

**EFEKTIVITAS *JOB DESCRIPTION* TENAGA KEPUSTAKAAN
DALAM PENINGKATAN LAYANAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

YUSMAINI

NIM. 170206024

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM – BANDA ACEH
2021 M/1443 H**

**EFEKTIVITAS *JOB DESCRIPTION* TENAGA KEPUSTAKAAN DALAM
PENINGKATAN LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Manajemen Pendidikan Islam

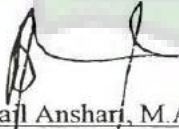
OLEH:

YUSMAINI
NIM. 170206024

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Dr. Ismail Anshari, M.A
NIP. 196312311994021002

Pembimbing II


Ainul Mardhiah, S.Ag., MA.Pd
NIP. 197510122007102001

**EFEKTIVITAS *JOB DESCRIPTION* TENAGA KEPUSTAKAAN DALAM
PENINGKATAN LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN**

DAN KEARSIPAN ACEH

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Munaqasyah Skripsi

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus

Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)

Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

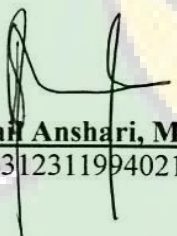
Pada Hari/Tanggal:

Rabu, 22 Desember 2021

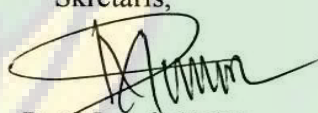
18 Jumadil Awal 1443 Hijriah

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

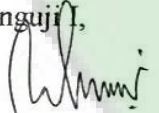
Ketua,


Dr. Ismail Anshari, M.A
NIP. 196312311994021002

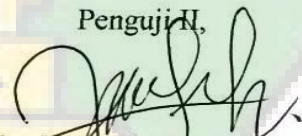
Sekretaris,


Dr. Murni, M.Pd
NIDN.2107128201

Penguji I,


Dr. Sri Rahmi, MA
NIP. 197704162007102001

Penguji II,


Ainul Mardiah, MA.Pd
NIP. 197510122007102001

Mengetahui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh


Dr. Muslim Razali, SH, M.Ag
NIP. 195903091989031001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yusmaini

NIM : 170206024

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **Efektivitas *Job Description* Tenaga Kepustakaan dalam Peningkatan Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh** adalah benar karya asli saya, kecuali lampiran yang disebutkan lampirannya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 19 Oktober 2021
Yang Menyatakan,




Yusmaini

ABSTRAK

Nama : Yusmaini
NIM : 170206024
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Efektivitas *Job Description* Tenaga Kepustakaan dalam Peningkatan Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh
Tanggal Sidang : Rabu, 22 Desember 2021
Tebal Skripsi : 109 Halaman
Pembimbing I : Dr. Ismail Anshari, M.A
Pembimbing II : Ainul Mardhiah, MA.Pd
Kata Kunci : Efektivitas *Job Description*, Peningkatan Layanan

Sumber Daya Manusia merupakan aset penting dalam meningkatkan efektivitas kerja organisasi dan diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya *job description* agar dapat memberikan penjelasan bagi para karyawan untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawab guna menciptakan kinerja yang optimal. Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, untuk mengetahui pembagian *job description* tenaga kepastakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dan untuk mengetahui hambatan/kendala yang dihadapi oleh tenaga kepastakaan dalam melayani pembaca di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah kepala bidang layanan perpustakaan, pustakawan dan pemustaka. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh meliputi beberapa aspek di antaranya: *Pertama*, aspek *hard competency*. *Kedua*, aspek *soft competency*. (2) pembagian *job description* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sebagai berikut: *pertama*, menyesuaikan analisis jabatan yang telah ditetapkan melalui SK Gubernur, *kedua*, membentuk senioritas, *ketiga*, menyesuaikan dengan latar belakang pendidikan, *keempat*, pengalaman kerja. (3) Hambatan- hambatan yang dihadapi oleh tenaga kepastakaan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yaitu: fasilitas sarana prasarana yang belum memadai, kurangnya SDM (sumber daya manusia) yang ahli dalam mengelola pelayanan perpustakaan dan faktor pandemi covid 19 juga membuat aktivitas pekerjaan kurang maksimal.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beriringkan salam penulis sampaikan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun umat manusia dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang sangat sederhana ini untuk memenuhi dan melengkapi syarat- syarat guna mencapai gelar Sarjana pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul “**EFEKTIVITAS *JOB DESCRIPTION* TENAGA KEPUSTAKAAN DALAM PENINGKATAN LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH**”

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setinggi- tingginya kepada:

1. Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag. selaku Dekan Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, beserta staf jajarannya yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk bisa menimba ilmu di kampus tercinta ini.
2. Mumtazul Fikri M.A selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Ar- Raniry, beserta para staf dan jajarannya yang telah membantu peneliti untuk mengadakan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Dr. Ismail Anshari, M.A selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan arahan untuk membimbing peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Ainul Mardhiah, MA.Pd. selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan serta meluangkan banyak waktu sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kepala Bidang Layanan Perpustakaan dan staf perpustakaan yang sudah bersedia memberikan izin kepada peneliti, memberikan keterangan informasi dan data untuk keperluan penulisan skripsi ini.

Semoga atas partisipasi dan dukungan yang sudah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah SWT. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan ilmu penulis. Oleh karena itu, penulis harapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi demi kesempurnaan skripsi ini dengan harapan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin YaRabbal'alam.

Banda Aceh, 19 Oktober 2021
Penulis,

Yusmaini

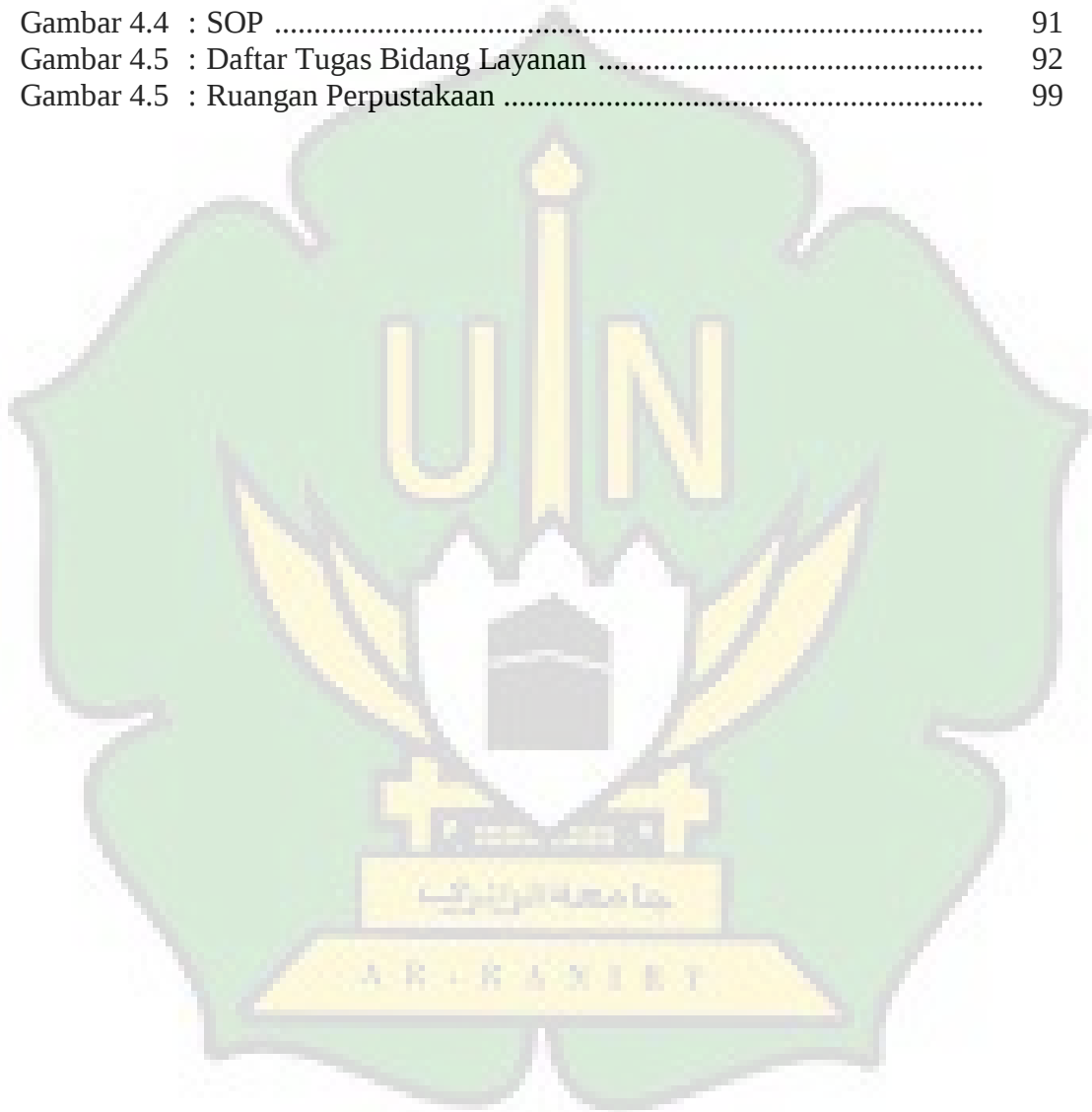
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Devinisi Operasional.....	8
F. Kajian Terdahulu yang Relevan.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	14
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Efektivitas Job Description	16
1. Kriteria Ukuran Efektivitas Kerja	16
2. <i>Job Description</i>	17
B. Tenaga Perpustakaan.....	27
1. Kompetensi Tenaga Perpustakaan	28
2. Tugas Pokok Pustakawan	33
C. Peningkatan Layanan Perpustakaan	38
1. Pengertian Pelayanan di Perpustakaan	38
2. Jenis Layanan Perpustakaan	39
3. Sistem Pelayanan Perpustakaan	43
4. Strategi dalam Peningkatan Pelayanan.....	44
5. Sikap Pustakawan	50
6. Kendala dalam Memberikan Pelayanan	51
D. Efektivitas <i>Job Description</i> dalam Peningkatan Pelayanan Perpustakaan	53
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	55
B. Lokasi Penelitian.....	56
C. Subjeck Penelitian.....	56
D. Kehadiran Peneliti.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	57

G. Analisis Data	58
H. Uji Keabsahan Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	62
1. Sejarah Singkat Perpustakaan Wilayah Provinsi Aceh.....	62
2. Visi, Misi, dan Tujuan Perpustakaan Wilayah Provinsi Aceh	63
3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	64
B. Hasil Penelitian.....	64
1. Pelayanan Pustakawan dalam Melayani Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	65
2. Pembagian <i>Job Description</i> Tenaga Kepustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	88
3. Hambatan/ Kendala yang Dihadapi Oleh Tenaga Kepustakaan dalam Melayani Pembaca di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	96
C. Pembahasan dan Hasil Penelitian	100
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	64
Gambar 4.2 : Statistik Layanan Perpustakaan.....	66
Gambar 4.3 : Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia	67
Gambar 4.4 : SOP	91
Gambar 4.5 : Daftar Tugas Bidang Layanan	92
Gambar 4.5 : Ruang Perpustakaan	99



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2: Surat Izin Penelitian Dari Dekan FTK UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3: Surat Keterangan Setelah Penelitian
- Lampiran 4: Instrument Penelitian
- Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban operator pemerintah, berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/Kep/M.PAN/7/2003[5] tertanggal 10 juli 2003 pada paragraf 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu tugas pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang layanan informasi dan pengetahuan. Salah satu organisasi publik tersebut adalah perpustakaan. Karena itu perpustakaan identik dengan pelayanan.

Sebagai organisasi publik, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai harapan para penggunanya, yaitu dapat menyediakan informasi yang aktual, tepat waktu dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa pustakawan. Bahkan para pustakawan pun dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keahlian yang kompetitif terhadap kinerja mereka. Oleh karena itu, perpustakaan harus secara signifikan melakukan suatu perubahan dalam manajemen pelayanannya.

Manajemen pelayanan diperlukan oleh organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan keberlangsungan hidup organisasi. Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan bila penguatan posisi tawar-menawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Model manajemen pelayanan yang baik terdiri dari unsur-unsur antara lain: sumberdaya pelayanan, kultur organisasi, sistem pelayanan dan pelanggan. Dalam upaya peningkatan kualitas perpustakaan unsur-unsur yang mendapat perhatian antara lain: unsur- unsur sumberdaya pengelola, termasuk dalam tahapan input, unsur sistem pelayanan termasuk dalam proses, sedangkan unsur pelanggan termasuk dalam tahapan output. Kualitas atau mutu pelayanan pada perpustakaan sebaiknya mendapat perhatian mulai dari awal tahapan (input) sampai pada akhir tahapan manajemen.

Peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan umum merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan dilaksanakan untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi tersebut, sehingga perpustakaan dapat melaksanakan fungsinya, antara lain fungsi pendidikan, fungsi informati, fungsi penelitian, dan fungsi rekreatif.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan umum sebaiknya mendapat perhatian besar terhadap pemerintah daerah dalam mengelola perpustakaan. Mengingat, kualitas perpustakaan umum diindonesia berdasarkan dari hasil beberapa penelitian yang menunjukkan masih jauh dari harapan yang diinginkan.

Proses peningkatan pelayanan pada organisasi publik dan khususnya perpustakaan umum, diperlukan suatu pengkajian yang mendalam terhadap masalah (*problem*) yang terjadi dalam organisasi tersebut. Pengkajian tersebut dilakukan dengan menggunakan pendekatan *soft system methodology*. *Soft system methodology* sebuah pendekatan untuk memecahkan situasi masalah kompleks yang tidak terstruktur berdasarkan analisis holistik dan berpikir sistem. Fokus *soft system methodology* adalah untuk menciptakan sistem aktivitas dan hubungan manusia dalam sebuah organisasi atau grup dalam rangka mencapai tujuan bersama.¹

Pustakawan adalah seorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan (Kode Etik Pustakawan). Dalam UU No.43 Tahun 2007 Bab I Pasal 1 disebutkan bahwa pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Lebih lanjut dalam UU No.43 Tahun 2007 Pasal 29 ayat 2 menyebutkan bahwa tugas-tugas tenaga teknis perpustakaan dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan keadaan perpustakaan yang bersangkutan. Pustakawan merupakan sumber daya manusia (SDM) yang mengolah perpustakaan, begitu pula pustakawan yang bertugas pada perpustakaan perguruan tinggi. Pustakawan merupakan suatu

¹ Dewi Purboningsih, M.R. Khairul Muluk, Irwann Noor, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Umum Melalui Pendekatan Sistem Lunak (Soft System) (Studi Pada Perpustakaan Umum Kota Kediri)". *Jurnal Artikel Wacana*, Vol. 17, No.3, 2014, hlm. 106-107. Dari Situs <http://download.garuda.ristekdikti.go.id>. Diakses pada tanggal 28 agustus 2021, 11:45.

profesi. Dikarenakan pustakawan merupakan pekerjaan yang memerlukan pendidikan atau pelatihan. Dalam mengolah perpustakaan maka dibutuhkan berbagai macam tenaga yang terampil di bidangnya. Profesionalisme adalah rasa kepemilikan akan sesuatu, yang mana dari rasa ini ia benar-benar merasa bahwa sesuatu itu harus dijaga. Adapun profesionalisme pustakawan hanya dapat dimiliki oleh seorang pustakawan tingkat ahli / profesional.²

Definisi modern pustakawan adalah seorang kurator koleksi buku dan materi informasi lainnya, menata akses pemakai pada koleksi tersebut dengan koleksi modern, sedangkan pengertian modern pustakawan adalah manajer dan mediator akses ke informasi untuk kelompok pemakai berbagai jenis yang dimulai dari koleksi perpustakaan kemudian meluas pada berbagai jenis koleksi lainnya.

Pustakawan sebagai pelayan masyarakat, dalam berinteraksi dengan masyarakat harus didasari pada etika dan pergaulan yang berlaku. Misalnya memiliki sikap sopan santun, sabar, suka menolong, komunikatif, dan tidak egois. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik adalah syarat mutlak bagi pustakawan yang profesional dalam melaksanakan tugasnya.

Tugas pokok pustakawan adalah memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dalam melayani penggunaannya, pustakawan harus mengetahui siapa masyarakat pengguna yang akan dilayani, bersikap luwes dalam melayani

² Mutia Wahyuni, "Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi". *Jurnal Iqra'*, Vol. 09, No. 02, Oktober, 2015, hlm. 40-41. Dari situs: [https:// repository. Uinsu. ac.id](https://repository.uinsu.ac.id). Diakses 28 agustus 202, 11: 56.

pemustaka serta mampu mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat penggunaanya.

Dalam sebuah organisasi terdapat berbagai macam dan jenis pekerjaan. Semakin besar dan kompleks sebuah organisasi, semakin banyak dan bervariasi pula jenis pekerjaan yang ada. Seluruh pekerjaan itu tidak dapat dilakukan sendiri oleh satu orang, tetapi melalui kelompok dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara kooperatif dan dikoordinasikan dengan baik dapat mencapai hasil lebih maksimal. Untuk itu diperlukan adanya suatu pembagian kerja di antara individu-individu tersebut.

“Menurut Baedhowi pembagian kerja merupakan sebuah kegiatan yang menjelaskan mengenai kewajiban dan kualifikasi yang ada dalam suatu pekerjaan yang berdasarkan analisis pekerjaan”.³

Pembagian kerja harus disesuaikan dengan kemampuan dan keahlian pelaksanaan kerja berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, dalam penempatan karyawan harus menggunakan prinsip *the righ man in the righ place*. Pembagian kerja harus rasional/objektif, bukan emosional subyektif yang didasarkan atas dasar *like and dislike*.⁴

Berdasarkan hasil observasi awal, penulis melihat dalam deskripsi kerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sudah bagus. Yang mana masing-masing pustakawan memiliki tugas dan penempatan dibagiannya masing-masing, Hanya saja para pustakawan masih kurang membantu dalam mencari buku yang tepat.

³ Sri Wahyuni, “Peran Pustakawan Sebagai Agent Of Change Dalam Memberikan Layanan Pada Pemustaka”. *Jurnal Libria*, Vol.10, No. 2, Desember, 2018, hlm. 3-4. Dari situs: <https://jurnal.ar-raniry.ac.id.ac.id>. Diakses, 28 agustus 2021, 12:03.

⁴ Sri Wahyuni, “Peran Pustakawan Sebagai...”, hlm. 3-4.

Dulu sebelum renovasi besar pustaka ini dikenal memberi pelayanan yang bagus, dengan jadwal buka sampai malam hari. Selama renovasi berlangsung pustaka tidak operasional.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan Pustakawan dalam Melayani Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?
2. Bagaimanakah Pembagian *Job Description* Tenaga Kepustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?
3. Apa Saja Hambatan/Kendala yang Dihadapi Oleh Tenaga Kepustakaan dalam Melayani Pembaca di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada di atas, tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Pustakawan dalam Melayani Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?
2. Untuk mengetahui Pembagian *Job Description* Tenaga Kepustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?

3. Untuk Mengetahui Hambatan/Kendala yang Dihadapi Oleh Tenaga Kepustakaan dalam Melayani Pembaca di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan, wawasan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan, mengenai manajemen perpustakaan, khususnya pelayanan di perpustakaan agar lebih baik lagi.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu saran dan informasi bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh untuk mencermati lebih dalam tentang manajemen perpustakaannya yang dirasakan masih kurang sehingga dapat ditindaklanjuti sebagai upaya perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas perpustakaan, khususnya pelayanan pustakawannya. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memotivasi perpustakaan lain untuk dapat menerapkan dan mengembangkan perpustakaan.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan mengenai manajemen perpustakaan. Selain itu, mendorong peneliti lain untuk melakukan penelitian mengkaji lebih dalam tentang perpustakaan dari aspek yang lain.

E. Devinisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman pembaca dalam memahami judul proposal ini, maka perlu kiranya penulis terlebih dahulu memberikan penjelasan terhadap istilah-istilah yang terdapat pada judul yang akan peneliti bahas, yaitu:

1. Efektivitas

Efektivitas adalah keadaan yang berpengaruh terhadap hasil guna atau keberhasilan yang dilakukan oleh sumber- sumber daya yang dimiliki.

2. *Job discription*

Menurut Hasibuan dalam Ridho Nandika *Job description* atau pembagian kerja yaitu informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan, dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan tertentu dalam organisasi.⁵

3. Tenaga Perpustakaan

Menurut undang-undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007) menyatakan bahwa tenaga perpustakaan terdiri dari pustakawan dan tenaga teknis

⁵ Ridho Nandika, “ Pengaruh *Job Description*, Kepemimpinan, Pengembangan Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan PT. Bias Nusantara Warehouse Minas”. *Jurnal Jom FEKON*, Vol. 2, No.2, 2015, hlm. 3. Dari situs: <https://www.neliti.com>. Diakses 2 september 2021, 14: 27.

perpustakaan. Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima kepada pemustaka, menciptakan suasana yang kondusif dan memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.⁶ Tenaga perpustakaan yang penulis maksud yaitu pengelola perpustakaan yang bertanggung jawab langsung dalam memberi pelayanan kepada pemustaka yaitu pustakawan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁷

4. Peningkatan Pelayanan

Secara umum peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat dan kualitas maupun kuantitas. Kata peningkatan juga berarti menggambarkan perubahan dari keadaan atau sifat yang negatif berubah menjadi positif.⁸ Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.⁹ Jadi peningkatan pelayanan disini yaitu proses atau cara dalam menaikkan pelayanan di perpustakaan yang lebih baik lagi. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang

⁶ Barzan, "Evaluasi Pelatihan Perpustakaan, Bagi Tenaga Perpustakaan Desa Di Kabupaten Aceh Tengah", *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry), 2019, hlm.8. Dari situs: <https://repository.ar-raniry.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 17:35.

