



Volume 12 Nomor 3 Tahun 2023 Halaman 944-950

ISSN: 2715-2723, DOI 10.26418/jppk.v12i3.63708

<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb>

KINERJA PUSTAKAWAN PERPUSTAKAAN FISIP UNTAN DALAM PELAYANAN KEPADA PEMUSTAKA

Mohamad Syapril, Sisiliya Saman Madeten
D3 Perpustakaan, FKIP, Universitas Tanjungpura

Article Info

Article history:

Received: 6 October 2022

Revised: 21 February 2023

Accepted: 6 March 2023

Keywords:

Pustakawan,
Perpustakaan,
Kinerja,
Pemustaka.

ABSTRACT

This study aims to determine the Performance of Library Librarians of FISIP Untan in Services to Users. The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach. The source of this research data is the library manager of FISIP Untan. Data collection techniques: making observations in the service room, seeing the performance of librarians and paying attention to performance in the service room, conducting interviews with library managers about performance in the service room. The performance of librarians in serving users in the FISIP Untan library environment in the category is very good. Factors that affect the performance of librarians in the FISIP Untan library consist of internal factors, namely inappropriate human resources and external factors, namely the lack of book storage shelves. Obstacles faced by librarians in providing services to users in the FISIP Untan library environment, including indifferent attitude, lack of user compliance with the rules of order and the existence of damaged book collections.

Copyright © 2022 Mohamad Syapril, Sisiliya Saman Madeten.

□ Corresponding Author:

Mohammad Sapril
Tanjungpura Pontianak, Jln, Prof. Dr Hadari Nawawi, Pontianak
Email: Sapril.ptk17@gmail.com

PENDAHULUAN

Karena sentralitasnya bagi Komunitas Akademik di sekitarnya, Perpustakaan Perguruan Tinggi sengaja dibangun untuk berfungsi sebagai sumber daya vital bagi mahasiswa, pengajar, dan stafnya. Ketika kita berbicara tentang "Perpustakaan Pendidikan Tinggi", kita mengacu pada perpustakaan apa pun yang dimiliki atau dioperasikan oleh lembaga pendidikan tinggi, seperti perguruan tinggi, universitas, sekolah menengah atas, atau lembaga serupa lainnya (Pamuntjak, 2000;4-5). Perpustakaan berfungsi sebagai sumber daya vital bagi mahasiswa dan dosen di pendidikan tinggi.

Tiga pilar masyarakat kita adalah pendidikan, investigasi, dan kesukarelaan. Perpustakaan melayani banyak tujuan, yang semuanya berkontribusi pada kegiatan Tri Dharma, termasuk pengajaran, pengumpulan informasi, bantuan penelitian, rekreasi, penyimpanan dokumen, interpretasi, dan

publikasi.

Bedasarkan pada Peraturan Pemerintah/PP No.5 Tahun 1980 tentang pokok-pokok organisasi Universitas atau Institut, bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan bagian dari Unit Pelayanan Teknis (UPT) Universitas atau Institut yang memberikan bantuan untuk seluruh kegiatan akademik dan sosialisasi.

Perpustakaan yang terkait dengan perguruan tinggi dan universitas biasanya disebut sebagai perpustakaan perguruan tinggi. Sebanding dengan perpustakaan setiap bagian. Penyelenggaraan perpustakaan bertujuan untuk mempercepat dan menyelesaikan misi tiga pilar perguruan tinggi—pengajaran, penelitian, dan pengabdian—dalam waktu sesingkat mungkin. Perpustakaan Tinggi berfungsi sebagai pusat Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pengajaran, penelitian dan informasi sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0103/0/1981. Perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan-bahan arsip, tempat pengajaran dan pembelajaran, pusat penyelidikan ilmiah, dan saluran transmisi pengetahuan.

Perpustakaan di perguruan tinggi bertanggung jawab baik untuk merumuskan kebijakan maupun melaksanakannya dalam bentuk tugas sehari-hari seperti perolehan, pengolahan, pemeliharaan, dan pemanfaatan perpustakaan bagi civitas akademika dan masyarakat pada umumnya. Menurut Sujono Trimono (1987), Perpustakaan Perguruan Tinggi bukan hanya pusat saraf sistem pendidikan, tetapi juga pusat sumber daya strategi pengajaran. Selain fungsi budaya dan pendidikan, perpustakaan semakin diminati sebagai tempat berkumpulnya masyarakat.

