurut salah satu pengunjung layanan referensi tersebut, Erwan Mahasiswa UIN Raden fatah Palembang menyatakan sebagai berikut ini: ⁶¹

"Menurut saya pribadi, pustakawan di layanan referensi tersebut sudah memberikan sebuah pelayanan prima yang mana pustakawan memberikan kecepatan dalam hal melayani pemustaka apabila ada pemustaka yang bertanya tentang koleksi yang mereka butuhkan pustakawan secara langsung menjawab pertanyaan pemustaka tersebut, kalau dari segi keramahan pustakawan itu sendiri sudah cukup ramah karena ketika kita bertanya pasti di beritahu solusinya, dan bila dilihat dari segi kenyamanan ruangan di layanan referensi ini sudah nyaman karena diberikan sarana prasarana yang memadai dan membuat pemustaka betah berada di Perpustakaan tersebut".

Adapun menurut salah satu Pustakawan di Layanan Referensi, Ngatmi Menyatakan Sebagai Berikut ini:

" kami sebagai Pustakawan akan memberikan sebuah pelayanan yang terbaik yang kami miliki sehingga kami selalu memberikan kecepatan dalam hal melayani pemustaka dengan baik, dalam hal keramahan kami selalu memberikan keramahan dan selalu memberikan kepuasaan bagi pemustaka dan kalau dilihat dari

⁶¹ Erwan mahasiswa UIN Raden fatah Palembang.

segi kenyamanan kami selalu memberikan kenyamaman bagipemustaka ketika berada diruangan sehingga kami mebuat larangan berbisik didalam ruangan tersebut".

Menurut Wiwin Realita mahasiswa Muhammadiyah menyatakan sebagai berikut ini:⁶²

"Menurut pendapat saya dalam hal melayani pemustaka sudah cukup baik, pustakawan disini melakukan pelayanan secara cepat dalam hal melayani pemustaka, dalam hal keramahan pustakawan sudah cukup ramah karena pustakawan masih berlaku ramah apabila pemustaka bertanya selalu diberikan jawaban dan dilihat dari segi kenyamanan di layanan referensi ini sudah memberikan kenyamanan sehingga membuat betah pemustaka dalam hal melayani pemustaka dengan baik".

Jadi dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa tujuan dari kinerja pelayanan prima pustakawan sudah cukup baik dalam hal memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga membuat kenyaman dalam hal mencari informasi yang pemustaka butuhkan. Pustakawan selalu memberikan kecepatan dan ketepatan dalam hal memberikan informasi yang pemustaka butuhkan sehingga timbuk kepuasaan bagi pemutaka dalam hal pelayanan yang mereka berikan. Sedangkan dalam hal kenyaman ketika berada di Perpustakaan pemustaka sudah cukup nyaman karena peran perpustakaan disini bisa dilihat pustakawan bembuat larangan agar tidak berisik dan dapat memnganggu pemustaka lainnya.

⁶² Wiwin Realita mahaiswa Muhammadiyah Palembang.

4.2 faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan prima pustakawan

Dalam hal kinerja pelayanan prima pustakawan terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat yang mengakibatkan Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan merasa kurang bagi pemustaka dalam hal melayani. Faktor pendukung kinerja pelayanan prima pustakawan ialah sebuah faktor yang menjadi pendukung sehingga pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan sangat berperan aktif bagi pemustaka yang membutuhkan pelayanan prima sehingga mempermudah pemustaka dalam hal mencari informasi yang mereka butuhkan.

Sedangkan faktor penghambat kinerja pustakawan pelayanan prima pustakawan ialah sebuah faktor yang menjadi penghambat dalam Pelayanan prima pustakawan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka yang ingin mencari informasi dan mencari wawasan baru dalam hal menelusuri informasi yang mereka butuhkan. Contoh dari faktor penghambat kinerja pelayanan prima pustakawan ialah koleksi dan petugas pelayanan. Dapat diuraikan faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima pustakawan sebagai berikut:

4.2.1 Faktor pendukung kinerja pelayanan prima pustakawan

Faktor pendukung kinerja pustakawan berada ada SDM (Sumber Daya Manusia) dan koleksi Perpustakan yang diberikan Perpustakaan kepada pemustaka. Sebuah Perpustakaan akan berjalan lancar apabila didukung dengan SDM yang kuat juga dan bisa juga dengan SDM yang ada bisa memberikan pelayanan prima kepada pemustaka dalam hal mencari

kebutuhan informasi yang mereka butuhkan . Koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan yang berada di layanan referensi sudah memenuhi kebutuhan kebutuhan dari pemustaka sendiri sehinga pemustaka tidak merasa bingung dalam hal mencari koleksi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat dibawah ini:

Menurut salah satu pustakawan referensi, ibu Ngatmi menyatakan sebagai berikut ini :

" faktor pendukung dalam hal pelayanan prima ini yaitu pelayanan yang pustakawan berikan selalu memberikan pelayanan yang terbaik yaitu bersikap ramah kepada pemustaka, apabila ada pemustaka yang bertanya maka tugas kami untuk menjawab dan memberikan saran kepada mereka kemana saja dalam hal mencari koleksi. koleksi yang dimiliki Perpustakaan sudah baik karena tidak ada komplaint dari pemustaka yang merasa kekurangan koleksi ".⁶³

Sri Rahayu mahasiswa Taman Siswa, Salah satu pengunjung menyatakan sebagai beikut ini:⁶⁴

" faktor pendukung dalam kinerja pelayanan prima pustakawan ini lebih banyak pustakawannya karena lebih memudahkan bagi pemustaka untuk bertanya apabila pemustaka merasa kesulutan dalam hal mencari koleksi yang berika butuhkan".

Sedangkan menurut ketua kelompok pustakawaan, ibu Nurma HN menyatakan sebagai berikut ini :

-

⁶³ Ngatmi, salah satu pustakawaan referensi, wawancara tanggal 28 Juli 2015.

⁶⁴ Sri Rahayu mahasiswa taman siswa palembang.

" faktor pendukung yaitu memberikan pelatihan khusus untuk pustakawan agar pemustaka tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan dan dari segi koleksi harus ada penambahan koleksi agar tidak mempersulit pemustaka dalam hal mencari informasi ".65"

Menurut pustakawan Referensi, ibu Nurhayati menyatakan sebagai berikut ini :

" faktor pendukung terletak pada koleksi dan sumber daya manusia (SDM) Perpustakaan. Kalau dilihat dari segi koleksi pada layanan referensi sudah cukup baik sehingga tidak membuat pemustaka kehilangan informasi yang dibutuhkan. Dilihat dari segi pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka sudah ramah, apabila pemustaka bertanya selalu dijawab oleh pustakawan, walaupun pustakawan tidak bisa memberi tahu maka diwajibkan untuk memberikan saran kepada pemustaka untuk menelusur informasi yang sudah disediakan Perpustakaan ".66

Salah satu pengunjung layanan Referensi, Ria Mahasiswa Tridinanti Palembang menyatakan sebagai berikut:⁶⁷

" faktor pendukung dari pustakawan itu sendiri bagaimana dia memberikan pelayanan prima kepada pemustakanya".

Menurut penulis, faktor pendukung dari kinerja pelayanan prima pustakawan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan terdapat pada sumber daya manusia (SDM) dan koleksi yang ada di layanan referensi. Menurut saya sumber daya manusia (SDM) di layanan referensi sudah cukup baik karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan

_

 $^{^{65}}$ Nurma HN ketua kelompok pustakawan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

 $^{^{66}}$ Nurhayati salah satu pustakawan Referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

⁶⁷ Ria mahasiswa Tridinanti Palembang.

uraian tugas masing-masing sehingga kinerja pelayanan prima pustakawan tidak beraturan hingga tidak ada tumpang tindih (*Over lapping*). Sedangkan koleksi yang dimiliki oleh layanan referensi sudah cukup lengkap tetapi ada juga pemustaka yang merasa bingung dengan letak dari koleksi tersebut, sehingga mempersulit pemustaka dalam hal pencarian informasi yang dibutuhkan.