⁷ Siti Rulyah, "Profesi Pustakawan: Tantangan dan Peluang", *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*, Vol. 34, No. 1, 2018, hlm. 32. Dari situs: <https://core.ac.uk>. Diakses 28 agustus 2012, 17:44.

⁸ Yandri Pagappong, "Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda Seberang", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3, No. 1, 2015, hlm.3. Dari situs: <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>. Diakses 10 September 2021, 02:12.

⁹ Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (Rappang: Qiara Media, 2019), hlm. 18. Dari situs: book.google.com. Diakses 28 agustus 2012, 17:50.

berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang lebih baik. Usaha meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan merupakan hal penting dalam pengembangan perpustakaan agar perpustakaan dapat senantiasa memenuhi kebutuhan masyarakat dan pemustaka. Pengembangan perpustakaan dilakukan antara lain dengan meningkatkan kuantitas maupun kualitas sumber daya, pelayanan, dan pengelolaan perpustakaan.

Kosasih mengungkapkan, secara umum kualitas pelayanan dapat diukur melalui sepuluh dimensi, di antaranya:

- a. *Tangibles*, meliputi ruangan dan peralatan yang nyaman,
- b. *Reliability*, yaitu kehandalan dan kinerja pustakawan,
- c. *Responsiveness*, yaitu daya tanggap pustakawan terutama dalam menjawab pertanyaan dan permintaan pemustaka,
- d. *Competence*, yaitu pengetahuan dan keterampilan pustakawan yang memadai sehingga mampu melaksanakan tugasnya dengan baik,
- e. *Access*, yaitu akses yang mudah bagi pemustaka terhadap jasa perpustakaan,
- f. *Courtesy*, yaitu perilaku pustakawan yang ramah dan bersahabat dalam menanggapi kebutuhan pemustaka,
- g. *Communication*, yaitu kemampuan komunikasi pustakawan,
- h. *Credibility*, yaitu kredibilitas atau kejujuran pustakawan,
- i. *Security*, yaitu keamanan,
- j. *Understanding the customer*, yaitu memahami kebutuhan pemustaka.¹⁰

F. Kajian Terdahulu yang Relevan

Dari yang telah peneliti telusuri dalam berbagai sumber, maka peneliti hanya mengambil sumber yang berkenaan dengan peningkatan pelayanan. Hal ini untuk

¹⁰ Ngatini, "Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan". *Jurnal Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, Vol. 1, No. 1, 2018, hlm. 59-60. Dari situs: <https://journal.uui.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 17:56.

mempermudah mengetahui letak perbedaan antara penelitian yang lain. Berikut ini beberapa penelusuran yang ditemukan dapat peneliti paparkan di antaranya:

Artikel yang ditulis oleh: Benu Elanita, Niswanto, Sakdiah Ibrahim, (2008), Manajemen Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah, Joernal Magister Administrasi Pendidikan, isi joernal ini membahas tentang manajemen perpustakaan.¹¹ Adapun Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan peneliti, terletak pada teori yaitu membahas tentang peningkatan pelayanan dan letak perbedaanya adalah penelitian yang penulis teliti berfokus kepada upaya peningkatan pelayanan melalui *job description* tenaga kepastakaan agar pustakawan mendapatkan kejelasan mengenai tanggung jawab yang diemban sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sedangkan penelitian di dalam joernal Benu Elanita fokus penelitiaanya yaitu manajemen perpustakaan untuk meningkatkan minat baca melalui pengadaan sarana dan prasarana dan sistem pelayanan.¹² Dan letak tempat penelitiannya juga berbeda.

Artikel joernal karya: Fitri Mutia, (2015), Kondisi Layanan Pepustakaan Khusus Bagi Penyandang Cacat di Yayasan Pembinaan Anak Cacat, Joernal Record And Library, Adapun isi joernal ini yaitu membahas tentang kondisi layanan perpustakaan. Persamaan penelitian karya Fitri Mutia dengan yang penulis teliti yaitu: terletak pada permasalahan yang membahas tentang

¹¹ Benu Elanita, Niswanto, Sadih Ibrahim, "Manajemen Pustakawan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah". *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 6, No. 4, November 2018, hlm. 216. Dari situs: <https://jurnal.unsyiah.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 18:00.

¹² Benu Elanita, Niswanto, Sadih Ibrahim, "Manajemen Pustakawan Pada...", hlm.216.

peningkatan pelayanan dengan profesionalisme pegawai¹³. Dan letak perbedaannya yaitu penelitian penulis berfokus kepada *job description* tenaga perpustakaan untuk mencapai peningkatan dalam pelayanan agar tugas atau tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan kemampuan para tenaga perpustakaan, sedangkan penelitian di dalam joernal Fitri Mutia fokus penelitiannya yaitu di perpustakaan khusus penyandang cacat sedangkan yang penulis teliti pada perpustakaan umum, serta letak tempat penelitiannya juga berbeda.

Artikel joernal karya: Dewi Purboningsih, M.R.Khairul Muluk, Irwan Noor, (2014), peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan umum melalui pendekatan sistem lunak (*soft system*) (studi pada perpustakaan umum kota kediri),Joernal Wacana,17. Persamaan penelitian ini yaitu terletak pada bagian teori yang sama-sama membahas tentang peningkatan pelayanan dan letak perbedaannya yaitu: didalam joernal karya Dewi Purboningsih, M.R.Khairul Muluk, Irwan Noor, fokus penelitiannya yaitu peningkatan pelayanan diperpustakaan lebih mengarah dengan mengadakan berbagai kegiatan layanan yang disediakan oleh perpustakaan, seperti mengadakan perlombaan dan pameran buku, selain itu juga menambah berbagai fasilitas¹⁴. Sedangkan penelitian yang penulis teliti juga lebih mengarah tentang peningkatan pelayanan di perpustakaan namun bedanya dalam peningkatan pelayanannya lebih kepada profesionalisme tenaga perpustakaan

¹³ Fitri Mutia, "Kondisi Layanan Perpustakaan Khusus Bagi Penyandang Cacat di Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Surabaya". *Jurnal Record and Library*, Vol. 1, No. 1, Januari- Juni 2015 , hlm. 8. Dari situs: <https://e-joernal.uiair.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 18:03.

¹⁴ Dewi Purboningsih, Peningkatan Kualitas ..., hlm. 111-112.

dalam melayani pemustaka melalui *job description*. Selain itu perbedaan tempat penelitian.

Artikel joernal karya: Isran Elnadi, (2018), Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu, Joernal Ilm Perpustakaan dan Informasi.¹⁵ Persamaan penelitian ini yaitu terletak pada membahas pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung. dan letak perbedaanya yaitu: di dalam joernal karya Isran Elnadi fokus penelitiannya yaitu peningkatan keterampilan pemustaka dalam pemanfaatan perpustakaan melalui bimbingan pustakawan. Sedangkan penelitian yang penulis teliti berfokus dalam *job description* tenaga perpustakaan agar tenaga kepastakaan perfesional pada bidang atau tugas yang telah dibagikan sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, perbedaan lainnya yaitu letak tempat penelitian.

Artikel joernal karya: Deviana Fadhlya, Yogi Suprayogi, Imanudin Yogi, (2017), Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, Persamaan penelitian ini terletak pada permasalahan dalam menjelaskan upaya meningkatkan layanan perpustakaan. Letak perbedaanya peneliti di dalam joernal ini lebih mengarah peningkatan pelayanan melalui teknologi sebagai bentuk peningkatan kualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat,¹⁶ sedangkan penelitian penulis lebih mengarah kepada

¹⁵ Isran Elnadi, "Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu". *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 3, No. 2, 2018, hlm. 208-212. Dari situs: <http://jurnal.uinsu.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 18:07.

¹⁶ Deviana Fadhlya, Yogi Suprayogi, Imanudin, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat". *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 2, No. 1, Agustus 2017, hlm. 24-25. Dari situs: <http://jurnal.unpad.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 18:09.

efektivitas deskripsi pekerjaan dalam peningkatan pelayanan di perpustakaan dan tempat penelitian juga berbeda.

Berdasarkan beberapa kajian yang telah disebutkan di atas maka peneliti meyakini terdapat ada persamaan dalam penulisan karya ilmiah ini. Namun penulis Lebih mengarah kepada *job description* tenaga perpustakaan dalam peningkatan pelayanan perpustakaan. deskripsi pekerjaan adalah suatu pernyataan tertulis yang menguraikan fungsi, tugas, tanggung jawab, wewenang kondisi kerja, dan aspek-aspek pekerjaan tertentu lainnya. Dengan adanya pembagian kerja, karyawan dapat dilatih sesuai dengan bidangnya karena melalui keahlian yang dimilikinya tersebut sehingga karyawan dapat memberi sumbangan maksimal dalam terhadap pencapaian tujuan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk tidak terjadi salah pengertian dari pembahasan ini, penulis mencantumkan sistematika penulisan antara lain:

BAB I Pendahuluan: Meliputi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat Penelitian, Devinisi Operasional, Kajian Terdahulu dan Sistematika Penulisan.

BAB II Landasan Teori: Meliputi pengertian manajemen perpustakaan, unsur-unsur manajemen perpustakaan, kompetensi tenaga kepastakaan, pengertian pelayanan di perpustakaan, jenis pelayanan di perpustakaan, sistem pelayanan diperpustakaan, dan strategi dalam peningkatan pelayanan.

BAB III Metode Penelitian: Meliputi uraian tentang desain penelitian, operasional Variabel dan pengukuran, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan, rancangan Uji Hipotesis serta jadwal penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian: pada bab ini membahas tentang temuan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hasil penelitian, yang meliputi: gambaran umum lokasi penelitian, pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung, pembagian *job description* tenaga kepastakaan dan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh tenaga kepastakaan dalam melayani pembaca.

BAB V Penutup: terdiri dari kesimpulan serta saran-saran dari peneliti.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Efektivitas *Job Description*

Efektivitas sangat penting dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

“Menurut Kurniawan efektifitas adalah organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketengangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya”.

“Menurut Argris (dalam Tangklisan) efektivitas kerja adalah keseimbangan atau pendekatan optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan tenaga manusia”.

‘Danim mengatakan bahwa efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut, bagaimana cara melaksanakan dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu keefektifan dapat dilakukan dengan menspesifikasikan sasaran-sasaran untuk seluruh organisasi, dan individu-individu serta kelompok-kelompok pada organisasi perlu dikoordinasi’.¹⁷

Setiap karyawan diharapkan mampu untuk mematuhi segala aturan yang ada. Selain itu, karyawan juga harus dapat mempergunakan waktu seefisien mungkin, terutama dengan cara datang tepat waktu ke kantor dan berusaha untuk menyelesaikan tugas sebaik-baiknya.

¹⁷ Intan Yuliani, ” Pengaruh Deskripsi Pekerjaan dan Koordinasi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. BANK Negara Indonesia (PERSERO) TBK”, *skripsi*, (Medan: Universitas Medan Area, 2018), hlm. 6. Dari situs: <http://repository.uma.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 18:13

1. Kriteria Ukuran Efektifitas Kerja

Shama dalam Tangklisan memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi, yang meliputi antara lain:

- a. Produktivitas organisasi atau output
- b. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.
- c. Tidak adanya ketengangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.¹⁸

Steers dalam Tangkilisan mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- 1) Pencapaian target
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan ber laba
- 5) Pencarian sumber daya¹⁹

Sementara Gibson dalam Tangkilisan mengatakan bahwa efektivitas dapat pula di ukur sebagai berikut:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
- d. Perencanaan yang mantang.
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersedianya sarana dan prasarana
- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.²⁰

2. Job Description

¹⁸ Ridho Nandika, *Pengaruh Job...*, hlm. 3.

¹⁹ Ridho Nandika, *Pengaruh Job...*, hlm. 3.

²⁰ Ridho Nandika, *Pengaruh Job...*, hlm. 3.

a. Pengertian *Job Description*

Job Description adalah hasil analisis pekerjaan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menghimpun dan mengolah informasi mengenai pekerjaan,

“ menurut Veithzal Rivai uraian pekerjaan menyebutkan tugas dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan. Disebutkan apa yang dikerjakan, mengapa dikerjakan, dan dimana dikerjakannya dan secara singkat bagaimana mengerjakannya. Devinisi yang hampir sama diajukan oleh Gary Dessler bahwa sebuah deskripsi pekerjaan adalah pernyataan tertulis tentang apa yang harus dilakukan oleh pekerja, bagaimana orang itu melakukannya, dan bagaimana kondisi kerjanya”.²¹

Dari definisi para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa deskripsi pekerjaan adalah pernyataan tertulis tentang ruang lingkup pekerjaan, yang menginformasikan tentang pekerjaan, bagaimana melakukaanya, dan bagaimana kondisinya.

b. Prinsip –Prinsip *Job Description*

Job Description ataupun uraian pekerjaan merupakan dokumen penting untuk memandu proses seleksi yang mana digunakan untuk memberikan pekerjaan tersebut kepada calon pegawai yang berpotensi. Oleh karena itu, uraian pekerjaan hendaknya dapat mendeskripsikan dengan tepat isi pekerjaan, lingkungan, dan kondisi pekerjaan. Menurut Ardana, Mujiati dan Utama, terdapat enam kualifikasi yang harus diperhatikan dalam pembuatan uraian jabatan, antara lain:

²¹ Farida Mustikawati, Indra Kurniawan, “ Pengaruh *Job Description* Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Security di PT. Wilmar Nabati Indonesia- Gresik”. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, Vol. 03, No. 02, 2014, hlm. 156. Dari situs: <http://journal.unigres.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 12:28.

- 1) Sistematis, artinya deskripsi pekerjaan terdiri dari komponen-komponen yang mempunyai fungsi dan tersusun dalam tata hubungan yang membentuk suatu sistem sehingga mudah dipahami.
- 2) Jelas, artinya deskripsi pekerjaan dapat memberikan pembacanya isi dan maksud yang jelas, terang, gemilang, dan tidak meragukan. Sehingga mudah dipahami dan diterapkan oleh setiap pemangku jabatan di dalam perusahaan.
- 3) Ringkas, artinya deskripsi pekerjaan perlu menggunakan kata-kata dan kalimat yang singkat, pendek sehingga pembaca tidak memerlukan waktu yang lama untuk membaca dan memahaminya.
- 4) Tepat, artinya deskripsi pekerjaan dapat menyajikan uraian yang cocok, sesuai dan tepat seperti apa yang dimaksud oleh isi pekerjaan sehingga pembaca dapat memperoleh gambaran yang sama dengan isi yang sebenarnya.
- 5) Taat azas, artinya deskripsi pekerjaan berisi kata dan kalimat yang isinya menunjukkan arah dan maksud yang sama atau selaras dan tidak bertentangan satu sama lain.
- 6) Akurat, artinya deskripsi pekerjaan disusun secara teliti, dengan memaparkan keadaan yang lengkap, tidak kurang dan tidak lebih.²²

c. Manfaat *Job Description*

Menurut Swasto deskripsi pekerjaan mempunyai manfaat sebagai berikut:

- 1) Klarifikasi tanggung jawab. Deskripsi pekerjaan membantu menghindari adanya kebingungan dan memberikan pemahaman atau penjelasan. Gambaran yang jelas atas apa yang akan menjadi tanggung jawab seorang individu dapat mengurangi kesalah pahaman dan ambiguitas/ kemenduaan. Gambaran yang jelas mengenai tanggung jawab akan menunjang kinerja dan kepuasan kerja.
- 2) Pelatihan. Organisasi menggunakan deskripsi pekerjaan untuk menetapkan macam pelatihan yang dibutuhkan oleh para karyawan agar kinerja bisa optimal.
- 3) Evaluasi pekerjaan. Deskripsi pekerjaan seringkali menentukan perbandingan faktor (*comparable factors*) dalam proses evaluasi pekerjaan (*job evaluation*), sehingga penilai dapat membandingkan berbagai macam pekerjaan dan mengambil keputusan gaji. Perbandingan semacam itu hendaknya bertumpu pada keahlian yang dibutuhkan, upaya, tanggung jawab, dan kondisi kerja.
- 4) Penilaian kinerja. Deskripsi pekerjaan dapat menentukan landasan penilaian kinerja karyawan. Para karyawan diberi tahu tentang tugas dan

²² Marsongko Bayu Permadi, "Perancangan *Job Description* Pada Urusan Quality Control di PT. Perkebunan Nusantara IX", *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2017), hlm.12-13 . Dari situs: <http://e-joernal.Uajy.ac.id>. diakses 28 Okt. 21, 12:58.

tanggung jawabnya dan diberitahu pula kriteria pekerjaan yang akan dievaluasi.

- 5) Survei kompensasi. Deskripsi pekerjaan memberikan kesempatan para spesialis sumberdaya manusia untuk mengistimasi apakah upah yang dibayarkan untuk suatu pekerjaan telah adil jika dibandingkan dengan upah pekerjaan serupa organisasi lainnya. Dengan demikian deskripsi pekerjaan menyediakan informasi yang berkaitan dengan keadilan internal (*internal equity*) maupun keadilan eksternal (*external equity*)²³

Menurut Mathis dan John deskripsi pekerjaan memiliki manfaat antara lain:

- 1) Wewenang
 - a) Wewenang terdefinisikan secara jelas
 - b) Tidak *overlapping* dengan posisi lain
 - c) Kesesuaian wewenang dengan posisi
 - 2) Tanggung Jawab Pegawai
 - a) Memperoleh kejelasan mengenai tanggung jawab yang diemban secara keseluruhan
 - b) Arah pertanggungjawaban jelas
 - c) Kompensasi yang diberikan sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan
 - 3) Kondisi Pekerjaan
 - a) Peraturan pemerintahan dapat dipahami
 - b) Kebijakan perusahaan bisa dipahami
 - c) Adanya kejelasan koordinasi dalam melaksanakan pekerjaan
 - 4) Fasilitas Kerja
 - a) Kelengkapan fasilitas untuk mendukung kelancaran pekerjaan
 - b) Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan pekerjaan
 - c) Kemampuan menggunakan fasilitas kerja²⁴
- d. Fungsi *Job Description*

Secara umum, fungsi *job desc* tentu membantu setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya secara sistematis sebagai alat bantu untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Namun ternyata *job desc* itu sendiri memiliki fungsi yang lain, berikut penjelasan fungsi *job desc* lebih detail:

²³ Chresensia Jovana Audinesya Putri, “ Pengaruh Deskripsi Kerja, Pengawasan, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan”, *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2017), hlm. 16-17. Dari situs: <http://repository.usd.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 1:16.

²⁴ Edy Dharma dkk, “Pengaruh Deskripsi Pekerjaan Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pusat Gereja Kristen Protestan Simalungun (GKPS) Pematangsiantar”. *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 2020, hlm. 55-56. Dari situs: <http://maker.ac.id>. Diakses: 28 agustus 2021, 18:19.

- 1) Bagi atasan, untuk dapat memaksimalkan peran dan tanggung jawab bawahan dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 2) Pimpinan organisasi, sebagai pemimpin untuk dapat memimpin dan memberikan motivasi agar setiap personel sebagai pemegang jabatan menghasilkan kinerja optimal.
- 3) Pemegang jabatan, sebagai panduan dan pedoman kerja serta mengetahui apa yang harus dilakukan dan diharapkan dari organisasi. Dengan adanya panduan dan pedoman kerja, segala pikiran, usaha, dan energi dapat difokuskan dalam pekerjaan.
- 4) Perekrut, dalam proses rekrutmen personel bagian perekrut dapat mengetahui kandidat yang tepat dan paling cocok sesuai kebutuhan jabatan.
- 5) *Trainer*, untuk mengetahui kebutuhan pelatihan bagi pemegang jabatan. Dengan kebutuhan yang spesifik secara langsung berdampak terhadap peningkatan kinerja pemegang jabatan.
- 6) *Assessor*, dalam kaitan pengukuran kinerja, assessor dapat melakukan analisis terhadap pemegang jabatan dengan menggunakan *tool* seperti *competency assessment* dan *in-depth interview*.
- 7) Perencana karier (*succession planner*), untuk menempatkan individu sesuai dengan peran, tanggung jawab, dan kebutuhan organisasi.
- 8) Perencanaan dan pengembangan organisasi (*Organization Development dan Planner*), untuk membuat perencanaan pengembangan organisasi yang

membutuhkan pemahaman tentang jabatan dan jenis peran/tanggung jawab yang diperlukan.