Pustakawan di universitas dan perguruan tinggi diharapkan melakukan lebih dari sekadar bekerja di tumpukan; mereka harus memiliki perspektif yang luas untuk berhasil dalam peran ini (Jane E. Klobas, 1997). Pustakawan yang terdidik, terlatih, dan terampil telah menyelesaikan kursus dan pendidikan yang diperlukan untuk disebut pustakawan. Pustakawan dan teknisi perpustakaan sama-sama diakui oleh UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Pustakawan adalah seseorang yang telah mempelajari keahlian mereka melalui pengalaman mengelola dan melayani perpustakaan. Tenaga teknis perpustakaan, di sisi lain, terdiri dari karyawan non-pustakawan yang memberikan bantuan operasional dan logistik untuk perpustakaan melalui peran seperti IT, AV, dan dukungan administratif.

Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura berada dalam lingkungan Universitas Tanjungpura, tepatnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Perpustakaan ini merupakan taman baca bagi mahasiswa yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Kegiatan umum yang dilakukan perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; melakukan pengadaan bahan pustaka, pengolahan sekaligus pelayanan. Peminjaman buku maksimal dua buah buku dengan judul buku yang berbeda, masa peminjamannya satu minggu dan keterlambatan pengembalian buku akan dikenakan biaya sebesar, (500 rupiah perhari). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pustakawan di FISIP Untan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan keterbatasan yang mereka hadapi dalam bekerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Universitas Tanjungpura Pontianak, Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Jl. Prof.Dr.H.Hadawi Nawawi. Metodologi kualitatif deskriptif digunakan untuk penyelidikan ini. Pengumpulan data menggunakan metode observasi dan wawancara kepada kepala perpustakaan, staf perpustakaan dan pengunjung perpustakaan tentang kinerja Pustakawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura. Penelitian ini mengseornglkan metode analisis data kualitatif dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017). Metode untuk menganalisis data kualitatif meliputi penyederhanaan (atau pengumpulan data), penyajian tabular (atau penyajian data), dan inferensi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pustakawan Di Bagian Pelayanan Perpustakaan Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

Pada hakekatnya kinerja seorang pegawai adalah hasil akhir dari kualitas dan kuantitas kerja yang mampu dihasilkannya dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan kewajiban yang dibebankan atau diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2002). Karena

pentingnya kinerja dalam mengukur efisiensi organisasi secara keseluruhan, terdapat hubungan yang erat antara kinerja dan produktivitas di tempat kerja. Seorang pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung. Kinerja pustakawan dapat ditunjukkan baik oleh kualitas layanan yang dia berikan kepada pemustaka maupun oleh kualitas layanan yang dia berikan kepada anggota staf lainnya.

Kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di lingkungan perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura yang dinyatakan dalam kategori sangat baik.

a. Sikap Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan

Ada yang mengatakan pustakawan memiliki mentalitas yang sangat baik dalam melayani masyarakat. Pustakawan mengambil sikap simpatik terhadap membangun hubungan dengan masyarakat setempat, yang meliputi memfasilitasi akses ke bahan perpustakaan melalui kebijakan peminjaman dan pengembalian. Namun, ini tidak berarti bahwa pustakawan bebas dari kewajiban etis memberikan pelayanan yang berkualitas, menjaga penampilan profesional, dan membantu pemustaka. Pustakawan dapat lebih baik melayani pelanggan dan menghindari agitasi mereka jika mereka menunjukkan empati. Meminjam dan mengembalikan buku pada waktu yang tepat, menjaga penampilan fisik perpustakaan, membantu pelanggan mengakses sumber daya perpustakaan, memberikan layanan terbaik, dan menumbuhkan suasana yang mengundang adalah komponen penting dari pendekatan hubungan masyarakat yang berfokus pada pelanggan. Ketika pustakawan dapat membuat pelanggan merasa nyaman, mereka membantu mengembangkan lingkungan di mana pengetahuan dan penelitian dapat berkembang. Pustakawan lebih cenderung menunjukkan simpati kepada orang-orang yang telah mengembangkan hubungan kerja yang erat dengan mereka melalui permintaan layanan berulang kali atau pencarian yang lama untuk barang-barang tertentu.