4.2.2 Faktor penghambat kinerja pelayanan prima pustakawan

Dalam hal ini yang menjadi penghambat kinerja pelayanan prima Perpustakaan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ialah kurangnya tenaga profesional Perpustakaan yang memang berlatar belakang pendidikan Perpustakaan, dokumentasi dan informasi (pusdokinfo). Pada layanan referensi sendiri ditempatkan dua orang pustakawan yang memang tidak berlatar belakang sarjana Perpustakaan, yang hanya mengikuti diklat agar bisa menjadi Pustakawan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumaterea Selatan. Penempatan staf Perpustakaan juga tidak pada bidangnya, seharusnya bagian layanan, pengelolahan harus berlatar belakang Pustakawan yang memang mengerti tentang Perpustakaan.

Dari penjelasaan faktor penghambat kinerja pelayanan prima pustakawan di atas, dapat disimpulkan bahwa pustakawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang perpustakaan sehingga dalam hal

menyalani pemustaka harus dengan prima, pustakawan harus menguasai setiap bahasa agar bisa menyesuaikan dengan pemustaka lain agar komunikasi antara pemustaka dan pustakawan. Salah satu faktor penghambat yang akan dikemukan oleh salah satu pemustaka sebagai berikut ini:

Menurut salah satu pustakawan layanan referensi, ibu Ngatmi menyatakan sebagai berikut ini:68

" Selama ini yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya tenaga profesional yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan, yang hanya mengikuti diklat saja tanpa menjalani sekolah perpustakaan. Tetapi walaupun hanya mengikuti diklat kami mengerti bagaimana cara membentuk perpustakaan yang ideal tersebut ".69

Menurut ketua kelompok pustakawan, ibu Nurma HN menyatakan sebagai berikut ini:⁷⁰

"Menurut saya faktor penghambat terlihat dari letak koleksi yang tidak beraturan sehingga mempersulit pemustaka untuk mencari informasi, pemustaka merasa bingung dengan letak dari koleksi tersebut yang tidak sesuai dengan rak klasifikasinya. Sehingga mekpersulit pemustaka dalam hal menemukan informasi yang dibutuhkan ".⁷¹

Menurut Dona mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Politik menyatakan sebagai berikut ini:⁷²

⁷² Dona Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Politik Palembang.

Selatan

⁶⁸ Ngatmi salah satu Pustakawan Layanan Referensi

⁶⁹ Ngtami, salah satu Pustakawan layanan referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera

Selatan . $$^{70}\rm{\,Nurman\,\,HN}$ ketua kelompok Pustakawan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera

 $^{^{71}}$ Nurma HN, Ketua kelompok Pustkawan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

"faktor penghambat dari kinerja pustakawan ini ialah terdapat pada kurangnya tata koleksi tersebut yang susah dicari oleh pemustaka sehingga mempersulit pencarian koleksi".

Menurut penulis disimpulkan bahwa faktor penghambat dari kinerja pelayanan prima pustakawan terletak pada pustakawan yang harus berlatar belakang pendidikan Perpustakaan, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam hal melayani pemustaka yang membutuhkan informasi dan membutuhkan pelayanan secara prima. Pustakawan harus memberikan pelayanan prima kepada pemustaka sehingga pemustaka akan merasa nyaman, tenang dan merasa akan kembali lagi ke Perpustakaan. koleksi juga dapat dikatakan sebagai penghambat dari kinerja pelayanan prima pustakawan karena pemustaka masih menemukan koleksi yang tidak sesuai dengan rak klasifikasinya sehingga membinggungkan pemustaka dalam mencari-cari lagi koleksi tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasaan dari bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa

1. Pelaksanaan kinerja pelayanan prima pustakawan

Pelaksanaan kinerja pelayanan prima pustakawan bagian referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dilakukan demi kepuasaan pemustaka agar pemustaka merasa nyaman, betah dan merasa ingin kembali lagi ke Perpustakaan. Keberhasilan sebuah perpustakaan terletak pada layanan yang mereka berikan, kalau layanan bagus pasti akan memberikan kinerja pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka. Dengan pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan, hendaknya pemustaka akan merasa terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan agar kebutuhan informasi oleh pemustaka dapat terpenuhi.