- 9) *Job evaluator*, untuk membobot jabatan dan membandingkan jabatan lain di dalam organisasi.

e. Tujuan *Job Description*

- 1) Sebagai pedoman dalam pelaksanaan penilaian kinerja.
- 2) Sebagai *job evaluation*.
- 3) Penyelenggaraan training karyawan.
- 4) Rekrutmen dan lain-lain.²⁵

f. Penyusunan *Job Description*

Sebelum *Job Description* diterapkan ada beberapa hal yang harus dilakukan sebagai berikut ini:

- 1) *Job Analys* (Analisis Pekerjaan)

Untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas dan berkuantitas baik, sehingga efektif mengerjakan tugas-tugasnya harus dilakukan dengan cara analisis jabatan (*Job analysi*), uraian jabatan (*Job Description*) dan spesifikasi pekerjaan (*job specification*). Dengan analisis jabatan, uraian pekerjaan dan spesifikasi

²⁵Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), hlm. 92-94. Dari situs: Books.google.com. Diakses 28 agustus 2021, 19:26.

pekerjaan maka dapatlah ditentukan kualitas dan kuantitas pegawai yang dibutuhkan.²⁶

Berikut ini akan dijelaskan mengenai pengertian *Job Analysis* (Analisis Pekerjaan) menurut para ahli yaitu:

“Menurut Gomes Menyatakan bahwa: analisis jabatan adalah proses pengumpulan informasi mengenai suatu pekerjaan yang dilakukan seorang pekerja, yang dilaksanakan dengan mengamati atau mengadakan *interview* pada pekerjaan, dengan bukti-bukti yang benar dari supervisor”.

“Bernadin dan Russell menyatakan bahwa: analisis pekerjaan ini akan menghasilkan daftar uraian pekerjaan pernyataan tertulis mengenai kewajiban-kewajiban pekerja dan bisa juga mencakup standar kualifikasi, yang merinci pendidikan dan pengalaman minimal yang diperlukan bagi seorang pekerja untuk melaksanakan kewajiban dari kedudukannya secara memuaskan”.²⁷

Berdasarkan pendapat menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa analisis jabatan (*Job Analysis*) adalah merupakan suatu proses untuk mengidentifikasi dan menentukan secara rinci-rinci tugas-tugas dan persyaratan dari suatu jabatan tertentu.

2) *Job Description* (Uraian Pekerjaan)

Deskripsi pekerjaan merupakan langkah pertama dari proses analisa jabatan, yaitu sebuah daftar yang dipedomani oleh seseorang untuk melaksanakan tugas atau fungsi, dan tanggung jawab pada suatu jabatan atau posisi. Secara khusus *job description* dapat diartikan suatu perangkat yang sangat penting untuk dapat

²⁶ Roni Habibi, Riki Karnovi, *Tutorial Membuat Aplikasi Sistem Monitoring Terhadap Job Desk Operational Human Capital (OHC)*, (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020), hlm. 36. Dari situs: Book.google.co.id. Diakses 28 agustus 2021, 19:35.

²⁷ Andriansyah, *Panduan Praktis Menyusun Jobdesc*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2015), hlm. 11. Dari Situs: Book.google.com. Diakses 28 oktober 2021, 19:43.

memberikan gambaran dan kejelasan tugas, tanggung jawab serta wewenang, baik untuk dipedomani oleh karyawan dalam pelaksanaan tugas maupun bagi para atasan untuk pembagian tugas bagi bawahannya.²⁸

3) *Job Specification* (Spesifikasi Pekerjaan)

Ketika merekrut dan menyaring pelamar, manajer menggunakan analisis pekerjaan untuk menentukan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan apa saja yang dibutuhkan pelamar untuk melakukan pekerjaan tersebut, kebutuhan ini disebut sebagai spesifikasi pekerjaan atau deskripsi tertulis mengenai persyaratan pekerjaan.

“Menurut Hasibuan menyatakan bahwa: Spesifikasi jabatan adalah uraian persyaratan kualitas minimum orang yang bisa diterima agar dapat menjalankan satu jabatan dengan baik dan kompoten, juga memuat ringkasan yang jelas dan kualitas definitif yang dibutuhkan dari pemangku jabatan itu”.²⁹

Kaitan antara *job analysis*, *Job Description* dan *Job Specification* adalah job analisis merupakan proses mencari informasi sampai dengan analisis untuk penyusunan uraian pekerjaan (*Job Description*) dan spesifikasi pekerjaan atau persyaratan apa/siapa dari masing-masing jenis pekerjaan harus dikerjakan. Uraian yang diperoleh dari analisis pekerjaan diharapkan benar-benar diperoleh sesuai dengan kebutuhan organisasi atau lembaga sehingga efektifitas dan efesensi SDM.

g. Dimensi dan Indikator *Job Description*

²⁸ Andriansyah, *Panduan Praktis Menyusun....*, hlm. 11.

²⁹ Melda Tio, “ Penerapan *Job Description* dan *Job Specification* Pada Toko Batam Maju”, *Skripsi*, (Batam: Universitas Internasional Batam, 2018), hlm. 11. Dari Situs: <http://repository.uib.ac.id>. Diakses 29 oktober 2021, 19:35.

Job Description adalah tugas apa saja yang harus dilakukan oleh setiap karyawannya di dalam perusahaan.

“ Adapun menurut Robbins dan Judge oleh Diana Angelica *Job Description* yaitu skema tertulis mengenai terjemahan tanggung jawab dari pekerjaan tertentu”.³⁰

Sehingga dapat disimpulkan bahwa deskripsi pekerjaan adalah pernyataan tertulis mengenai gambaran suatu pekerjaan, kondisi dan hubungannya dengan bagian lain. Dimensi dan Indikator *Job Description* adalah:

No	Dimensi	Indikator
1.	Wewenang	1. Kewenangan teridentifikasi secara jelas. 2. Tidak overlapping dengan posisi lain. 3. Kesesuaian wewenang dengan posisi.
2.	Tanggung Jawab	1. Memperoleh kejelasan mengenai tanggung jawab yang diemban secara keseluruhan. 2. Arah pertanggung jawaban jelas. 3. Kompetensi yang diberikan sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan.
3.	Kondisi pekerjaan	1. Peraturan atau kebijakan perusahaan dapat dipahami 2. Adanya kejelasan koordinasi dalam melaksanakan pekerjaan.
4.	Fasilitas Kerja	1. Kelengkapan fasilitas untuk mendukung

³⁰ Roni Habibi, Riki Karnovi, *Tutorial Membuat Aplikasi....*, hlm. 36

		kelancaran pekerjaan. 2. Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan pekerjaan.
5.	Standar hasil kerja	1. Kejelasan mengenai target yang diharapkan 2. Kesesuaian target dengan bidang pekerjaan.
6.	Pendidikan	1. Kesuaian tanggung jawab pekerjaan dengan latar belakang pendidikan. 2. Kesesuaian tanggung jawab pekerjaan dengan latar belakang pengalaman kerja.
7.	Kompetensi	1. Kesesuaian pekerjaan dengan pengetahuan 2. Kesesuaian pekerjaan dengan keahlian dan keterampilan. ³¹

B. Tenaga Perpustakaan

Tenaga perpustakaan Menurut Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa tenaga perpustakaan terdiri dari pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Berdasarkan Undang-Undang tersebut yang dimaksudkan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan

³¹ Roni Habibi, Riki Karnovi, *Tutorial Membuat Aplikasi...*, hlm. 36-49.

tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sedangkan tenaga teknis perpustakaan ialah tenaga non pustakawan yang ada di perpustakaan, terdiri dari tenaga administrasi, teknisi, sekretaris, bendahara dan tenaga lainnya. Tenaga perpustakaan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian pelayanan/jasa kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan misi yang di emban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan. Kinerja tenaga perpustakaan yang ideal merupakan tenaga perpustakaan yang mempunyai kinerja yang baik. Prestasi kerja yang baik dilihat dari capaian kinerjanya dari beban kerja yang sudah diamanahkan kepadanya.³²

1. Kompetensi Tenaga Perpustakaan

‘Istilah kompetensi dapat didefinisikan sebagai pengetahuan dan keterampilan yang dituntut untuk melaksanakan atau menunjang pelaksanaan pekerjaan, yang merupakan dasar bagi penciptaan nilai dalam suatu organisasi’. (Mirable dalam Syaifuddin).³³

Selanjutnya dijelaskan bahwa faktor-faktor kompetensi yang sangat penting bagi perseorangan maupun organisasi untuk mencapai keberhasilan, dapat meliputi pengetahuan teknis, terutama di bidang teknologi informasi, pengkoordinasian pekerjaan, penyelesaian dan pemecahan masalah, komunikasi dan layanan (untuk mencapai kepuasan pemustaka), dan akuntabilitas.

³² Munawarah, “Pengaruh Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan UIN Ar- Raniry”, *Skripsi*, (Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar- Raniry, 2019), hlm. 25. Dari situs: <http://repository.ar-raniry.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 19:38.

³³ Saenal Abidin, “ Meningkatkan Kemampuan Diri Pustakawan Berbasis Soft Skill di Era Revolusi Industri 4.0”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, Vol. 1, No. 1, 2020, hlm. 42-43. Dari situs: <http://www.ejoernal.radenitan.ac.id>. Diakses 29 oktober 2021, 10:30.

Singkatnya kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*).³⁴ Kompetensi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. *Soft Competency*, yaitu adalah perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja humanis, *transferable skills*, *general skill*.
- b. *Hard Competency*, yaitu penguasa ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya.³⁵

Sehubungan dengan upaya pustakawan dalam mewujudkan layanan prima, dalam hal ini sangat diperlukan dukungan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi kepustakawanan (kompetensi fungsional) dan kompetensi personal guna memenuhi harapan pemustaka atas sosok pustakawan ideal yang siap membantu mengatasi kebutuhan informasi pemustaka dengan penuh keramahan dan profesionalisme maka selanjutnya dibahas mengenai kompetensi pustakawan yang dibutuhkan untuk mewujudkan layanan prima perpustakaan.

Dahana juga mengemukakan bahwa kompetensi yang perlu dimiliki pustakawan untuk dapat tampil berkualitas dan agar tetap mampu membimbing, mengarahkan, dan memuaskan para pemustaka, sebagai berikut:

1) Proaktif

³⁴ Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*, (Aceh Besar): UIN Ar-Raniry, 2017), hlm. 286

³⁵ Saenal Abidin, “Meningkatkan Kemampuan Diri...”, hlm. 42-43.

- 2) Fleksibel/ mampu beradaptasi.
- 3) Komunikator yang baik.
- 4) Dihormati/disegani.
- 5) Penuh semangat.
- 6) Sikap terbuka.
- 7) Banyak akal.
- 8) Terpelajar.
- 9) Mampu beradaptasi dengan perubahan.
- 10) Tertib.
- 11) Konsisten.
- 12) Memiliki inisiatif.
- 13) Memahami keinginan pemustaka.³⁶

Untuk mewujudkan layanan prima perpustakaan, di samping kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi (*functional quality*) maka untuk memenuhi harapan pemustaka agar merasa bahagia dan puas atau kepuasan batinnya terpenuhi atas layanan perpustakaan (*technical quality*), selain bekal pengetahuan kepustakawanan maka seorang pustakawan perlu mengembangkan keterampilan “melayani” yang inti utamanya adalah keterampilan komunikasi dan sikap atau berperilaku saat berinteraksi dengan pemustaka. Berikut ini mengenai sosok pustakawan ideal atau pustakawan harapan pemustaka.

Berkaitan dengan kompetensi personal, Dahana mengemukakan bahwa ada beberapa sikap dasar yang perlu dimiliki oleh seorang pustakawan ketika menghadapi pemustaka, antara lain sebagai berikut.

- 1) Ramah dan Sopan, Siapa pun pasti senang mendapat sikap ramah dan sopan, tak terkecuali para pemustaka. Mereka akan sangat merasa dihargai dan diterima dengan baik apabila petugas perpustakaan atau pustakawan melayani mereka dengan ramah dan sopan.
- 2) Siaga dan siap membantu, Pustakawan juga harus sigap melihat pemustaka yang membutuhkan bantuan. Ketika melihat seorang pemustaka kebingungan maka pustakawan harus cepat menanyakan apakah pemustaka tersebut membutuhkan bantuan atau bimbingan.

³⁶ Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi...*, hlm. 286.

- 3) Yakin dan percaya diri, Dalam menghadapi pemustaka, pustakawan harus terlihat meyakinkan dan penuh percaya diri. Hal ini dapat mempengaruhi perasaan pemustaka bahwa pustakawan memang dapat diandalkan untuk membantu mereka dalam mengatasi persoalan atau memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.
- 4) Komunikatif dan informatif, Pustakawan berperan sebagai mediator antara perpustakaan dan pemustakanya. Apabila pustakawan dapat bersikap komunikatif dan informatif maka dapat terjalin hubungan yang baik antara pemustaka dan pustakawan sehingga apa pun yang dibutuhkan oleh pemustaka maka pustakawan dapat segera membantu.
- 5) Menghargai waktu, Waktu adalah uang. Ungkapan ini mencerminkan betapa berharganya waktu. Oleh karena itu, pustakawan juga harus dapat menghargai waktu.
- 6) Teliti dan hati-hati, Disamping pelayanan yang cepat, ketepatan dalam pemberian informasi juga sangat diperlukan. Hal ini dapat tercapai apabila pustakawan dapat bersikap teliti dan hati-hati sehingga pelayanan bukan dilakukan tergesa-gesa, tetapi disertai dengan ketelitian sehingga informasi yang diberikan tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka³⁷

Menurut Kismiyati kompetensi suatu profesi akan selalu berubah seiring dengan perkembangan kebutuhan pelanggannya. Sementara kebutuhan pelanggan akan berkembang sesuai perkembangan teknologi informasi yang menawarkan berbagai kemudahan dan keluasaan akses informasi. Untuk itu, pustakawan juga dituntut untuk berubah dan memiliki kompetensi teknologi informasi sebagai berikut.

- 1) Penguasaan atau pemahaman pengetahuan dasar tentang sistem komputer dan pemahaman tentang cara mengatasi permasalahan yang sederhana.
- 2) Penguasaan keterampilan dan pengetahuan tentang program pengolah kata dan angka, yang terkait dengan tugas administratif kantor.
- 3) Penguasaan keterampilan dan pengetahuan tentang program pengolah data (pangkalan data), yang terkait dengan tugas-tugas mengelola data, merancang struktur data yang sesuai atau memahami program aplikasi pangkalan data yang sesuai.
- 4) Penguasaan atau pemahaman pengetahuan tentang jaringan komputer (LAN) dan keterampilan menggunakan jaringan komputer.

³⁷ Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi...*, hlm. 286.

- 5) Penguasaan keterampilan menelusur informasi di internet. Penguasaan keterampilan atau pemahaman sistem perancangan web (*web design*) untuk mengakomodasi sumber informasi dan penelusuran atas sumber informasi itu.
- 6) Penguasaan pengetahuan dan keterampilan tentang penelusuran sumber informasi digital serta pembuatan koleksi digital melalui alih media.³⁸

Berdasarkan SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) No. 83 tahun 2012 bidang perpustakaan. Hal itu diwujudkan dalam tiga kelompok unit-unit kompetensi, yaitu: Kompetensi umum, kompetensi inti, dan kompetensi khusus. Dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Kompetensi umum

Kompetensi umum adalah kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan dalam menjalankan tugas-tugas perpustakaan, meliputi:

- a. Mengoperasikan komputer tingkat dasar
- b. Menyusun rencana kerja perpustakaan
- c. Membuat laporan kerja perpustakaan

2. Kompetensi inti

Kompetensi inti adalah kompetensi fungsional yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan dalam menjalankan tugas-tugas perpustakaan. kompetensi inti mencakup unit-unit kompetensi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas inti dan wajib dikuasai oleh pustakawan. Kompetensi inti, meliputi:

- a. Melakukan seleksi bahan pustaka
- b. Melakukan pengadaan bahan pustaka
- c. Melakukan pengatalogan deskriptif

³⁸ Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi...*, hlm. 286.

- d. Melakukan pengatalogan subyek
- e. Melakukan perawatan bahan pustaka
- f. Melakukan layanan sirkulasi
- g. Melakukan layanan referensi
- h. Melakukan penelusuran informasi sederhana
- i. Melakukan promosi perpustakaan
- j. Melakukan kegiatan literasi informasi
- k. Memanfaatkan jaringan internet untuk layanan perpustakaan.

3. Kompetensi khusus

Kompetensi khusus merupakan kompetensi tingkat lanjut yang bersifat spesifik, meliputi:

- a. Merancang tata ruang dan perabot perpustakaan
- b. Melakukan perbaikan bahan perpustakaan
- c. Membuat literatur sekunder
- d. Melakukan penelusuran informasi kompleks
- e. Melakukan kajian bidang perpustakaan
- f. Membuat karya tulis ilmiah.³⁹

2. Tugas Pokok Pustakawan

Tugas pokok pustakawan adalah kegiatan di bidang kepastakawanan yang meliputi pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan

³⁹ Tiara Hilda Safitri, "Pustakawan Profesional di Era Digital". *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*, Vol. 33, No. 2, 2017, hlm. 62. Dari situs: <http://ejournal.unsri.ac.id>. Diakses 21 november 2021, 13:50.

sistem kepastakawanan yang dilakukan oleh setiap pustakawan sesuai jenjang jabatannya.

Menurut Undang- Undang No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan tugas pokok pustakawan adalah: Adapun tugas pokok dan fungsi pustakawan tingkat terampil sesuai dengan jenjang jabatannya adalah:

a. Pustakawan Pelaksana yaitu:

- 1) Menghimpun alat seleksi bahan pustaka
- 2) Melakukan survei bahan pustaka
- 3) Membuat dan menyusun desiderata
- 4) Meregistrasi bahan pustaka
- 5) Melakukan verifikasi data bibliografi
- 6) Melakukan katalogisasi sederhana
- 7) Melakukan katalogisasi salinan
- 8) Merawat bahan pustaka dalam rangka pencegahan/ preventif
- 9) Merawat bahan pustaka dalam rangka penanganan
- 10) Melakukan layanan sirkulasi
- 11) Melakukan layanan perpustakaan keliling
- 12) Menyediakan bahan pustaka koleksi setempat
- 13) Mengumpulkan data untuk statistik
- 14) Melakukan publisitas.

b. Pustakawan pelaksana lanjutan yaitu:

- 1) Mengumpulkan data dalam rangka menyusun rencana operasional pengembangan koleksi

- 2) Mengumpulkan data dalam rangka survei minat pemakai
 - 3) Mengidentifikasi bahan pustaka dalam rangka penyiangan bahan pustaka
 - 4) Mengelola hasil penyiangan
 - 5) Mengumpulkan data dalam rangka menyusun rencana operasional pengelolaan bahan pustaka.
 - 6) Melakukan klasifikasi sederhana
 - 7) Mengelola data bibliografi dalam bentuk kartu katalog
 - 8) Mengelola data bibliografi dalam bentuk basis data
 - 9) Menyusun daftar tambahan pustaka
- c. Pustakawan penyelia
- 1) Mengelola data dalam rangka menyusun rencana operasional pengembangan koleksi
 - 2) Mengolah data dalam rangka menyusun rencana operasional pengolahan bahan pustaka
 - 3) Melakukan katalogisasi yang bersifat kompleks
 - 4) Membuat anotasi
 - 5) Menyunting data bibliografi
 - 6) Menyusun bibliografi, indeks, dan sejenisnya
 - 7) Mengolah data dalam menyusun rencana operasional penyimpanan dan pelestarian bahan pustaka
 - 8) Mengolah data dalam rangka menyusun rencana operasional layanan informasi

- 9) Melakukan layanan rujukan cepat
- 10) Melakukan penelusuran literatur untuk bahan bacaan
- 11) Melakukan bimbingan pemakai perpustakaan
- 12) Membina kelompok pembaca⁴⁰

Adapun tugas pokok dan fungsi pustakawan tingkat ahli sesuai dengan jenjang jabatannya adalah:

a. Pustakawan Pertama yaitu:

- 1) Mengumpulkan data dalam rangka menyusun rencana operasional pengembangan koleksi
- 2) Mengolah data dalam rangka menyusun rencana operasional pengembangan koleksi
- 3) Mengumpul data dalam rangka survei minat pemakai
- 4) Mengidentifikasi bahan pustaka dalam rangka evaluasi dan penyiangan koleksi
- 5) Mengumpulkan data dalam rangka menyusun rencana operasional pengolahan bahan pustaka
- 6) Mengolah data dalam rangka menyusun rencana operasional pengolahan bahan pustaka
- 7) Melakukan klasifikasi yang bersifat sederhana
- 8) Menentukan kata kunci
- 9) Membuat sari karangan indikatif

⁴⁰ Suryani Sagala, "Analisis Tugas Pokok dan Fungsi Pustakawan Pada Dinas Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Dairi" *Skripsi*, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2017), hlm. 12- 16. Dari situs: <http://repository.usu.ac.id>. Diakses 28 agustus 2021, 19:41.

10) Menyusun bibliografi indeks dan sejenisnya

b. Pustakawan Muda yaitu:

- 1) Menganalisis dan menyusun rencana operasional pengembangan koleksi
- 2) Membuat instrumen dalam rangka survei minat pemakai
- 3) Mengolah dan menganalisis data dalam rangka survei minat pemakai
- 4) Menyeleksi bahan pustaka
- 5) Menetapkan hasil evaluasi dan penyiangan koleksi
- 6) Menganalisis dan menyusun rencana operasional pengolahan bahan pustaka
- 7) Menentukan tajuk subjek
- 8) Melakukan klasifikasi yang bersifat kompleks
- 9) Membuat sari karangan informatif
- 10) Menyusun data bibliografi⁴¹

c. Pustakawan Madya yaitu:

- 1) Menyusun tinjauan pustaka
- 2) Menjadi penanggung jawab editor dalam pemberian informasi teknis
- 3) Menyusun program intervensi pengembangan perpustakaan, dokumentasi, dan informasi
- 4) Melakukan penyuluhan tentang pengembangan perpustakaan, dokumentasi, dan informasi kepada penyelenggara dan pengelola tingkat provinsi

⁴¹ Menti Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, No. 9, (2014), hlm. 11-13. Dari situs:<http://usd.ac.id>. diakses 8 november 2021. 12:11.