b. Keramahan Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan

Anggota staf perpustakaan dikatakan sangat baik. Pustakawan membutuhkan keterampilan orang, karena mereka terus berinteraksi dengan pelanggan yang mungkin atau mungkin tidak meminta bantuan. Sangat penting bahwa pemustaka merasa nyaman di perpustakaan, oleh karena itu pustakawan harus memberikan perhatian penuh kepada mereka semua. Untuk cukup peduli tentang tamu untuk membuat mereka merasa diterima adalah prioritas utama. Sangat menyenangkan melihat pustakawan sangat peduli dengan pelanggan mereka. Namun, ketika diterapkan pada tugas navigasi perpustakaan atau database, itu tidak terbukti sangat membantu dalam memberikan instruksi yang jelas untuk melakukannya.

c. Komunikasi Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan

Diyakini bahwa pustakawan memiliki jalur komunikasi yang efektif saat memberikan layanan mereka. Seseorang yang komunikatif dapat menjelaskan konsep-konsep kompleks dengan istilah-istilah sederhana untuk kepentingan orang lain. Kapasitas untuk mengekspresikan diri secara jelas dan efektif secara tertulis atau lisan. Kalimat dengan maksud komunikatif yang jelas menyampaikan informasi kepada pembaca atau pendengar. Secara signifikan, tuntutan komunikasi pelanggan mereka telah dipenuhi oleh pustakawan yang unggul dalam komunikasi. Pekerjaan yang dilakukan untuk memasok data dan secara tepat memunculkan kebutuhan pengguna adalah buktinya.

d. Pelayanan Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan

Pustakawan sering dipuji atas kualitas layanan yang mereka berikan. Setiap anggota bisnis atau organisasi harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya secara efektif agar organisasi dianggap kompeten dalam memberikan tugas tersebut. Stesorangr kompetensi di perpustakaan mengacu pada daftar kemampuan, wawasan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memenuhi kebutuhan organisasi dan pemustakanya. Kedudukan, tugas, dan kewajiban pustakawan mengharuskan ia memberikan jaminan atas pelayanannya kepada pemustaka, kemampuannya mengelola perpustakaan, kemampuannya memberi contoh, dan kemampuannya menjaga mutu dan akreditasi lembaganya tetap baik. Orang mengseorangkan pustakawan karena mereka memanfaatkan ketersediaan mereka untuk bertanya dan menerima bantuan. Bentuk penggunaan perpustakaan yang paling umum melibatkan pencarian informasi spesifik. Ketika siswa memiliki pertanyaan

tentang apa yang dibahas di kelas, pustakawan akan melakukan yang terbaik untuk menanggapi pertanyaan mereka dan memenuhi permintaan mereka.

e. Respon Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan

Telah dilaporkan bahwa pustakawan memiliki tingkat reaksi yang tinggi dalam menawarkan layanan. Menemukan informasi yang Seorang butuhkan di perpustakaan mungkin tidak selalu menjadi proses sederhana yang melibatkan pustakawan. Tanggung jawab utama pustakawan adalah membantu pemustaka dalam mengidentifikasi dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Pustakawan diharapkan membantu dan ramah dalam situasi apa pun, dan menawarkan layanan mereka kepada pelanggan tanpa mengharapkan imbalan apa pun. Ketika orang mengunjungi perpustakaan untuk pertama kalinya, mereka pasti akan membentuk opini tentangnya. Wajar menyamakan kebahagiaan pengunjung dengan kualitas layanan perpustakaan karena akan mempengaruhi kesan yang mereka bentuk terhadap pustakawan. Aset terbaik perpustakaan adalah kebaikan stafnya dan kepuasan yang diberikannya kepada pelanggannya.