Sebuah perpustakaan mesti memiliki penunjang sebuah pelayanan itu sendiri yang bisa dilihat dari dimensi-dimensi kinerja yang saling berhubungan satu sama lain. Dari dimensi kinerja pelayanan prima pustakawan sudah cukup baik yang diberikan oleh pustakawan sebagai objek dari pelayanan tersebut. kalau dilihat dari bentuk kinerja pelayanan prima pustakawan juga sudah cukup baik karena tanpa sebuah organisasi yang lengkap/ baik maka tidak akan berjalan sebuah proses kinerjaitu

sendiri dan pustakawan akan merasa puas dalam hal melayani pemustaka yang datang ke Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima pustakawan

Yang menjadi faktor pendukung perpustakaan terlihat dari SDM (Sumber Daya Manusia) dan koleksi perpustakaan yang ada. Yang mana terlihat dari sumber daya manusia dalam hal melayani pemustaka secara prima sehingga membuat pemustaka merasa nyaman ketika berada di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan membuat pemustaka ingin kembali lagi ke Perpustakaan. kalau dilihat dari koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah cukup lengkap karena informasi yang pemustaka butuhkan sudah disediakan oleh perpustakaan dan tidak membuat binggung pemustaka dalam hal mencari koleksi yang mereka butuhkan.

Sedangkan faktor penghambat yang ada yaitu kurangnya tenaga profesional yang dimiliki oleh perpustkaan dan letak koleksi yang tidak sesuai dengan rak klasifikasinya. Dalam hal kurangnya tenaga profesional terlihat dari pustakawan referensi yang tidak berlatar belakang pendidikan perpustakaan yang hanya mengikuti diklat selama waktu yang sudah ditentuin oleh sebuah badan tertentu, tetapi walaupun hanya mengikuti diklat pustakawan referensi sudah mengetahui bagaimana melayani pemustaka secara prima. sedangkan dari segi letak koleksi ada koleksi

yang tidak sesuai dengan letak raknya sehingga membuat kesulitan pemustaka dalam mencari koleksi yang pemustaka butuhkan.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ada beberapa saran yang diajukan oleh penulis, yaitu:

- 1. Untuk menghasilkan kinerja pelayanan prima oleh pustakawan, hendaknya pustakawan diberikan pelatihan terlebih dahulu, sehingga tidak membuat pemustaka kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan agar pelayanan prima yang telah diterapkan dapat terlaksana dengan baik sehingga tidak membuat kecewa pemustaka. Dengan pelayanan prima yang telah diterapkan membuat pemustaka akan merasa betah, nyaman ketika berada di Perpustakaan dan membuat pemustaka akan kembali lagi dan menikmati pelayanan yang telah diberikan oleh pustakawan. Dari segi koleksi yang ada, koleksi harus di *up to date* (diperbaharui) setiap tahunnya agar informasi yang dicari tidak hanya pada informasi itu saja tetapi ada informasi yang baru pemustaka dapatkan. Koleksi yang sudah lama sebaiknya disimpan di tempat khusus dan diberikan perawatan agar tidak terjadi kerusakan pada koleksi tersebut.
- 2. Dari segi tenaga profesional sebaiknya Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan mengambil tenaga pustakawan yang memang berlatar

belakang pendidikan perpustakaan yang memang mengerti tentang perpustakaan, bukan mengambil tenaga yang pustakawan yang tidak berpendidikan perpustakaan. Dengan diklat yang dilakukan oleh Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan tidak bisa dikatakan kalau pustakawan yang mengikuti diklat bisa dikatakan seorang pustakawan tanpa menjalani pendidikan selama empat tahun dibangku perkuliahan. Sebaiknya Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memberikan pendidikan gratis kepada tenaga pustakawan yang sudah mengikuti diklat untuk melanjutkan pendidikan perpustakaan, agar terbentuk perpustakaan yang ideal yang selalu menjadi contoh untuk perpustakaan lainnya.