- 5) Melakukan evaluasi paska penyuluhan tentang kegunaan dan pemanfaatan perpustakaan, dokumentasi, dan informasi tingkat provinsi
 - 6) Melakukan evaluasi paska pameran
- d. Pustakawan Utama yaitu:
- 1) Menjadi penanggung jawab dalam pembuatan tinjauan kepastakaan
 - 2) Melakukan penyuluhan tentang pembangunan perpustakaan, dokumentasi dan informasi kepada penyelenggara dan pengelola perpustakaan tingkat nasional
 - 3) Mengevaluasi dan menyempurnakan hasil kajian yang bersifat kompleks
 - 4) Menyempurnakan karya dalam rangka membuat analisis kritik terhadap kepastakawanan
 - 5) Menelaah pengembangan di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.⁴²

C. Peningkatan Layanan Perpustakaan

1. Pengertian pelayanan di perpustakaan

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.⁴³

⁴² Berita Negara Republik Indonesia, No. 289, (2014), hlm. 15-16. Dari Situs: <https://www.kemhan.go.id>. Diakses 8 November 2021. 11:20.

⁴³ Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, *Strategi dalam...*, hlm. 18.

“Berdasarkan pendapat Fisk, et. Al, Samson dan Menor, Tax dan Atuart, Ponsignon, et. Al dan Mohr dan Bitner esensi pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana adalah penyampaian ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan”.⁴⁴

Hakikat layanan perpustakaan adalah pemberian layanan informasi kepada pemustaka yang berkaitan dengan:

- a. Penyediaan segala bentuk bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, baik untuk digunakan di perpustakaan atau di luar perpustakaan.
- b. Penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi yang dapat merujuk pada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, baik yang dimiliki perpustakaan atau di luar perpustakaan.

Jadi hakikatnya layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi. Selain menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka perpustakaan juga harus menyediakan sarana temu balik yang dapat memudahkan pemustaka untuk mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasi.⁴⁵

2. Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis layanan yang ada di perpustakaan menurut Yusuf di dalam Elfa Rahmah adalah layanan jasa perpustakaan, layanan aktif perpustakaan, layanan khusus rujukan (referensi), layanan jasa pendidikan pengguna, promosi perpustakaan, dan administrasi rutin dalam sistem layanan peminjaman koleksi. Jenis layanan ada

⁴⁴ Lely Indah Mirdati, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Malang: UB Press, 2016), hlm. 2. Dari situs: [Book.google.com](http://book.google.com). Diakses 28 Agustus 2021, 19:43.

⁴⁵ Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi...*, hlm. 3.

beberapa macam, dan biasanya dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan masyarakat yang dilayaninya. Beberapa jenis layanan perpustakaan antara lain:

- a. Layanan peminjaman layanan bahan pustaka, Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), yaitu layanan kepada pemakai perpustakaan berupa peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Menurut Darmono layanan sirkulasi adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku.
- b. Layanan referensi, Yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung dan hanya untuk dibaca ditempat. Pada layanan referensi pustakawan tidak hanya menjawab pertanyaan substantif tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih, menggunakan sarana yang tepat untuk kebutuhan informasinya, dan mengarahkan pemustaka ke sumber informasi baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan.
- c. Layanan ruang baca, Layanan ruang baca yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup membacanya di perpustakaan.
- d. Layanan audiovisual, Layanan audiovisual yaitu layanan perpustakaan khusus untuk bahan audiovisual. Layanan ini meliputi peminjaman dan

pemutaran film, video, slide, filmstrip. Bahan yang disediakan berupa film cerita, film dokumenter, atau film pengetahuan.

- e. Layanan bercerita, Layanan bercerita, layanan ini untuk perpustakaan anak-anak atau perpustakaan sekolah dasar. Layanan ini pada umumnya tidak bersifat tetap, akan tetapi dilakukan secara terjadwal. Bentuk layanan yang diberikan tidak bersifat perorangan.
- f. Layanan jasa dokumentasi, Layanan jasa dokumentasi yaitu jasa layanan berupa penyediaan dokumen yang diperlukan oleh pengunjung, seperti terbitan pemerintah serta peraturan-peraturan perundangan yang dikumpulkan oleh perpustakaan.
- g. Layanan penelusuran literatur, Layanan ini biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan lembaga penelitian dan perpustakaan perguruan tinggi. Karena pengguna perpustakaan ini memiliki kesibukannya yang luar biasa, tidak sempat mencari sendiri informasi atau literatur yang dibutuhkannya. Untuk itu, maka pustakawan harus dapat membantu mereka mencari informasi dan literatur yang dibutuhkan dan diminta oleh pemustaka. Dalam menyelenggara layanan seperti ini beberapa perpustakaan, khususnya perguruan di perguruan tinggi, menempatkan satu meja untuk konsultasi bagi pemakai yang membutuhkan layanan penelusuran informasi.
- h. Layanan terjemahan, Layanan ini juga sering disebut *Current Awareness Service* atau jasa kesiagaan informasi. Layanan penyebaran informasi baru adalah suatu bentuk layanan yang memungkinkan pemustaka mengikuti

perkembangan informasi terbaru yang dibutuhkan sesuai dengan bidang ilmu yang diminati pemustaka.

- i. Layanan terjemahan, Layanan terjemahan untuk membantu pemustaka dalam membaca bahan pustaka yang berbahasa asing di perpustakaan. Dengan demikian, maka perpustakaan ini akan mendorong minat dan kebiasaan membaca masyarakat.
- j. Layanan jasa silang layan, Jasa pinjam antar perpustakaan banyak dikenal dalam dunia perpustakaan terutama dalam tingkat lokal (dalam kota yang sama). Layanan semacam ini dapat pula dilakukan dalam bentuk pengiriman fotokopi bahan yang diperlukan oleh pengguna dari perpustakaan lain. Untuk dapat menyediakan layanan jenis ini, perlu dirintis kerja sama dengan perpustakaan-perpustakaan terkait dengan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
- k. Layanan penyebaran informasi terseleksi, Penyelenggaraan layanan ini tidak terlalu mudah, karena pustakawan yang menyeleksi daftar artikel harus mengetahui subjek atau bidang ilmu yang akan diseleksi. Oleh karena itu, sebaiknya layanan ini dibantu oleh spesialis subjek, yaitu pakar dalam bidang ilmu tertentu yang ditambah pengetahuan perpustakaan. Dengan demikian, hasil seleksi yang dikirimkan ke pemustaka akan sangat mendekati bidang ilmu pemustaka yang menjadi pelanggan layanan ini.
- l. Layanan pembundelan dan perbaikan buku, Melayani reproduksi bahan pustaka berbentuk buku, surat kabar dan majalah, melalui farografi, dan

fotokopi, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Petugas layanan bekerja sama dengan petugas reproduksi akan mereproduksi bahan pustaka sesuai dengan permintaan. Agar fungsi layanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal, perlu diperhatikan beberapa hal berikut ini.

- 1) Adanya iklim yang kondusif untuk menciptakan minat membaca dan kebiasaan atau budaya membaca.
- 2) Tersedianya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pemustaka.
- 3) Perpustakaan diselenggarakan dengan teratur dan diorganisasi secara baik, artinya perpustakaan dikelola dengan baik dan bertumpu pada manajemen penyelenggaraan perpustakaan serta adanya tertib administrasi.
- 4) Pemustaka mengetahui cara-cara pemanfaatan perpustakaan dengan baik. Untuk menunjang ini, perpustakaan perlu membuat rambu-rambu atau peraturan kepada pemustaka tentang cara-cara mencari atau menemukan informasi di perpustakaan.⁴⁶

3. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Sistem pelayanan perpustakaan secara umum dapat dikelompokkan atas dua jenis, yakni: sistem pelayanan tertutup, dan sistem pelayanan terbuka.

a. Sistem pelayanan tertutup (*Closed Access*)

Sistem layanan tertutup (*Closed Access*) adalah sistem pelayanan tertutup dimana pengunjung tidak boleh masuk ke ruangan koleksi, tetapi koleksi

⁴⁶ Elfa Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan*, (Jakarta: Prenada Media, 2018), hlm. 7. Dari situs: Books.google.co.id. Diakses 28 agustus 2021, 19:44.

yang dibutuhkan harus diambil oleh petugas. Penelusuran/pencarian koleksi harus melalui katalog. Petugas selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambil dan mengembalikan koleksi ke rak.

“Menurut Soeatminah sistem pelayanan tertutup adalah suatu sistem pelayanan yang tidak memperbolehkan pengunjung masuk ke ruangan koleksi. Pengunjung memilih pustaka yang ingin dipinjamkan melalui catalog perpustakaan, dan setelah ditemukan sandi bukunya dapat meminta kepada petugas untuk mengambilnya”.⁴⁷

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa System layanan tertutup adalah system layanan yang tidak memberikan kebebasan kepada pengguna dalam melihat atau mengambil koleksi yang mereka butuhkan dengan sendirinya, akan tetapi melalui tugas perpustakaan.

b. Sistem pelayanan terbuka (*closed access*)

Sistem layanan terbuka adalah sistem yang memberikan kebebasan kepada pengunjung untuk memasuki ruang koleksi dan memilih sendiri koleksi yang dibutuhkannya. Sistem layanan terbuka menurut purwani adalah suatu layanan yang kemungkinan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih, mengambil sendiri koleksi yang sesuai.

Dari pendapat di atas, dapat dikemukakan bahwa sistem layanan terbuka adalah suatu sistem yang memberikan kebebasan pada pengguna untuk mencari sendiri informasi yang dibutuhkan.⁴⁸

⁴⁷ Ria Ananda Putri, “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kunjungan Ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Serdang Bedagai”, *Skripsi*, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2017), hlm. 23. Dari situs: <http://repository.usu.ac.id>. Diakses 29 agustus 2021, 14:10.

⁴⁸ Yesaya Yehuda, “ Sistem Pelayanan Terbuka Pada Interior Perpustakaan Umum di Kota Semarang”. *Jurnal Intra*, Vol. 5, No. 2, 2017, hlm. 965. Dari situs: <http://media.neliti.com>. Diakses 29 agustus 2021, 14:15.

4. Strategi dalam Peningkatan Pelayanan

Dari uraian sebelumnya, dapat terlihat bahwa kunci keberhasilan penyelenggaraan jasa layanan adalah pemakai jasa. Dalam hal ini kepuasan pemustaka merupakan barometer atau indikator keberhasilan suatu perpustakaan. Layanan berkualitas yang dapat memuaskan pemustaka ditentukan oleh pihak perpustakaan itu sendiri, terutama sumber dayanya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan selalu memperhatikan kepuasan pemustaka atas layanan yang diberikan serta selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai tuntutan pemustakanya. Untuk itu, dalam pembahasan berikut akan dijelaskan secara terinci mengenai kualitas layanan perpustakaan berbasis pemustaka dan strategi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Kualitas pelayanan mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan. Suatu produk atau jasa yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila sudah sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar. Untuk itu, penyajian bahan pustaka dan layanan perpustakaan memang harus berorientasi pada pemustaka sebagai pemakai jasa perpustakaan.

Guna memahami kualitas layanan berikut diuraikan beberapa karakteristik mengenai kualitas layanan, seperti yang dituturkan Zeithami dalam Kosasih yang membagi kualitas layanan menjadi dalam beberapa dimensi sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (berwujud), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- b. *Reliability* (kehandalan), kinerja pustakawan harus handal dan akurat sehingga meminimalisasi kesalahan.

- c. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.⁴⁹
- d. *Competence* (pengetahuan dan keterampilan), pustakawan harus terlatih dalam memberi layanan kepada pemustaka.
- e. *Access* (kemudahan hubungan), suasana perpustakaan harus menyenangkan dan tersedia sarana komunikasi sehingga pelacakan informasi dapat dilakukan dengan cepat.
- f. *Courtesy* (perilaku), setiap pustakawan harus bersikap sopan, bersahabat, tanggap, dan ramah kepada pemustaka.
- g. *Communication* (komunikasi), pustakawan harus mampu mendengarkan keinginan dan aspirasi pemustaka dan kesediaan menyampaikan informasi terbaru kepada pemustaka.
- h. *Credibility* (kejujuran), pustakawan harus mejunjung tinggi sifat kejujurannya baik terhadap diri sendiri, sesama pustakawan dan terhadap pemustaka.
- i. *Security* (keamanan), pelayanan perpustakaan harus menjamin keselamatan fisik, kenyamanan, dan keamanan barang-barang yang dianggap rahasia dan berharga.⁵⁰

Understanding the customer (memahami kebutuhan), pustakawan mampu menggali, mengidentifikasi, dan memahami kebutuhan pemustaka. Bila pustakawan mampu memahami dan menerapkan kesepuluh kriteria tersebut maka layanan yang diberikan pasti akan memuaskan pemustaka.

“Kosasih juga menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik adalah apabila pustakawan bersedia melayani pemustaka dengan senang hati, bersedia membantu. Seperti bertanya kepada pemustaka sebelum mereka bertanya”.⁵¹

Jadi, pustakawan tentunya harus proaktif dalam memberikan layanan terbaik bagi pemustaka dengan dukungan sumber informasi dan dukungan sarana penelusuran yang memadai serta sarana layanan perpustakaan lainnya.

⁴⁹ Vera Devani, Aryo Adi Kuncoro, “ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano”, *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, Vol. 10, No. 1, 2012, hlm. 99-100. Dari Situs:<http://ejournal.uin-suska.ac.id>. Diakses 8 November 2021, 18: 13.

⁵⁰ Saifuddin A. Jasa Informasi..., hlm. 253.

⁵¹ Saifuddin A. Jasa Informasi..., hlm. 253.

Berdasarkan uraian di atas, secara garis besar penyajian pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dipandang dari dua aspek, yaitu sebagai berikut:

- a. *Functional quality*, artinya perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu melengkapi koleksinya secara terus menerus dan terbaru dalam berbagai format.
- b. *Technical quality*, artinya perpustakaan perlu memiliki sumber daya manusia yang handal dengan kualifikasi teknis yang baik, mengaplikasikan akses keteknologi informasi yang relevan, serta menunjukkan sikap melayani dan terampil dalam melakukannya.

Terkait dengan kualitas pelayanan perpustakaan, Sutarno juga mengemukakan mengenai layanan perpustakaan yang efektif, yaitu layanan yang dapat memenuhi keinginan pemustaka dalam hal: Penyedia informasi yang sesuai dengan keinginan pemustaka.

- a. Waktu yang tepat, leluasa, memadai, dan tidak terlalu mengikat.
- b. Kebebasan, tata cara, dan akses informasi, tidak kaku dengan pengawasan longgar, tetapi tertib, kondusif, dan simpatik.
- c. Suasana yang menyenangkan, aman, tenang, dan tentram.
- d. Sikap dan perilaku petugas yang penuh perhatian, ramah, bersifat membimbing, dan menguasai masalah.
- e. Tata tertib perpustakaan yang sederhana.
- f. Adanya fasilitas dan kemudahan dalam menggunakan fasilitas dan sumber informasi di perpustakaan.⁵²

Langkah-langkah strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis pemustaka, seperti diuraikan oleh Lasa, berikut ini:

⁵² Saifuddin A. Jasa Informasi..., hlm. 253.

- a. Perubahan sikap, Sikap petugas atau staf pelayanan perlu diubah dan yang bersikap birokrasi menjadi sikap siap membantu dan menolong dengan keikhlasan dan profesional. Staf pelayanan perlu memahami dan melakukan layanan dengan kecakapan, tanggap, kepastian, ketegasan, dan dapat dibuktikan.
- b. Perubahan orientasi, Perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi perlu mengubah orientasi produk ke orientasi pengguna. Perubahan ini merupakan usaha penyesuaian diri dengan lingkungan dan untuk itu perlu adanya pendekatan kepada pemustaka dan penerapan pengawasan mutu pelayanan terpadu.
- c. Mengikutsertakan pengguna dalam pengambilan keputusan, Dengan melibatkan pemustaka dalam pengambilan keputusan, besar pengaruhnya terhadap eksistensi perpustakaan. Langkah-langkah ini memiliki beberapa hal yang positif antara lain:
 - 1) Perpustakaan akan bertanggung jawab kepada pemustaka
 - 2) Merangsang timbulnya inovasi-inovasi baru
 - 3) Keputusan di tangan pemustaka dalam penentuan kualitas layanan
 - 4) Memberi kesempatan dalam pemilihan informasi
 - 5) Memberi kesempatan para pemakai untuk memiliki komitmen terhadap pelayanan perpustakaan (Obsom dalam Lasa).⁵³
- d. Penataan manajemen, Sebagian besar perpustakaan kita menghadapi persoalan manajemen terutama masalah struktur. Struktur organisasi merupakan mekanisme formal dalam pengelolaan lembaga dengan pembagian tugas, kewajiban, wewenang, tanggung jawab, dan hak yang jelas kepada masing-masing pribadi atau kelompok. Kemudian dalam

⁵³ Saifuddin A. Jasa Informasi..., hlm. 253.

penyusunan struktur ini perlu diperhatikan kompleksitas, formalitas dan srukturisasi.

- e. Pemanfaatan teknologi informasi, Dengan menerapkan teknologi informasi dalam kegiatan perpustakaan maka dapat dipermudah dan dipercepat tugas-tugas kepustakawanan dalam hal pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pengawetan, dan pemberdayaan informasi. Dalam pemanfaatan teknologi informasi ini perlu kesiapan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikannya baik pustakawan maupun non-pustakawan.
- f. Promosi, Promosi merupakan bentuk komunikasi untuk memperkenalkan produk (barang atau jasa) kepada calon pelanggan agar mereka bersedia membeli atau memanfaatkannya.
- g. Fasilitas, Perbaikan fasilitas layanan perpustakaan perlu diperhatikan. Fasilitas ini dapat meliputi gedung dan tata ruangnya, alat penelusuran, penyediaan jaringan internet, alat komunikasi, alat reproduksi (mesin foto kopi, printer, scanner), ereader untuk membaca ebook, alat baca film mikro atau mikrofis. Fasilitas lain yang perlu diperhatikan adalah fasilitas penunjang seperti musholla, kantin, ruang diskusi, ruang pertemuan, dan tempat parkir yang nyaman dan aman.
- h. Jaringan/*Networks*, Mengingat berbagai keterbatasan maka layanan perpustakaan pada umumnya kurang optimal. Oleh karena itu, perlu membentuk sistem jaringan layanan perpustakaan sehingga mampu membentuk kekuatan baru.

- i. Kewirausahaan/*entrepreneurship*, Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa maka dalam sistem layanan perpustakaan perlu menerapkan semangat kewirausahaan, yakni suatu semangat, sikap, kemampuan, dan perilaku dalam penanganan usaha atau kegiatan yang mengarah pada upaya mencari, menciptakan, dan menerapkan cara kerja yang produktif dengan cara kerja yang efisien.
- j. Membangun budaya organisasi/*corporate culture* budaya organisasi adalah sikap percaya diri, bertindak,berfikir, dan berperilaku yang tertanam pada tiap anggota kelompok (organisasi,perusahaan,yayasan, atau lembaga) secara bersama-sama memajukan kelompok mereka dan hal ini merupakan kebanggaan tersendiri.

Demikian uraian mengenai beberapa strategi yang dapat diterapkan dalam mengupayakan layanan perpustakaan yang berkualitas guna memuaskan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.⁵⁴

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan perpustakaan secara prima dan maksimal sangatlah penting bagi keberadaan perpustakaan sehingga dengan pelayanan yang baik dapat memuaskan pengguna perpustakaan dengan harapan dapat memenuhi standar yang telah diamanatkan oleh undang-undang.

5. Sikap Pustakawan

Dalam hal ini, ada beberapa hal yang bisa dilakukan oleh seorang pustakawan. Pertama, pustakawan sebagai penyedia informasi bukan lagi sebagai

⁵⁴ Saifuddin A. Jasa Informasi..., hlm. 253.

book custodian artinya pustakawan yang informed, mempunyai informasi yang lengkap mengenai koleksi yang dimiliki. Pustakawan harus membaca buku-buku yang menjadi koleksi, sehingga bisa menjadi pustakawan yang solutif saat pemustaka kesulitan menemukan informasi yang mereka butuhkan. Dengan menunjukkan bahan pustaka yang tepat untuk pemustaka artinya pustakawan mengetahui apa yang menjadi kekayaan perpustakaan.

Kedua, jalinan komunikasi yang akrab antara pustakawan dengan pemustaka akan sangat membantu pemustaka untuk menemukan informasi yang tepat untuk kebutuhannya. Lebih dari itu, pustakawan akan lebih mengenal pemustaka serta kebutuhan informasinya sebagai dasar untuk pengembangan koleksi perpustakaan selanjutnya.⁵⁵

6. Kendala Dalam Memberikan Pelayanan

Kendala adalah faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran, kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan suatu kegiatan.