Pengguna memerlukan pustakawan proaktif yang reaksinya terkait dengan permintaan pengguna akan pustakawan yang dapat membantu pengguna menemukan informasi yang dicari pengguna. Pustakawan harus lebih berempati dan tidak egois dalam melayani pelanggan. Seseorang yang proaktif cenderung lebih berorientasi pada karir dan terbuka terhadap perubahan positif. Semua yang diwawancarai setuju bahwa pustakawan sangat membantu dalam menjawab pertanyaan mereka dan mengarahkan mereka ke arah yang benar saat mencari bahan tertentu.

f. Penampilan Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan

Telah diklaim bahwa staf pustakawan sangat baik dalam apa yang mereka lakukan. Perilaku seseorang dianggap sopan jika umumnya positif dan menghormati orang lain. Salah satu cara mengukur kesopanan seseorang adalah dengan mendengarkan cara mereka berbicara. Kesopanan telah disamakan dengan istilah lain seperti tata krama, etika, dan adat istiadat. Sikap pustakawan saat membantu pemustaka menunjukkan kesopanan mereka. Peneliti mengumpulkan informasi dari informan untuk ketepatan dalam penampilan dan sikap yang ditransmisikan karena ini merupakan salah satu penunjang penilaian profesionalitas seorang pustakawan.

Penelitian Hadi (2014) yang mencatat bahwa pustakawan telah mencoba untuk meningkatkan minat pemustaka dalam membaca tetapi gagal, telah meningkatkan fasilitas pengambilan mereka, harus fokus pada peningkatan efisiensi yang mereka gunakan untuk memandu pemustaka melalui katalog, memiliki stok yang cukup untuk layanan sirkulasi, dan memiliki sikap positif tetapi belum memberikan pelayanan yang optimal. Sedangkan, penelitian Oha (2016) menyatakan bahwa kinerja pustakawan sudah sangat baik dinilai dari aspek keahliannya, daya tanggap, kompetensi, kesopanan dan komunikasi.

Penelitian Larabeng (2013) menyatakan bahwa kurangnya kualitas pelayanan seorang pustakawan dapat nilai dari harapan dan kinerja pelayanan pustakawan. Selain itu, pelayanan yang tidak sesuai harapan yang diterima oleh pengunjung menyebabkan citra pustakawan menjadi buruk. Ini berarti bahwa administrasi perpustakaan harus fokus pada peningkatan profesionalisme pustakawan dan karakteristik lain yang berkontribusi dalam memberikan layanan berkualitas tinggi.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pustakawan Di Bagian Pelayanan Perpustakaan Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

Kualitas layanan pustakawan mungkin bergantung pada sejumlah elemen yang berbeda. Karena keadaan ini, kualitas layanan yang diberikan akan menurun. Faktor yang mempengaruhi kinerja pustakawan di perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal

Motivasi dan bias internal pustakawan sendiri adalah contoh dari faktor internal. Berkontribusi variabel yang terletak di dalam perpustakaan itu sendiri di perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura adalah sumber daya manusia yang tidak sesuai. Pendidikan merupakan faktor yang penting dalam mendukung jenjang karir seseorang. Pendidikan akan menentukan tingkat pemahaman seseorang terhadap suatu hal. Adanya

ketidakmerataan jenjang pendidikan pada setiap instansi akan mengakibatkan pemahaman dan sikap yang cenderung tidak menunjukkan profesionalitas. Dalam hal ini, tidak meratanya jenjang pendidikan seorang pustakawan berhubungan dengan etika pekerjaan sehingga pemahaman tentang tugas yang di berikan kurang dapat dipahami. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan.

Pustakawan di perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura belum memiliki pendidikan perpustakaan sehingga seorang pustakawan kurang mengetahui tentang perilaku yang baik selaku seorang pustakawan dan menjaga etika pustakawan. Ketidaksesuaian pendidikan dengan tugas yang diberikan tentu saja akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Dalam upaya memberikan pelayanan kepada pemustaka, seorang pustakawan harus memiliki pengetahuan tentang cara melayani dengan baik kepada pemustaka yang kerap berkunjung ke perpustakaan. Pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak terhadap penilaian pemustaka tentang sikap pustakawan dalam dunia perpustakaan. Kurangnya pemahaman pustakawan tentang dunia perpustakaan membuat pemustaka kurang puas atas pelayanan yang diberikan dan memberikan dampak terhadap perpustakaan itu sendiri.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri pustakawan. Faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja pustakawan adalah kurangnya rak penyimpanan buku. Rak dalam perpustakaan berfungsi untuk menyimpan koleksi buku. Penyimpanan buku di perpustakaan harus disesuaikan dengan nomor dan kodenya. Hal ini bertujuan agar mempermudah pemustaka dalam mendapatkan buku yang diinginkan. Kurangnya rak penyimpanan buku di perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura menyebabkan banyaknya buku yang diletakkan tidak sesuai dengan kodenya. Kurangnya tempat penyimpanan buku di perpustakaan menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Seorang pustakawan seharusnya dapat memberikan informasi yang jelas kepada pemustaka terkait dengan keberadaan buku yang di inginkan. Namun, pada kenyataannya terkadang buku yang diinginkan tidak ada di tempatnya dan bercampur di tempat lainnya. Hal tersebut akan mempersulit pihak perpustakaan melakukan pengecekan ulang atas ketersediaan buku. Selain itu, informasi yang tidak dapat diberikan kepada pemustaka dapat mengurangi kinerja pustakawan dalam memberikan informasi.