3. Selain itu juga, sebaiknya Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan lebih mementingkan kepuasaan pemustaka dalam hal melayani secara prima. Agar layanan prima yang dilakukan oleh pustakawan dapat memberikan kepuasaan tersediri untuk pemustaka, sehingga tidak timbul pengaruh antara layanan prima dengan kepuasaan pemustaka. Untuk memberikan kepuasaan bagi pemustaka, sebaiknya pustakawan yang tidak berlatar pendidikan perpustakaan harus diganti dengan pendidikan perpustakaan, koleksi yang tidak lengkap sebaiknya dilengkapi dan di perbaharui, dan pelayanan yang diberikan sebaiknya secara prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Pratowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press, 2003.
- Bastiano Sudarsana, *Pembinaan Minat Baca: Undang*. Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013.
- Blasius Sudarsono, *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia, 2006.
- Foto kopi, Sifat Dan Jenis Koleksi Referensi.
- Helmy ali, Bentuk Pelayanan Prima Yang Mungkin Menjadi Harapan Masyarakat Disebuah Rumah Sakit Umum. Aceh: Widyaiswara Madya BKPP, 2010.
- Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2010).
- -----, *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*. Palembang: Noer Fikri Offset, 2013.
- -----, *Manajemen Perpustakaan (Pendekatan teori dan praktik)*. Palembang: Grafika Telindo Preess, 2009.
- Irawan, Sepuluh Prinsip Kepuasaan Pelanggan. Jakarta: Gramedia, 2002.
- Jajang Burhanudin, Studi Kinerja. Jakarta: Universitas Indonesia, 2010.
- Kennet Whittaker, *Prinsip-Prinsip Pelayanan Pengguna Berdasarkan Perpustakaan*. London: Library Association publishing, 1993.
- Kotler Philip, Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian. Jakarta: Salembah Empat, 2002.
- Lasa HS, Kamus Istilah Pustakawan. Yogyakarta: Kanisius, 1990.
- Lisda Rahayu, Pelayanan Bahan Pustaka. Jakarta: Universitas Terbuka, 2011.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara, 1998.
- Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan prima (Yogyakarta: Graha ilmu, 2013).

- Pusat bahasa Departement pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Saifuddin Anwar. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2011.
- Sri Endang Yetningsih, *Peranan Pustakawan Dalam Mewujudkan Kinerja**Perpustakaan. Yogyakarta: Universitas Sunan Kalijaga, 2008.
- Sri Junita, *Standar Pelayanan prima Perpustakaan*. Jakarta: Diklat Teknis Pengelolahan Perpustakaan,2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sulistyo Basuki. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.
- Sutarno NS, Manajemen Perpustakaan: Suatu pendekatan Praktik (Jakarta: Sagung Seto, 2006).
- 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.

Internet:

- Ahmadadus kurniawan, Blogsport.com/2013/20/ pengertian-tugas-fungsi-layanan-html.com.
- Djunaidi dan Mulkan Achmad, "Pemberdayaan Pengguna Dalam Rangka Pengembangan Menuju Layanan Prima Perpustakaan" Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan, 2010). h. 1x Skripsi di akses pada 18 November 2014 dari http://digilibunsri.wordpress.com/2010/03/04/pemberdayaan-pengguna-dalam-rangkah-pengembangan-menuju-layanan-prima-perpustakaan-oleh-Djunaidi-dan-Mulkan-achamd-html.
- Donnyprisma, karakteristik pemakai perpustakaan. diakses dari

- http://donnyprisma.wordpress.com/2012/07/24/karakteristik-pemakai-perpustakaan/html.
- Maiyas Sandra Sari Dan Elva Rahmah dalam jurnal yang berjudul " *Strategi Pelayanan Prima Di Kantor Perpustakaan, Arsip, Dan Dokumentasi* " jurnal (Universitas Negeri Padang : Ilmu Perpustakaan Dan Kearsipan, 2013). Di akses pada tanggal 2 Mei 2015 Pukul 20.30 WIB dari Http://Ejournal.Unp.Ac.Id/Index.Php/Iipk/Article/View/2454
- Martiningsih, T. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Prima Di Perpustakaan. http://www.perpusjatim.go.id/berita-artikel.php(diakses tanggal 3 september 2007).
- Nurul Wakhidah , *Layanan Prima sebagai faktor penting untuk menarik pengunjung* perpustakaan, Skripsi (fakultas ilmu perpustakaan, 2013. h.7. Skripsi diakses tanggal 18 November 2014 dari
- Soraya pandu Negara, *Kepuasaan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintah Kota Administrasi*. Jakarta barat: fakultas ilmu pengetahuan budaya, 2012. Di akses pada tanggal 10 mei 2015 pukul 14.00 wib dengan situs file>20278432-T">http://ub.Ui,ac>file>20278432-T 28957-kepuasaan pemustaka-full-text.pdf
- Yuyu Yulia "Memenuhi Harapan Pengguna Tentang Layanan Prima Perpustakaan Melaui Penerapan Standar Operation Procedure (Sop) Digitall" Artikel Di Akses Pada Tanggal 4 Mei 2015 Pukul 21.00 Wib Dari Www.Mobile.Repository.Ipb.Ac.Id/Handle/123456789/29731#Sthash.Concgg hq.Dpbs.
- Zul akli, *Strategi Pemberdayaan Pustakawan Dalam Mewujudkan Layanan Prima Di Perpustakaan*, skripsi ini diakses pada tanggal 30 April 2015 jam 22.00 wib dari www.PNRI.go.id/uploads/karya/pidato_ilmiah_zul_akli_(final).pdf.