Kendala juga dapat diartikan berbagai hal yang dapat menghalangi seseorang, sekelompok, atau suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai cara harus dilakukan untuk mengatasinya, demi tercapainya tujuan yang diinginkan.⁵⁶ Adapun beberapa kendalanya yaitu:

a. Aspek Kelembagaan

⁵⁵ Moh. Mursyid, Noorika Retno Widuri, Tri Hardiningtyas, Yuni Nurjanah, *Pustakawan dan Pemaknaan Buku*, (Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2016), hlm. 37.

⁵⁶ Devi Mailiyani, "Kendala Kepala Perpustakaan Dalam Pengembangan Koleksi dan Bahan Perpustakaan Sekretariat Daerah Aceh" *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2017), hlm. 8. Dari situs: <https://repository.ar-raniry.ac.id>. Diakses 24 Okt. 21, 15:30.

Tidak adanya kesatuan struktur perpustakaan merupakan bukti bahwa aspek kelembagaan perpustakaan sangat rapuh.

b. Pendanaan

Aspek kelembagaan yang lemah akan membawa dampak berupa minimnya anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah di bidang perpustakaan.

c. Sumber daya manusia

Pustakawan merupakan ujung tombak bagi keberhasilan suatu perpustakaan dalam meningkatkan minat baca masyarakat.

d. Gedung atau ruangan perpustakaan

Gedung atau ruangan perpustakaan belum memperoleh tempat yang terhormat di lingkungan pemerintah kabupaten, sekolah, maupun desa.

e. Koleksi Bahan Pustaka Yang Terbatas

Kelemahan utama perpustakaan selama ini adalah minimnya pengadaan bahan pustaka baru setiap tahun.

f. Minat Baca Masyarakat

Minat baca masyarakat yang rendah hendaknya tidak dijadikan “legitimasi” atau alasan pembenaran bagi terpuruknya dunia perpustakaan secara umum.⁵⁷

⁵⁷ Perpustakaan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, “ Menuju Perpustakaan Ideal”, (Jakarta), Dari situs: <http://www.bpkp.go.id>. Diakses 24 Okt. 21, 15:30.

D. Efektivitas *Job Description* dalam Peningkatan Pelayanan Perpustakaan

Sumber daya manusia merupakan asset penting bagi perusahaan, secara tidak langsung sumber daya tersebut merupakan harta paling berharga. Melalui sumber daya manusia suatu organisasi akan mampu berkembang dan sebaliknya, kehancuran organisasi atau perusahaan dapat ditentukan sumber daya manusia. Untuk itu konsep pengelolaan karyawan atau pegawai menjadi penting dalam organisasi. Melihat pentingnya sumber daya manusia (SDM) dalam mendukung kemajuan suatu organisasi tersebut harus berusaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang tepat baik kualitas maupun kuantitasnya.

Pembagian kerja mutlak diperlukan, sebab tanpa adanya pembagian kerja mereka akan bekerja menurut kemauan sendiri-sendiri tanpa menghiraukan tujuan organisasi atau perusahaan secara keseluruhan yang berakibat tidak tercapainya tujuan organisasi atau paling tidak tujuan organisasi akan terhambat pencapaiannya, oleh karena itu di dalam suatu organisasi perlu sekali adanya pembagian kerja yang baik yang dapat memberikan penjelasan bagi para karyawan untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawab, sehingga proses organisasi dapat berjalan dengan lancar, untuk itu perlu diadakan pembagian kerja agar masing-masing karyawan memperoleh tugas masing-masing untuk dipertanggung jawabkan, dengan demikian pembagian kerja sangat penting artinya di dalam pelaksanaan tugas-tugas tersebut, karena dengan adanya pembagian kerja yang di emban oleh para pelaksanaannya sehingga pekerjaan lebih mudah dan lancar.

Pembagian kerja harus disesuaikan dengan kemampuan seseorang karyawan, karena mungkin saja seorang karyawan sanggup diberi tugas yang banyak namun apakah ia mampu untuk menyelesaikannya. Untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan perlu adanya efektivitas kerja, karena efektivitas kerja berkaitan dengan adanya akibat yang dikehendaki, maksudnya bahwa pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan harus menghasilkan sesuatu tujuan yaitu hasil yang optimal. Adapun efektivitas itu sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pembagian kerja.⁵⁸

⁵⁸ Arfiany, "Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi PT. Tiga Saudara Indonesia Makassar". *jurnal SIMAK*, Vol. 17, No. 02, 2019, hlm. 2. Dari situs: <http://ojs.feb.uajm.ac.id>. Diakses 29 agustus 2021, 14:29.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sesuai dengan sifat dan karakter permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Strauss dan Corbin mendefinisikan penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta.

Meleong lebih lanjut mendefinisikan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif ini lebih kepada penelitian yang dilakukan dalam setting tertentu yang ada dalam kehidupan *real* dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena: apa yang terjadi, mengapa terjadi dan bagaimana terjadinya.⁵⁹

⁵⁹ Muh. Fitrah, Luthfiyah, *Metodelogi Penelitian (Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus)*, (Jawa Barat: Jejak, 2017), hlm. 44-45. Dari situs: book. Google.com. Diakses 2 september 2021, 15:21.

B. Lokasi

Lokasi penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang beralamat di Lamgugop, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Aceh.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yaitu kepala bidang layanan perpustakaan, pustakawan dan pemustaka.

D. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di lapangan dalam penelitian kualitatif adalah suatu yang mutlak, karena peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data. Keuntungan yang didapat dari kehadiran peneliti sebagai instrumen adalah subjek lebih tanggap akan kehadiran peneliti, peneliti dapat menyesuaikan diri dengan *setting* penelitian, keputusan yang berhubungan dengan penelitian dapat diambil dengan cara cepat dan terarah, demikian juga dengan informasi dapat diperoleh melalui sikap dan cara informan dalam memberikan informasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui mengamati perilaku dalam situasi tertentu kemudian mencatat peristiwa yang diamati dengan sistematis dan memaknai peristiwa yang diamati.

3. Wawancara atau *interview*

Interview (wawancara) adalah percakapan dengan bertatap muka dengan tujuan untuk memperoleh informasi faktual, untuk menaksir dan menilai kepribadian individu, atau untuk tujuan- tujuan konseling atau penyuluhan atau tujuan lain.⁶⁰ Dapat disimpulkan bahwa wawancara atau *interview* merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi atau data. Wawancara adalah proses percakapan yang dilakukan oleh *interviewer* dan *interviewee* dengan tujuan tertentu, dengan pedoman, dan bisa bertatap muka maupun melalui alat komunikasi tertentu.⁶¹

4. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang bersifat *nonbehavior*, dalam hal ini ialah data dokumen. Metode dokumentasi dapat didefinisikan sebagai pencatatan secara sistematis gejala- gejala yang diteliti yang terdapat pada dokumen. Data dokumen dapat berupa tulisan atau lukisan (gambar), dapat pula berupa benda- benda.⁶²

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data menurut Sumadi Suryabrata adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kuantitatif keadaan aktivitas atribut- atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya

⁶⁰ Wahyu Hidayat Riyanto, Achmad Mohyi, *Metodelogi Penelitian Ekonomi*, (Malang: UMMPress, 2020), hlm. 82. Dari situs: books.google.co.id. Diakses 2 September 2021, 15:25.

⁶¹ Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodignostik*, (Yogyakarta: Leutika Nouvalitera, 2016), hlm. 1- 3. Dari situs: books. google.com. Diakses 30 agustus 2021, 11:46.

⁶² Soebardhy, Muchlas Samani, Muslimin Ibrahim, *Kapita Selekta Metedologi Penelitian*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2020), hlm. 128. Dari situs: Books. Google. co. id. Diakses 30 agustus 2021, 11:54.

digolongkan menjadi atribut kognitif dan atribut non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non- kognitif, perangsangnya adalah pernyataan.

Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan instrumen penelitian ialah alat bantu yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan berbagai informasi yang diolah dan disusun secara sistematis.⁶³

Instrument yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara. Dimana peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan kepada pihak-pihak yang kan diwawancarai, Untuk memperoleh data yang diinginkan. Serta juga dengan cara observasi langsung yaitu melihat langsung keadaan di lapangan. Apakah sesuai dengan data yang didapat atau malah sebaliknya. Dengan demikian maka peneliti bisa secara langsung mengetahuinya.

G. Analisis Data

Menurut Sugiyono, analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesis menyusun ke dalam pola-pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan

⁶³ Mamik, *Metodelogi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hlm. 76. Dari situs books. google.com. Diakses 30 agustus 2021, 11:35.

sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁶⁴ Adapun langkah-langkah yang peneliti lakukan di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan peneliti dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

3. Penyajian Data

Penyajian data di sini dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Penyajian data ini dilakukan supaya data dapat terorganisasikan dan mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

H. Uji Keabsahan Data

Menetapkan keabsahan data (*data trustworthiness*) diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Menurut Moleong keempat kriteria tersebut adalah: 1)derajat kepercayaan (*credibility*),

⁶⁴ Umtari, Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), hlm. 85. Dari situs: Book.Google.com. Diakses 30 agustus 2021, 11:34.

2) keteralihan (*transferability*), 3) kebergantungan (*dependability*), dan 4) kepastian (*confirmability*). Keempat pengujian di atas yang paling utama adalah uji kredibilitas data, yaitu dengan melakukan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi teman sejawat, *member check*, dan analisis kasus negatif.

Pengujian kredibilitas data menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono teknik triangulasi berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama yaitu teknik observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serentak. Triangulasi juga dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dari sumber data yang ada.

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Triangulasi pengumpulan data, dilakukan dengan membandingkan data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan data yang diperoleh melalui observasi atau informasi yang diperoleh melalui studi dokumentasi.
2. Triangulasi sumber data, dilakukan dengan cara menanyakan kebenaran suatu data atau informasi yang diperoleh dari seorang informan kepada informan lainnya.
3. Pengecekan anggota dilakukan dengan cara menunjukan data atau informasi, termasuk interpretasi peneliti, yang telah disusun dalam format catatan lapangan. Catatan lapangan tersebut dikonfirmasi langsung dengan

informan untuk mendapatkan komentar dan melengkapi informasi lain yang dianggap perlu. Komentar dan tambahan informasi tersebut dilakukan terhadap informan yang diperkirakan oleh peneliti.

4. Diskusi teman sejawat dilakukan terhadap orang yang menurut peneliti memiliki pengetahuan dan keahlian yang relevan, agar data dan informasi yang telah dikumpulkan dapat didiskusikan dan dibahas untuk menyempurnakan data penelitian. Pengecekan ini dilakukan untuk mendapatkan komentar setuju atau tidak, untuk melengkapi informasi yang perlu dilengkapi. Komentar atau tambahan informasi digunakan untuk memperbaiki catatan yang telah dikumpulkan peneliti selama di lapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Wilayah Provinsi Aceh

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Aceh pertama didirikan pada tahun 1969 dengan nama Perpustakaan Negara yang berlokasi pada salah satu ruangan seluas 12m² di Kantor Perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Istimewa Aceh dengan Jumlah koleksi saat itu sebanyak 80 eksemplar dan 2 orang pegawai. Berdasarkan SK Mentri Pendidikan dan Kebudayaan No. 8429/c/B.3/1979 namanya berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Pada Tahun 1989, terbitlah Keppres No. 11/1989 yang mengatur bahwa Perpustakaan Wilayah berubah nama menjadi Perpustakaan Daerah. Kemudian dengan terbitnya Keppres No. 50/1997 tentang perubahan sruktur organisasi perpustakaan nasional RI, berdampak pula pada perubahan nama dari Perpustakaan Daerah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh. Terbitnya Perda No. 39 Tahun 2001, Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh telah menjadi salah satu lembaga daerah dengan nama Badan Perpustakaan Provinsi NAD. Terakhir UUD 11 Tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh dan Qanun No. 5/2007 tentang Perubahan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah, maka Badan Perpustakaan Provinsi Aceh digabung dengan Badan Arsip Provinsi Aceh sehingga namanya menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Aceh, dan di awal tahun 2017 Badan Arsip dan

Perpustakaan Aceh telah berganti nomenklatur baru Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh setiap tahunnya menambah koleksi buku, rak buku, meja dan kursi baca, serta pemeliharaan jaringan LAN serta mengadakan kerjasama dengan berbagai pihak, baik dari lembaga pemerintah maupun NGO seperti Perpustakaan Nasional RI, Perpustakaan Nasional RI, Perpustakaan Nasional Australia, Persatuan Pustakawan Malaysia, World Vision, Goethe Institute, UNESCO, Kota Augsburg Jerman, dan lain- lain.

2. Visi, Misi, dan Tujuan Perpustakaan Wilayah Provinsi Aceh

Visi

Arsip dan Perpustakaan sebagai sumber informasi dan sarana pembangunan SDM yang Islami.

Misi

- a. Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen dan bukti akuntabilitas.
- b. Meningkatkan pelayanan dan sarana kearsipan dan perpustakaan
- c. Menggali, menyeleamatkan, melestarikan dan memanfaatkan khasanah budaya Aceh dan nilai-nilai dinul islam.
- d. Meningkatkan kemapan dan profesionalisme aparatus kearsipan dan perpustakaan.
- e. Membina dan mengembangkan minat dan budaya baca.
- f. Masyarakat meningkatkan peran perpustakaan sebagai sarana dan pembangunan SDM.

- g. Membina kerja sama kearsipan dan perpustakaan didalam dan luar negeri.

3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Gambar 4.1



Sumber: Dokumentasi dan Hasil Pengamatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.⁶⁵

B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian dari berbagai permasalahan yang diperoleh di lapangan. Data penelitian tentang efektivitas *job description* tenaga kepastakaan dalam peningkatan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek yang menjadi informan dalam penelitian yaitu kepala bidang layanan perpustakaan, pustakawan dan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Berikut hasil penelitian yang diperoleh peneliti di lapangan.

⁶⁵ Dokumentasi Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, 19 oktober 2021.

1. Pelayanan Pustakawan dalam Melayani Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Untuk mengetahui pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, peneliti mengajukan pertanyaan terkait perumusan masalah. Adapun butir Pertanyaan *pertama* yang peneliti ajukan kepada kepala bidang layanan perpustakaan yaitu: apa saja jenis pelayanan yang terdapat pada perpustakaan ini?

Kabid Layanan Perpustakaan: pelayanan perpustakaan, pelayanan minat baca, pelayanan otomasi, pelayanan pustaka keliling.⁶⁶

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apa saja jenis pelayanan yang terdapat di perpustakaan ini?

Pustakawan A: pelayanan pengembalian buku, peminjaman buku, pelayanan referensi, adm untuk membuat kartu dan bebas pustaka dan pelayanan sabtu minggu.⁶⁷

Pustakawan B: pelayanan pengembalian buku, peminjaman buku, OPAC, layanan ruang baca anak, layanan sabtu minggu.⁶⁸

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mempunyai beberapa jenis layanan yaitu:

⁶⁶ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

⁶⁷ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

⁶⁸ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

layanan perpustakaan, layanan pustaka keliling dan layanan iPustaka Aceh (perpustakaan digital).⁶⁹

Gambar 4.2

Statistik Layanan Perpustakaan



NO	JENIS LAYANAN	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DES	JM
1.	Layanan Perpustakaan													
a.	Pengunjung	4.190	5.417	1.713	0	0	783	1.353	430	802	959	982	1.101	
b.	Peminjam	281	381	189	0	0	73	108	70	75	192	77	91	
c.	Anggota Baru	71	94	50	0	0	33	51	10	33	53	17	53	
d.	Anggota Aktif	58.378	58.408	58.407	58.407	58.407	58.407	58.408	58.407	58.407	58.407	58.407	58.407	
2.	Layanan Perpustakaan Keliling													
a.	Pengunjung	355	3248	1.409								123	270	279
b.	Peminjam	235	1087	542								87	140	162
3.	Layanan iPustaka Aceh													
a.	Member	50	44	105	92	31	99	123	11	10	49	39	79	
b.	Peminjam	1.623	267	682	12	13	488	607	786	1.098	374	549	912	
4.	Bebas Pustaka													
5.	Jumlah Judul													
6.	Jumlah Eksampler													

Sumber: Dokumentasi dan Hasil Pengamatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.⁷⁰

Pertanyaan kedua yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: bagaimanakah pelayanan yang bapak berikan kepada pemustaka?

Kabid Layanan: bisa memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka.⁷¹

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: bagaimanakah pelayanan yang ibu berikan agar pemustaka menarik untuk datang ke perpustakaan?

⁶⁹ Observasi Pada Tanggal 12 oktober 2021.

⁷⁰ Dokumentasi Statistik Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, 12 oktober 2021.

⁷¹ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 oktober 2021.

Pustakawan A: sesuai dengan visi misi perpustakaan karena visi misi yang ada sudah kesepakatan bersama.⁷²

Pustakawan B: visi misinya sesuai dengan visi misi yang sudah diterapkan dan kesepakatan bersama.⁷³

Gambar 4.3

Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia



Sumber: Dokumentasi dan Hasil Pengamatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.⁷⁴

Pertanyaan *ketiga* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apa saja tugas pustakawan di perpustakaan ini?

Kabid Layanan: tugas pustakawan yaitu penyiangan, pengolahan dan pelayanan diantaranya: peminjaman dan pengembalian buku, pelayanan membuat kartu perpustakaan, pelayanan OPAC, pelayanan ruang baca untuk anak, pelayanan bebas pustaka, layanan perpustakaan keliling, kegiatan bidang minat baca dan mengelola kegiatan otomasi.⁷⁵

⁷² Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

⁷³ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

⁷⁴ Dokumentasi Kode Etik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, 25 Oktober 2021.

⁷⁵ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apa saja tugas pustakawan di perpustakaan ini

Pustakawan A: tugas pustakawan sesuai dengan apa yang sudah di tetapkan oleh atasan yaitu memberikan pelayanan dan shelving (menyusun buku ke rak)⁷⁶

Pustakawan B: sesuai dengan yang diberikan atasan seperti menyusun buku, sirkulasi dan administrasi.⁷⁷

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa pustakawan memiliki tugas sebagai berikut: melayani pemustaka, menyusun buku di rak (shelving), pengolahan buku, penyiangan buku, mengelola bidang otomasi, pustaka keliling dan kegiatan minat baca.⁷⁸

Pertanyaan *keempat* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apakah sistem peminjaman buku manual atau digital?

Kabid Layanan: bisa online melalui aplikasi dan bisa manual.⁷⁹

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apakah sistem peminjaman buku manual atau digital?

⁷⁶ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

⁷⁷ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, kamis 25 oktober 2021.

⁷⁸ Observasi Pada Tanggal 12 oktober 2021.

⁷⁹ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

Pustakawan A: sistemnya digital, peminjaman buku harus pakek kartu jika tidak ada kartu kita sarankan photo kopi.⁸⁰

Pustakawan B: sekarang memakai komputer dan stempel tanggal manual karena *book drop* rusak.⁸¹

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa sistem peminjaman buku saat ini menggunakan komputer dan stempel manual karena mesin peminjaman buku atau *book drop* rusak.⁸²

Pertanyaan *kelima* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: berapakah jangka waktu pengadaan koleksi?

Kabid Layanan: kita setiap tahun mengusulkan penambahan koleksi dan alhamdulillah ada penambahan setiap tahunnya walaupun kita harus melakukan penyiayaan juga.⁸³

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: berapakah jangka waktu pengadaan koleksi?

Pustakawan A: satu tahun sekali.⁸⁴

Pustakawan B: setahun sekali.⁸⁵

⁸⁰ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

⁸¹ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

⁸² Observasi Pada Tanggal 12 Oktober 2021

⁸³ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

⁸⁴ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

⁸⁵ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

Pertanyaan *keenam* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: bagaimana sistem pelayanan yang ada di perpustakaan ini?

Kabid Layanan: kita di sini ada tiga kasi yaitu layanan otomasi, minat baca jadi masing-masing kasi mempunyai sistem pelayanan tersendiri ada yang digital dan non digital.⁸⁶

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: bagaimana sistem pelayanan yang ada di perpustakaan ini?

Pustakawan A: kita di sini sistem pelayanannya terbuka.⁸⁷

Pustakawan B: sistem pelayanan terbuka.⁸⁸

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa sistem pelayanannya terbuka yang mana bisa dilihat pemustaka bebas mengambil buku yang diinginkan di rak bagian mana saja.⁸⁹

Pertanyaan *ketujuh* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apakah semua buku yang dibutuhkan oleh masyarakat umum tersedia di perpustakaan ini?

⁸⁶ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021

⁸⁷ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

⁸⁸ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Senin 29 Oktober 2021.

⁸⁹ Observasi Pada Tanggal 12 Oktober 2021.

Kabid Layanan: belum, belum melengkapi.⁹⁰

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apakah semua buku yang dibutuhkan oleh masyarakat umum tersedia di perpustakaan ini?

Pustakawan A: dilihat dari kebutuhan pemustaka ya belum lengkap tapi rata-rata perpustakaan tidak ada yang sempurna lengkap juga.⁹¹

Pustakawan B: belum lengkap karena gedung disini bersifat sementara dan ruangnya juga terbatas.⁹²

Pertanyaan *kedelapan* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apakah buku-buku sejarah Aceh banyak tersedia di Perpustakaan ini?

Kabid Layanan: ada. Tersedia itu di bidang deposit.⁹³

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apakah buku-buku sejarah Aceh banyak tersedia di Perpustakaan ini?