Penelitian Katili (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang pustakawan dapat dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan, kepuasan kerja, komitmen dan budaya kerja. Sedangkan, Diniaty (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan seorang pustakawan dipengaruhi oleh faktor tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan pengembangan pegawai. Terpenuhnya faktor – faktor tersebut akan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dalam memenuhi kepuasan pengunjung.

c. Kendala Pustakawan Di Bagian Pelayanan Perpustakaan Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

Untuk memastikan bahwa pelanggan perpustakaan pergi dengan perasaan puas dengan layanan yang mereka terima, pustakawan perlu tetap tenang di bawah tekanan. Layanan yang diberikan pustakawan kepada pelanggan meningkat, dan sebagai hasilnya, reputasi perpustakaan meningkat. Pustakawan harus memiliki sikap yang baik dikarenakan pustakawan sebagai penyedia jasa informasi dan melakukan interaksi secara langsung dengan pemustaka. Pustakawan harus bersikap ramah, sopan dan simpati kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Kebutuhan informasi yang terpenuhi saat berinteraksi dengan pustakawan akan menyebabkan pemustaka memiliki motivasi untuk berkunjung kembali ke perpustakaan.

Terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan, antara lain :

a. Sikap Acuh Tak Acuh

Sikap acuh tak acuh membuat seseorang enggan untuk melakukan komunikasi. Pustakawan harus memiliki sikap ramah dan sopan kepada pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan memiliki kepedulian tinggi terhadap pemustaka. Pemustaka juga harus bersikap baik dan ramah kepada pustakawan sehingga tercipta komunikasi dua arah yang menghadirkan keharmonisan. Sikap pemustaka yang tidak mengikuti aturan menjadi salah satu alasan pustakawan bersikap

acuh tak acuh kepada pemustaka. Adanya pemustaka yang tidak mengembalikan buku ke rak semula membuat pemustaka menjadi kesal.

Kurangnya kesadaran pemustakan dalam menggunakan dan mengembalikan buku ketempat semula menyebabkan buku yang seharusnya tersedia di raknya menjadi tidak tersedia, dikarenakan posisinya yang tercampur ataupun belum di susun kembali oleh pustakawan. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi kinerja perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pustakawan.

b. Kurangnya Kepatuhan Pemustaka Terhadap Tata Tertib

Setiap lembaga memiliki tata tertib tersendiri yang harus di patuhi oleh masyarakat yang akan mengunjungi lembaga tersebut. Tidak terkecuali tata tertib yang ada pada perpustakaan. Tata tertib yang diberlakukan pustakawan kepada pemustaka agar kegiatan pelayanan di perpustakaan dapat berjalan dengan baik dan memberikan timbal balik dari sisi manfaat bagi pemustaka. Namun, pada kenyataannya masih ditemui pemustaka yang tidak mematuhi tata tertib yang diberlakukan oleh pihak perpustakaan.

Ketidakpatuhan pemustaka terhadap tata tertib di perpustakaan terkait dengan bahan pustaka atau buku yang telah di pinjam namun tidak dikembalikan. Pengunjung perpustakaan sebagian besar adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura, sehingga ketika mahasiswa tersebut telah lulus buku tersebut menjadi hak milik pribadi.

c. Adanya Koleksi Buku Yang Rusak

Buku merupakan suatu asset bagi perpustakaan. Kurangnya buku – buku yang disediakan dalam perpustakaan akan menyebabkan kurangnya minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Perpustakaan telah menyediakan buku – buku penunjang pembelajaran dan skripsi mahasiswa yang dapat di gunakan sebagai referensi pemustaka. Namun, banyak ditemukan bahan pustaka berupa buku yang rusak, seperti hilangnya sebagian halaman buku.