NAMA : HERLIZA TILALIA

TTL: PALEMBANG, 14 JULI 1991

ALAMAT : JL. SUKABANGUN II LORONG BERINGIN RT 67

RW 02 PALEMBANG

AGAMA : ISLAM

EMAIL : HERLIZATILALIA@YAHOO.COM

NAMA ORANG TUA:

AYAH : EDI HERIYANTO

IBU : HARTATI SN

ANAK KE : 2 (DUA) DARI 2 (DUA) BERSAUDARA

SAUDARA LAKI-LAKI : HERMANJA NASIPTA S.E

RIWAYAT PENDIDIKAN:

❖ SD NEGERI 131 PALEMBANG TAMAT TAHUN 2004

❖ SMP NEGERI 46 PALEMBANG TAMAT TAHUN 2007

❖ SMK NEGERI 7 PALEMBANG TAMAT TAHUN 2010

❖ UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN TAHUN 2011 SAMPAI 2015

PEDOMAN WAWANCARA KINERJA PELAYANAN PRIMA PUSTAKAWAN DI BADAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

A. KEPALA BADAN PERPUSTAKAAN PROV. SUMATERA SELATAN

- 1. Kebijakan seperti apa yang Bapak/ibu berikan demi terwujudnya perpustakaan ideal?
- 2. Bagaimana menurut Bapak/ibu dalam hal meningkatkan Kinerja Pustakawan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan?
- 3. Koleksi yang ada di Perpustakaan ini berasal dari mana?
- 4. Anggaran yang didapat untuk membeli koleksi Perpustakaan itu berasal dari mana?
- **5.** Bagaimana pengrengrutan karyawan dan pemberhentian karyawan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan?

B. PUSTAKAWAN LAYANAN REFERENSI

- 1. Apa arti pelayanan prima tersebut bagi pustakawan Referensi?
- 2. Bagaimana cara meningkatkan kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka?
- 3. Faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan prima tersebut?
- 4. Ada tidak pengaruh antara pelayanan prima dengan kinerja pustakawan?
- 5. Manfaat pelayanan prima yang diberikan pustakawan kepada pemustaka?

C. PEMUSTAKA LAYANAN REFERENSI

- 1. Bagaimana pandangan saudara tentang Pelayanan Prima pada layanan Referensi yang diberikan pustakawan untuk kepuasaan pemustaka?
- 2. Menurut saudara bagaimana kinerja pustakawan pada layanan Referensi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
- 3. Apakah faktor pendukung dan penghambat dari kinerja pelayanan prima pustakawan di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan?

- 4. Ada tidak hubungan Dimensi kinerja pelayanan prima pustakawan tersebut?
- 5. Tolong jelaskan dari Bentuk-bentuk kinerja pelayanan prima tersebut?
- 6. Apakah tujuan dari pelayanan prima sudah bisa meningkatkan kinerja Pelayanan Prima Pustakawan tersebut?

Foto ruangan Referensi



Foto meja Sirkulasi Ruangan Referensi



Foto laci katalog Ruang Referensi



Foto koleksi Referensi



Foto peraturan yang ada di Ruangan Referensi



Foto pemustaka Layanan Referensi