Pustakawan A: ada, ditempatkan di lantai tiga karena buku sejarah Aceh itu koleksi langka yang hanya bisa di baca di tempat atau di photo kopi.⁹⁴

Pustakawan B: ada di lantai tiga.⁹⁵

⁹⁰ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

⁹¹ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

⁹² Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

⁹³ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, kamis 25 oktober 2021

⁹⁴ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

⁹⁵ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh memiliki koleksi buku sejarah Aceh.⁹⁶

Pertanyaan *kesembilan* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: berapakah jumlah pegawai yang bekerja di perpustakaan ini?

Kabid Layanan: kita 38 orang.⁹⁷

Pertanyaan *kesepuluh* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: berapakah jumlah staf honorer dan PNS?

Kabid Layanan: honorer 15 orang dan PNS 23 orang.⁹⁸

Pertanyaan *kesebelas* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apa saja syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi anggota perpustakaan?

Kabid Layanan: untuk mahasiswa membawa KTM dan untuk masyarakat umum membawa KTP dan bisa daftar online melalui aplikasi.⁹⁹

⁹⁶ Observasi Pada Tanggal 12 oktober 2021.

⁹⁷ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

⁹⁸ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

⁹⁹ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apa saja syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi anggota perpustakaan?

Pustakawan A: untuk mahasiswa membawa KTM dan untuk masyarakat umum membawa KTP dan bisa daftar online melalui aplikasi. Untuk meminjam buku harus menggunakan kartu.¹⁰⁰

Pustakawan B: untuk mahasiswa pas photo, surat aktif kuliah, isi formulir dan tanda tangan kampus.¹⁰¹

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa syarat untuk menjadi anggota perpustakaan yaitu: untuk mahasiswa KTM, pas photo, surat aktif kuliah dan mengisi formulir. Dan untuk siswa dan masyarakat umum KTP/KTS dan mengisi formulir yang telah disediakan.¹⁰²

Pertanyaan *kedua belas* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: pada jam berapa perpustakaan buka dan tutup?

Kabid Layanan: kita buka jam delapan pagi dan tutup setengah lima sore.¹⁰³

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: pada jam berapa perpustakaan buka dan tutup?

¹⁰⁰ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

¹⁰¹ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis, 25 Oktober 2021.

¹⁰² Observasi Pada Tanggal 12 Oktober 2021.

¹⁰³ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

Pustakawan A: sebenarnya jam delapan pagi sudah buka untuk pelayanan, setengah satu istirahat dan setengah lima sore tutup.¹⁰⁴

Pustakawan B: jam delapan dan tutup setengah lima sore.¹⁰⁵

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa jam buka dan tutup perpustakaan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu buka jam delapan pagi dan tutup jam setengah lima sore.¹⁰⁶

Pertanyaan *ketiga belas* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: strategi apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan?

Kabid Layanan: yang pertama terus meningkatkan sarpras, yang kedua kita mengusahakan untuk menambahkan koleksi buku dan terus meningkatkan aplikasi Ebook yaitu iPustaka dan yang ketiga meningkatkan SDM sesuai background pustaka dan yang paling penting di dalam ini humanis dan bisa melakukan layanan yang prima.¹⁰⁷

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: strategi apa yang ibu lakukan untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan?

Pustakawan A: strateginya promosi, perpustakaan keliling dan workshow.¹⁰⁸

Pustakawan B: promosi di luar seperti pustaka keliling di hari sabtu minggu ada juga promosi keluar daerah namanya workshow atau kampanye membaca.¹⁰⁹

¹⁰⁴ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

¹⁰⁶ Observasi Pada Tanggal 13 Oktober 2021.

¹⁰⁷ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

¹⁰⁸ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

¹⁰⁹ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

a. *Hard Competency*

Selanjutnya di bagian ini peneliti akan memaparkan beberapa pertanyaan mengenai kualitas pelayanan pustakawan dalam aspek *hard competency* pustakawan yang peneliti ajukan kepada pemustaka. Adapun butir pertanyaannya yaitu:

Pertanyaan *keempat belas* yang peneliti ajukan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pemustaka yaitu: apakah pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sudah memenuhi tugasnya selaku seorang pustakawan?

Pemustaka A: menurut saya baik, prosedur yang dilakukan sangat baik dalam melayani pengunjung.¹¹⁰

Pemustaka B: saya rasa sudah mereka melakukan pelayanan dengan baik kepada pengunjung hanya saja kelengkapan buku mungkin bisa ditambah lagi.¹¹¹

Pemustaka C: baik, sangat baik¹¹²

Pemustaka D: ya. Sejauh yang saya lihat pustakawan di Dinas perpustakaan dan kearsipan Aceh sudah memenuhi tugasnya selaku seorang pustakawan.¹¹³

Pemustaka E: pelayanan cukup baik, namun tidak sepenuhnya memuaskan. Saya memberikan nilai rate 6.¹¹⁴

Pemustaka F: sudah memenuhi tugasnya selaku seorang pustakawan.¹¹⁵

¹¹⁰ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

¹¹¹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

¹¹² Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹¹³ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹¹⁴ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹¹⁵ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 15 Oktober 2021.

Pemustaka G: menurut saya selama saya mengunjungi perpustakaan, pelayanan yang diberikan oleh para pustakawan sangat baik dan sangat membantu.¹¹⁶

Pertanyaan *kelima belas* yang peneliti ajukan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pemustaka yaitu: menurut anda apakah pustakawan memiliki keterampilan dalam melayani?

Pemustaka A: mungkin ada karena masing-masing beda cara penyampaian dalam melayani.¹¹⁷

Pemustaka B: ya, mereka terampil dalam melayani pengunjung.¹¹⁸

Pemustaka C: ada¹¹⁹

Pemustaka D: hanya beberapa pustakawan yang memiliki keterampilan.¹²⁰

Pemustaka E: ya, pustakawan sangat memiliki keterampilan yang memang sudah dilatihnya sebelum terjun ke dunia pekerjaan.¹²¹

Pemustaka F: kurang terampil menurut saya.¹²²

Pemustaka G: iya, dari yang saya lihat di perpustakaan, pustakawan memiliki keterampilan dalam melayani pemustaka dengan baik.¹²³

¹¹⁶ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 15 Oktober 2021.

¹¹⁷ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

¹¹⁸ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

¹¹⁹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹²⁰ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹²¹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹²² Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹²³ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 15 Oktober 2021.

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa pustakawan ada yang terampil dan ada juga yang kurang terampil dalam melayani pengunjung.¹²⁴

Pertanyaan *keenam belas* yang peneliti ajukan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pemustaka yaitu: menurut anda apakah pustakawan cukup akurat dalam menyampaikan informasi?

Pemustaka A: sangat cukup.¹²⁵

Pemustaka B: iya.¹²⁶

Pemustaka C: kurang.¹²⁷

Pemustaka D: pustakawan kurang informatif dalam memberikan penjelasan¹²⁸

Pemustaka E: iya, benar sangat akurat.¹²⁹

Pemustaka F: kadang-kadang akurat.¹³⁰

Pemustaka G: iya. Dari penyampaian informasi cukup akurat dan benar adanya, artinya menyampaikan informasi dengan sebenar-benarnya.¹³¹

¹²⁴ Observasi Pada Tanggal 12 oktober 2021.

¹²⁵ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 oktober 2021.

¹²⁶ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 oktober 2021.

¹²⁷ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 oktober 2021.

¹²⁸ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 oktober 2021.

¹²⁹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 oktober 2021.

¹³⁰ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 oktober 2021.

¹³¹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 15 oktober 2021.

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa sebagian pustakawan sangat akurat dalam menyampaikan informasi sebagiannya lagi kurang informatif.¹³²

Pertanyaan *ketujuh belas* yang peneliti ajukan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pemustaka yaitu: apakah pustakawan sangat membantu anda dalam memberikan pelayanan teknologi informasi?

Pemustaka A: menurut saya kurang.¹³³

Pemustaka B: kami belum pernah pakek sih, karena enggak ada kartu juga. Tapi kalau di lihat yang udah pernah minjam buku pustakawan membantu.¹³⁴

Pemustaka C: sangat membantu¹³⁵

Pemustaka D: kurang membantu¹³⁶

Pemustaka E: ya. Sejauh pengalaman yang saya alami pustakawan sangat- sangat membantu.¹³⁷

Pemustaka F: iya. Cepat tanggap.¹³⁸

Pemustaka G: ya. Sangat membantu. Apalagi untuk pemula yang baru mengunjungi perpustakaan. Pustakawan membantu pemustaka dengan

¹³² Observasi pada tanggal 15 oktober 2021.

¹³³ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹³⁴ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹³⁵ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹³⁶ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹³⁷ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹³⁸ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

baik dari proses pembuatan kartu, proses pinjam meminjam buku dan menelusuri buku secara digital di aplikasi iPustaka Aceh.¹³⁹

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa pustakawan mempunyai kompetensi dalam mengoperasikan komputer tingkat dasar sehingga dapat membantu pemustaka dalam menelusuri informasi namun menurut kepuasan pemustaka dapat dilihat dari hasil wawancara beberapa pemustaka masih merasa kurang terhadap pelayanan teknologi karena pustakawan terlihat masih kurang proaktif dalam memberikan pelayanan.¹⁴⁰

Pertanyaan *kedelapan belas* yang peneliti ajukan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pemustaka yaitu: bagaimana menurut anda tentang keadaan dan kelengkapan sarpras di perpustakaan ini?

Pemustaka A: kalau dilihat dari segi penempatan buku sudah teratur berdasarkan rak, kalau koleksi masih kurang lengkap, termasuk buku pendidikan sangat kurang.¹⁴¹

Pemustaka B: saat ini mungkin cukup karena ada komputer yang membantu mencari buku yang kita inginkan dan peletakan buku di rak juga sesuai namun untuk koleksi yang tersedia di perpustakaan itu belum lengkap.¹⁴²

Pemustaka C: untuk koleksi lengkap namun untuk keadaan sarpras di dalam perpustakaan masih berantakan atau kurang rapi dan ruangnya

¹³⁹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 15 Oktober 2021.

¹⁴⁰ Observasi Pada Tanggal 13 Oktober 2021.

¹⁴¹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

¹⁴² Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

juga sempit dan peletakan buku-buku juga sering salah bahkan ada yang pindah-pindah.¹⁴³

Pemustaka D: rate 1-10= 7 cukup puas karena koleksi kurang lengkap dan peletakan buku-buku seringkali tidak sesuai tempatnya membuat pengunjung kesulitan menemukan buku.¹⁴⁴

Pemustaka E: kelengkapan sarpras sangat baik sesuai kriteria perpustakaan pada umumnya tetapi untuk kelengkapan koleksi masih ada beberapa jenis buku yang belum tersedia.¹⁴⁵

Pemustaka F: lumayan, penempatan buku-buku juga sudah sesuai.¹⁴⁶

Pemustaka G: sudah lengkap, bahkan perpustakaan Aceh juga menyediakan fasilitas internet dimana ini sangat memudahkan bagi para pengunjung dalam mengakses internet apalagi jika ada informasi yang diinginkan tidak terdapat dalam buku di pustaka Aceh tetapi mengenai kelengkapan buku masih kurang lengkap dan penempatan buku masih ada beberapa yang kurang sesuai sekitar ½ buku.¹⁴⁷

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa keadaan sarana dan prasarana belum sepenuhnya memadai dan ruangan terlihat sempit dan sedang dalam proses peningkatan. Untuk shelving masing-masing pustakawan sudah memiliki bagian dalam penataan buku setiap harinya, namun masih ada buku yang tidak sesuai pada rak. Peneliti juga melihat bahwa pemustaka setelah memakai atau mengambil buku di rak mereka sering mengembalikan langsung ke rak dan membuat buku tidak beraturan karena seharusnya setelah membaca pemustaka

¹⁴³ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹⁴⁴ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹⁴⁵ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹⁴⁶ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹⁴⁷ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 15 Oktober 2021.

cukup menaruh buku di atas meja baca saja baru setelah itu pustakawan yang akan menata kembali.¹⁴⁸

Pertanyaan *kesembilan belas* yang peneliti ajukan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pemustaka yaitu: bagaimana menurut anda kesesuaian jam buka dan tutup perpustakaan?

Pemustaka A: sesuai.¹⁴⁹

Pemustaka B: sesuai.¹⁵⁰

Pemustaka D: sudah sesuai.¹⁵¹

Pemustaka D: sesuai.¹⁵²

Pemustaka E: ya. Sangat sesuai.¹⁵³

Pemustaka F: sesuai.¹⁵⁴

Pemustaka G: saya kurang tahu karena saya tidak pernah pergi pagi.¹⁵⁵

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mempunyai jam buka dan tutup sudah sangat sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan disiplin.¹⁵⁶

¹⁴⁸ Observasi Pada Tanggal 12 oktober 2021.

¹⁴⁹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁵⁰ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁵¹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁵² Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁵³ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁵⁴ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁵⁵ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, kamis 15 oktober 2021.

¹⁵⁶ Observasi Pada Tanggal 15 oktober 2021.

Pertanyaan *keduapuluh* yang peneliti ajukan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pemustaka yaitu: apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?

Pemustaka A: puas.¹⁵⁷

Pemustaka B: puas.¹⁵⁸

Pemustaka C: puas. Karena referensi yang lebih banyak dan lengkap.¹⁵⁹

Pemustaka D: rate dari 1-10 saya masih memberikan angka 7, pelayanan kurang baik, juga fasilitas kurang memadai.¹⁶⁰

Pemustaka E: ya. Tentu saya sangat puas dengan pelayanan yang ada di perpustakaan Aceh.¹⁶¹

Pemustaka F: lumayan puas.¹⁶²

Pemustaka G: untuk sejauh ini saya sedikit kurang puas terkait dengan kurang lengkapnya buku-buku dan letak buku juga sudah kurang tepat.¹⁶³

b. *Soft Competency*

Selanjutnya di bagian ini peneliti akan memaparkan beberapa pertanyaan mengenai pelayanan pustakawan dalam aspek *soft competency* pustakawan yang peneliti ajukan kepada pustakawan dan pemustaka Adapun butir pertanyaannya yaitu:

¹⁵⁷ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁵⁸ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁵⁹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁶⁰ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁶¹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁶² Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁶³ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 15 oktober 2021.

Pertanyaan *keduapuluh* yang peneliti ajukan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pustakawan yaitu: bagaimana sikap anda dalam memberikan pelayanan agar setiap pemustaka merasa dilayani dengan baik?

Pustakawan A: ya, kita sambut mereka dan memahami apa yang di inginkan pemustaka karena tidak semua pemustaka itu mau bertanya.¹⁶⁴

Pustakawan B: melayani dengan ramah dan mengarahkan pemustaka dengan sopan dan baik dalam mencari informasi.¹⁶⁵

Pertanyaan *kedua puluh satu* yang peneliti ajukan kepada pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pustakawan yaitu: upaya apa yang anda berikan supaya pemustaka merasa nyaman di perpustakaan?

Pustakawan A: kita membantu mereka mencari informasi jika mereka membutuhkan bantuan kita, jika tidak ada buku di rak maka akan kita arahkan ke OPAC.¹⁶⁶

Pustakawan B: membantu mereka sesuai dengan kebutuhan mereka dan kita juga menyediakan pelayanan sabtu minggu.¹⁶⁷

Pertanyaan *kedua puluh dua* yang peneliti ajukan kepada pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pustakawan yaitu: Kesulitan apa saja yang paling sering di alami pengunjung?

¹⁶⁴ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁶⁵ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁶⁶ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁶⁷ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

Pustakawan A: yang saya perhatikan secara pribadi dan yang saya lihat dan rasakan kesulitannya yaitu kekurangan koleksi buku yang mereka inginkan karena keterbatasan ruangan.¹⁶⁸

Pustakawan B: kesulitan mencari koleksi karena disini masih sementara jadi koleksinya belum lengkap.¹⁶⁹

Pertanyaan *kedua puluh tiga* yang peneliti ajukan kepada pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pustakawan yaitu: bagaimana cara anda agar mengetahui apa yang dibutuhkan pemustaka?

Pustakawan A: dengan cara kami mendengar keluhan mereka biasanya di sirkulasi mereka sering bertanya, dan kami juga menyediakan kotak saran.¹⁷⁰

Pustakawan B: cara mengetahui kebutuhan pemustaka yaitu dengan cara melihat kebutuhan mereka yang paling banyak kalau kurang kami ajukan judulnya ke pengelolaan untuk pengadaan tahun depan.¹⁷¹

pertanyaan yang *kedua puluh empat* peneliti tanyakan yaitu: bagaimana pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung?

Pemustaka A: menurut saya pelayanan nya baik, prosedur yang dilakukan sangat baik dalam melayani pengunjung, namun dari segi kesopanan saya rasa masih kurang sekali.¹⁷²

Pemustaka B: menurut saya pelayanan pustakawan baik, komunikatif dan keramahan dalam melayani pengunjung, mengenai kesopanan juga baik tetapi pustakawan agak sedikit ribut pada saat pemustaka berada di dalam perpustakaan.¹⁷³

¹⁶⁸ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁶⁹ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁷⁰ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁷¹ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁷² Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁷³ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

Pemustaka C: menurut saya pelayanannya cukup baik namun tidak sepenuhnya memuaskan. Mengenai komunikatif saya rasa pustakawan tidak terlalu komunikatif contohnya seperti cara membuat kartu perpustakaan pustakawan memberi informasi yang cukup sedikit. jadi hanya beberapa karyawan pustakawan yang memiliki keterampilan dan berlaku komunikatif serta memiliki keramah tamahan kepada pengunjung beberapa lainnya bersifat cuek dan bodo amat. Jadi dari rate 1-10 saya masih memberikan angka 7.¹⁷⁴

Pemustaka D: pelayanan sangat baik mereka memiliki keterampilan, tapi pustakawan masih kurang komunikatif dan mengenai kesopanan baik namun pustakawan sering ribut di dalam perpustakaan.¹⁷⁵

Pemustaka E: menurut saya pelayanan pustakawan sangat baik dan saya sangat puas. Pustakawan di perpustakaan Wilayah Aceh sudah memenuhi tugasnya selaku seorang pustakawan.¹⁷⁶

Pemustaka F: menurut saya pustakawan cukup sopan dan ramah dalam melayani.¹⁷⁷

Pemustaka G: pustakawan cukup sopan dan ramah, tetapi pustakawan kurang pro aktif dalam membantu.¹⁷⁸

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa pelayanan pustakawan dari segi *soft competency* masih dirasa kurang yaitu dari segi 1) kesopanan pustakawan terlihat sering ribut di dalam perpustakaan sehingga mengganggu kenyamanan pemustaka. 2) keramahan pustakawan terlihat masih kurang karena pustakawan sibuk dengan kegiatan masing-masing. 3) empati pustakawan di rasa masih kurang karena pustakawan masih kurang pro aktif dalam memberikan bantuan kepada pemustaka dan kurang memperhatikan pemustaka. 4) komunikatif

¹⁷⁴ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁷⁵ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁷⁶ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁷⁷ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁷⁸ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, kamis 15 oktober 2021.

pustakawan di rasa masih kurang karena terlihat pustakawan kurang ramah dengan pemustaka dan beberapa pustakawan masih kurang informatif dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka.¹⁷⁹

Pertanyaan *kedua puluh lima* yang peneliti ajukan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pemustaka yaitu: bagaimana pendapat saudara mengenai sikap empati pustakawan kepada pengunjung?

Pemustaka A: mengenai empati pustakawan menurut saya masih kurang karena seperti biasa yang kita ketahui di perpustakaan tidak boleh ribut atau membuat kegaduhan, nah dapat dilihat dari sehari-harinya di puswil itu selalu ribut dan itu mengganggu pengunjung perpustakaan dan jika saya membutuhkan bantuan mencari buku yang tepat petugas pustakawan hanya memberitahu dimana rak buku yang kita cari.¹⁸⁰

Pemustaka B: empati yang di dapat baik, namun pustakawan tidak terlalu pro aktif karena kalau dilihat jika pemustaka membutuhkan bantuan dalam mencari buku yang tepat mereka hanya mengarahkan memberikan no rak dimana buku tersebut berada.¹⁸¹

Pemustaka C: cukup baik. Hanya saja beberapa karyawan terlihat kurang peduli dan terkesan jutek. Dan kalau pemustaka kesulitan dalam mencari buku hanya beberapa dari pustakawan mau memberitahu di mana rak buku yang kita butuhkan sedangkan sebagian yang lain tidak cukup peduli.¹⁸²

Pemustaka D: menurut saya pustakawan mau membantu mencari buku kalau untuk pro aktif menurut saya biasa saja.¹⁸³

Pemustaka E: menurut saya mereka sangat pro aktif namun sejauh ini saya belum menemukan pustakawan membantu dalam mencari buku.¹⁸⁴

¹⁷⁹ Observasi Pada Tanggal 13 oktober 2021.

¹⁸⁰ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁸¹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁸² Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁸³ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁸⁴ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

Pemustaka F: baik jika kita meminta bantuan mereka langsung memberi bantuan. Tetapi pustakawan masih kurang proaktif dalam membantu mencari buku kecuali pemusta meminta bantuan pustakawan.¹⁸⁵

Pemustaka G: pendapat saya mengenai sikap empati pustakawan terhadap pemustaka baik. Sangat memperhatikan apa yang dibutuhkan dan apa yang tidak diketahui pemustaka. Tetapi pustakawan masih kurang membantu dalam mencari buku mereka hanya memberitahu dimana letak buku.¹⁸⁶

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa pustakawan masih kurang pro aktif dalam membantu pemustaka mencari buku yang tepat dan kurang memperhatikan apa yang diinginkan pemustaka secara langsung namun di perpustakaan tersebut menyediakan kotak saran untu para pengunjung.¹⁸⁷

Pertanyaan *kedua puluh enam* yang peneliti ajukan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pemustaka yaitu: menurut anda apakah pustakawan disiplin waktu?