Halaman buku yang hilang dikarenakan ulah sebagai pemustaka yang tidak bertanggung jawab. Keinginan pemustaka untuk mendapatkan bahan secara cepat menyebabkan pemustakan mengambil cara singkat dengan merobek halaman buku. Tidak lengkapnya halaman buku menyebabkan pemustaka lain yang akan menggunakannya sulit untuk mendapatkan informasi yang ada dalam buku tersebut. Hal tersebut bukan hanya merugikan pemustaka lainnya, namun juga merugikan perpustakaan yang menyebabkan berkurangnya koleksi buku yang di berikan.

Penelitian Oktavia (2015) mengklaim bahwa waktu, uang, dan personel yang terbatas merupakan hambatan untuk pengembangan keterampilan. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keterampilan pustakawan di Indonesia, antara lain keikutsertaan pustakawan dalam organisasi di bidang perpustakaan dan kehadirannya dalam pelatihan atau program pendidikan formal dan nonformal di bidang ilmu perpustakaan. Agar pustakawan dapat mengambil pendekatan yang lebih proaktif untuk melayani pelanggan mereka, adalah penting bahwa sebanyak mungkin batasan ini dihilangkan. Pelanggan perpustakaan itu akan senang dengan pengalaman mereka dan terus kembali adalah tujuan penting.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja pustakawan dalam melayani pemustaka di lingkungan perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura dalam kategori sangat baik dalam hal sifat, keramahan, komunikasi, pelayanan, respon dan penampilan pustakawan. Faktor yang mempengaruhi kinerja pustakawan di perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura terdiri dari faktor internal yaitu sumber daya manusia yang tidak sesuai dan faktor eksternal yaitu kurangnya rak penyimpanan buku. Kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di lingkungan perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura, diantaranya sikap acuh tak acuh, kurangnya kepatuhan pemustaka terhadap tata tertib dan adanya koleksi buku yang rusak.

Agar kinerja pustakawan berjalan dengan lancar dan maksimal di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura maka ada baiknya pihak perpustakaan melakukan beberapa hal, diantaranya pihak perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura membuat kebijakan khusus mengenai kinerja pustakawan dalam menghadapi pemustaka, pustakawan melakukan pembuatan kartu anggota perpustakaan agar keluar masuknya buku pinjaman dalam terlacak dengan

baik dan Pihak Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura memfasilitasi rak buku agar penyimpanan buku lebih rapi sesuai dengan kodenya.

DAFTAR PUSTAKA

- Diniaty, D. (2014). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Perpustakaan UIN Suska Riau. *Sitekin : Jurnal Sains dan Teknologi*, 11(2).
- Hadi, S. (2014). Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka Di Kantor Arsip dan Perpustakaan daerah Kota Ternate. *Jurnal Acta Diurna*, III(3).
- Katili, R. (2013). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Perpustakaan Daerah Maluku Utara. *Jurnal Manajemen Sinergi*, 1(1).
- Larabeng. (2013). Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Melayani Pengguna Jasa Perpustakaan Pusat Universitas Tadulako. *Jurnal Akademika Fisip Untad*, 5(2).
- Mangkunegara, A. A. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Oha, W. (2016). Analisis Kinerja Pustakawan Pada Bagian Pelayanan Sirkulasi (Studi Perpustakaan MTS Negeri 2 Konawe). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2).
- Oktavia, I. W. (2015). *Kompetensi, Kendala, dan Upaya Peningkatan Kompetensi Pustakawan di Perpustakaan Universitas Kanjuruhan Malang*. Universitas Negeri Malang, Fakultas Sastra, Malang.
- Pamuntjak, R. S. (2000). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Djambatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1980 tentang Pokok - Pokok Organisasi Universitas/Institut Negari*. (n.d.).
- Permendikbud RI. (n.d.). Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 0103/O/1981 tentang Pokok-Pokok Kebijakan Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan di Indonesia.
- Trimo, S. (1987). *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Remadja Karya.
- Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan*. (n.d.).