Pemustaka A: disiplin.¹⁸⁸

Pemustaka B: iyaaa¹⁸⁹

Pemustaka C: disiplin.¹⁹⁰

Pemustaka D: tergantung jadwal karena sedang pandemi jadi agak longgar.¹⁹¹

¹⁸⁵ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁸⁶ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 15 oktober 2021.

¹⁸⁷ Observasi Pada Tanggal 15 oktober 2021.

¹⁸⁸ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁸⁹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁹⁰ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

¹⁹¹ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 13 oktober 2021.

Pemustaka E: menurut saya pustakawan telah menerapkan kedisiplinan dengan baik.¹⁹²

Pemustaka F: menurut saya pustakawan belum disiplin waktu tapi jam buka dan tutup perpustakaan sesuai prosedur.¹⁹³

Pemustaka G: disiplin. Dapat dilihat salah satunya dari jam tutupnya sangat tepat waktu juga.¹⁹⁴

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa pustakawan sudah sangat disiplin yang mana terlihat pada saat jam buka perpustakaan pustakawan sudah berada di tempat namun sebagian kecil dari pustakawan masih kurang disiplin.¹⁹⁵

2. Pembagian *Job Description* Tenaga Kepustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Untuk mengetahui pembagian *job description* tenaga kepustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, peneliti mengajukan pertanyaan terkait perumusan masalah yaitu sebagai berikut:

a. Aspek wewenang

Pertanyaan *pertama* yang peneliti ajukan kepada kepala bidang layanan perpustakaan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: langkah apa yang bapak lakukan dalam mengelola *job description* yang ada di perpustakaan ini?

Kabid Layanan: langkah- langkah yang saya lakukan selama saya menjabat di bidang layanan ini yang pertama menyesuaikan anjab atau analisis jabatan

¹⁹² Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹⁹³ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 13 Oktober 2021.

¹⁹⁴ Wawancara dengan Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 15 Oktober 2021.

¹⁹⁵ Observasi Pada Tanggal 13 Oktober 2021.

yang sudah di tetapkan melalui SK Gubernur, kita semua staf baik ASN maupun kontrak semuanya mempunyai analisis jabatan masing- masing yang di dukung oleh tenaga-tenaga kontrak (Non ASN). Selajutnya kita membentuk senioritas jadi mereka akan bergantian karna kalau sudah senior tidak di tempatkan lagi di bagian terdepan tetapi mereka akan di alihkan kepada kegiatan- kegiatan yang lain yang memang bisa ditangani oleh senior seperti sirkulasi, peningkatan aplikasi dan yang lainnya. Yang ketiga kita akan tempatkan staf sesuai dengan background pendidikan yang mereka miliki, ada beberapa yang background perpustakaan dan beberapa yang lainnya bukan background perpustakaan nantik saling mendukung kegiatannya.¹⁹⁶

Pertanyaan *kedua* yang peneliti ajukan kepada kepala bidang layanan perpustakaan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: bagaimana penempatan kerja staf perpustakaan dalam mengelola pelayanan di perpustakaan ini?

Kabid Layanan: sistem penempatan kita ada beberapa seksi pertama seksi pelayanan perpustakaan, kedua seksi minat baca, dan yang ke tiga seksi otomasi. Kalau seksi pelayanan itu di tempatkan staf yang tugasnya menyusun buku yang sudah di baca oleh pemustaka sekalian juga melakukan pelayanan kepada pemustaka baik dalam hal pembuatan kartu perpustakaan juga dalam hal untuk proses bebas pustaka, pelayanan di bidang mencari referensi buku, kalau di bidang minat baca itu ada staf-staf yang bertugas melaksanakan semacam kegiatan-kegiatan di bidang perpustakaan, ada namanya kompanye membaca, seminar-seminar literasi, seminar perpustakaan dan kegiatan *story telling*. Selanjutnya kegiatan otomasi itu lebih kepada pengolahan server di situ ada IT sekaligus juga mengelola e-book sekarang kita menggunakan aplikasi iPustaka itu semua di kelola oleh staf bidang otomasi.¹⁹⁷

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: bagaimana penempatan kerja staf perpustakaan dalam mengelola pelayanan di perpustakaan ini?

¹⁹⁶ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, selasa 12 oktober 2021.

¹⁹⁷ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, kamis 25 oktober 2021.

Pustakawan A: kita tugasnya ada di sirkulasi, administrasi dan shelving dan penempatan tugasnya di roling¹⁹⁸

Pustakawan B: biasanya kita di roling sama kasinya ke beberapa tugas diantaranya menyusun buku di rak, sirkulasi dan administrasi.¹⁹⁹

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa wewenang pekerjaan sudah teridentifikasi dengan jelas dan sudah memiliki kejelasan target kerja masing-masing. Sistem penempatan kerja pustakawan yaitu di roling ke bagian tugas yang memang di tanggung jawabkan oleh pustakawan jadi mereka sistemnya bergantian.²⁰⁰

Pertanyaan *ketiga* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apakah penempatan *job description* sudah sesuai dengan prosedur yang ada?

Kabid Layanan: belum seratus persen sesuai karena SDM nya kurang jadi belum di katakan sesuai dan kita akan terus memperjuangkan mungkin kedepannya akan ada penerimaan dalam bentuk kontrak akan di arahkan sesuai dengan background di bidang perpustakaan.²⁰¹

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apakah penempatan *job description* sudah sesuai dengan prosedur yang ada?

¹⁹⁸ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

¹⁹⁹ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Senin 29 Oktober 2021.

²⁰⁰ Observasi Pada Tanggal 25 Oktober 2021.

²⁰¹ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

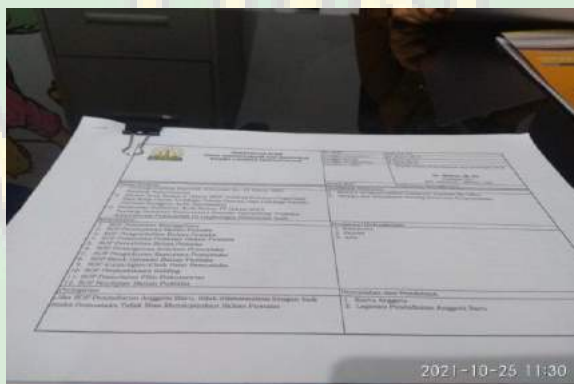
Pustakawan A: sudah. Karena disini sebagian besar ijazah pustaka.²⁰²

Pustakawan B: sudah sesuai lah.²⁰³

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa penempatan *job description* belum sesuai dengan prosedur yang ada karena kurangnya SDM ahli kepastakaan, namun pekerjaan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang ada.²⁰⁴

Gambar 4.4

SOP



Sumber: Dokumentasi dan Hasil Pengamatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.²⁰⁵

Pertanyaan *keempat* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apakah semua staf sudah memperoleh kejelasan mengenai tanggung jawab yang diemban?

²⁰² Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²⁰³ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Senin 29 Oktober 2021.

²⁰⁴ Observasi Pada Tanggal 25 Oktober 2021.

²⁰⁵ Dokumentasi SOP, 25 Oktober 2021.

Kabid Layanan: sudah. Itu kita sudah melakukan rapat-rapat untuk memberikan intruksi- intruksi kadang- kadang seminggu atau sebulan sekali gitu, kadang harian juga sudah mendapatkan informasi untuk melakukan kegiatannya melalui grub wa.²⁰⁶

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apakah semua staf sudah memperoleh kejelasan mengenai tanggung jawab yang di emban.

Pustakawan A: sudah jelas. kami tau tanggung jawab masing- masing.²⁰⁷

Pustakawan B: sudah jelas. Sudah mempunyai tugas masing-masing.²⁰⁸

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi yang dapat dilihat pada struktur organisasi dan daftar tugas pada bidang layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa semua staf sudah memperoleh kejelasan tanggung jawab yang di emban.²⁰⁹

Gambar 4.5

Daftar Tugas Bidang Layanan

Layanan A		Layanan B		Layanan C	
No	Nama	No	Nama	No	Nama
1	Putra, A. M.	1	Putra, A. M.	1	Putra, A. M.
2	Putra, A. M.	2	Putra, A. M.	2	Putra, A. M.
3	Putra, A. M.	3	Putra, A. M.	3	Putra, A. M.
4	Putra, A. M.	4	Putra, A. M.	4	Putra, A. M.
5	Putra, A. M.	5	Putra, A. M.	5	Putra, A. M.

... (The table continues with more rows and columns for other service areas) ...

DAFTAR TUGAS BIDANG LAYANAN TAHUN 2022

18 Februari 2022

Head of Service Division

*Sumber: Dokumentasi dan Hasil Pengamatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.*²¹⁰

²⁰⁶ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²⁰⁷ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²⁰⁸ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Senin 29 Oktober 2021.

²⁰⁹ Observasi Pada Tanggal 25 Oktober 2021.

²¹⁰ Dokumentasi Daftar Tugas, 18 Maret 2022.

Pertanyaan *kelima* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apakah ada staf yang memiliki peran ganda?

Kabid Layanan: sebenarnya sih peran ganda sih tidak, Cuma dalam penempatan satu kegiatan misalnya pustaka keliling, pelayanan dan lain-lain itu ada beberapa orang yang menangani karena dalam kegiatan tersebut membutuhkan beberapa tenaga dalam menangani hal itu tapi bukan berarti mempunyai peran ganda.²¹¹

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apakah ada staf yang memiliki peran ganda?

Pustakawan A: bisa jadi juga ada karena yang di *shelving* bisa ada di sirkulasi karena kegiatannya setiap bulan di roling.²¹²

Pustakawan B: kalau kami uraian tugasnya ada sendiri tapi disinikan diroling jadi bergantian gitu kegiatannya.²¹³

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa tidak ada staf pustakawan yang memiliki peran ganda dan bentuk penempatan kerjanya di roling setiap bulannya.²¹⁴

b. Fasilitas kerja

Pertanyaan *keenam* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti

²¹¹ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²¹² Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²¹³ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Senin 29 Oktober 2021.

²¹⁴ Observasi Pada Tanggal 25 Oktober 2021.

ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apakah kelengkapan fasilitas dalam mendukung kelancaran pekerjaan sudah memadai?

Kabid Layanan: untuk pelaksanaan kegiatan sudah memadai tetapi koleksi yang masih kurang. Mungkin sekarang masih belum maksimal kita menunggu di tempat yang baru untuk di tingkatkan.²¹⁵

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apakah kelengkapan fasilitas dalam mendukung kelancaran pekerjaan sudah memadai?

Pustakawan A: memadai. Kalau ada kekurangan akan di usulkan ke arsip.²¹⁶

Pustakawan B: sudahlah. Kita menyusun buku sudah ada grek dan sudah mempunyai rak masing-masing dalam menyusun buku.²¹⁷

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa kelengkapan fasilitas dalam mendukung kelancaran pekerjaan sudah memadai tetapi mesin peminjaman dan pengembalian buku rusak dan sistem peminjaman saat ini manual.²¹⁸

c. pendidikan

Pertanyaan *ketujuh* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apakah latar belakang pendidikan tenaga kepubstakaan di perpustakaan ini sesuai dengan tugas yang diberikan?

²¹⁵ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²¹⁶ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²¹⁷ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Senin 29 Oktober 2021.

²¹⁸ Observasi Pada Tanggal 15 Oktober 2021.

Kabid Layanan: ada beberapa yang sudah di tempatkan sesuai background mereka karena sulit mencari sarjana perpustakaan khusus, jadi banyak juga sarjana yang bukan background perpustakaan karena mereka memang mereka berpengalaman di bidang perpustakaan. Intinya belum maksimal karena sulit mendapatkan tenaga perpustakaan yang bckground ilmu perpustakaan.²¹⁹

Pertanyaan yang serupa peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apakah ibu lulusan ilmu perpustakaan?

Pustakawan A: saya lulusan ekonomi dan saya ikut diklat pustakawan selama 3 bulan di Jakarta²²⁰

Pustakawan B: iya. Pertama D3 ilmu perpustakaan lalu lanjut S1 di UIN Ar-Raniry.²²¹

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh masih kekurangan SDM ahli kepustakaan.²²²

d. Standar hasil kerja

Pertanyaan *kedelapan* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apakah kinerja pustakawan sudah memenuhi standar?

Kabid Layanan: mereka dalam melaksanakan pelayanan sudah memenuhi standar karna memang jauh-jauh hari kita sudah ada standar pelayanan dan mereka sudah mengikuti.²²³

²¹⁹ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²²⁰ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

²²¹ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

²²² Observasi Pada Tanggal 15 Oktober 2021.

Pertanyaan yang serupa peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apakah ada kejelasan mengenai target yang di harapkan.

Pustakawan A: sudah sesuai standar yang ada.²²⁴

Pustakawan B: kalau kami pustakawan ada SKP jadi apa yang kami kerjakan sesuai dengan SKP kami, dan itu ada target selesainya serta harus ada bukti fisik.²²⁵

3. Hambatan/kendala Yang Dihadapi Oleh Tenaga Kepustakaan dalam Melayani Pembaca di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Untuk mengetahui hambatan/kendala tenaga kepastakaan dalam melayani pembaca di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, peneliti mengajukan pertanyaan terkait perumusan masalah yaitu sebagai berikut:

Pertanyaan *pertama* yang peneliti ajukan kepada kepala layanan perpustakaan tentang hambatan yang dihadapi oleh tenaga kepastakaan dalam melayani pembaca. Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan adalah: apa sajakah kendala staf pustakawan dalam mengelola pelayanan di perpustakaan ini?

Kabid Layanan: kendala lebih ke sarprasnya, gedung masih bersifat sementara fasilitas sangat terbatas dan buku-buku yang di sediakan juga belum maksimal²²⁶

²²³ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²²⁴ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²²⁵ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Senin 29 Oktober 2021.

²²⁶ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: apa sajakah kendala staf pustakawan dalam mengelola pelayanan di perpustakaan ini?

Pustakawan A: kalau kendala sebenarnya tidak ada karena manusia itu bersifat macam-macam karakter jadi kami sebagai pustakawan harus memahami karakternya. Jadi jika kita mau memahami kendala itu tidak ada.²²⁷

Pustakawan B: kendalanya lebih kesarpras seperti layanan peminjaman book drop sekarang rusak jadi harus memakai komputer dan stampel tanggal dengan manual.²²⁸

Pertanyaan *kedua* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: apakah ada kendala dalam pembagian *Job Description*?

Kabid Layanan: untuk saat ini tidak ada kendala yang berarti namun ini gedung masih bersifat sementara dan kekurangan SDM. Satu lagi pandemi tidak boleh bekerja full, bekerja hanya boleh 50% jadi kita sif-sif sebagian masuk dan sebagian lagi tidak.²²⁹

Pertanyaan *ketiga* yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kabid Layanan yaitu: bagaimana cara bapak menanggapi beberapa kendala yang ada agar pelayanan tetap maksimal?

Kabid Layanan: untuk SDM jadi sekarang yang pertama kita ada melakukan sistem piket contohnya kita ada buka layanan sabtu minggu waktu sabtu minggu itu kita merekrut mahasiswa ataupun seorang yang pernah mengikuti kegiatan disini misal sudah pernah menang lomba ratu

²²⁷ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

²²⁸ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Selasa 12 Oktober 2021.

²²⁹ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

baca yang seperti itu mereka kita rekrut untuk membantu melakukan pelayanan. Kalau sarana ini memang sedang ditingkatkan terus dan isnyaallah 2022 ini di targetkan sudah pindah ke gedung baru.²³⁰

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pustakawan. Adapun butir pertanyaan yang peneliti tanyakan yaitu: bagaimana cara ibu menanggapi beberapa kendala yang ada agar pelayanan tetap maksimal?

Pustakawan A: ya bagaimana ya karna memang belum maksimal dan gedung juga masih bersifat sementara.²³¹

Pustakawan B: kita disinikan kadang-kadang wifinya gak beres ya kami saling mengerti ajalah kekurangan disini tapi kami sebisa mungkin kami memberi pelayanan yang baik kepada pemustaka.²³²

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh data yang peneliti dapatkan di lapangan bahwa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh memiliki beberapa kendala dalam memberikan pelayanan diantaranya: kekurangan tenaga ahli dalam mengelola pelayanan perpustakaan, pandemi membuat kerja kurang produktif dan sarana prasarana yang belum memadai, dapat dilihat dari dokumentasi di bawah ini ruangan perpustakaan terlihat sempit untuk mengelola berbagai jenis pelayanan yang ada.²³³

²³⁰ Wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²³¹ Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kamis 25 Oktober 2021.

²³² Wawancara dengan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Senin 29 Oktober 2021.

²³³ Observasi Pada Tanggal 25 Oktober 2021.

Gambar 4.5
Ruangan Perpustakaan



Sumber: Dokumentasi dan Hasil Pengamatan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.²³⁴

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti akan membahas: 1) pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan

²³⁴ Dokumentasi Ruang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, 25 oktober 2021.

Kearsipan Aceh, 2) pembagian *job description* tenaga kepastakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh 3) hambatan/kendala yang di hadapi oleh tenaga kepastakaan dalam melayani pembaca di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, ketiga hal tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Perpustakaan adalah salah satu organisasi publik karena itu perpustakaan identik dengan pelayanan. Sebagai organisasi publik, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai harapan para penggunanya. Bahkan juga para pustakawan dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keahlian yang kompetitif terhadap kinerja mereka. Menurut hasil penelitian pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mencakup beberapa jenis pelayanan perpustakaan yaitu: pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan administrasi, pelayanan ruang baca anak, pelayanan sabtu minggu dan pelayanan OPAC. Dan sistem pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yaitu terbuka.

pelayanan belum sepenuhnya memuaskan dan di rasa masih kurang. *Pertama*, aspek pelayanan dari segi *hard competency* pustakawan belum terampil dalam memberikan pelayanan karena belum sepenuhnya memuaskan, menurut pengamatan dan perspektif pemustaka dari hasil wawancara dengan pemustaka beberapa pemustaka masih kurang puas dengan pelayanan pustakawan diantaranya yaitu:

- a. pustakawan kurang akurat dalam menyampaikan informasi.

Seperti yang dituturkan Zeithami dalam Kosasih yang membagi kualitas layanan menjadi beberapa dimensi diantaranya yaitu *Reliability* (kehandalan), kinerja pustakawan harus handal dan akurat sehingga meminimalisasi kesalahan. Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka pustakawan harus terlihat meyakinkan dan penuh percaya diri. Hal ini dapat mempengaruhi perasaan pemustaka bahwa pustakawan memang dapat diandalkan untuk membantu mereka dalam mengatasi persoalan atau memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

- b. masih di temukan buku-buku yang tidak sesuai tempatnya.

Penataan koleksi di jajaran rak dikenal juga dengan istilah shelving. Shelving merupakan salah satu kegiatan pengolahan perpustakaan yang berkaitan langsung dengan bahan pustaka dan pengguna perpustakaan. Penataan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sudah di kelola dengan baik akan tetapi masih juga ditemukan buku- buku yang tidak sesuai pada tempatnya hal ini menjadi salah satu penentu dalam penemuan kembali informasi. Berhasil atau tidaknya suatu proses temu balik informasi dapat dilihat dari pemustaka yang dapat menemukan informasi yang di cari pada tempatnya.

Kedua, aspek pelayanan dari segi *soft competency* pustakawan, dirasakan masih kurang dengan pelayanan pustakawan dari segi aspek kesopanan, komunikatif, empati dan proaktif.

- a. Kesopanan

Dahana mengemukakan sikap dasar yang perlu dimiliki pustakawan ketika menghadapi pemustaka diantaranya yaitu kesopanan. Siapa pun senang mendapat sikap sopan tak terkecuali para pemustaka, mereka akan sangat merasa dihargai dan diterima dengan baik.

b. Komunikatif

Pustakawan berperan sebagai mediator antara perpustakaan dan pemustakanya. Apabila pustakawan dapat bersikap komunikatif dan informatif maka dapat terjalin hubungan yang baik antara pemustaka dan pustakawan sehingga apa pun yang dibutuhkan oleh pemustaka pustakawan dapat segera membantu.

c. Empati

Sikap empati merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasakan atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok orang. Empati memungkinkan seseorang memahami secara emosional apa yang dialami orang lain. Dalam hal ini empati pustakawan dalam melayani pemustaka tentunya harus dapat merasakan apa yang dibutuhkan oleh pemustakanya sehingga dapat berlaku proaktif.

d. Proaktif

Kosasih mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik apabila pustakawan bersedia melayani pemustaka dengan senang hati, bersedia membantu seperti bertanya kepada pemustaka sebelum mereka bertanya.

Jadi, pustakawan tentunya harus proaktif dalam memberikan layanan terbaik bagi pemustaka.

Kompetensi sangat penting bagi perseorangan maupun organisasi untuk mencapai keberhasilan. Jadi untuk mewujudkan layanan prima perpustakaan, di samping kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi maka untuk memenuhi harapan pemustaka agar merasa bahagia dan puas atas layanan perpustakaan selain bekal pengetahuan kepustakawanan maka seorang pustakawan perlu mengembangkan keterampilan melayani, komunikasi, sikap atau perilaku saat berinteraksi dengan pemustaka. Berdasarkan pernyataan di atas sesuai dengan teori yang dikemukakan Dahana, yang menjelaskan tentang kompetensi yang perlu dimiliki pustakawan untuk dapat memuaskan para pemustaka.

2. Pembagian *job description* tenaga keperustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Dalam sebuah organisasi pembagian kerja mutlak diperlukan agar dapat memberikan penjelasan bagi para karyawan untuk melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga proses organisasi dapat berjalan dengan lancar. Dari hasil penelitian pembagian *job description* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yaitu uraian tugas sudah jelas dan masing-masing staf sudah memiliki kejelasan mengenai tanggung jawab, prosedur kerja dan target yang harus di capai. namun untuk fasilitas kerja belum sepenuhnya memadai karena karena ada sarpras yang rusak yaitu mesin pengembalian dan peminjaman buku sehingga pelayanan di lakukan manual. Selain itu Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Aceh kekurangan tenaga ahli dalam mengelola pelayanan. Sistem penempatan kerja pustakawan dalam mengelola pelayanan perpustakaan ada tiga bidang yaitu: bidang pelayanan perpustakaan, bidang minat baca dan bidang otomasi.

Adapun langkah-langkah dalam pembagian *job description* pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh sebagai berikut:

- a. menyesuaikan analisis jabatan yang sudah ditetapkan melalui SK Gubenur.

Analisis jabatan (*Job Analisy*) adalah proses untuk mengidentifikasi dan menentukan secara jelas tugas-tugas serta persyaratan dari suatu jabatan tertentu.

- b. membentuk senioritas.

yaitu penempatan pekerjaan juga dipengaruhi oleh faktor usia. Jadi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh staf perpustakaan yang sudah senior tidak ditempatkan di bagian terdepan tetapi akan di alihkan kepada kegiatan-kegiatan yang lain yang memang bisa ditangani oleh senior seperti sirkulasi, peningkatan aplikasi dan yang lainnya.

- c. latar belakang pendidikan.

Latar belakang merupakan tolak ukur dalam penempatan pegawai karena apabila seorang pegawai ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya maka ia akan lebih mudah dan cepat dalam menjalankan dan menyelesaikan segala tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya, sehingga tujuan dari suatu organisasi akan

lebih mudah tercapai. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

d. pengalaman kerja.

Mengutamakan pengalaman kerja calon pelamar karena dengan adanya pengalaman kerja dipandang mampu menjalankan tugasnya dengan baik serta tidak membutuhkan waktu lama untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaannya

1. hambatan/kendala yang di hadapi oleh tenaga kepastakaan dalam melayani pembaca di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

dalam sebuah organisasi atau sebuah lembaga pendidikan tentunya akan ada suatu hambatan atau kendala yang terjadi, demikian pula hambatan dalam pelayanan perpustakaan. Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh terdapat dua kendala dalam pelayanan dan dalam pengelolaan job description yaitu:

a. sarana prasarana

sarana prasarana merupakan faktor penting dalam pelayanan, karena kualitas pelayanan mengacu kepada sesuatu kepuasan pelanggan. Hakikat layanan perpustakaan adalah memberi informasi kepada pemustaka yang berkaitan dengan penyediaan segala bentuk bahan pustaka dan penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi.

b. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan asset peting bagi suatu organisasi. Melalui sumber daya manusia suatu organisasi akan mampu berkembang. Untuk konsep pengelolaan karyawan menjadi penting dalam organisasi,

melihat pentingnya sumber daya manusia dalam mendukung kemajuan suatu organisasi tersebut harus berusaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang tepat baik kualitas maupun kuantitasnya.

c. Pandemi

Faktor pandemi juga mempengaruhi pelayanan perpustakaan karena tenaga perpustakaan hanya bisa bekerja 50% dan tenaga perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh bekerja secara sif-sifan atau bergantian.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung mencakup beberapa jenis pelayanan yang pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yaitu: pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan administrasi, pelayanan ruang baca anak, pelayanan sabtu minggu dan pelayanan OPAC. Dan sistem pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yaitu terbuka. Dari hasil penelitian pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung belum sepenuhnya memuaskan dan berkualitas karena dirasa masih kurang dari beberapa aspek diantaranya: *Pertama*, aspek *hard competency* yaitu kurang akurat dalam menyampaikan informasi dan masih ada buku yang belum sesuai penempatannya. *Kedua*, aspek *soft competency* yaitu kurang pro aktif dalam melayani pengunjung, kesopanan, empati dan kurang komunikatif.
2. Pembagian *job description* tenaga kepastakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yaitu dengan menempatkan tenaga pustakawan di beberapa bidang pelayanan diantaranya: bidang pelayanan perpustakaan, bidang minat baca, bidang otomasi. Adapun langkah-langkah dalam pembagian *job description* sebagai berikut: *pertama*, menyesuaikan

analisis jabatan yang telah ditetapkan melalui SK Gubernur, *kedua*, membentuk senioritas, *ketiga*, menyesuaikan dengan latar belakang pendidikan, keempat, pengalaman kerja.

3. Hambatan- hambatan yang dihadapi oleh tenaga kepastakaan dalam melayani pengunjung yaitu: fasilitas sarana prasarana yang belum memadai. Faktor lainnya yang terdapat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yaitu kurangnya SDM ahli dalam mengelola pelayanan perpustakaan dan faktor pandemi yang membuat aktivitas pekerjaan kurang maksimal.

B. Saran

1. Kepada kepala bidang layanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh diharapkan dalam penempatan *job description* harus memenuhi syarat yang ada yaitu menempatkan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan agar kinerja staf baik dan berkualitas.
2. Diharapkan kepada pustakawan agar terus meningkat atau mengasah *hard competency* maupun *soft competency*nya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kepuasan pemustaka. Kemudian pustakawan harus mempunyai inovasi dalam penataan buku di rak dengan cara membuat peraturan atau tata tertib agar pemustaka terarah dan mengerti untuk tidak menempatkan buku di rak setelah memakainya, hal ini untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam peletakan buku dan membantu kegiatan shelving pustakawan.

3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor lainnya, variabel yang berbeda dengan cakupan yang berbeda, karena masih banyak yang dapat di gali mengenai peningkatan layanan perpustakaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arfiany. (2019). "Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi PT. Tiga Saudara Indonesia Makassar". *Jurnal SIMAK*. Vol. 17. No. 2.
- Abidin, Saenal. (2020) "Meningkatkan Kemampuan Diri Pustakawan Berbasis Soft Skill Di Era Revolusi Industri 4.0". *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*. Vol. 1. No. 1.
- Andriansyah, (Ed.). (2015). *Panduan Praktis Menyusun Jobdesc*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Barzan. (2019). *Evaluasi Pelatihan Perpustakaan, Bagi Perpustakaan Desa Di Kabupaten Aceh Tengah. Skripsi*. Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar- Raniry.
- Berita Negara Republik Indonesia. No. 289. (2014).
- Dharma, Edy dkk. (2020), "Pengaruh Deskripsi Pekerjaan Dan Koordinasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pusat Gereja Kristen Protestan Simalungun (GKPS) Pematangsiantar". *Jurnal Manajemen*, Vol. 6. No. 1.
- Devani, Vera. (2012). "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau Dengan Menggunakan Metode Kano". *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*. Vol. 10. No.1.
- Elanita, Benu, dkk. (2018). "Manajemen Pustakawan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah". *Jurnal Administrasi Pendidikan*. Vol. 6. No. 4.
- Edi, Fandi Rosi Sarwo. (2016). *Teori Wawancara Psikodignostik*. Yogyakarta: Leutika Nouvalitera.
- Elnadi, Isran. (2018), " Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu". *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Vol. 3. No. 2.
- Fadhlya, Deviana, dkk. (2017). "Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat". *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 2. No. 1.
- Fatimah, Fajar Nur'aini Dwi. (2021). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Fitrah, Muh dan Luthfyah. (2017). *Metodelogi Penelitian*. Jawa Barat: Jejak

- Habibi, Roni dan Riki Kamovi. (2020). *Tutorial Membuat Aplikasi Sistem Monitoring Terhadap Job Desk Operasional Human Capital (OHC)*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Mutia, fitri. (2015). “Kondisi Layanan Perpustakaan Khusus Bagi Penyandang Cacat di Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC)”. *Jurnal Record and Library*. Vol. 1. No.1.
- Mirdati, Leli Indah. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang Baik*. Malang: UB Press.
- Mursyid, Moh, dkk. (2016). *Pustakawan dan Pemaknaan Buku*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata.
- Mamik. (2015). *Metodelogi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. No. 9. (2014).
- Mustikawati, Parida dan Indra Kurniawan. (2014). “Pengaruh Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Security Di PT. Wilmar Nabati Indonesia- Gresik”. *Jurnal Fakultas Ekonomi*. Vol. 03. No. 02.
- Mailyani, Devi. (2017). “ Kendala Kepala Perpustakaan Dalam Pengembangan Koleksi Dan Bahan Perpustakaan Sektariat Daerah Aceh”. *Skripsi*. Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar- Raniry.
- Munawarah. (2019). *Pengaruh Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan Terhadap kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar- Raniry*. *Skripsi*. Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar- Ranry.
- Ngatini. (2018). “Pelayanan Prima: Upaya Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”. *Jurnal Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*. Vol. 1. No.1.
- Nandika, Ridho. (2015). “Pengaruh Job Description, Kepemimpinan, Pengembangan Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan”. *Jurnal Jom FEKON*. Vol. 2. No. 2.
- Putri, Ria Ananda. (2017). *Faktor- Fator Yang Mempengaruhi Tingkat Kunjungan Ke Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Serdang Bedagai*. *Skripsi*. Medan: Fakultas Ilmu budaya, Universitas Sumatera Utara.
- Putri, Chresensia Jovana Audinesya. (2017). *Pengaruh Deskripsi Kerja, Pengawasan, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan*. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma.

- Purboningsih, Dewi, dkk. (2014). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Umum Melalui Pendekatan Sistem Lunak (*Soft System*) (Studi Pada Perpustakaan Umum Kota Kediri)". *Jurnal Artikel Wacana*, Vol. 7. No. 3.
- Pagappong Yandri. (2015). "Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda Seberang". *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 3. No. 1.
- Permadi, Marsongko Bayu. (2017). Perancangan *Job Description* Pada Urusan Quality Control Di PT. Perkebunan Nusantara Ix. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Perpustakaan Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan Menuju Perpustakaan ideal. (2021). Jakarta.
- Rahmah, Elfa. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenada Media
- Rulyah, Siti. (2018). "Profesi Pustakawan: Tantangan dan Peluang". *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*. Vol. 34, No. 1.
- Rasyid, Saifuddin A. (2017). *Jasa Informasi Dan Layanan Perpustakaan*. Barabug: UIN Ar- Raniry.
- Riyanto, Wahyu Hidayat dan Achmad Mohyi. (2020). *Metodelogi Penelitian Ekonomi*. Malang: UMMPress.
- Sellang, Kamaruddin, dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang: Qiara Media.
- Sagala, Suryani. (2017). *Analisis Tugas Pokok Dan Fungsi Pustakawan Pada Dinas Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Dairi*. *Skripsi*. Medan: fakultas ilmu budaya, Universtas Sumatera Utara.
- Soebardhy, dkk. (2020). *Kapita Selekta Metodelogi Penelitian*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Safitri, Tiara Hilda. (2017). "Pustakawan Profesional di Era Digital". *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*. Vol. 33. No. 2.
- Tio, Melda. (2018). Penerapan *Job Description* dan *Job Specification* Pada Toko Batam Maju".*Skripsi*. Batam : fakultas Ekonomi, Universitas Internasional Batam.
- Umtari dan Hengki Wijaya. (2020). *Analisis Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Wahyuni, Mutia. (2015). "Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi". *Jurnal Iqra'*. Vol. 09. No. 02.

Wahyuni, Sri. (2018). “Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Agent Of Change Dalam Memberikan Layanan Pada Pemustaka”. *Jurnal Libria*. Vol. 10. No. 2.

Yuliani, Intan. (2018). *Pengaruh Deskripsi Pekerjaan dan Koordinasi Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan Pada PT. BANK Negara Indonesia (PERSERO) TBK*. Skripsi. Medan: Universitas Medan Area.

Yehuda, Yesaya. (2017). “Sistem Pelayanan Terbuka Pada Interior Perpustakaan Umum di Kota Semarang”. *Jurnal Intra*, Vol. 5. No. 2.



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : B-16178/Un.08/FTK/KP.07.6/10/2021

TENTANG:
PENYEMPURNAAN SURAT KEPUTUSAN DEKAN NOMOR: Un.07/FTK/PP.00.9/1636/2015
TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi n tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN AR-Raniry Banda Aceh tanggal 23 Februari 2021

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
PERTAMA : Mencabut keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Nomor B-5948/Un.08/FTK/KP.07.6/03/2021 tanggal 19 Maret 2021 tentang pengangkatan pembimbing skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry.

- KEDUA** : Menunjuk Saudara:
- | | |
|-------------------|----------------------------|
| 1. Ismail Anshari | sebagai Pembimbing Pertama |
| 2. Ainul Mardhiah | sebagai Pembimbing Kedua |
- untuk membimbing Skripsi:
- Nama : Yusmaini
- NIM : 170 206 024
- Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
- Judul Skripsi : Efektifitas Job Disription Tenaga Kepustakaan dalam Peningkatan Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

- KETIGA** : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh .
- KEEMPAT** : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap tahun Akademik 2021/2022
- KELIMA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan;

Banda Aceh, 25 Oktober 2021

An. Rektor
Dekan,


Muslim Razali



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-15184/Un.08/FTK.1/TL.00/10/2021
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala Perpustakaan Wilayah Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : YUSMAINI / 170206024
Semester/Jurusan : IX / Manajemen Pendidikan Islam
Alamat sekarang : Jl. Miruk Taman Gampoeng Tanjung Selamat Kec. Darussalam Kab. Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Efektivitas Job Description Tenaga Kepustakaan dalam Peningkatan Layanan di Perpustakaan Wilayah Provinsi Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 08 Oktober 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Dr. M. Chalis, M.Ag.

Berlaku sampai : 08 November
2021



PEMERINTAH ACEH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jl. T. Nyak Arief Banda Aceh Kode Pos 23125
Telepon : (0651) 7552323, Faximile : (0651) 7551239
E-mail: arpus@acehprov.go.id Website: arpus.acehprov.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 113 /Ktr /2021

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Yusmaini
N I M : 170206024
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

benar telah melakukan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul "**Efektivitas Job Description Tenaga Kepustakaan dalam Peningkatan Layanan di Perpustakaan Wilayah Provinsi Aceh**" guna memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian akhir Perkuliahan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

2. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 22 November 2021

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Dr. EDI YANDRA, S. STP, MSP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19751105 199612 1 002

Instrumen wawancara dengan kepala bidang layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Judul: Efektivitas *Job Description* Tenaga Kepustakaan dalam Peningkatan Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

1. Apakah latar belakang pendidikan tenaga kepubstakaan di perpustakaan ini sesuai dengan tugas yang diberikan?
2. Langkah apa yang bapak lakukan dalam menelola *job description* yang ada di perpustakaan ini?
3. Apakah penempatan *job description* sudah sesuai dengan prosedur yang ada?
4. Apakah semua staf sudah memperoleh kejelasan mengenai tanggung jawab yang diemban?
5. Bagaimana penempatan kerja staf perpustakaan dalam mengelola pelayanan di perpustakaan ini?
6. Apakah ada staf yang memiliki peran ganda?
7. Apakah kelengkapan fasilitas dalam mendukung kelancaran pekerjaan sudah memadai?
8. Apakah kinerja pegawai sudah memenuhi standar?
9. Apakah staf perpustakaan ini mendapatkan pembinaan dan pelatihan?
10. Apa syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi anggota perpustakaan?
11. Apa saja tugas pustakawan di perpustakaan ini?
12. Apakah ada struktur organisasi perpustakaan?
13. Apa sajakah kendala staf pustakawan dalam mengelola pelayanan di perpustakaan ini?
14. Apakah ada kendala dalam penempatan *job description*?
15. Bagaimana cara bapak menanggapi beberapa kendala yang ada agar pelayanan tetap maksimal?
16. Bagaimanakah pelayanan yang bapak berikan kepada pemustaka?
17. Motivasi kerja seperti apa yang bapak berikan kepada staf- staf perpustakaan?
18. Apakah semua buku yang dibutuhkan oleh masyarakat umum tersedia di perpustakaan ini?
19. Berapa bulan sekali bapak melakukan evaluasi terhadap kinerja staf pustakawan?
20. Apakah buku-buku sejarah Aceh banyak tersedia di perpustakaan ini?
21. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di perpustakaan ini?
22. Berapa jumlah staf yang honorer/ kontrak?
23. Apakah sistem peminjaman buku manual atau digital?
24. Apa saja jenis pelayanan yang terdapat pada perpustakaan ini?
25. Pada jam berapa perpustakaan buka dan tutup?
26. Berapakah jangka waktu pengadaan koleksi?
27. Bagaimana sistem pelayanan yang ada di perpustakaan ini?
28. Strategi apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan?

Instrumen wawancara dengan pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Judul: Efektivitas *Job Description* Tenaga Kepustakaan dalam Peningkatan Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

1. Apakah ibu lulusan ilmu perpustakaan?
2. Bagaimanakah pelayanan yang ibu berikan agar pemustaka menarik untuk datang ke perpustakaan?
3. Bagaimanakah sikap ibu dalam memberikan pelayanan agar setiap pemustaka merasa dilayani dengan baik?
4. Upaya apa yang ibu berikan supaya pemustaka merasa nyaman di perpustakaan?
5. Kesulitan apa saja yang paling sering di alami pengunjung?
6. Kendala apa sajakah yang ibu hadapi dalam mengelola pelayanan di perpustakaan ini?
7. Bagaimana cara ibu menanggapi beberapa kendala yang ada agar pelayanan tetap maksimal?
8. Apakah staf perpustakaan ini mendapatkan pembinaan dan pelatihan?
9. Bagaimana cara ibu agar mengetahui apa yang dibutuhkan pemustaka?
10. Ketika ada pembaca yang mengalami kesulitan dalam mencari informasi, apa yang anda lakukan?
11. Apakah kepala perpustakaan sering memberikan motivasi kerja kepada staf perpustakaan?
12. Apakah semua koleksi buku yang dibutuhkan masyarakat lengkap di perpustakaan ini?
13. Berapakah jangka waktu pengadaan koleksi?
14. Berapa kali dalam sebulan kepala perpustakaan melakukan evaluasi kinerja staf perpustakaan?
15. Apa saja tugas pustakawan di perpustakaan ini?
16. Bagaimana sistem pelayanan yang ada di perpustakaan ini?
17. Apa saja jenis pelayanan yang terdapat pada perpustakaan ini?
18. Apa saja syarat yang harus di penuhi untuk menjadi anggota perpustakaan?
19. Apakah sistem peminjaman buku manual atau digital?
20. Apakah buku-buku sejarah Aceh banyak tersedia di perpustakaan Wilayah Aceh?
21. Apakah ada kendala anda dalam memberikan pelayanan teknologi informasi kepada pemustaka?
22. Strategi apa yang ibu lakukan untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan?
23. Pada jam berapa perpustakaan buka dan tutup?
24. Bagaimana penempatan kerja staf perpustakaan dalam mengelola pelayanan di perpustakaan ini?
25. Apakah penempatan *job description* sudah sesuai prosedur yang ada?
26. Apakah semua staf sudah memperoleh kejelasan mengenai tanggung jawab yang diemban?
27. Apakah ada staf yang memiliki peran ganda?
28. Apakah kelengkapan fasilitas dalam mendukung kelancaran pekerjaan sudah memadai?

Instrumen wawancara dengan pemustaka di perpustakaan wilayah provinsi Aceh

Judul: Efektivitas *Job Description* Tenaga Kepustakaan Dalam Peningkatan Layanan Di Perpustakaan Wilayah Provinsi Aceh

1. Bagaimanakah pelayanan pustakawan dalam melayani pengunjung?
2. Bagaimanakah pendapat saudara mengenai sikap empati pustakawan kepada pengunjung?
3. Bagaimana pendapat anda tentang kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika anda sedang berkunjung di perpustakaan?
4. Apakah pustakawan di perpustakaan Wilayah Aceh telah memenuhi tugasnya selaku seorang pustakawan?
5. Apakah pustakawan komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung?
6. Menurut anda apakah pustakawan memiliki keterampilan dalam melayani?
7. Apakah pustakawan cukup akurat dalam menyampaikan informasi?
8. Apakah pustakawan mau membantu anda dalam mencari buku yang anda inginkan?
9. Apakah anda puas dengan pelayanan yang ada di perpustakaan Wilayah Aceh ini?
10. Apakah pustakawan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan teknologi informasi?
11. Apakah pustakawan sangat membantu anda dalam pelayanan teknologi informasi?
12. Menurut anda apakah koleksi buku di perpustakaan ini sudah lengkap?
13. Apakah penempatan buku-buku yang ada di perpustakaan ini sesuai dengan tempatnya?
14. Bagaimana menurut anda tentang keadaan dan kelengkapan sarpras di perpustakaan ini?
15. Menurut anda apakah pustakawan di perpustakaan ini disiplin waktu?

Mengetahui

Pembimbing I

Dr. Ismail Anshari, M.A

Mengetahui

Pembimbing II

Ainul Mardiah, S.Ag., MA.Pd

Dokumentasi Hasil Kegiatan

Gambar 1. Wawancara bersama kepala bidang layanan perpustakaan



Gambar 2. Wawancara bersama pustakawan



Gambar 3. Wawancara bersama pemustaka

